

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri latar belakang, rumusan masalah, tujuan, sasaran dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang meliputi ruang lingkup wilayah dan materi dan juga metodologi penelitian yang akan digunakan, serta sistematika penulisan penelitian.

### **1.1 Latar Belakang**

Pandemi COVID-19 menyebabkan perubahan mobilitas masyarakat, tidak hanya di Indonesia namun hampir di seluruh negara yang ada di dunia. Hadirnya COVID-19 seketika membuat masyarakat harus secara mendadak beradaptasi dengan keadaan yang baru, dimana semua kegiatan yang bersangkutan dengan keluar rumah dan bertemu orang lain menjadi hal yang tidak boleh dilakukan. Hampir semua aspek kegiatan harus terhenti dan dibatasi, termasuk dengan mobilitas atau pergerakan transportasi.

Sejak munculnya kasus pertama di Wuhan, China, antisipasi pemerintah adalah meminta masyarakat untuk bersiap-siap jika nanti COVID-19 ternyata masuk ke Indonesia. Pada Bulan Maret 2020, ditemukan kasus pertama di Indonesia, dan tak lama menyebar ke hampir semua kota besar. Hal ini membuat pemerintah harus mengambil keputusan untuk menghentikan penyebaran dengan memberlakukan lock down untuk daerah atau wilayah yang terkena kasus COVID-19. Program-program dan disusul dengan adanya pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) berlangsung pada tanggal 10 April sampai tanggal 4 Juni 2020. Sehingga kegiatan bekerja, berjualan bahkan bersekolah harus dilakukan secara online, hal ini dilakukan guna mengurangi angka penularan. Pada tahun 2021 pemerintah menerapkan PPKM (Permemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) pada tanggal 25 Januari 2021 hingga tanggal 1 Agustus 2022.

COVID-19 juga menyebabkan dampak yang sangat terasa di dunia transportasi, karena sempat adanya larangan menggunakan transportasi umum untuk meminimalisir penularan saat perjalanan. Banyak moda transportasi

umum yang harus berhenti beroperasi disebabkan oleh kurangnya penumpang, karena takut terlutar saat menggunakan transportasi umum.

Sebelum adanya COVID-19, mobilitas penduduk Kota Jakarta dan Kota Bandung cukup tinggi. Selain karena alasan pekerjaan, tujuan untuk berekreasi di akhir pekan juga menjadi salah satu alasan mengapa mobilitas Kota Jakarta dan Bandung cukup tinggi. Mengingat jarak yang di tempuh tidak terlalu jauh, karena hanya membutuhkan waktu sekitar 3-4 jam saja menggunakan mobil, sehingga masyarakat lebih memilih untuk pergi menghabiskan akhir pekan di Bandung. Selain menggunakan kendaraan pribadi (mobil), moda transportasi kereta api juga menjadi pilihan alternatif yang paling digemari oleh masyarakat. Perjalanan menggunakan kereta api dianggap lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi umum jarak jauh lainnya. Hal ini karena perjalanan menggunakan kereta api memiliki waktu perjalanan yang lebih cepat dan terjamin terhindar dari kemacetan, risiko kecelakaan yang rendah dan perbedaan harga tiket yang tidak jauh berbeda dengan moda transportasi lainnya. Kereta api yang digunakan untuk rute perjalanan Bandung-Jakarta adalah Kereta Api Argo Parhayangan.

Walau sempat berhenti untuk beroperasi saat masa Pandemi COVID-19 sejak Bulan April 2020 hingga Bulan Juni 2020, kereta Api Argo Parhayangan sudah kembali beroperasi sejak Bulan Juli 2020 dengan pemberlakuan protokol kesehatan yang ketat. Meskipun jumlah penumpang KA Argo Parhayangan mengalami penurunan drastis, kini jumlah penumpang kembali meningkat. Tahun 2022 merupakan masa adaptasi kebiasaan baru (AKB) yaitu masa penyesuaian bagi masyarakat untuk bertransisi dari masa pandemi ke endemi. Meskipun syarat perjalanan menggunakan kereta api tak seketat dulu calon penumpang KA Argo Parhayangan tetap harus mematuhi potokol kesehatan yang diberikan pemerintah sebagai syarat perjalanan.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat perbedaan persepsi dan preferensi antara penumpang laki-laki dan perempuan tentang *Health Protocol Implementation* karena berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Chontina Siahaan (2022) mengatakan bahwa dalam penelitiannya responden

berjenis kelamin perempuan merasa sangat tidak setuju terhadap disinformasi tentang wacana Menteri Kesehatan yang menyatakan bahwa sertifikat vaksin COVID-19 sebagai syarat perjalanan, sehingga tidak perlu melakukan test COVID-19 untuk melakukan perjalanan. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki yang menjawab dke tingkat setuju sampai sangat setuju. Artinya responden perempuan lebih merasa aman jika melakukan perjalanan dengan penumpang lain yang telah dinyatakan tidak terinfeksi COVID-19, dan sertifikat vaksin saja tidak cukup, dan responden perempuan dianggap lebih memperhatikan penerapan peraturan yang bersangkutan dengan penularan COVID-19 dibandingkan dengan responden laki-laki.

Sehingga peneliti ingin melihat apakah terdapat perbedaan kepuasan dan kepentingan terhadap atribut dari *Health Protocol Implementation* pada penumpang laki-laki dan perempuan Kereta Api Argo Parahyangan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi (penilaian) penumpang Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru? Apakah ada perbedaan persepsi antara penumpang laki-laki dan perempuan?
2. Bagaimana preferensi (kepentingan) Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB)? Apakah ada perbedaan preferensi antara penumpang laki-laki dan penumpang perempuan?
3. Bagaimana *gap* antara persepsi dan preferensi Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB)? Apakah ada perbedaan *gap* antara persepsi dan preferensi penumpang laki-laki dan perempuan?

### **1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan dan Sasaran**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan *gap* persepsi dan preferensi antara penumpang laki-laki dan perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa adaptasi kebiasaan baru (AKB). Adapun sasaran penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana perbedaan persepsi (penilaian) penumpang laki-laki dan penumpang perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).
2. Mengetahui bagaimana perbedaan preferensi (kepentingan) penumpang laki-laki dan penumpang perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).
3. Mengetahui perbedaan *gap* antara persepsi dan preferensi penumpang laki-laki dan penumpang perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian “Perbedaan Persepsi dan Preferensi Penumpang Laki-Laki dan Perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB)”, adapun manfaat penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kinerja *Health Protocol Implementation* Kereta Argo Parahyangan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi pembaca sekaligus salah satu rujukan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut.

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini terdiri dari ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah.

### **1.4.1 Ruang Lingkup Materi**

Ruang lingkup materi dalam penelitian ini adalah bagaimana perbedaan persepsi dan preferensi penumpang laki-laki dan perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang *Health Protocol Implementation* pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Stasiun Bandung dan di dalam kereta api Argo Parahyangan berdasarkan atribut-atribut dari *Health Protocol Implementation* (penerapan protokol kesehatan). Peneliti membandingkan persepsi dan preferensi antara penumpang laki-laki dan perempuan karena pada salah satu penelitian terhadulu, responden perempuan lebih takut untuk terlutar dibandingkan dengan responden laki-laki, sehingga responden perempuan lSekaligus untuk mengetahui bagaimana *gap* antara persepsi dan preferensi antara penumpang laki-laki dan perempuan Kereta Api Argo Parahyangan. Setelah mengetahui perebedaan *gap* antara persepsi dan preferensi, kemudian peneliti melakukan analisis diagram kartesius untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang menjadi fokus perbaikan atau perlu ditingkatkan kembali agar dapat meningkatkan kinerja *Health Protocol Implementation* Kereta Api Argo Parahyangan pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).

### **1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah**

Ruang lingkup wilayah pada penelitian ini adalah Stasiun Bandung Pintu Utara khusus melayani perjalanan antarkota yang berlokasi di Jl. Kebon Kawung No.43, Pasir Kaliki,Kecamatam Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171. Stasiun Bandung memiliki 10 jalur kereta api dan 6 peron yang melayani perjalanan lokal dan antarkota. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Stasiun Bandung dan di dalam kereta api Argo Parahyangan selama perjalanan dengan rute perjalanan satu arah yaitu dari Bandung ke Jakarta.

## 1.5 Metodologi Penelitian

### 1.5.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari variabel dependent (terikat) dan variabel independent (bebas). Variabel terikat pada penelitian ini adalah pengaruh persepsi atau kepuasan penumpang tentang penerapan protokol kesehatan Kereta Api Argo Parahyangan pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) dan variabel bebas penelitian ini adalah Health Protocol Implementation. Variabel yang digunakan disesuaikan dengan kondisi saat penelitian ini dilakukan, yaitu pada masa berlakunya Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang mengenai protokol kesehatan yang diterapkan oleh Kereta Api Argo Parahyangan.

**Tabel 1.1**  
**Variabel Penelitian**

No	Variabel	Komponen/Indikator	Keterangan
1	Persepsi	Atribut dari <i>Health Protocol Implementation</i> 1. Ketersediaan papan <i>barcode</i> untuk melakukan <i>check in</i> melalui PeduliLindungi 2. Pemberian jarak tempat duduk di ruang tunggu stasiun 3. Pemberian jarak tempat duduk di dalam Kereta Api Argo Parahyangan. 4. Petugas di Stasiun Bandung melakukan pengecekan suhu tubuh penumpang 5. Petugas Stasiun Bandung menggunakan alat proteksi diri (masker dan sarung tangan)	Penilaian atau kepuasan penumpang terhadap kinerja dari setiap atribut <i>Health Protocol Implementation</i> .
2	Preferensi	6. Petugas Kereta Api Argo Parahyangan menggunakan alat proteksi diri (masker dan sarung tangan) 7. Penumpang menggunakan masker 8. Petugas Stasiun Bandung selalu menghimbau calon penumpang untuk mematuhi protokol kesehatan 9. Petugas Kereta Api Argo Parahyangan selalu	Kepentingan atau harapan penumpang terhadap atribut dari <i>Health Protocol Implementation</i> .

No	Variabel	Komponen/Indikator	Keterangan
		menghimbau penumpang untuk mematuhi protokol kesehatan 10. Stasiun Bandung menyediakan fasilitas untuk penumpang melakukan test COVID-19 yaitu Tes Antigen/PCR sebelum perjalanan	

Sumber : Penulis, 2022

## 1.5.2 Metode Pengumpulan Data

### 1.5.2.1 Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2016) data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan data primer diperoleh dari kuesioner yang dilakukan sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya orang lain atau dokumen. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil observasi dan data hasil pengisian kuesioner oleh penumpang kereta api Argo Parahyangan. Survey penelitian ini dilakukan selama 2 hari, hari pertama pada hari Minggu tanggal 4 September 2022 di Stasiun Bandung dan hari kedua pada hari Senin tanggal 5 September 2022 di dalam Kereta Api Argo Parahyangan. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur, baik yang diperoleh data dan dokumen perusahaan (PT.KAI Daop 2), studi pustaka, internet dan berbagai sumber lainnya. Kebutuhan data primer penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Kebutuhan Data Primer**

No.	Jenis Data	Sumber Data
1.	Karakteristik sosio-demografi penumpang Kereta Api Argo Parahyangan pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).	Survey / Kuesioner
2.	Persepsi penumpang laki-laki dan perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang <i>Health Protocol Impelementation</i> pada masa adaptasi kebiasaan baru (AKB)	

No.	Jenis Data	Sumber Data
3.	Preferensi penumpang laki-laki dan perempuan Kereta Api Argo Parahyangan tentang <i>Health Protocol Impelementation</i> pada masa adaptasi kebiasaan baru (AKB)	

Sumber : Penulis, 2022

### 1.5.2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini menggunakan data penumpang Kereta Api Argo Parahyangan pada tahun 2021 dengan jumlah sebanyak 136.025 penumpang. Metode pemilihan sampel yang digunakan yaitu metode *non probability* sampling dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden tersebut adalah pelanggan atau penumpang Kereta Api Argo Parahyangan yang akan melakukan perjalanan rute Bandung-Jakarta dan bersedia menjadi responden. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Lemeshow*, sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P(1-P) \cdot N}{d^2 (N - 1) + Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P (1-P)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

$Z^2 1 - \frac{\alpha}{2}$  = derajat kemaknaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) sehingga diperoleh nilai  $Z = 1,96$

P = proporsi populasi (0,5)

d = presisi absolut (0,1) (Naing, 2006)

N = jumlah populasi (jumlah penumpang KA Argo Parahyangan tahun 2021)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)(136.025)}{(0,1)^2 (136.025 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{131.128,10}{1.361,20}$$

$$n = 96,33 = 100$$

Jumlah responden yang dihasilkan dari perhitungan yang telah dilakukan adalah sebanyak 100 responden, namun penulis melebihkan pengambilan sampel menjadi 122 responden.

### **1.5.2.3 Peralatan Survey**

Peralatan survey dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi pernyataan yang disesuaikan dengan variabel dan atribut penelitian. Kuesioner akan disebarakan secara langsung dan secara online yang dibuat dalam bentuk google form. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur jawaban dari responden dalam penelitian ini, dengan minimum skor 1 dan maksimum skor 5.

### **1.5.2.4 Penyebaran Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sepuluh atribut tentang *Health Protocol Implementation* yang kemudian akan diberi nilai oleh responden yaitu penumpang KA Argo Parahyangan sesuai dengan persepsi dan preferensinya.

## **1.5.3 Metode Analisa Data**

### **1.5.3.1 Metode Analisa Perbedaan Persepsi dan Preferensi Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan**

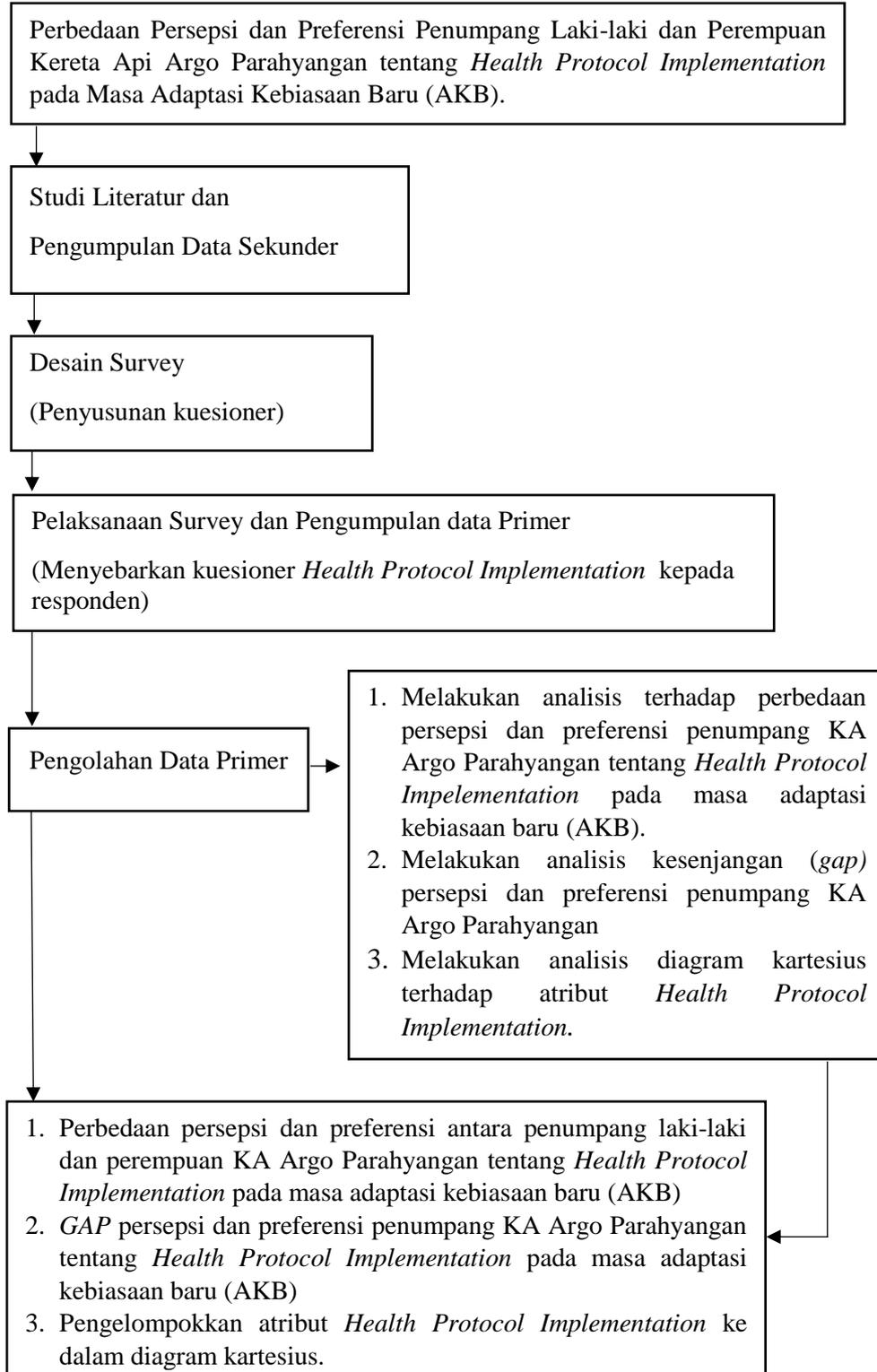
Dalam proses analisis peneliti mencari nilai rata-rata dari nilai persepsi dan preferensi penumpang KA Argo Parahyangan secara total, penumpang laki-laki dan perempuan yang diperoleh dari penjumlahan hasil jawaban responden menggunakan *Skala-Likert*. Setelah memperoleh nilai rata-rata nilai persepsi dan preferensi, maka selanjutnya peneliti membandingkan antara nilai persepsi dan preferensi untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi dan preferensi dari penumpang KA Argo Parahyanan baik secara total, penumpang laki-laki dan perempuan terhadap *Health Protocol Impelementation*, sehingga dapat terlihat apakah penilaian (persepsi) yang diberikan oleh penumpang kereta api Argo Parahyangan sudah sesuai dengan harapan (preferensi) atau belum.

### **1.5.3.2 Metode Analisis Perbedaan *GAP***

Penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan (*GAP*), untuk mengetahui kepuasan penumpang KA Argo Parahyangan menggunakan aplikasi Excel, dengan cara nilai persepsi dikurangi nilai preferensinya sehingga dapat menemukan selisih nilai persepsi dan preferensi dari penumpang kereta api Argo Parahyangan. Selanjutnya setelah memperoleh nilai kesenjangan antara persepsi dan preferensi penumpang, kemudian diteruskan dengan membuat diagram kartesius menggunakan *SPSS* untuk mengetahui atribut *Health Protocol Implementation* mana saja yang perlu ada perbaikan.

### 1.5.4 Bagan Alir Penelitian

Bagan alir penelitian ini dibuat agar dapat mempermudah proses penelitian agar lebih sistematis dalam proses penyusunan dan proses pelaksanaan., sehingga dapat sesuai dengan tujuan dan harapan peneliti.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara Khusus mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup penelitian yang berisi ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi, metodologi penelitian, bagan alir penelitian dan sistematika penulisan.

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

Bab ini memuat tentang tinjauan teori yang berkaitan dengan penerapan adaptasi kebiasaan baru, aturan pemerintah tentang perjalanan menggunakan transportasi kereta api, tingkat kepuasan, persepsi dan preferensi, perhitungan sampel, metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, diagram kartesius dan penelitian terdahulu.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM**

Bab ini memuat tentang gambaran lokasi penelitian yang berada di Kota Bandung namun fokus lingkup wilayahnya di Stasiun Bandung dan Kereta Api Argo Parahyangan.

### **BAB IV : ANALISA**

Bab ini menjelaskan pengolahan data, analisa data, dan pembahasan berdasarkan masalah yang telah dibuat.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat tentang kesimpulan hasil penelitian yang telah diperoleh serta saran terkait hasil penelitian.