

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi secara umum mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, pembangunan ekonomi dan sosial politik di suatu tempat dan kota Yogyakarta sebagai ibukota dari DI Yogyakarta tentu tak lepas dari hal tersebut.

Selaras dengan pertumbuhan ekonominya, total kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat yang ada di DIY mencapai 1.053.482 unit per Oktober 2012, dengan penambahan kendaraan bermotor baru sebanyak 105.628 unit sejak Januari hingga Oktober 2012. Dengan jumlah kendaraan bermotor di DIY yang terus meningkat, sementara di sisi lain jumlah dan panjang jalan relatif konstan sehingga tidak lagi mendukung banyaknya kendaraan yang ada dimana hal tersebut berdampak pada semakin beratnya ruas-ruas jalan di Yogyakarta sehingga mulai tampak kemacetan di beberapa tempat yang tidak pernah terjadi sebelumnya.

Untuk itu pemerintah DI Yogyakarta berusaha mengatasi masalah tersebut dengan menyediakan angkutan massal Bus Trans Jogja (BTJ). Kelebihan BTJ dibandingkan dengan angkutan umum lainnya adalah sopir digaji setiap bulan, bus ber-AC dan penumpang hanya bisa naik turun bus pada *shelter* yang telah disediakan dimana diharapkan pengguna kendaraan bermotor pribadi dapat beralih menggunakan jenis transportasi ini.

Sampai sekarang ini secara total bus Trans Jogja (BTJ) melayani 6 rute yaitu 1A, 1B, 2A, 2B, 3A dan 3B yang melewati sebagian wilayah administratif Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul dan Kota Yogyakarta.

Adanya keinginan untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan transportasi bus melalui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dan menghubungkannya dengan respon-respon teknis yang diberikan, sehingga dapat digunakan untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan bus Trans Jogja.

Untuk itu diperlukan evaluasi untuk mengukur seberapa baik kinerja operasional dan pelayanan bus Trans Jogja trayek 1A dan 3A kepada penumpang salah satunya dengan metode *quality function deployment* berdasarkan parameter dan ketentuan-ketentuan yang diisyaratkan.

QFD adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan layanan untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mengevaluasi suatu produk layanan dalam memenuhi dan keinginan konsumen (Cohen, 1995). Diharapkan, kualitas pelayanan yang didapatkan nanti bisa menjadi bahan pertimbangan untuk pengelola agar terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan performa layanannya pada bagian-bagian tertentu yang dirasa perlu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. bagaimana kinerja operasional bus Trans Jogja trayek 1A dan 3A dengan parameter kecepatan rata-rata, faktor muat (*load factor*), waktu antara (*headway*) dan waktu tunggu?
- b. bagaimana kinerja pelayanan bus Trans Jogja terhadap penumpangnya dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini nantinya penulis hanya akan membahas dan membatasi permasalahan pada :

- a. lokasi penelitian berada di wilayah administrasi DI Yogyakarta;
- b. penelitian ini hanya akan dilakukan pada bus Trans Jogja yang melayani trayek 1A dan trayek 3A;
- c. angkutan umum perkotaan yang diteliti adalah angkutan perkotaan bus Trans Jogja yang menampung 41 orang dengan rincian 22 orang duduk dan 19 orang lainnya berdiri;
- d. parameter kinerja operasional bus yang digunakan adalah kecepatan rata-rata, faktor muat (*load factor*), waktu antara (*headway*) dan waktu tunggu.

1.4 Manfaat dan Tujuan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberi masukan dan sebagai bahan pertimbangan kepada operator kendaraan tentang kinerja angkutan bus Trans Jogja trayek 1A dan 3A guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada penggunanya sedangkan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. mengevaluasi kinerja pelayanan bus Trans Jogja trayek 1A dan 3A dengan berdasarkan parameter dan standar-standar yang ada;
- b. mengidentifikasi persepsi atau pandangan pengguna terhadap kinerja dari layanan bus Trans Jogja trayek 1A dan 3A dengan metode *quality function deployment* (QFD) yang nantinya dapat digunakan sebagai rekomendasi dalam usaha meningkatkan pelayanan terhadap penumpang.

1.5 Keaslian Tugas Akhir

Tugas akhir yang menjadikan bus Trans Jogja sebagai objek penelitian sudah banyak dilakukan seperti Amal Fitra Iriansyah (2009) yang meneliti tentang “*Sistem Informasi Jaringan Jalan dan Jalur Busway Trans Jogja di kawasan Aglomerasi Perkotaan Yogyakarta*” dengan tujuan untuk membuat sistem informasi geografis yang mudah dalam pemasukan dan pembaruan data, sehingga dengan digitalisasi seperti ini maka diharapkan data yang lama dapat diperbaharui lebih mudah dan cepat sesuai dengan perubahan data yang baru.

Novinda Prihastuti (2009) meneliti tentang “*Evaluasi Pengaruh Penempatan Halte Bus Trans Jogja terhadap kendaraan lain (Studi Kasus: Halte Bus Trans Jogja Jl. Mangkubumi, Jl. Malioboro dan Jl. K.H A. Dahlan)*”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh dari penempatan halte bus Trans Jogja terhadap kendaraan lain yang melintasi di depan halte dilihat dari kecepatan tempuh kendaraan, *headway* dan frekuensi dan antrian kendaraan.

Vivi Anita Elka (2008) yang meneliti tentang “*Evaluasi Bus Trans Jogja*”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja bus Trans Jogja pada semua jalur (1A, 1B, 2A, 2B, 3A dan 3B) dimana pada penelitian itu menganalisis *load factor*, kecepatan armada, jarak dari halte ke halte, waktu tempuh dari halte ke halte, jumlah armada yang tersedia, *headway*, lamanya waktu keterlambatan serta mengukur hubungan persepsi pengguna dengan prioritas peningkatan kualitas produk / jasa dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan beberapa judul tugas akhir yang telah dipaparkan diatas maka judul tugas akhir penulis yang berjudul *Evaluasi Kinerja Operasional dan*

Pelayanan Bus Trans Jogja dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) belum pernah dibuat untuk menjadi tugas akhir sebelumnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penyusunan tugas akhir ini dapat tersusun dengan baik dan teratur maka perlu adanya suatu sistematika penulisan pada penyusunan tugas akhir ini, sistematika penulisannya terbagi dalam 7 bab yaitu;

- a. bab pertama, pada bab pertama ini mengemukakan tentang latar belakang masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dengan lebih jelas. Dalam bab ini masih dibedakan menjadi beberapa sub judul yang meliputi: latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang akan diteliti;
- b. bab kedua, pada bab kedua ini berisi sumber-sumber pustaka mengenai teori dari penelitian yang dilakukan. Pernyataan-pernyataan yang dikutip dari buku-buku tersebut dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian ini;
- c. bab ketiga, pada bab ketiga ini memuat landasan teori yang akan menjelaskan teori-teori pendukung dan juga kajian-kajian yang terkait dengan penelitian ini, baik dari rumus-rumus maupun cara kerja serta penjelasan-penjelasan yang mendukung penelitian ini;
- d. bab keempat, pada bab keempat akan disajikan metode penelitian berupa tahapan-tahapan dari penelitian yang akan dilakukan yang meliputi survei lokasi, pengambilan data, serta metode yang akan digunakan dalam penelitian ini;

- e. bab kelima, ini akan diuraikan hasil-hasil dari penelitian serta data-data yang diperoleh dari pengamatan di lapangan. Selain hal tersebut, pada bab ini juga akan disajikan mengenai pembahasan tentang evaluasi kinerja operasional dari sisi *load factor*, kecepatan rata-rata, *headway* & frekuensi dan waktu tunggu dimana keempat nya akan dibandingkan dengan standar-standar operasional angkutan yang telah ada sebelumnya;
- f. bab keenam, akan menguraikan hasil-hasil dari penelitian serta data-data yang diperoleh dari hasil kuesioner di lapangan. Selain itu juga pada bab ini akan dibuat sebuah matriks *house of quality* (HOQ) yang menjadi titik utama dari metode *quality function deployment* (QFD) yang dipakai untuk mengevaluasi kinerja pelayanan angkutan umum trans Jogja dan juga selanjutnya dipakai untuk menentukan poin-poin yang nantinya diperlukan dalam usaha perbaikan kinerja;
- g. Pada bab ketujuh atau bab terakhir ini akan disajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan dan saran-saran yang mungkin diperlukan guna menyempurnakan hasil dari penelitian ini untuk penelitian-penelitian selanjutnya.