

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain menggunakan alat dan digerakkan manusia atau mesin. Kehidupan manusia sendiri tidak lepas dari kebutuhan akan transportasi sebagai alat bantu memperlancar kegiatan sehari-hari. Dengan berjalannya waktu kebutuhan transportasi untuk masyarakat semakin dibutuhkan baik di darat, laut, maupun udara. Transportasi yang sekarang sedang menjadi sorotan publik yaitu transportasi umum.

Transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk masyarakat umum. Biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi keinginan pengguna transportasi umum, semakin baik pelayanan maka semakin baik pula sistem transportasi umum di suatu kawasan atau daerah tersebut. Beberapa hal yang mengindikasikan tingkat pelayanan angkutan umum antara lain: kecepatan perjalanan, fasilitas perpindahan angkutan yang lebih baik, waktu tunggu lebih pendek, perlindungan dari cuaca yang lebih baik, tepat waktu, keterpaduan dengan moda angkutan lainnya, meningkatnya kemudahan menggunakan angkutan umum, serta informasi perjalanan kendaraan angkutan umum lebih jelas (Tamin, 2000).

Angkutan umum yang salah satunya tersedia di Tanjung Karang adalah angkutan bus Damri yang mempunyai tiga jenis layanan, bus Damri kelas bisnis, eksekutif dan royal. Keberadaan angkutan umum bus Damri ini diharapkan mampu melayani kebutuhan pergerakan masyarakat secara aman, berkeselamatan, nyaman, terjangkau, kesetaraan dan keteraturan. Namun demikian, di masa pandemi seperti ini tingkat kinerja angkutan bus Damri harus di tinjau karena dalam pelayanannya yang harus memenuhi hal-hal sesuai dengan aturan yang ada agar memberikan kesesuaian pelayanan kebutuhan masyarakat seperti diatas. Masyarakat yang juga sebagai

pengguna masih merasakan dan memberikan keluhan-keluhan yang membuat pandangan masyarakat terhadap angkutan ini menjadi kurang baik, pada penelitian 2018 di Damri Lampung didapati keluhan berupa laporan resmi dari masyarakat pengguna angkutan tersebut tentang keterlambatan keberangkatan, mogok yang membuat waktu tempuh tidak sesuai serta beberapa hal keluhan lain yang disampaikan secara langsung kepada pengemudi yang tentunya dari hal tersebut peneliti tersebut tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen angkutan bus Damri tersebut agar terpenuhinya sesuai aturan yang ada (M Karyadi, 2018). Begitu juga dari data pengaduan atau pelaporan masalah yang didapatkan langsung dari pihak Damri pada tahun 2020 sampai tahun 2022 jumlah pelaporan terus meningkat, pada tahun 2020 bulan Oktober sampai akhir tahun mendapatkan 3 laporan, pada tahun 2021 mendapatkan 19 laporan dan pada tahun 2022 dari bulan Januari sampai saat ini mendapatkan 74 laporan. Laporan pengaduan masalah berupa keluhan penumpang mulai dari keluhan *ticketing*, penumpang dipindahkan/ penuh/kursi ditempati oleh orang lain (faktor muat penumpang tidak sesuai), waktu keberangkatan tidak pasti, dan lain sebagainya (Damri Cabang Lampung, 2022).

Keluhan dan ketidaksesuaian kinerja angkutan umum yang telah disebutkan diatas, masih terdapat masalah lain; persyaratan penumpang yang belum lengkap tetap diperbolehkan menggunakan moda, kualitas kendaraan yang membuat kenyamanan tidak cukup baik, kecepatan perjalanan yang kurang optimal, dan ditambahnya aturan baru sebagai bentuk pengendalian transportasi dalam pencegahan penyebaran virus corona (PM Perhubungan No 41 tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 Covid-19). Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimal dan evaluasi kinerja bus Damri dengan indikator standar penilaian angkutan umum yang ditetapkan oleh pemerintah (PM Perhubungan No 29 tahun 2015) Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek dan (S K Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002) Tentang Pedoman Teknis Penyelenggara Angkutan Umum, hal inilah yang melatar belakangi peneliti tertarik

melakukan penelitian **"EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM DI MASA PANDEMI COVID-19"** .

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kriteria kinerja pelayanan angkutan bus Damri trayek Tanjung Karang – Gambir selama masa pandemi yang ditinjau dari parameter kinerja angkutan umum?
2. Bagaimana hasil analisis dari kinerja angkutan umum bus Damri berdasarkan indikator dari Direktorat Jendral Perhubungan Darat?

## **I.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Perum Damri di Tanjung Karang.
2. Penelitian ini membahas pelayanan operasional kinerja angkutan umum berdasarkan indikator kinerja angkutan umum.
3. Penelitian ini dilakukan pada bus Damri kelas bisnis dan eksekutif Trayek Tanjung Karang – Gambir.

## **I.4 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui hasil kriteria pelayanan kinerja bus Damri saat ini dengan trayek Tanjung Karang – Gambir selama masa pandemi Covid-19.
2. Mengetahui nilai dari setiap parameter yang diukur sebagai acuan dan pemberian saran atau rekomendasi hasil terkait setiap parameternya.

## **I.5 Manfaat**

Manfaat penelitian:

1. Bagi Instansi terkait  
Memberikan saran relevan dari hasil penelitian dan terkait hal ini Perum Damri di Tanjung Karang dapat mempertimbangkan rekomendasi hasil penelitian sebagai acuan merealisasikan kinerja angkutan umum yang baik selama masa pandemi Covid-19.

2. Bagi Civitas Akademik Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan  
 Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan dalam penyusunan penelitian terkait dan berkelanjutan.
3. Bagi Peneliti  
 Menambah wawasan serta implementasi keahlian serta ilmu tentang Manajemen Transportasi Umum dan persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Transportasi di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
4. Bagi Masyarakat  
 Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan informasi terkait kinerja bus Damri trayek Tanjung Karang – Gambir tentang gambaran kondisi riil operasional kinerja angkutan.

## I.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel I. 1** Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Keterangan	Perbedaan
1	Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola.	(Afriadi, Herdiana dan Gustamola, 2013)	Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kinerja angkutan bus Damri di Kota Bandung berdasarkan persepsi pengguna angkutan dan pihak pengelola angkutan dengan metode pengambilan data secara kuisisioner dan wawancara lalu diolah dengan	Pada penelitian yang saya laksanakan ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif bersifat eksploratif dan untuk mengetahui kinerja operasional angkutan umum bus Damri Tanjung Karang – Gambir saat ini

			metode <i>Mix Method.</i>	di masa pandemi Covid-19.
2	ANALYSIS OF OPERATING AND SERVICE PERFORMANCE OF INTER CITY AND INTER PROVINCE BUS (CASE STUDY ON GENERAL TRAVEL AGENCY "ROSALIA INDAH")	(Dwi Widiyanti, 2016)	Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kinerja pengoperasian, kesesuaian dengan standar pelayanan minimal (SPM), dengan cara survei kuisisioner dan diolah menggunakan metode analisis SWOT.	Pada penelitian yang saya laksanakan ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif bersifat eksploratif dan untuk mengetahui kinerja operasional angkutan umum bus Damri Tanjung Karang – Gambir saat ini di masa pandemi Covid-19.
3	Permasalahan dan Pengembangan Angkutan Umum di Kota Surabaya	(Widayanti, Soeparno dan Karunia, 2014)	Pada penelitian ini tujuannya adalah mengetahui permasalahan dan pengembangan angkutan umum di kota Surabaya dilakukan dengan	Pada penelitian yang saya laksanakan ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif bersifat eksploratif dan

			<p>cara survei kuisisioner, wawancara <i>on-board</i> dan <i>off-board survey</i> lalu diolah dengan metode <i>fishbone</i>.</p>	<p>untuk mengetahui kinerja operasional angkutan umum bus Damri Tanjung Karang – Gambir saat ini di masa pandemi Covid-19.</p>
4	<p>Analisa Kinerja Angkutan Umum Penumpang Perkotaan Ditinjau Dari Tingkat Pelayanan di Kota Tuban</p>	<p>(Amal, Arfintana dan Abadi, 2021)</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah menganalisa kinerja angkutan umum perkotaan ditinjau dari pelayanan yang ada dengan menggunakan metode empiris untuk mendapatkan informasi dari pengamatan yang terjadi di lapangan dan hasil pengamatan tersebut disajikan berupa data.</p>	<p>Pada penelitian yang saya laksanakan ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif bersifat eksploratif dan untuk mengetahui kinerja operasional angkutan umum bus Damri Tanjung Karang – Gambir saat ini di masa pandemi Covid-19.</p>

5	Evaluasi kinerja Angkutan Umum Trayek Malang – Kediri Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19	(Primasworo, Pandulu dan Gons, 2020)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja angkutan umum sesuai dengan evaluasi kinerja angkutan umum dari Dirjen Perhubungan Darat dan kepuasan pelayanan angkutan umum diolah dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan membuat solusi alternatif terkait dengan hasil evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum, dan pelaksanaan dengan survei statis dan dinamis.	Pada penelitian yang saya laksanakan ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif bersifat eksploratif dan untuk mengetahui kinerja operasional angkutan umum bus Damri Tanjung Karang – Gambir saat ini di masa pandemi Covid-19.
6	Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan	(Maryam, Lambang	Penelitian ini bersifat deskriptif dengan analisis	Pada penelitian yang saya laksanakan ini

	Umum Di Kabupaten Bulukumba	Basri Said, 2017)	kuantitatif merupakan jenis studi kasus dengan survey dan observasi langsung di lapangan guna mengetahui kondisi tingkat pelayanan kinerja angkutan umum trayek dalam Kota di Kabupaten Bulukumba.	adalah dengan metode deskriptif kualitatif bersifat eksploratif dan untuk mengetahui kinerja operasional angkutan umum bus Damri Tanjung Karang – Gambir saat ini di masa pandemi Covid-19.
--	-----------------------------	-------------------	--	---

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini, di susun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori dan konsep-konsep yang menjelaskan permasalahan yang dibahas secara teoritis berdasarkan literatur yang digunakan dan pengaturan angkutan umum pada masa pandemi Covid-19 saat ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**



Bab ini menunjukkan tentang lokasi penelitian dilakukan, tahapan penelitian, jenis penelitian, pengumpulan data, analisis data dan jadwal pelaksanaan penelitian.