

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya suatu negara membutuhkan sarana transportasi yang memadai, Transportasi adalah suatu pergerakan atau perpindahan baik orang maupun barang dari suatu tempat asal ke suatu tujuan. Transportasi mempunyai peranan penting dalam pertumbuhan dan pembangunan di segala aspek. Kebutuhan transportasi terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk setiap tahun. Peningkatan jumlah penduduk yang disertai dengan adanya peningkatan pertumbuhan ekonomi menyebabkan permintaan ketersediaan sarana transportasi yang memadai, baik transportasi darat, laut maupun udara.

Transportasi merupakan pelayanan di bidang jasa yang sangat berperan dalam aktifitas manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satunya yaitu transportasi laut. Transportasi laut sebagai bagian dari sistem transportasi nasional yang perlu dikembangkan dalam rangka mewujudkan Wawasan Nusantara yang mempersatukan seluruh wilayah Indonesia, termasuk lautan nusantara sebagai kesatuan wilayah nasional. Pengembangan transportasi darat harus mampu menggerakkan pembangunan Indonesia.. Sistem transportasi darat yang efektif dan efisien merupakan hal yang penting untuk menciptakan pola perpindahan atau pergerakan dan distribusi nasional yang handal dan dinamis. Tidak dapat dipungkiri bahwa sarana transportasi darat di negara seperti Indonesia telah menjadi tulang punggung utama pergerakan atau perpindahan penumpang maupun barang dengan menggunakan jasa angkutan darat. Dari segi ekonomi dan bisnis pengguna sarana transportasi dengan angkutan darat seperti angkutan umum atau mobil mikro lebih efektif dan efisien. mempunyai kelebihan dalam hal ketepatan waktu dan waktu perjalanan menjadi relatif singkat untuk sampai ke tujuan yang diinginkan. Dan untuk kalangan masyarakat tertentu, angkot atau angkutan umum merupakan alternatif sebagai sarana penunjang dalam kehidupan sehari-hari. Mobil angkot juga merupakan sejenis angkutan darat yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur tertentu salah satunya adalah tujuan gamalama-sasa.

Mengingat pentingnya angkutan umum sebagai salah satu moda transportasi yang menghubungkan kota Ternate. Maka hal penting yang harus diperhatikan adalah tidak hanya upaya memperlancar aktifitas transportasi melainkan perlunya perhatian terhadap aspek kenyamanan dalam pelayanan penyedia jasa untuk memperoleh kepuasan penumpang. Ketidaknyamanan penumpang masih terjadi saat berada pada terminal yang disebabkan fasilitas yang masih kurang memadai, seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang dengan volume penumpang yang banyak dan pelayanan yang masih belum memenuhi kepuasan penumpang. Oleh karena itu transportasi darat harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang sangat baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penumpang. karena itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan penumpang angkutan umum atau angkot tujuan gamalama-sasa untuk mengetahui apakah penumpang dengan tujuan sasa ini merasa puas terhadap pelayanan yang tersedia.

Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang. Oleh karena itu kualitas pelayanan di bidang angkutan darat perlu diciptakan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan penumpang. Peningkatan kualitas pelayanan khususnya angkutan umum atau angkot antara lain dapat dinilai melalui preferensi penumpang dan diharapkan dapat diketahui secara mendetail mengenai kelas-kelas pelayanan yang perlu diberikan kepada penumpang angkot. Dengan melihat kondisi-kondisi yang telah disebutkan diatas, studi ini perlu kiranya dilaksanakan dalam rangka memberikan suatu standar pelayanan yang diperlukan sesuai dengan kelas pelayanannya.

Namun saat ini ada perbedaan keadaan dengan yang sebelumnya, dimana saat ini di dunia sedang mengalami masalah pandemik COVID 19 / Corona, termasuk negara kita, Indonesia. Sejak Januari 2020, Corona Virus Disease-19(COVID-19) telah menginfeksi lebih dari 2.245.872 jiwa diseluruh dunia lebih dari 152.000 orang telah terkonfirmasi meninggal dunia karena virus ini. Virus corona atau Covid-19 pertama kali ditemukan di Wuhan, China pada akhir 2019 lalu. Penyebaran virus yang belum ditemukan penawarnya itu hingga kini tak terkendali. Sudah 200 lebih negara di dunia melaporkan adanya kasus terpapar virus corona. Pandemi Covid-19 ini tidak hanya mengancam

kesehatan manusia, namun juga telah mempengaruhi kemerosotan ekonomi dunia. Sektor yang paling terdampak adalah penerbangan, transportasi, hotel, dan lain-lain.

Berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah, termasuk salah satunya adalah menginstruksikan untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah, atau dikenal dengan istilah Work From Home. Penerapan social distancing, physical distancing, dan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) ini bertujuan agar rantai penularan Covid-19 dapat terhambat di Indonesia.

Permasalahan ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah sehingga pemerintah perlu mengambil kebijakan guna memperbaiki kondisi Indonesia tetap produktif, namun tetap mematuhi protokol kesehatan. Saat ini, Indonesia telah memasuki fase baru dalam penanganan covid-19, yaitu new normal. Suatu kondisi di mana masyarakat kembali dapat beraktivitas, bekerja, beribadah seperti biasa, namun dengan desain yang baru. Berbagai protokol menyambut era new normal telah dipersiapkan oleh pemerintah, termasuk dalam tatanan birokrasi guna memberikan pelayanan publik di era Covid-19.

Definisi new normal menurut Pemerintah Indonesia adalah tatanan baru untuk beradaptasi dengan Covid-19. Pemerintah Indonesia melalui Juru Bicara Penanganan Covid-19, Achmad Yurianto mengatakan, masyarakat harus menjaga produktivitas ditengah pandemi virus corona Covid-19 dengan tatanan baru yang disebut new normal. Menurut Yuri, tatanan, kebiasaan dan perilaku yang baru berbasis pada adaptasi untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat inilah yang kemudian disebut sebagai new normal.

Cara yang dilakukan dengan rutin cuci tangan pakai sabun, pakai masker saat keluar rumah, jaga jarak aman dan menghindari kerumunan. Pihaknya berharap kebiasaan baru ini harus menjadikesadaran kolektif agar dapat berjalan dengan baik. Untuk mengelola tempat umum, tempat kerja, sekolah dan tempat ibadah harus melakukan memperhatikan aspek ini, bahkan kita berharap harus menjadi kontrol terhadap kedisiplinan masyarakat. Untuk merealisasikan skenario new normal, saat ini pemerintah telah menggandeng seluruh pihak terkait termasuk tokoh masyarakat, para ahli dan para pakar untuk merumuskan protokol atau SOP untuk memastikan masyarakat dapat beraktivitas kembali, tetapi tetap aman dari Covid-19.

Demikian penjelasan singkat mengenai Pandemi Covid 19 / Corona Virus serta “New Normal”. Oleh karena hal tersebut sehingga penelitian ini memiliki sedikit perbedaan dari segi keadaan atau kondisi dilokasi penelitian nanti yang mana mungkin jumlah penumpang tidak sebanyak seperti sebelumnya karena adanya batasan-batasan yang diberlakukan sesuai dengan protokol kesehatan, atau bisa saja lebih banyak dari sebelumnya karena setelah lockdown beberapa bulan membuat banyak hal yang tertunda sehingga juga dapat memicu lonjakan setelah diperbolehkan beroperasi kembali saat New Normal ini, namun dari segi pengolahan data dan penggunaan metode tidak berubah.

Angkot merupakan salah satu moda transportasi yang menghubungkan antara kota Ternate. Meningkatnya pelaku perjalanan menggunakan moda ini menuntut perlunya perhatian terhadap aspek kenyamanan dan keselamatan pengguna moda. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa moda angkutan umum atau angkot beraktivitas pada siang maupun malam hari, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan angkutan umum atau angkot menurut penilaian pengguna moda menggunakan metode analisis Importance Performance Analysis (IPA) untuk mencapai kepuasan penumpang.

Analisis tingkat pelayanan perlu dilakukan karena terdapat usaha-usaha untuk mengukur kepuasan penumpang angkot dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “ANALISA TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN UMUM RUTE TERMINAL GAMALAMA-SASA PADA SAAT NEW NORMAL”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini dan berdasarkan pemaparan sebelumnya di atas, maka dapat di tentukan rumusan masalahnya, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pelayanan pada Terminal angkutan umum rute Gamalama-Sasa pada saat new normal ?
2. Bagaimana tingkat pelayanan pada angkutan umum rute Gamalama-Sasa pada saat new normal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian ini adalah.

1. Mengetahui tingkat pelayanan pada Terminal Angkutan Umum rute Gamalama-Sasa pada saat New Normal.
2. Mengetahui tingkat pelayanan pada Angkutan Umum rute Gamalama-Sasa pada saat *New Normal*.