

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), yang dimaksud dengan evaluasi adalah proses penilaian yang sistematis mencakup pemberian nilai, atribut, apresiasi dan pengenalan permasalahan serta pemberian solusi-solusi atas permasalahan yang ditemukan

Menurut Husein (2005) evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang diperoleh.

2.2 Kinerja

Kinerja dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) diartikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan serta kemampuan kerja.

Samsudin (2005) menyebutkan bahwa kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Penilaian kinerja adalah proses membandingkan hasil kerja seseorang, unit atau divisi dengan standar prestasi kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga dengan penilaian kinerja ini akan diketahui seberapa baik kualitas seseorang, unit atau divisi tersebut dalam melakukan pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan (Samsudin 2005).

2.3 Indikator dan Aspek Pelayanan

Indikator adalah suatu bentuk konsep yang tepat yang merupakan suatu ukuran atau cara untuk mencapai tujuan, menyangkut aspek ekonomi dan teknik atau pengoperasian dari kinerja sistem. Indikator kinerja merupakan ukuran yang tepat yang berupa data tunggal atau perbandingan dua atau lebih suatu data (Yamit, 2001).

Indikator umumnya berbentuk *ratio* (angka perbandingan) yang terdiri dari dari angka-angka yang diperoleh dari sistem informasi maupun *data base*, baik dari segi keuangan (biaya, pendapatan) maupun dari segi operasional jumlah perjalanan, waktu tempuh dan lain-lain (Yamit, 2001).

Hal yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan, karena harapan pelanggan sangat bervariasi tergantung pada kondisi yang sedang dialaminya, oleh sebab itu harapan pelanggan dapat bervariasi dari pelanggan satu dengan pelanggan yang lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan (Yamit, 2001).

2.4 Angkutan Umum

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Bab I Ketentuan Umum mendefinisikan angkutan umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

PP No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan pada Bab I Ketentuan Umum mendefinisikan:

- a. mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk kursi untuk pengemudi, baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkut bagasi;
- b. mobil penumpang umum (MPU) adalah mobil penumpang yang digunakan sebagai kendaraan umum.

Angkutan umum juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi kota dan merupakan komponen yang peranannya sangat signifikan karena kondisi sistem angkutan umum yang kurang bagus akan menyebabkan turunnya efektifitas maupun efisiensi dari sistem transportasi kota keseluruhan, hal ini akan menyebabkan terganggunya sistem kota secara keseluruhan, baik ditinjau dari pemenuhan kebutuhan mobilitas masyarakat maupun ditinjau dari mutu kehidupan kota (SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687, 2002).

2.4.1. Moda angkutan umum

Secara umum menurut Miro (2005), ada 2 (dua) kelompok besar dalam moda transportasi, yaitu:

- a. kendaraan pribadi (*private transportation*), yaitu moda transportasi yang dikhususkan buat pribadi seseorang dan seseorang itu bebas memakainya kemana saja, di mana saja dan kapan saja dia mau, bahkan mungkin juga tidak memakainya sama sekali;
- b. kendaraan umum (*public transportation*), yaitu moda transportasi yang diperuntukan buat bersama (orang banyak), kepentingan bersama, menerima menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang sudah ditentukan dan

jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya dan para pelaku perjalanan harus menyesuaikan diri dengan ketentuan tersebut apabila angkutan umum ini sudah mereka pilih .

2.4.2. Pengguna angkutan umum

Pengguna angkutan umum menurut Miro (2005) dikelompokkan ke dalam dua kelompok pengguna, yaitu:

- a. golongan paksawan (*captive*), yaitu golongan masyarakat yang terpaksa menggunakan angkutan umum karena ketiadaan mobil pribadi. Mereka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah kebawah;
- b. golongan pilihwan (*choice*), yaitu golongan masyarakat yang mempunyai kemudahan akses ke kendaraan pribadi dan dapat memilih untuk menggunakan angkutan umum atau angkutan pribadi. Mereka secara ekonomi adalah golongan masyarakat lapisan menengah ke atas (kaya atau ekonomi kuat)

2.4.3. Kualitas pelayanan angkutan umum

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi karakteristik dari angkutan umum yang diharapkan dari pengguna (Gray, 1979) yang terdiri dari elemen-elemen seperti :

- a. keselamatan, meliputi keselamatan pada waktu menggunakan angkutan umum (*in vehicles*) dan pada waktu kendaraan berhenti (*at stops*);
- b. kenyamanan, meliputi kenyamanan fisik penumpang, keindahan dan lingkungan;

- c. kemudahan pencapaian meliputi distribusi rute yang menjangkau seluruh wilayah, kapasitas kendaraan, frekuensi pelayanan dan pengoperasian jadwal, identifikasi tempat perhentian dan distribusi papan informasi;
- d. keandalan, elemen ini tergantung dari penyediaan pelayanan khusus yang diberikan operator, misalnya adanya informasi apabila terjadi perubahan jadwal keberangkatan atau kedatangan kendaraan, jaminan kemudahan pergantian kendaraan dan lain-lain;
- e. efisiensi, yang meliputi tingginya kecepatan rata-rata, waktu tunggu minimum, jarak perjalanan yang dekat dengan perhentian kendaraan umum, koordinasi dan pergantian jadwal dengan meminimumkan ketidaknyamanan penumpang, pelayanan cepat dan khusus.

2.4.4. Klasifikasi perjalanan pengguna angkutan umum

Klasifikasi perjalanan berdasarkan maksud perjalanan dapat dibagi menjadi beberapa golongan (Setijowarno dan Frazila, 2001) yaitu:

- a. perjalanan untuk bekerja (*working trips*), yaitu perjalanan yang dilakukan seseorang menuju tempat bekerja, misalnya kantor, pabrik dsb;
- b. perjalanan untuk kegiatan pendidikan (*educational trips*), yaitu perjalanan yang dilakukan menuju sekolah, universitas atau lembaga pendidikan lainnya;
- c. perjalanan untuk berbelanja (*shopping trips*), yaitu perjalanan ke pasar, swalayan, pusat pertokoan dan lain sebagainya;
- d. perjalanan untuk kegiatan sosial (*social trips*), misalnya perjalanan ke rumah saudara, ke dokter dan lain sebagainya;

- e. perjalanan untuk keperluan bisnis (*business trips*), yaitu perjalanan dari tempat bekerja ke lokasi lain sebagai bagian dari pelaksanaan pekerjaan;
- f. perjalanan untuk berekreasi (*recreation trips*), yaitu perjalanan menuju ke pusat hiburan, stadion olah raga dan lain sebagainya atau perjalanan itu sendiri yang merupakan kegiatan rekreasi;
- g. perjalanan ke rumah (*home trips*), yaitu semua perjalanan kembali ke rumah. Hal ini perlu dipisahkan menjadi satu tipe keperluan perjalanan karena umumnya perjalanan yang didefinisikan sebelumnya dianggap sebagai pergerakan satu arah (*one-way movement*) tidak termasuk perjalanan kembali ke rumah.

2.4.5. Wilayah pelayanan angkutan umum

Wilayah pelayanan angkutan perkotaan adalah wilayah yang di dalamnya bekerja satu sistem pelayanan angkutan penumpang karena adanya kebutuhan pergerakan penduduk dalam wilayah perkotaan (SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687, 2002). Penentuan wilayah angkutan penumpang umum ini diperlukan untuk:

- a. merencanakan sistem pelayanan angkutan penumpang umum;
- b. menetapkan kewenangan penyedia, pengelolaan dan pengaturan pelayanan angkutan penumpang umum.

Trayek menurut Warpani (2002) adalah rute kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus yang mempunyai asal, tujuan, lintasan dan jadwal yang tetap. Klasifikasi trayek angkutan dapat dilihat pada Tabel 2.1 dan klasifikasi jenis angkutan berdasarkan ukuran kota dan trayek dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.1 Klasifikasi Trayek Angkutan

Trayek	Jenis Pelayanan	Jenis Angkutan	Kapasitas penumpang Perhari/kendaraan
Utama	- Non Ekonomi - Ekonomi	- Bus besar (lantai ganda) - Bus besar (lantai tunggal) - Bus sedang	- 1.500 - 1.800 - 1.000 - 1.200 - 500 - 600
Cabang	- Non Ekonomi - Ekonomi	- Bus besar - Bus sedang - Bus kecil	- 1.000 - 1.200 - 500 - 600 - 300 - 400
Ranting	- Ekonomi	- Bus sedang - Bus kecil - Bus MPU (hanya roda empat)	- 500-600 - 300-400 - 250-300
Langsung	- Non Ekonomi	- Bus besar - Bus sedang - Bus kecil	- 1.000 - 1.200 - 500-600 - 300-400

Sumber : SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687 tahun 2002

Tabel 2.2 Jenis Angkutan Berdasarkan Ukuran Kota dan Trayek

Ukuran kota Trayek	Kota Raya Penduduk (> 1 Juta)	Kota Besar Penduduk (500 ribu - 1 juta)	Kota Sedang Penduduk (100 ribu - 500 ribu)	Kota sedang Penduduk (< 100 ribu)
Utama	- KA - Bus Besar (SD/DD)	- Bus besar	- Bus besar/ sedang	- Bus sedang
Cabang	- Bus besar/ sedang	- Bus sedang	- Bus sedang/ kecil	- Bus kecil
Ranting	- Bus sedang/ kecil	- Bus kecil	- MPU (hanya roda empat)	- MPU (hanya roda empat)
Langsung	- Bus besar	- Bus besar	- Bus sedang	- Bus sedang

Sumber : SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687 tahun 2002

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan angkutan umum

ditetapkan bahwa untuk pelayanan angkutan orang dengan angkutan umum dalam trayek tetap dan teratur dilaksanakan dalam jaringan trayek.

Jaringan trayek ada kumpulan dari trayek yang menjadi satu kesatuan pelayanan angkutan orang. Jaringan trayek ditetapkan dengan memperhatikan:

- a. kebutuhan angkutan,
- b. kelas jalan yang sama dan yang atau lebih tinggi,
- c. tingkat pelayanan jalan,
- d. jenis pelayanan jalan,
- e. rencana umum tata ruang.

Penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum, angkutan orang dengan kendaraan umum tidak dalam trayek menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 tahun 2003 terdiri dari:

- a. angkutan dengan menggunakan taksi,
- b. angkutan dengan sewa,
- c. angkutan dengan keperluan wisata,
- d. angkutan penumpang khusus.

2.4.6. Peranan angkutan umum

Pada umumnya kota yang pesat perkembangannya adalah kota yang berada pada jalur sistem angkutan (Warpani, 2002). Menurut Munawar (2004) dalam perencanaan wilayah ataupun perencanaan kota, masalah transportasi kota tidak dapat diabaikan karena memiliki peran yang penting yaitu:

- a. Melayani kepentingan mobilitas masyarakat

Peranan utama angkutan umum adalah melayani kepentingan mobilitas

masyarakat dalam melakukan kegiatannya, baik kegiatan sehari-hari yang berjarak pendek atau menengah (angkutan perkotaan/pedesaan dan angkutan antar kota dan propinsi) maupun kegiatan sewaktu-waktu antar propinsi (angkutan antar kota dalam propinsi dan antar kota antar propinsi);

b. Pengendalian lalu lintas

Dalam rangka pengendalian lalu lintas, peranan layanan angkutan umum tidak dapat ditiadakan. Dengan ciri lintasan tetap dan mampu mengangkut banyak orang seketika, maka efisiensi penggunaan jalan menjadi lebih tinggi karena pada saat yang sama luasan jalan yang sama dimanfaatkan oleh lebih banyak orang, selain itu, jumlah kendaraan yang melintas dapat dikurangi, sehingga kelancaran arus lalu lintas dapat ditingkatkan, oleh karena itu, pengelolaan yang baik mampu menarik orang untuk lebih menggunakan angkutan umum daripada menggunakan kendaraan pribadi sehingga menjadi salah satu andalan dalam pengelolaan lalu lintas.

c. Penghematan energi

Pengelolaan angkutan umum berkaitan dengan penghematan penggunaan bahan bakar minyak (BBM). Telah diketahui bahwa cadangan energi bahan bakar minyak dunia terbatas, untuk itu layanan angkutan umum perlu ditingkatkan, sehingga jika layanan angkutan umum sudah sedemikian baik dan mampu menggantikan peranan kendaraan pribadi bagi mobilitas masyarakat, maka sejumlah besar kendaraan dapat “dikandangan” selama waktu tertentu

d. Pengembangan wilayah

Berkaitan dengan pengembangan wilayah, angkutan umum juga berperan dalam menunjang interaksi sosial budaya masyarakat. Pemanfaatan sumber daya alam maupun mobilitas sumber daya manusia serta pemerataan pembangunan daerah beserta hasil-hasilnya, didukung oleh sistem perangkutan yang memadai dan sesuai dengan tuntutan kondisi setempat.

2.5 **Bus Rapid Transit**

2.5.1. **Definisi *Bus Rapid Transit***

Bus Rapid Transit (BRT) adalah sistem angkutan berbasis bus berkualitas tinggi, yang bergerak dengan cepat, nyaman, dan efektif pada suatu infrastruktur jalur jalan yang terpisah, mempunyai karakteristik operasional yang cepat dengan frekuensi tertentu, serta mempunyai sistem pemasaran dan layanan pelanggan yang prima (Wright, 2007) atau menurut Thomas (2001), *Bus Rapid Transit* adalah suatu moda transportasi yang cepat dan yang mengkombinasikan kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus.

BRT pertama kali diimplementasikan di Curitiba, Brazil pada tahun 1974, dan menjadi global pada awal abad ke-21. Proyek BRT yang utama telah diterapkan sejak abad tersebut, yaitu antara lain di Afrika, Australia, China, India, Indonesia, Iran, Mexico, Turki, dan beberapa kota lainnya di Eropa, serta Amerika Latin (https://en.wikipedia.org/wiki/Bus_rapid_transit).



Gambar 2.1 Sistem BRT pertama di dunia di Curitiba, Brazil

Sumber Gambar : Wikipedia.com

Menurut Wright (2007), ciri khas BRT dipandang dari prasarana atau ketersediaan infrastruktur fisik, antara lain, adalah adanya jalur khusus yang biasanya di bagian median jalan, adanya integrasi jaringan antara rute dan koridor, ketersediaan stasiun yang mudah dijangkau, nyaman, aman, dan terlindung dari cuaca, serta stasiun yang menyediakan akses antara peron (*platform*) dan lantai kendaraan. Terdapat juga stasiun khusus atau terminal yang menghubungkan antara rute utama, rute pengumpan, dan jaringan moda transportasi lainnya, serta adanya perbaikan ruang publik di sekitarnya.

Dari sisi operasional, BRT mempunyai layanan yang cepat dengan frekuensi tertentu antara asal dan tujuan utama, dengan kapasitas yang sesuai dengan kebutuhan penumpang sepanjang koridor, memuat dan menurunkan penumpang dengan cepat, pemeriksaan karcis sebelum naik bis, serta adanya integrasi ongkos antara rute, koridor, dan angkutan pengumpan.

2.5.2. Bus Trans Jogja

Dalam Standar Operasi Pelayanan dan Pengoperasian (2008) yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY disebutkan bahwa Bus Trans Jogja adalah sistem angkutan massal khusus dengan sistem *buy the service* yang

beroperasi pada wilayah perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan.

Trans Jogja pada awalnya dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Dinas Perhubungan No. 551/802 Tertanggal 14 Mei 2007 yang menyatakan untuk membuat suatu konsorsium dari gabungan ASPADA, KOPATA, PEMUDA, PUSKOPKAR dan DAMRI yang bernama PT Jogja Tugu Trans (JTT) yang untuk seterusnya bertindak selaku perusahaan yang mengelola layanan Bus Trans Jogja dengan akta pendirian No. 12 tanggal 22 Juni 2007.

Susunan Direksi dan Komisaris PT JTT periode 2012-2017 adalah dapat ditunjukkan pada tabel 2.3 berikut

Tabel 2.3

Dewan Direksi	Dewan Komisaris
- Direktur Utama : Drs. Bambang Sugiharto	- Kom Utama: Drs. H. Darto, M.M
- Direktur Keuangan: Wagiman, S.E	- Komisaris: Taryoto, S.H
- Direktur Operasional dan Teknis : H Happy Christianto, S.E.,S.H	- Komisaris: H. Eka Priya Surasa
- Direktur SDM dan Umum: Robert Siadari, S.H	- Komisaris: Boy Aryadi, S.Si.,M.MTr
	- Komisaris: H. Suwoto, B.A
	- Komisaris: J.F.M Parmantya

Sumber: *Sekilas Perjalanan PT. JTT pada peresmian 20 bus PT JTT-AMI, 21/5/2013*

Bus Trans Jogja yang termasuk dalam golongan *Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan salah satu alternatif transportasi massa yang beroperasi di dalam kota Yogyakarta sejak tahun 2008 sebagai wujud penerapan *Bus Rapid Transit* oleh Departemen Perhubungan.

Dilengkapi dengan AC, setiap harinya BTJ beroperasi mulai pukul 05.30 - 21.30 WIB dan melayani 6 rute khusus yang beberapa diantaranya tidak dilalui bus kota. Motto pelayanannya adalah "Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau dan Ramah Lingkungan" (slideshare.net/dininurinda/trans-jogja). Visi dan misi dari PT JTT

selaku perusahaan operasional layanan trans Jogja dapat terlihat pada tabel 2.4 berikut sedangkan data jumlah karyawan (per Mei 2013) bisa dilihat pada tabel 2.5.

Tabel 2.4 Visi dan Misi PT JTT

Visi	Misi
- Menjadikan penyedia jasa angkutan jalan raya yang aman, andal serta unggul dalam kinerjanya	- Meningkatkan kualitas dan kuantitas alat produksi - Mengutamakan kualitas pelayanan (<i>level of service</i>), keamanan penumpang (<i>level of safety</i>) dan kepuasan pelanggan (<i>costumer satisfaction</i>) - Meningkatkan produksi dan efisiensi - Meningkatkan kesejahteraan karyawan - Meningkatkan nilai tambah kepada pemilik modal

Sumber: Sekilas Perjalanan PT. JTT pada peresmian 20 bus PT JTT-AMI, 21/5/2013

Tabel 2.5 Jumlah Karyawan PT JTT (Per Mei 2013)

JABATAN	JUMLAH
Direksi	4
Staf/Administrasi Kantor	38
Mekanik	12
Pramudi	120
Pramugara/i	122

Pada saat ini PT JTT mengoperasikan 54 bus dengan rincian 34 bus milik PT JTT dan 20 bus milik pemerintah. Pada awalnya bus Trans Jogja hanya melayani 6 rute (1A, 1B, 2A,2B,3A dan 3B) tetapi kemudian berkembang menjadi 8 rute yaitu dengan ditambahkan rute 4A dan 4B namun seiring dengan adanya beberapa masalah maka kemudian kedua rute tersebut ditiadakan. (Sekilas Perjalanan PT JTT, Mei 2013).

Rencana kedepan yang ditargetkan oleh PT JTT seperti yang dijelaskan oleh Direktur OPS dan Teknik pada saat wawancara dengan penulis antara lain adalah:

- a. pengadaan 20 bus tambahan untuk memenuhi trayek yang sekarang dilayani sehingga nantinya jumlah bus akan menjadi 74;
- b. pengadaan 43 unit bus secara bertahap sebagai *replacement* (pengganti) sebagai wujud komitmen peningkatan kualitas layanan bus Trans Jogja;

- c. optimalisasi 34 bus eksekutif secara bertahap untuk pelayanan angkutan *feader* dan wisata komuter;
- d. bekerjasama dengan Dinas Perhubungan dan Kominfo, Dinas Pariwisata dan Organisasi Angkutan Daerah (Organda) untuk mengkaji sinkronisasi sistem trans Jogja yang terintegrasi dengan angkutan wisata komuter;
- e. perlu komitmen dari seluruh *stakeholder* sistem transportasi DIY.

Ukuran dari jenis Bus Patas yang dipakai oleh trans Jogja sendiri dapat dikatakan sedang, tidak seperti yang dipakai pada Bus Trans Jakarta atau Busway karena menyesuaikan dengan jalan-jalan di Yogyakarta, dengan kapasitas maksimum 41 orang dengan rincian 22 orang duduk dan 19 orang berdiri.

Tempat berhenti (*shelter/halte*) pun telah dirancang khusus dan Bus Trans Jogja ini hanya boleh berhenti di shelter yang dilalui trayeknya dan telah terjadwal. Namun pada sejak tahun 2012, pihak Trans Jogja menambahkan sekitar 35 buah *shelter portable* yang tersebar pada 6 jalur yang dilayani (1A= 2 buah; 1B= 5 buah; 2A = 7 buah; 2B = 6 buah; 3A = 6 buah; 3B = 9 buah). Penambahan *shelter portable* bertujuan untuk melayani penumpang yang akan turun pada daerah strategis/ tertentu tetapi belum ada *shelter* terdekat yang melayani

Tiket Bus Trans Jogja ini dapat dibeli di tempat henti (*halte*) atau di POS (*Point Of Sales*), Lokasi POS terdapat di :

- a. halte Bandara Adi Sucipto;
- b. halte Terminal Jombor;
- c. halte Ambarukmo Plaza;
- d. halte Terminal Giwangan;

- e. halte Senopati Taman Pintar;
- f. halte Sudirman Bethesda;
- g. halte Jl. Kaliurang KOPMA UGM;
- h. halte Tentara Pelajar SAMSAT.

Untuk skema pembelian tiket Trans Jogja bisa dilihat Tabel 2.6 dibawah ini

Tabel 2.6 Skema Tiket Bus Trans Jogja

Jenis Tiket	Keterangan
Tiket <i>single trip</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. tiket sebesar Rp.3.000,00 b. penumpang membeli ticket <i>single trip</i> di semua lokasi halte c. penumpang menerima tiket <i>single trip</i> dan tiket siap digunakan
Tiket reguler umum	<ul style="list-style-type: none"> a. tiket sebesar Rp.2.700,00 untuk setiap perjalanan b. penumpang membeli tiket reguler di halte bertanda POS/Card Center (Dinas Perhubungan Prov.DIY) c. penumpang menerima tiket reguler sesuai nominal yang dibeli dan siap digunakan d. pilihan nominal pulsa/isi ulang Rp.15.000,00; Rp.25.000,00; Rp.50.000,00 dan Rp.100.000,00
Tiket reguler pelajar	<ul style="list-style-type: none"> a. tiket sebesar Rp.2.000,00 untuk setiap perjalanan b. pelajar mendaftar secara kolektif di sekolah c. pihak sekolah menghubungi Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan petugas akan datang ke sekolah d. petugas menyerahkan tiket di sekolah dan tiket siap digunakan e. kartu tiket perdana bernilai Rp.15.000,00 f. pilihan nominal pulsa/isi ulang Rp.15.000,00; Rp.25.000,00; Rp.50.000,00 dan Rp.100.000,00

Sumber: <http://transjogja.net/informasi-tiket.html>



Gambar 2.2 Halte Bus Trans Jogja

Sumber Gambar: <http://myjogja.files.wordpress.com>



Gambar 2.3 Armada Bus Trans Jogja
 Sumber Gambar: <http://studyinjogja.com>



Gambar 2.4 Peta Rute Bus Trans Jogja per Juli 2011
 Sumber Gambar: <http://watiswawawa.blogspot.com>

2.6 Konsep Quality Function Deployment

2.6.1. Pengertian QFD

QFD adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mengevaluasi suatu produk dalam memenuhi dan keinginan konsumen (Cohen, 1995).

Goestch dan David (2000) menekankan bahwa QFD secara tidak langsung menerjemahkan apa yang diinginkan pelanggan serta bagaimana cara organisasi menghasilkannya sehingga memungkinkan organisasi tersebut memprioritaskan kebutuhan pelanggan, mencari inovasi untuk menanggapi kebutuhan pelanggan dan merubah proses agar lebih efektif atau dalam kata lain QFD adalah wujud penerapan penting untuk proses perbaikan sehingga organisasi memungkinkan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. (Goestch dan David, 2000)

2.6.2. Struktur QFD dan proses QFD

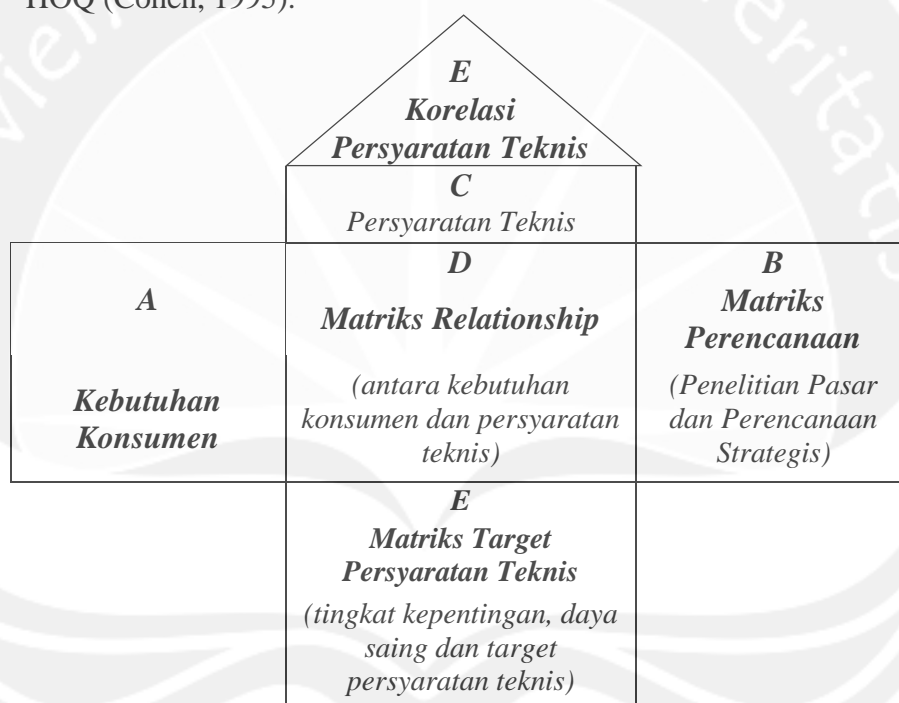
Matriks *House of quality* (HOQ) adalah istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan struktur QFD. Oleh Cohen (1995), Implementasi QFD secara garis besar dibagi dalam 3 tahap yaitu:

- a. Tahap pengumpulan *voice of costumer*

Voice of costumer adalah titik awal atau *starting point* dari implementasi QFD dimana dalam tahap ini keinginan dan kebutuhan dari pelanggan ditampung sehingga diterjemahkan ke dalam kebutuhan teknis yang relevan. (Cohen, 1995)

b. Tahap penyusunan *house of quality*

Rumah kualitas atau biasa disebut juga *house of quality* (HOQ) merupakan tahap kedua dalam penerapan metodologi QFD. Secara garis besar matriks ini adalah upaya untuk mengkonversi *voice of customer* secara langsung terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi teknis dari produk atau jasa yang dihasilkan. Pada Gambar 2.5 akan ditunjukkan struktur matriks pada HOQ (Cohen, 1995).



Gambar 2.5 Matriks Struktur QFD

Sumber Gambar : Cohen (1995)

c. Tahap analisa dan interpretasi

Tembok sebelah kiri (bagian A) berisikan data dan informasi yang diperoleh dan berisi tentang kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk mendapatkan data tentang identifikasi kebutuhan konsumen bisa diperoleh lewat wawancara, baik secara grup atau perorangan. Tembok rumah sebelah kanan (bagian B) adalah matriks perencanaan. Matriks ini merupakan

komponen yang digunakan untuk menerjemahkan persyaratan pelanggan menjadi rencana-rencana untuk memenuhi atau melebihi persyaratan yang ditentukan pelanggan. Pada bagian C digunakan untuk memenuhi persyaratan pelanggan, si pembuat produk harus mengusahakan untuk mensyaratkan spesifikasi kinerja tertentu dan mensyaratkan pemasoknya untuk melakukan hal yang sama sedangkan pada bagian tengah rumah (bagian D) adalah tempat dimana kebutuhan konsumen dan persyaratan teknis berada. Pada bagian E, langkah yang dilakukan adalah mengidentifikasi pertukaran yang berhubungan dengan persyaratan teknis (Cohen,1995).

2.6.3. Manfaat QFD

Menurut Nasution (2001) dalam Hepi Risenasari (2009), QFD membawa sejumlah manfaat bagi organisasi yang berupaya meningkatkan persaingan mereka secara terus menerus memperbaiki kualitas dan produktifitas. Manfaat itu antara lain :

a. Fokus pada pelanggan

QFD memerlukan pengumpulan masukan dan umpan balik dari pelanggan. Informasi kemudian diterjemahkan ke dalam sekumpulan persyaratan pelanggan yang spesifik

b. Efisiensi waktu

QFD dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pengembangan produk karena memfokuskan pada persyaratan pelanggan yang spesifik dan telah diidentifikasi dengan jelas.

c. Orientasi kerjasama tim

QFD merupakan pendekatan orientasi kerjasama tim. Semua keputusan dalam proses didasarkan atas konsensus dan dicapai melalui diskusi mendalam dan *brainstorming*

d. Orientasi pada dokumentasi

Salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dan perbandingannya dengan persyaratan pelanggan.