

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan jasa transportasi di Indonesia terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), sebagai jalur penghubung antara kota-kota di Pulau Jawa bagian selatan, telah menjadi wilayah simpul jaringan transportasi yang sangat penting. Dari waktu ke waktu sarana transportasi yang melewati DIY semakin berkembang. Seiring dengan perkembangan tersebut, kebutuhan transportasi lokal termasuk angkutan umum semakin tinggi.

Di lain pihak, kondisi transportasi umum yang ada di Provinsi DIY masih sangat kurang, baik dari segi manajemen pengelolaannya maupun kondisi armada yang dioperasikan. Manajemen pengelolaan yang menggunakan sistem setoran dan pengoperasiannya dilakukan oleh masing-masing pemilik selaku anggota koperasi akan menyulitkan pembinaan dan pengendaliannya. Koperasi selaku pemegang Ijin Trayek yang semestinya sebagai pemegang kendali dalam mengoperasikan armadanya tidak mampu menertibkan terhadap pelanggaran-pelanggaran di lapangan, baik pelanggaran jalur, jam perjalanan, pelanggaran rambu-rambu maupun Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Pelanggaran yang ada lebih disebabkan untuk mengejar setoran kepada pemilik. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna angkutan umum rendah, sehingga mulai ditinggalkan oleh masyarakat.

Kebijaksanaan pemerintah daerah yang logis untuk menjawab permasalahan tersebut adalah perlunya reformasi sistem angkutan publik di Provinsi DIY baik dari manajemen pengelolaannya maupun penyediaan sarana angkutan massal yang memadai sesuai dengan keinginan masyarakat yakni aman, nyaman dan terjangkau. Dengan demikian diperlukan sebuah sistem dan manajemen transportasi baru yang dapat mengganti sistem lama berbasis setoran menjadi sistem berbasis pelayanan. Hal inilah yang melatarbelakangi pemerintah DIY menyediakan sarana transportasi umum yang dapat lebih memuaskan pelanggan.

Kehadiran Trans Jogja merupakan salah satu usaha yang dilakukan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Provinsi DIY dalam mengatasi masalah tersebut. Bus Trans Jogja merupakan alat transportasi kota yang menggunakan sistem *Buy the Service*, yaitu sistem pembelian pelayanan dari Pemerintah kepada Swasta (operator) untuk mengoperasikan angkutan umum dengan standar-standar yang telah ditetapkan, khususnya untuk mengutamakan pelayanan kepada masyarakat pengguna. Untuk mengetahui kesuksesan dari program Trans Jogja ini, faktor kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan merupakan tolak ukur utama.

Menurut Anjar Rahmulyo (2008), terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menjadi pelanggan yang setia. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan menyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan (Lira Indriwinangsih dan Sudaryanto, 2008). Menurut Fandy Tjiptono (2004) dalam bukunya yang berjudul *Pemasaran Jasa*, menyebutkan bahwa riset yang dilakukan *Technical Assistance Research Program*

(TARP) menghasilkan temuan penting hubungan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Diantarnya yaitu, 45% konsumen yang mengalami masalah dengan *small-ticket services* (jasa TV kabel atau jasa telepon lokal) tidak melakukan komplain, namun 45% dari mereka tidak akan membeli lagi dan 37% konsumen tidak puas dengan *large-ticket services* (seperti asuransi) tidak melakukan komplain dan separuh diantaranya tidak akan membeli lagi. Data tersebut menunjukkan bahwa ketidakpuasan pelanggan berdampak pada beralihnya pelanggan ke alternatif lain baik untuk produk sejenis maupun produk substitusi. Dalam Fandy Tjiptono (2008), Kotler (2000) menyebutkan bahwa umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalamannya kepada 11 orang lain. Bila masing-masing dari 11 orang meneruskan informasi tersebut kepada orang yang lain lagi, bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian karena kegagalan memuaskan harapan pelanggan.

Pada penelitian sebelumnya yang bertema pelayanan jasa dilakukan Prasesti Widrisari Angelia (2009) Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Industri Hospitality Dengan Integrasi Metode Servqual dan QFD (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta). Penelitian ini menggabungkan Metode Servqual dan QFD pada studi kasus di perbankan. Irma Wahyuningtyas (2006) Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat UII Dengan Menggunakan Metode QFD Dengan Penentuan *Importance Rating* Dengan Metode Servqual dan Kano. Hasil dari penelitian ini adalah penentuan *Importance Rating* akan digunakan untuk menganalisa kualitas layanan dengan menggunakan QFD. Sedangkan mengenai jasa transportasi dilakukan oleh Endy Relando (2009) dengan judul Perancangan Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Untuk Memenuhi Kepuasan Pengguna Transportasi Kota. Aldino Tito Aji Subhekti (2009)

dengan judul Perancangan Perbaikan Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Metode SERVPERF dan Quality Function Deployment (QFD) pada Industri Transportasi Jasa.

Dalam penelitian ini akan dilakukan studi kualitas pelayanan menggunakan metode SERVPERF, metode kano dan QFD, dimana metode servperf digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan hasil kesenjangan. Kemudian hasil dari pengolahan SERVPERF dikelompokkan ke dalam kategori Kano. Kemudian menggunakan QFD sebagai rancangan perbaikan untuk mengurangi kesenjangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja bus Trans Jogja dalam memberikan pelayanan jasa transportasi kepada penumpang. Integrasi antara metode *SERVPERF*, metode kano dan *Quality Function Deployment* (QFD) dilakukan untuk meningkatkan pelayanan transportasi pada Trans Jogja, sehingga nantinya dapat digunakan sebagai usulan perbaikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna Trans Jogja. Sehingga berdasarkan uraian diatas tersebut, maka skripsi ini diberi judul **USULAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN INTEGRASI METODE SERVPERF DAN METODE KANO DALAM QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Bus Trans Jogja?
2. Bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan penumpang ?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai tujuan penelitian maka diperlukan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan terhadap pengguna atau pelanggan Trans Jogja.
2. Penelitian dilakukan di PT Jogja Tugu Trans Pada Pelayanan Bus Trans Jogja jalur 2A, Yogyakarta.
3. Karakteristik responden yang digunakan adalah umur, jenis kelamin, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan.
4. Metode yang digunakan adalah *servperf* , model kano dan QFD.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan Bus Trans Jogja dengan metode *Servperf* dan model Kano serta menentukan prioritas perbaikan dengan metode *Quality Function Deployment*. Sehingga Trans Jogja dapat terus *survive* dan mempertahankan pangsa pasar yang telah ada diantara persaingan yang ketat dengan kompetitor yang lain.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini ditujukan bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman.

2. Bagi Pihak Trans Jogja

Sebagai sumber data untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bahan evaluasi perusahaan dalam merancang, strategi dan mengimplementasikan program-program perbaikan kedepan Trans Jogja.

3. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai perbandingan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Tugas Akhir ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab, dengan judul masing-masing bab sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah yang dihadapi, batasan masalah yang ditemui, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis jika ada, objek penelitian, sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan. Disamping itu juga memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang kerangka dan bagan aliran penelitian, teknik yang dilakukan, analisis model, program komputer yang dibangun, bahan atau materi penelitian yang digunakan, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menguraikan tentang cara pengumpulan data dan bagaimana pengolahan datanya, analisis dan hasilnya termasuk gambar dan grafik-grafik yang diperolehnya. Pada bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada bab V yaitu tentang Pembahasan.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini melakukan pembahasan hasil yang diperoleh selama penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan rekomendasi.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan serta saran atas hasil yang telah dicapai yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk kepada para peneliti selanjutnya, yang ingin melanjutkan dan mengembangkan penelitian yang telah dilakukan ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**