

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tanggal 2 Maret 2020, Indonesia digemparkan dengan adanya warga yang terinfeksi Virus *Covid-19* akibat tertular warga negara Jepang. Hingga saat ini negara Indonesia tercatat menduduki peringkat pertama pasien terjangkit *Covid-19* terbanyak di Asia Tenggara. *Covid-19* merupakan virus yang menyerang pernapasan manusia. Virus menular ini dapat ditularkan lewat droplet dan kontak fisik, sehingga masyarakat dianjurkan untuk menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan. Pemerintah Indonesia telah menerapkan upaya dan kebijakan dalam menangani pandemi *Covid-19* dengan titik berat pada sektor kesehatan diantaranya, menerbitkan berbagai protokol kesehatan, kampanye 3M (Mencuci tangan, Menggunakan Masker, Menjaga Jarak), menjalankan tes *Covid* di berbagai klinik kesehatan maupun rumah sakit. Selain itu, pemerintah pusat juga mengeluarkan peraturan pemerintah (PP) nomor 21 tahun 2020 yang mengatur tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Untuk menekan angka pertumbuhan pasien yang terinfeksi virus *Covid-19*.

Selain sektor perekonomian yang turun, salah satu dampak adanya pandemi *Covid-19* ini adalah sektor transportasi umum. Sebelum adanya peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), pemerintah daerah

menerapkan *Lockdown* yaitu upaya pencegahan penyebaran infeksi virus dengan tidak melakukan aktivitas diluar rumah untuk sementara waktu dan dilarang mudik, yang dapat mengakibatkan sektor transportasi umum mengalami penurunan pengguna jasa terutama pada transportasi massal Kereta Api Komuter. Transportasi massal hanya bisa di gunakan oleh pejabat negara. Kini, transportasi massal telah dibuka kembali untuk masyarakat umum. Dengan peraturan baru yaitu Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) nomor 41 Tahun 2020 tentang perubahan atas Permenhub nomor 18 Tahun 2020 tentang *Pengendalian Trasnportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19*, yang salah satunya berisi tentang kapasitas tempat duduk yang semula pada Permenhub nomor 18/2020 maksimal 50% pada Permenhub 41/20 akan diatur selanjutnya oleh Menteri Perhubungan melalui surat edaran. Selain itu, pengguna jasa diwajibkan untuk tidak berkerumun dan menjaga jarak minimal 1 meter, menjaga kebersihan tangan dengan mencuci tangan atau memakai *handsinitizer*, wajib memakai masker.

Peneliti mengambil objek penelitian tentang transportasi umum Kereta Api Komuter dikarenakan saat ini banyaknya masyarakat yang memilih menggunakan kendaraan pribadi dikarenakan takut akan tertularnya virus *Covid-19* mengakibatkan terjadinya kepadatan lalu lintas yang hampir menyamai seperti awal sebelum datangnya *Covid-19* di Indonesia. Mutu pelayanan yang baik akan menarik peminat pengguna jasa agar menggunakan transportasi umum karena dirasa aman sesuai dengan protokol kesehatan. Berdasarkan latar belakang diatas,penulis mengambil judul sebagai tugas

akhir yaitu “**EVALUASI MUTU PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM KERETA API KOMUTER SURABAYA-SIDOARJO SELAMA WABAH COVID-19**”

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Kereta Api Komuter selama adanya wabah *Covid-*
2. Faktor-faktor pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki bagi penyedia jasa Kereta Api Komuter dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)

1.3 Batasan Masalah

1. Responden penelitian yaitu pengguna jasa Kereta Api Komuter berusia minimal 17 tahun
2. Penelitian menggunakan rute Surabaya-Sidoarjo
3. Penelitian dilakukan didalam stasiun Wonokromo dan Stasiun Sidoarjo
4. Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan penyedia jasa dilihat dari 5 dimensi kualitas jasa (SERVQUAL / *Service Quality*) yaitu, *Tangibles*, *Kehandalan*, *Daya Tanggap*, *Jaminan*, *Empati*.
5. Tidak meneliti evaluasi operasional komuter secara kuantitatif (*headway*, *kecepatan*, *waktu tunggu*, *frekuensi*, *jumlah armada*, dan *jam operasional*)

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menentukan nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan penyedia jasa Kereta Api Komuter selama wabah *Covid-19*

2. Mengevaluasi mutu pelayanan yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki bagi penyedia jasa Kereta Api Komuter

1.5 Manfaat Penelitian

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan kepada para pembaca mengenai mutu pelayanan Kereta Api Komuter pada saat wabah *Covid-19*
2. Dapat menjadi suatu masukan kepada penyedia jasa terkait pelayanan Kereta Api Komuter pada saat *Covid-19*

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Tugas Akhir ini disusun dalam beberapa bab yang terdiri dari :

1. BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang dari judul yang diambil, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian

2. BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang studi penelitian terdahulu dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian

3. BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang rancangan metode penelitian, mendeskripsikan prosedur yang telah dirancang, dan diagram alir

4. BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis memaparkan hasil dari tahapan penelitian

5. BAB V

PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang mampu menjawab rumusan masalah dan mengemukakan hipotesis. Kemudian, mencantumkan saran untuk mengembangkan hasil penelitian

6. DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka merupakan daftar identitas dari sebuah sumber referensi seperti buku, artikel, dan sumber lainya yang dipergunakan sebagai referensi dalam menyusun Tugas Akhir.