

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Transportasi menempati posisi yang sangat penting dalam kehidupan manusia dilihat dari semakin meningkatnya suatu kebutuhan akan jasa angkutan tersebut. Hal ini disebabkan transportasi merupakan alat yang sangat cocok bagi kita untuk melakukan suatu aktifitas yang perlu menggunakan alat transportasi itu sendiri. Transportasi merupakan kebutuhan dasar dan mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia, sehingga dengan semakin banyaknya jumlah penduduk maka perkembangan transportasi semakin pesat seperti dalam hal jumlah, jenis dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki moda transportasi. Kebijakan pembangunan transportasi pada dasarnya untuk menjamin pertumbuhan dan memenuhi kebutuhan angkutan bagi masyarakat. Sasaran umum kebijakan pemerintah adalah untuk menciptakan sistem transportasi di wilayah perkotaan yang dapat menunjang pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat, dimana sebagian besar penduduk.

Terjadinya wabah penyakit covid-19 yang menyebar di seluruh dunia memberikan tantangan yang besar bagi bertahan kota, khususnya kota-kota yang memiliki mobilitas tinggi dan mengharuskan masyarakatnya berpergian untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pandemi Covid-19 mengakibatkan dampak yang berpengaruh secara merata di berbagai aspek kehidupan. Salah satu dampak yang terasa yaitu pada penurunan pergerakan moda transportasi pada angkutan umum khususnya angkutan umum BRT Trans Semarang, Hal tersebut karena moda transportasi umum merupakan ruang tertutup yang memberikan peluang untuk penularan penyakit menular dari manusia ke manusia lainnya.

Bus Rapid Transit atau disingkat BRT adalah sebuah sistem transportasi berbasis bus berkualitas tinggi yang memberikan layanan cepat, nyaman dan

hemat biaya pada kapasitas yang tinggi untuk mengangkut penumpang di sekitar Kota Metropolitan. BRT di Kota Semarang atau di sebut juga BRT Trans Semarang merupakan salah satu moda transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kota Semarang dan salah satu upaya pemerintah mengurangi kemacetan. Bus Rapid Transit Trans Semarang mempunyai 245 Unit Bus yang terdiri dari 82 unit bus pemerintah dan 163 unit bus penyedia jasa yang dioperasikan. Pada masa pandemi, Pemerintah melakukan pembatasan kegiatan masyarakat (PKM) dan BRT Trans Semarang merupakan salah satu moda transportasi yang masih beroperasi, namun pengoperasian angkutan BRT Trans Semarang tetap mematuhi protokol kesehatan. Protokol kesehatan yang diterapkan meliputi pengurangan kapasitas penumpang sebanyak 50% dan pengurangan perjalanan armada. Akibatnya penumpang pada angkutan umum BRT Trans Semarang menurun tidak seperti biasanya selama wabah Covid-19 tersebut. Bahkan, penurunan jumlah penumpang sudah terjadi sebelum di berlakukannya Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kota Semarang.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang Tahun 2020**

Bulan	Total	Rata – rata perhari
Januari	1.097.636	35.607
Februari	1.070.427	36.911
Maret	818.104	26.390
April	270.150	9.005
Mei	271.046	8.743
Juni	370.000	12.333
Juli	449.820	14.510
Agustus	479.738	15.475

September	477.863	15.929
Oktober	507.199	16.361
November	521.021	17.367
Desember	472.336	15.236

Sumber : UPT Trans Semarang Tahun 2021

Dari tabel di atas terlihat adanya penurunan jumlah penumpang secara signifikan pada angkutan umum BRT Trans Semarang selama masa pandemi Covid yaitu pada bulan Maret – Desember 2020. Kondisi ini disebabkan adanya ketakutan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum, dikarenakan moda transportasi umum menjadi salah satu sumber penyebaran covid-19. Keamanan akan ancaman penyebaran virus corona akan berdampak pada kepercayaan konsumen untuk menggunakan kembali transportasi umum khususnya BRT Trans Semarang. Faktor pelayanan serta fasilitas yang diberikan seperti tersedianya tempat cuci tangan di beberapa shelter juga berpengaruh terhadap minat penumpang untuk menggunakan kembali BRT Trans Semarang dikarenakan selama masa pandemi covid-19 masyarakat di anjurkan untuk selalu menjaga kebersihan seperti mencuci tangan. Untuk menarik kembali calon konsumen peningkatan kepercayaan, pelayanan, dan fasilitas mutlak diperlukan sehingga calon konsumen diharapkan dapat menggunakan kembali jasa angkutan umum BRT Trans Semarang.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk skripsi dengan mengangkat judul tentang **“Analisis Tingkat Kepercayaan, Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Niat Konsumen Untuk Menggunakan Kembali Angkutan Umum BRT Trans Semarang Pada Masa Pandemi Covid-19”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai batas pembahasan, antara lain sebagai berikut :

1. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap niat konsumen menggunakan kembali jasa angkutan BRT Trans Semarang?
2. Apakah variabel pelayanan berpengaruh terhadap niat konsumen menggunakan kembali jasa angkutan BRT Trans Semarang?
3. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap niat konsumen menggunakan kembali jasa angkutan BRT Trans Semarang?

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan**

### **1.3.1 Tujuan**

1. Menganalisis pengaruh faktor variabel kepercayaan terhadap niat konsumen menggunakan kembali jasa angkutan BRT Trans Semarang.
2. Menganalisis pengaruh faktor variabel pelayanan terhadap niat konsumen menggunakan kembali jasa angkutan BRT Trans Semarang.
3. Menganalisis pengaruh faktor variabel fasilitas terhadap niat konsumen menggunakan kembali jasa angkutan BRT Trans Semarang.

### **1.3.2 Kegunaan**

1. Bagi Penulis

Memberikan tambahan referensi tentang faktor yang mempengaruhi niat konsumen untuk kembali menggunakan jasa Bus Rapid Transit (BRT) pada masa pandemi Covid-19, sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

2. Bagi Pihak BRT Trans Semarang

Diharapkan dengan penulisan ini dapat memberikan manfaat dan solusi yang terbaik kepada pihak BRT Trans Semarang terhadap keinginan pengguna jasa BRT Trans Semarang di era pandemi Covid-19.

### 3. Bagi Kampus

Sebagai informasi tambahan dan penambahan ilmu pengetahuan mengenai Analisis Tingkat Kepercayaan, Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Angkutan Transportasi Umum Pada Masa Pandemi Covid-19

### 4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal penggunaan transportasi BRT Trans Semarang

## 1.4. Sistematika Penulisan

Penulisan proposal skripsi ini diusahakan secara sistematis sehingga mudah untuk dipahami oleh pembaca. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

#### Bab 1 : PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka pemikiran

#### Bab 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel jenis penelitian sumber dan jenis data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data

#### Bab 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, pembahasan, implikasi manajerial

#### Bab 5 : PENUTUP

Membahas tentang Kesimpulan dan saran

Daftar Pustaka

Lampiran