

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kota Semarang adalah kota terbesar di Propinsi Jawa Tengah untuk itu sistem transportasi khususnya angkutan umum memegang peranan yang sangat penting. Sistem pelayanan angkutan umum di Semarang saat ini mengikuti sistem jaringan trayek. Transportasi menjadi parameter utama dengan maraknya pembangunan kota besar di Indonesia, salah satunya di Kota Semarang. Kerena sektor transportasi dan perencanaan transportasi, salah satu sektor yang sangat berperan untuk suatu pertumbuhan ekonomi yang menyeluruh. Selain itu, komponennya tidak dapat dipisahkan dari perencanaan membangun sebuah kota.

Dalam perkembangan sistem transportasi, akan secara langsung mencerminkan pertumbuhan pembangunan ekonomi yang sedang berjalan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang baik, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas untuk menunjang kesejahteraan.

Pandemi Covid-19 di seluruh negara di dunia mengalami kesulitan, termasuk Indonesia. Organisasi Kesehatan Dunia, *World Health Organization* (WHO) menyatakan wabah virus tersebut menjadi pandemi yang telah menyebar secara global, begitu cepat dari waktu ke waktu. Salah satu dampaknya berakibat pada penurunan pergerakan moda transportasi karena dibatasi adanya kebijakan pemerintah salah satunya yaitu penggunaan transportasi umum BRT Trans Semarang.

Pandemi Covid-19 mengakibatkan dampak berpengaruh secara merata diberbagai aspek kehidupan. Masyarakat dihimbau untuk menghentikan segala

aktivitas publik dan membatasi ke luar rumah seperti sekolah, kerja, kuliah sekaligus ibadah dan aktivitas yang mengundang keramaian. Berdasarkan data hingga 29 Maret 2021, jumlah kasus infeksi virus corona di dunia dan Indonesia terus meningkat.

Pandemi Covid-19 mempengaruhi dampak yang besar, salah satunya yaitu pada moda transportasi. Di Kota Semarang ini dampak yang terasa yaitu pada penurunan moda transportasi khususnya *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang. BRT Trans Semarang adalah sebuah layanan angkutan massal berbasis BRT (*Bus Rapid Transit*). Pembatasan penggunaan transportasi BRT Trans Semarang berdampak pada penurunan jumlah penumpang.

**Tabel 1.1**

**Pertumbuhan Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang**

Tahun	Umum	Pelajar	Total Penumpang
2019 (Sebelum Pandemi)	7.636.897	3.669.996	11.306.893
2020 (Pandemi)	4.690.269	1.965.060	6.655.329

Sumber : BRT Trans Semarang

Berdasarkan data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah penumpang BRT trans Semarang menurun drastis dikarenakan dampak dari Pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh dunia. Jumlah penumpang sebelum Covid-19 biasanya mencapai 11,3 juta penumpang per tahun nya, namun di masa Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 hanya mencapai 6,65 juta penumpang atau sebanyak 41% penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Dikarenakan pembatasan jumlah penumpang di masa Pandemi Covid-19 yang berdampak pada menurunnya penumpang BRT Trans Semarang. Hal ini dikatakan oleh Plt Kepala BLU

UPTD Trans Semarang, Hendrix Setiawan dalam (FajarNews, 2021). Sebelum pandemi Covid-19, dalam sehari Trans Semarang melayani 36.911 penumpang. Dari data jumlah penumpang yang dihimpun BLU UPTD [Trans Semarang](#) hingga 20 Desember 2020, dalam setiap bulannya mengalami penurunan. Hendrix Setiawan mengimbau masyarakat untuk tidak perlu khawatir menggunakan jasa Trans Semarang karena telah menerapkan protokol kesehatan dengan ketat. “Masyarakat yang hendak bepergian menggunakan Trans Semarang tidak perlu merasa khawatir sebab Trans Semarang telah menerapkan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19 dengan ketat,” jelasnya.

Untuk mengukur dan mengamati kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan di masa Pandemi Covid-19, diperlukan suatu penelitian tentang perilaku konsumen dan apakah jasa yang diberikan mendapatkan kepuasan. Maka dari itu, penulis mengangkat topik penelitian dengan judul : **“Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Di 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 harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan angkutan umum BRT Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan angkutan umum BRT Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19?
3. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan angkutan umum BRT Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19?

4. Apakah variabel harga, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan angkutan umum BRT Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan dapat diterapkan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor variabel harga terhadap kepuasan pelanggan menggunakan angkutan umum BRT Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19?
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan angkutan umum BRT Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19?
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menggunakan angkutan umum BRT Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Untuk pengetahuan teoritis yang dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat mengembangkan potensi dalam pembuatan skripsi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi BRT Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19.

2. Bagi UPTD Trans Semarang

Diharapkan dengan penulisan ini dapat memberikan manfaat dan solusi yang terbaik kepada UPTD Trans Semarang dalam pelayanan kepada konsumen di masa Pandemi Covid-19.

3. Bagi Kampus

Sebagai informasi tambahan dan penambahan ilmu pengetahuan mengenai pelayanan BRT Trans Semarang di 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.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

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

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian dan konsep yang mendasari perumusan masalah.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, subyek dan obyek penelitian, waktu dan tempat penelitian, variable penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengujian instrumen, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Merupakan hasil dan analisis yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, implikasi manajerial.

#### **BAB V : PENUTUP**

Merupakan kesimpulan, saran, keterbatasan, dan analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya.