

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Purwokerto merupakan ibu kota dari Kabupaten Banyumas. Purwokerto memiliki peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya sehingga aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat juga tinggi. Hal tersebut mengakibatkan arus lalu lintas dan mobilitas meningkat. Upaya untuk mengimbangi peningkatan penggunaan angkutan pribadi harus dilakukan, seperti perbaikan pada sistem angkutan umum yang dapat digunakan secara masal, dan tarif perjalanan yang terjangkau (Novita Sari, 2020).

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi dan transportasi umum juga semakin berkembang dan memiliki banyak inovasi baru. Inovasi tersebut berupa adanya *Bus Rapid Transit* (BRT) yang merupakan inovasi yang berbasis sistem transit cepat serta nyaman dengan biaya yang terjangkau untuk mobilitas perkotaan. BRT mulai berkembang pesat tidak hanya pada kota besar, melainkan sudah sampai ke berbagai daerah salah satunya di kota Purwokerto (Romadlon dkk., 2020).

Bus Rapid Transit (BRT) merupakan suatu moda transportasi umum yang inovatif karena memiliki kualitas layanan yang tinggi dengan biaya yang relatif rendah. BRT pertama kali dioperasikan di Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2001 dikarenakan meningkatnya angka kemacetan perkotaan yang sangat tinggi. *Institute Transportation and Development Policy* (ITDP) menyatakan bahwa BRT merupakan suatu moda transportasi bus yang berbasis sistem transit dengan mengandalkan kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan harga yang terjangkau (Li & Hensher, 2020).

Tujuan diadakannya BRT Trans Banyumas yaitu untuk memberikan alternatif transportasi terhadap masyarakat dan memberikan pelayanan tingkat tinggi terhadap pengguna BRT (Ishaq & Cats, 2020). Penggunaan BRT di Kabupaten Banyumas menjadi suatu sarana penting dalam menghubungkan suatu wilayah dengan wilayah lainnya. Pada dasarnya transportasi juga memegang peran penting bagi kegiatan sosial, ekonomi, dan keberlanjutan sebuah wilayah

(Primasworo dkk., 1978). Sebagai salah satu moda transportasi yang terhitung baru di Kabupaten Banyumas, konsumen belum mengetahui secara detail mengenai Trans Banyumas (Sedayu dkk., 2020). Evaluasi dan kebijakan baru pun terus dilakukan untuk menunjang keberlanjutan pengoperasian BRT Trans Banyumas. Uniknya Trans Banyumas dirilis saat pandemi COVID-19. Padahal, di masa tersebut pemerintah mengeluarkan kebijakan yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), dimana pemerintah membatasi segala aktifitas masyarakat dalam melakukan segala macam kegiatan (Santoso dkk., 2021). Sehingga, dampak dari COVID-19 sangat dirasakan di sektor transportasi yang mengalami penurunan penumpang di setiap harinya hingga mencapai 95% (Lestiana & Romadlon, 2021).

Pandemi COVID-19 sangat mengancam kesehatan manusia di seluruh dunia. Adanya kebijakan PPKM menyebabkan banyak angkutan umum mengalami kesulitan dalam operasional sehari-hari sehingga mengalami penurunan jumlah penumpang. Hal tersebut menyebabkan berkurangnya jumlah pendapatan yang dihasilkan dari layanan angkutan umum (Agusmaniza & Novriza, 2021). Adanya COVID-19 tidak membuat moda transportasi BRT Trans Banyumas koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem memberhentikan aktivitasnya. Banyak penumpang yang tidak ingin menggunakan angkutan umum dikarenakan takut tertular virus COVID-19, sehingga diperlukan strategi terkait pencegahan virus COVID-19 pada jasa angkutan umum. Strategi yang dapat digunakan, seperti dilaksanakannya protokol kesehatan dan peningkatan pelayanan di masa pandemi secara baik dan benar (Lubis dkk., 2022).

Kinerja yang optimal akan berdampak pada tingkat pelayanan yang dapat mempengaruhi pengguna jasa moda transportasi bus terutama pada masa pandemi COVID-19 (Leliana & Widyastuti, 2018). Dapat disimpulkan bahwa keterlibatan pengguna BRT sangat berpengaruh untuk menunjang keberlangsungan pengoperasian BRT di wilayah purwokerto maka, dibutuhkan sebuah kajian untuk menganalisis layanan penumpang Trans Banyumas terutama ketika *launching* di masa pandemi. Salah satu bentuk layanan adalah penanganan keluhan, dimana hal tersebut sangat berkaitan dengan kepuasan dan kenyamanan konsumen. Hal

tersebut dilakukan untuk terus menjaga hubungan yang baik dengan pengguna (Sedayu dkk., 2020). Kepuasan konsumen tercapai Ketika kinerja memenuhi harapan. Konsumen membandingkan kepuasan yang mereka terima, dan biasanya kepuasan masing-masing konsumen berbeda (Febriarini & Astuti, 2019). Mengetahui persepsi pengguna terhadap pelayanan BRT di masa pandemi COVID-19 sangat diperlukan sebagai pengembangan layanan BRT Trans Banyumas koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan masukan untuk perbaikan kebijakan pengembangan BRT pada masa pandemi COVID-19 ke depannya.

1.2 Rumusan Masalah

Pada latar belakang masalah yang telah di jelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang muncul pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna Trans Banyumas koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem pada masa COVID-19?
2. Atribut pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan dan atribut pelayanan mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pelayanan BRT Trans Banyumas Koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem pada masa COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada latar belakang masalah yang telah di jelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang BRT Trans Banyumas Koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem di Kabupaten Banyumas pada masa COVID-19.
2. Memberikan rekomendasi pelayanan terhadap penumpang BRT Trans Banyumas Koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem di Kabupaten Banyumas pada masa COVID-19.

1.4 Batasan Masalah

Pada latar belakang masalah yang telah di jelaskan diatas, maka Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada penumpang yang menggunakan BRT di Koridor 3 Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem PP.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Analysis of Variance* (ANOVA)

1.5 Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat berupa:

a. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan serta wawasan dalam aspek pelayanan publik dan pelayanan sistem transportasi serta mampu mengaplikasikan teori yang dipelajari dalam perkuliahan untuk menyelesaikan permasalahan pada saat melaksanakan penelitian.

b. Bagi penumpang BRT Trans Banyumas

Penelitian ini bermanfaat untuk perkembangan pelayanan transportasi umum khususnya pelayanan di *Bus Rapit Transit* (BRT) Trans Banyumas Koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem agar pengguna lebih merasa nyaman pada saat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Banyumas Koridor Terminal Bulupitu – Terminal Kebondalem.

c. Bagi institusi

Penelitian ini dapat membantu dalam menambah wawasan untuk dijadikan sebagai materi ajaran untuk bahan penelitian selanjutnya yang akan dilaksanakan di masa mendatang.

d. Bagi pemerintah

Penelitian ini dapat membantu pemerintah dalam memaksimalkan sistem layanan terhadap pengguna sekitar dalam penggunaan BRT dan memberikan layanan terbaik agar pengguna BRT mendapatkan kepuasan pada saat menggunakan BRT.