

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (BAGIAN EVALUASI

KINERJA PELAYANAN DENGAN METODE QFD)

6.1 Karakteristik Penumpang

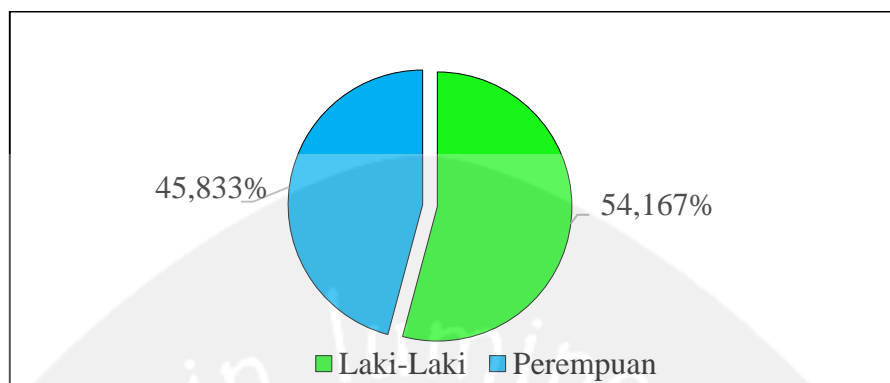
Karakteristik penumpang diperlukan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara konsumen atau dalam hal ini penumpang dengan penilaian terhadap atribut atribut penilaian pada kuisisioner. Karakteristik penumpang yang beragam akan mempengaruhi pola pikir penumpang terhadap tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja layanan terhadap atribut yang ditawarkan. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 60 orang. Karakteristik umum responden dalam kajian ini dapat ditunjukkan dari usia, jenis kelamin, tujuan perjalanan dan pekerjaan.

6.1.1. Karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelamin

Hasil penyebaran kuesioner penelitian terhadap 120 penumpang bus Trans Jogja trayek 1A dan 3A, diketahui bahwa 65 orang atau 54,167 % responden adalah berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 55 orang atau 45,833 % adalah perempuan. Karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 6.1.

Tabel 6.1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	65	54,167
Perempuan	55	45,833
Total	120	100



Gambar 6.1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin

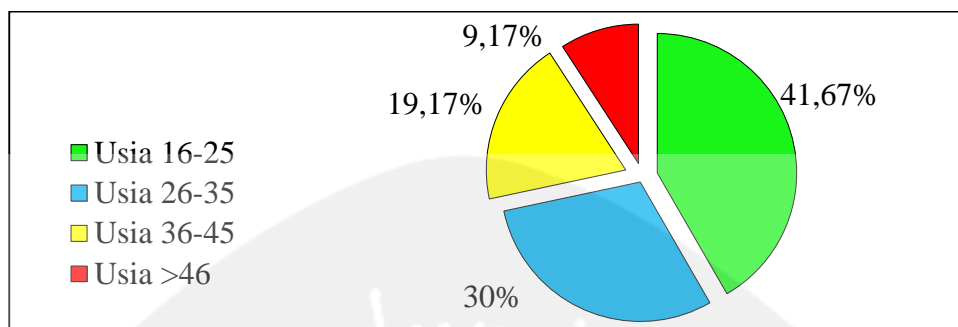
6.1.2. Karakteristik penumpang berdasarkan usia

Responden yang menggunakan layanan bus Trans Jogja trayek 1A adalah responden dengan berbagai macam usia. Akan tetapi pada penelitian ini, responden yang dipilih adalah penumpang yang telah berusia ≥ 16 tahun, karena responden yang telah berusia 16 tahun ke atas dianggap telah memiliki wawasan dan pemikiran yang dewasa sehingga mampu menjawab pertanyaan kuesioner dengan baik.

Hasil karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 6.2 dengan responden terbesar adalah yang berada di antara umur 16-25 tahun yaitu sebesar 41,667 %

Tabel 6.2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
16-25 Tahun	50	41,667
26-35 Tahun	36	30
36-45 Tahun	23	19,167
> 46 Tahun	11	9,167
Total	120	100



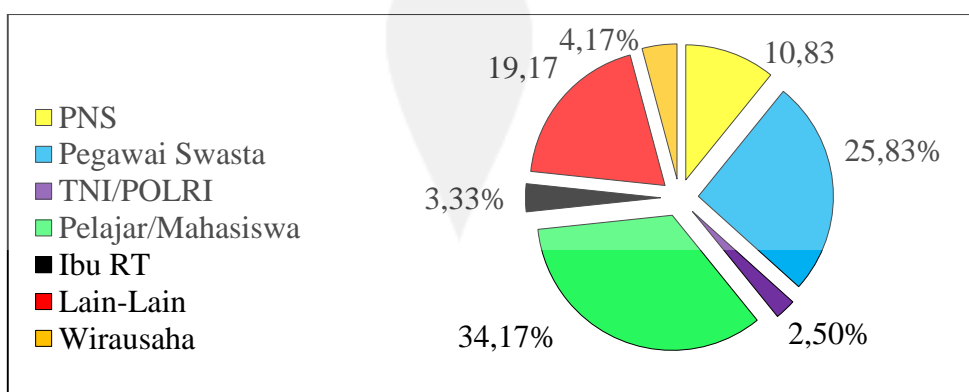
Gambar 6.2 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia

6.1.3. Karakteristik penumpang berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan 120 orang responden diperoleh informasi bahwa sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 41 orang (34,17%) dan yang paling terkecil adalah pengguna yang memiliki pekerjaan sebagai TNI/POLRI sebanyak 3 orang (2,50%). Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 6.3 berikut.

Tabel 6.3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	13	10,83
Pegawai Swasta	31	25,83
TNI/POLRI	3	2,50
Wirausaha	5	4,17
Ibu RT	4	3,33
Pelajar/Mahasiswa	41	34,17
Lain-Lain	23	19,17
Total	120	100



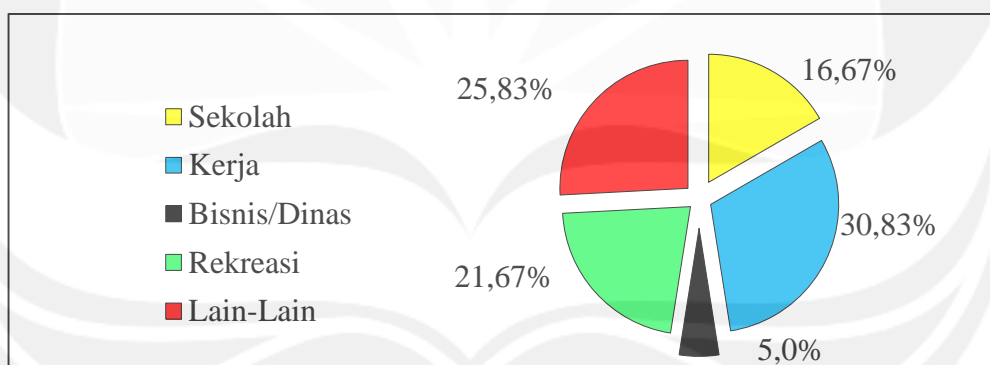
Gambar 6.3 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Jenis Pekerjaan

6.1.4. Karakteristik penumpang berdasarkan tujuan perjalanan

Berdasarkan 120 orang responden diperoleh informasi bahwa tujuan perjalanan yang dilakukan oleh para responden yang terbesar adalah untuk keperluan kerja yaitu sebanyak 37 orang (30,83%) dan pengguna Trans Jogja dengan tujuan perjalanan terkecil adalah untuk keperluan bisnis atau dinas yaitu sebanyak 6 orang (5%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 6.4 berikut.

Tabel 6.4 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sekolah	20	16,67
Kerja	37	30,83
Bisnis/Dinas	6	5,0
Rekreasi	26	21,67
Lain-Lain	31	25,83
Total	120	100



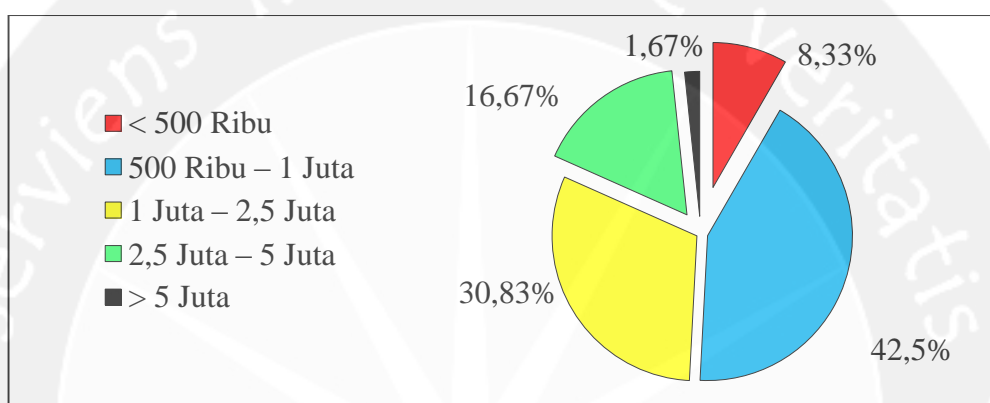
Gambar 6.4 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Tujuan Perjalanan

6.1.5. Karakteristik penumpang berdasarkan pendapatan

Berdasarkan 120 orang responden yang dipilah dari segi pendapatannya, jumlah tersebar adalah untuk responden yang memiliki pendapatan dalam golongan 500 ribu – 1 Juta yaitu sebanyak 51 orang (42,5%). Golongan yang paling terkecil adalah golongan responden dengan pendapatan diatas 5 Juta yang hanya berjumlah sekitar 2 orang (1,67%). Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 6.5 berikut.

Tabel 6.5 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendapatan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 500 Ribu	10	8,33
500 Ribu – 1 Juta	51	42,5
1 Juta – 2,5 Juta	37	30,83
2,5 Juta – 5 Juta	20	16,67
> 5 Juta	2	1,67
Total	120	100

**Gambar 6.5 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Pendapatan**

6.2 Pembuatan Matriks House Of Quality

Penerapan metode QFD diawali dengan pembentukan *House Of Quality* (HOQ). Langkah-langkah penyusunan matriks HOQ dalam evaluasi kinerja pelayanan bus Trans Jogja trayek 1A terdiri dari langkah-langkah mendaftarkan persyaratan pelanggan (*customer requirements*), mendaftarkan persyaratan teknik (*technical requirements*), mengembangkan matriks hubungan persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik (*interrelationships matrix*), mengembangkan matriks korelasi persyaratan teknik (*correlation matrix*), mengembangkan matriks perencanaan (*planning matriks*), dan mengembangkan matriks target (*target matrix*).

6.2.1. Identifikasi persyaratan pelanggan

Pada penyusunan matriks HOQ langkah pertama dimulai dari penyusunan persyaratan pelanggan (atau dalam hal ini dikenal sebagai penumpang). Persyaratan pelanggan (penumpang) terdiri dari apa-apa saja yang penumpang bus Trans Jogja butuhkan/inginkan yang tertuang di butir-butir pertanyaan dan pilihan jawaban yang tertera pada kuesioner 1. Hasil penghitungan pada jawaban dari kuesioner pada 120 responden dapat dilihat pada Tabel 6.6 dan hasil perhitungan poin masing-masing jawaban sesuai dengan skala likert dapat dilihat pada Tabel 6.7.

Tabel 6.6 Jawaban Kuesioner Atribut Persyaratan Pelanggan (*what*)

No	Atribut	Hasil Jawaban				
		a	b	c	d	e
1	Waktu pelayanan perjalanan	0	69	30	21	0
2	Kecepatan angkutan	0	65	43	12	0
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	0	19	56	45	0
4	Harga tiket	23	33	43	21	0
5	Keamanan dan keselamatan	28	76	16	0	0
6	Kondisi fasilitas bus	7	90	23	0	0
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	0	4	75	41	0
8	Kemudahan saat naik/turun	42	69	9	0	0
9	Fasilitas <i>shelter</i>	0	0	129	154	0
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	4	61	48	7	0
11	Pelayanan pegawai selama di bus	16	78	24	2	0

Tabel 6.7 Perhitungan Poin dan Nilai Rata-Rata Jawaban Sesuai dengan Skala Likert

No	Atribut	Perhitungan Poin Hasil Jawaban					Rata-Rata
		a	b	c	d	e	
1	Waktu pelayanan perjalanan	0	276	90	42	0	3,40
2	Kecepatan angkutan	0	260	129	24	0	3,44
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	0	76	168	90	0	2,78
4	Harga tiket	115	132	129	42	0	3,48
5	Keamanan dan keselamatan	140	304	48	0	0	4,10
6	Kondisi fasilitas bus	35	360	69	0	0	3,87
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	0	16	225	82	0	2,69
8	Kemudahan saat naik/turun	210	276	27	0	0	4,28
9	Fasilitas <i>shelter</i>	0	0	129	154	0	2,36
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	20	244	144	14	0	3,52
11	Pelayanan pegawai selama di bus	80	312	72	0	0	3,87

Berdasarkan hasil pada Tabel 6.7 maka bisa dilihat bahwa pada daftar persyaratan pelanggan bus Trans Jogja pada trayek 1A dan 3A, nilai rata-rata evaluasi tertinggi terhadap performa pelayanan bus Trans Jogja pada saat waktu pengambilan data kuesioner terdapat pada atribut *kemudahan saat naik/turun* yaitu 4,28 sedangkan evaluasi terendah terhadap performa pelayanan terdapat pada atribut *fasilitas shelter* dengan nilai rata-rata 2,36.

Waktu pelayanan perjalanan adalah atribut yang menunjukkan kesesuaian bus Trans Jogja trayek 1A dan 3A dalam menempuh perjalanan antara shelter yang satu dengan shelter yang lainnya menurut tanggapan pengguna atau dalam hal ini diketahui juga sebagai penumpang. Rata-rata jawaban untuk atribut ini dari 120 responden adalah 3,40.

Kecepatan angkutan adalah atribut yang menunjukkan kesesuaian kondisi kecepatan bus Trans Jogja trayek 1A dan 3A di jalan raya terhadap standar operasionalnya sendiri. Rata-rata jawaban untuk atribut ini dari 120 responden adalah 3,44.

Waktu tunggu shelter adalah atribut yang menunjukkan skala kepuasan untuk lamanya waktu yang dibutuhkan oleh penumpang untuk menunggu bus yang ditujunya. Rata-rata jawaban untuk atribut ini menurut 120 responden adalah 2,78.

Harga tiket adalah atribut yang menunjukkan skala kesesuaian yang telah diterima dan dirasakan penumpang saat ini dibandingkan dengan harga yang harus dia dibayar untuk menikmati layanan tersebut. Rata-rata jawaban untuk 120 responden adalah 3,48.

Keamanan dan keselamatan adalah atribut yang menunjukkan seberapa ideal keamanan dan keselamatan penumpang dalam menikmati layanan bus Trans Jogja dimulai dari cara supir mengemudikan bus, kelayakan kendaraan untuk beroperasi dan ada petugas untuk mengawasi suasana penumpang di dalam bus. Rata-rata jawaban dari 120 responden adalah 4,10.

Kondisi fasilitas bus adalah atribut yang menunjukkan keidealan fasilitas dan sesuatu yang bisa menjadi daya tarik bagi selama penumpang berada di dalam bus seperti penampilan bus dan awaknya, fasilitas ac, *hand grip*, kondisi fasilitas yang diterima/dinikmati. Rata-rata jawaban untuk atribut ini yang dihimpun dari 120 responden adalah 3,87.

Kepastian mendapatkan tempat duduk adalah atribut yang menanyakan persetujuan penumpang tentang peluang dan kepastian mereka untuk mendapatkan tempat duduk ketika menggunakan angkutan bus Trans Jogja. Rata-rata jawaban dari 120 responden adalah 2,69.

Kemudahan saat naik dan turun adalah atribut yang menanyakan persetujuan penumpang terhadap kemudahan pada saat naik dan turun ketika menggunakan layanan bus Trans Jogja. Rata-rata jawaban yang ditunjukkan oleh 120 orang responden adalah 4,28.

Fasilitas Shelter adalah atribut yang menunjukkan seberapa baik kondisi fasilitas *existing* shelter bus Trans Jogja menurut penumpang. Rata-rata jawaban yang ditunjukkan oleh 120 responden adalah 2,36.

Keramahan pegawai di shelter adalah atribut yang menunjukkan keramahan dan kesediaan pegawai di *shelter* dalam melayani calon penumpang. Rata-rata jawaban oleh 120 responden yang telah dimintai keterangannya adalah 3,52.

Pelayanan pegawai selama di bus adalah atribut yang menunjukkan kondisi pelayanan pegawai terhadap penumpang selama berada di dalam bus. Rata-rata jawaban oleh 120 responden adalah 3,87.

6.2.2. Mendaftarkan persyaratan teknik

Setelah atribut-atribut kebutuhan konsumen dinyatakan dan telah dinilai dalam persyaratan pelanggan (*what*), langkah kedua dalam membangun matriks HOQ adalah mendaftar persyaratan teknik yang akan mempengaruhi satu atau lebih persyaratan pelanggan. Persyaratan teknik adalah langkah bagaimana perusahaan menjawab hal-hal yang diinginkan pelanggan yang terdapat pada daftar persyaratan pelanggan. Persyaratan teknik dapat dilihat pada Tabel 6.8

Tabel 6.8 Atribut Persyaratan Teknik (*How*)

No	Atribut
1	Standar operasional perjalanan
2	Standar keselamatan
3	Standar pelayanan
4	Standar kendaraan
5	Standar pelatihan ketrampilan pegawai
6	Standar seragam dan kelengkapan
7	Ketentuan berlaku

6.2.3. Pengembangan matriks hubungan antara persyaratan pelanggan (*what*) dan persyaratan teknik (*how*)

Langkah selanjutnya adalah membandingkan persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik, dan menentukan hubungannya masing-masing. Pada

penyusunan matriks hubungan digunakan simbol untuk menyatakan derajat hubungan antara persyaratan penumpang dan persyaratan teknik. Contoh simbol yang digunakan :

- = sebuah lingkaran penuh menunjukkan hubungan yang kuat, bernilai 9
- = sebuah lingkaran kosong menunjukkan sebuah hubungan medium, bernilai 3
- = sebuah kotak kosong menunjukkan tidak ada hubungan bernilai 0

Tabel 6.9 Hubungan Persyaratan Pelanggan dengan Persyaratan Teknik

Persyaratan Pelanggan \ Persyaratan Teknik	Standar Operasional Perialanan	Standar Keselamatan	Standar Pelayanan	Standar Kendaraan	Standar Pelatihan dan Ketrampilan Juru Mudi dan pegawai	Standar Seragam dan kelengkapan	Ketentuan Berlaku
Waktu pelayanan perjalanan	●						
Kecepatan angkutan	●				○		
Waktu tunggu di shelter	●		○				
Harga tiket			○				●
Keamanan dan keselamatan		●	○				
Kondisi di dalam bus			○	●		●	
Kepastian mendapatkan tempat duduk			●	○			
Kemudahan saat naik/turun		○	●		○		
Fasilitas shelter			●				●
Keramahan pegawai di shelter			○		●	○	
Pelayanan pegawai selama di bus			○		●	○	

Berdasarkan Tabel 6.9 bisa dilihat tentang hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik. Contoh hubungan kuat yang terjadi antara keramahan pegawai di *shelter* dan pelayanan pegawai selama di bus dengan standar

pelatihan dan ketrampilan juru mudi dan pegawai dimana para pegawai baik yang ada di dalam bus maupun yang bertugas di *shelter* harus selalu mampu untuk memberikan informasi dan bantuan yang diperlukan oleh calon penumpang dengan sebaik dan seramah mungkin.

Contoh hubungan yang lemah antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik terjadi pada atribut kemudahan saat naik/turun dengan standar keselamatan. Kemudahan saat naik/turun penumpang berhubungan lemah dengan standar keselamatan akibat jika ada sesuatu yang tidak baik terjadi dikarenakan kondisi naik/turun penumpang yang tidak sesuai seperti pintu bus yang tidak berhenti tepat di pintu *shelter* atau penumpang yang mengalami gangguan saat turun/naik karena penumpang yang berjubel dan tidak teratur maka hal ini secara tidak langsung mempengaruhi standar keselamatan penumpang tetapi secara langsung malah mempengaruhi standar pelayanan kenyamanan penumpang dimana pelayanan terhadap penumpang mulai dari penumpang berada di dalam *shelter*, di dalam bus ataupun sesudah keluar dari bus tidak terpenuhi.

6.2.4. Penilaian kompetitif

Penilaian kompetitif bagi masing-masing persyaratan pelanggan adalah cara untuk menentukan apakah persyaratan pelanggan sudah terpenuhi dan mengidentifikasi persyaratan pelanggan mana yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam desain selanjutnya. Penilaian kompetitif pelanggan juga mencakup penilaian dimana posisi organisasi (Trans Jogja) dibandingkan dengan pesaing terdekatnya dalam batasan persyaratan pelanggan. Penilaian kompetitif pelanggan menempati kolom sebelah kanan dari matriks hubungan antar persyaratan

pelanggan dan persyaratan teknik. Penilaian kompetitif pelanggan menggunakan skala likert lima tingkat.

Penilaian kompetitif pelanggan diketahui dengan menggunakan survey terhadap 120 pengguna bus Trans Jogja baik dari trayek 1A maupun 3A. ke-120 orang responden tersebut diminta untuk menilai atribut-atribut pada 11 pertanyaan di kuesioner 1 dan menilai pada kualitas pelayanan yang telah dirasakannya. Hasil penilaian kompetitif dari penumpang Trans Jogja dapat dilihat pada Tabel 6.10 berikut.

Tabel 6.10 Jawaban Kuesioner Penilaian Kompetitif Pelanggan

No	Atribut	Penilaian Kompetitif	
		Bus Trans Jogja	Lainnya
1	Waktu pelayanan perjalanan	3,40	3
2	Kecepatan angkutan	3,44	3
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	2,78	3
4	Harga tiket	3,48	3
5	Keamanan dan keselamatan	4,10	3
6	Kondisi fasilitas bus	3,87	3
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	2,69	3
8	Kemudahan saat naik/turun	4,28	3
9	Fasilitas <i>shelter</i>	2,36	3
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	3,52	3
11	Pelayanan pegawai selama di bus	3,87	3

Berdasarkan Tabel 6.10 dapat dilihat bahwa dikarenakan tidak ada layanan lain seperti Trans Jogja yang beroperasi di Yogyakarta maka untuk itu diambil angka 3 (cukup baik) pada setiap penilaian kompetitif pelanggan dan kompetitif teknis.

6.2.5. Mengembangkan prioritas persyaratan pelanggan

Untuk mengembangkan prioritas persyaratan pelanggan dengan tujuan untuk mendapatkan nilai bobot absolut persyaratan pelanggan maka berikut langkah yang harus dilakukan secara berturut-turut adalah:

a. Tingkat kepentingan pelanggan/penumpang

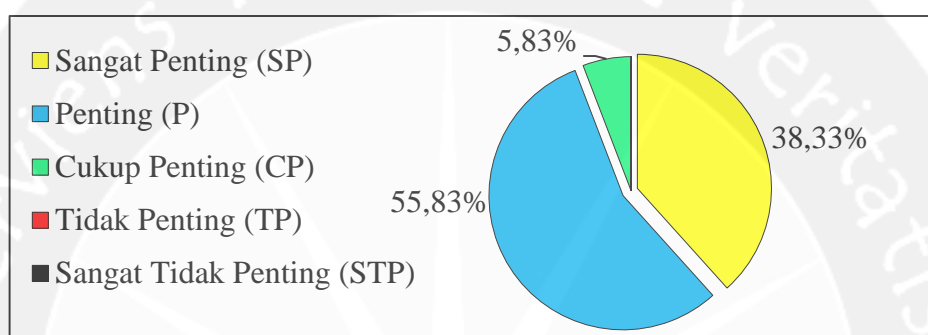
Setiap persyaratan pelanggan diberikan peringkat berdasarkan tingkat kepentingan bagi pengguna (penumpang). Skala yang digunakan dalam tingkat kepentingan ini adalah skala likert lima angka, yaitu : 1 (sangat tidak penting); 2 (tidak penting); 3 (cukup penting); 4 (penting) dan 5 (sangat penting)

Tingkat kepentingan setiap persyaratan pelanggan diketahui melalui survey terhadap 120 penumpang bus Trans Jogja dengan menggunakan kuesioner. Penumpang diminta memberikan peringkat pada masing-masing atribut sesuai dengan tingkat kepentingan yang dirasakannya.

Berdasarkan 120 penumpang, sebanyak 46 orang (38,33%) menyatakan bahwa atribut waktu pelayanan perjalanan merupakan atribut yang sangat penting dari pelayanan operasional bus Trans Jogja dikarenakan dengan waktu pelayanan perjalanan yang dibutuhkan oleh sebuah bis trans Jogja dari halte satu ke halte lainnya yang semakin singkat membuat waktu perjalanan mereka otomatis akan berkurang dan membuat mereka tidak banyak kehilangan waktu untuk melakukan aktivitas lainnya. Untuk hasil lain lebih lengkapnya bisa dilihat pada Tabel 6.11 berikut.

Tabel 6.11 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Waktu Pelayanan Perjalanan

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	46	38,33
Penting (P)	67	55,83
Cukup Penting (CP)	7	5,83
Tidak Penting (TP)	0	0
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100

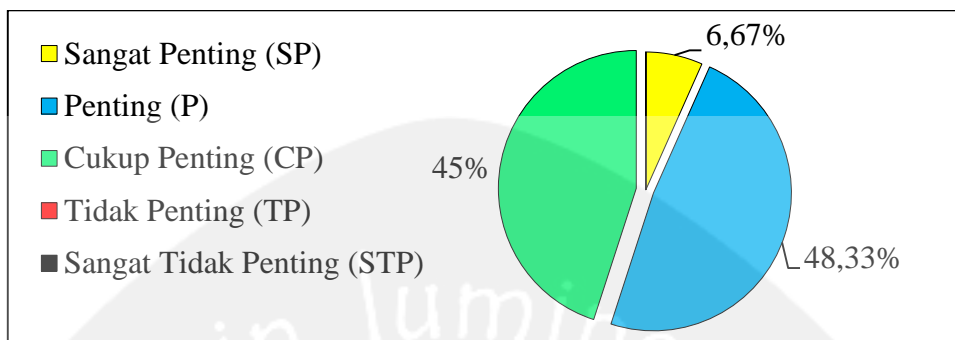


Gambar 6.6 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Waktu Pelayanan Perjalanan

Berdasarkan 120 penumpang, hanya 8 orang (6,67%) yang menganggap atribut kecepatan merupakan atribut yang sangat penting dari operasional bus Trans Jogja selebihnya, 58 orang (48,33%) menganggap bahwa atribut ini penting dikarenakan kecepatan yang rendah membuat mereka sedikit lebih nyaman dan juga terjamin keselamatannya dibanding jika bus dikendalikan dengan kecepatan yang tinggi. Hasil selengkapnya untuk atribut ini bisa dilihat pada Tabel 6.12.

Tabel 6.12 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kecepatan Angkutan

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	8	6,67
Penting (P)	58	48,33
Cukup Penting (CP)	54	45,0
Tidak Penting (TP)	0	0
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100

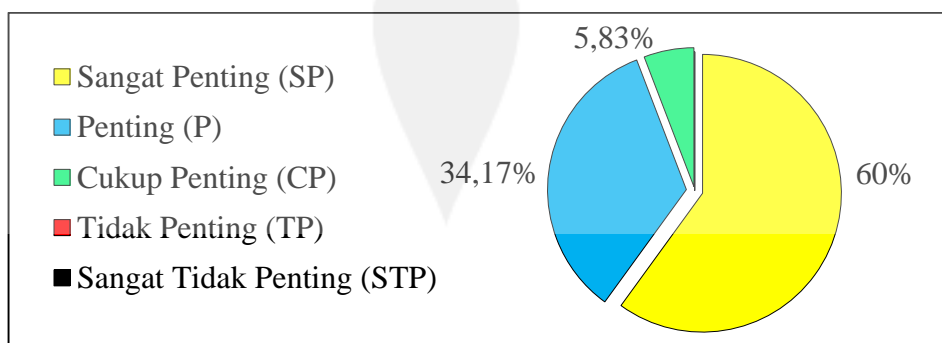


Gambar 6.7 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kecepatan Angkutan

Berdasarkan 120 orang responden, 72 orang (60%) berpendapat bahwa atribut waktu tunggu di shelter adalah atribut yang sangat penting dan mutlak diperlukan mengingat bahwa para penumpang biasanya menghendaki untuk menunggu bus mereka dalam rentang waktu yang sesingkat-singkatnya. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 6.13 berikut.

Tabel 6.13 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Waktu Tunggu di Shelter

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	72	60
Penting (P)	41	34,17
Cukup Penting (CP)	7	5,83
Tidak Penting (TP)	0	0
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100

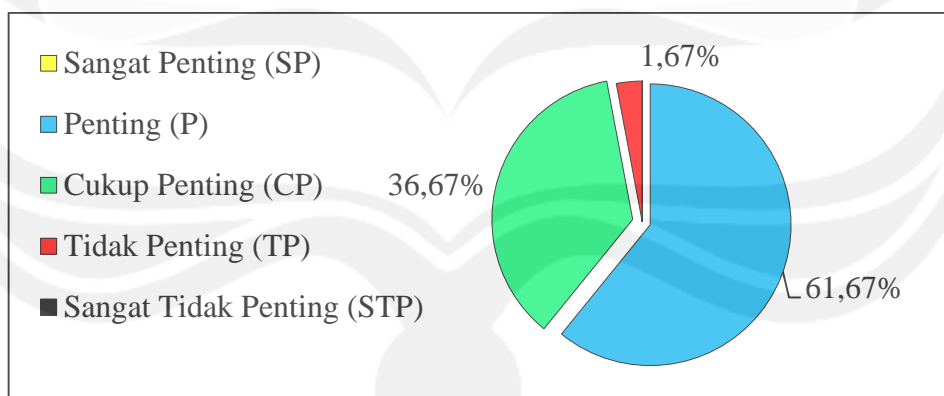


Gambar 6.8 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Waktu Tunggu di Shelter

Berdasarkan 120 responden, tidak ada satupun yang berpendapat bahwa atribut harga tiket sangat penting bagi mereka tetapi sebaliknya 74 orang (61,67%) menganggap bahwa atribut harga tiket itu penting dan sisanya terbagi untuk cukup penting 44 orang (36,67%) dan 2 orang (1,67%) yang menganggap harga tiket tidak penting. Mereka menganggap harga bukanlah menjadi masalah asalkan pelayanan yang mereka dapatkan bagus.

Tabel 6.14 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Harga Tiket

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	0	0
Penting (P)	74	61,67
Cukup Penting (CP)	44	36,67
Tidak Penting (TP)	2	1,67
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100



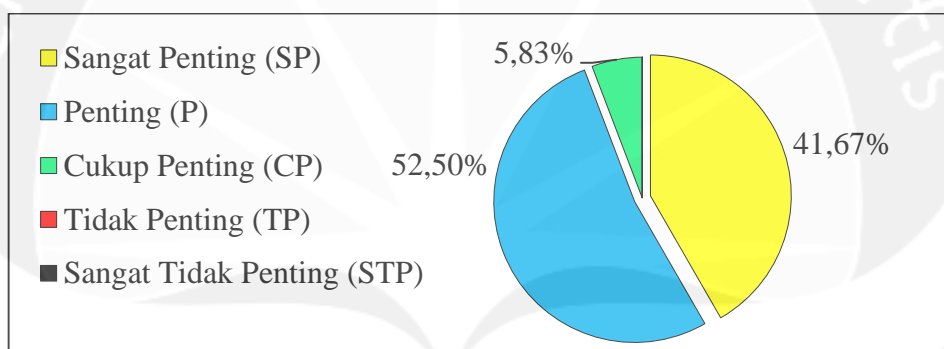
Gambar 6.9 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Harga Tiket

Dari 120 responden, 50 orang (41,67%) berpendapat bahwa atribut keamanan dan keselamatan sangat penting bagi mereka, 63 orang (52,505) berpendapat bahwa atribut ini penting bagi mereka.

Tentu hasil ini sesuai dengan perkiraan dimana orang-orang tetap mengutamakan keamanan dan keselamatan mereka terjamin ketika menggunakan layanan ini. Hasil selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 6.15

Tabel 6.15 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Keamanan dan Keselamatan

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	0	0
Penting (P)	50	41,67
Cukup Penting (CP)	63	52,50
Tidak Penting (TP)	7	5,83
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100

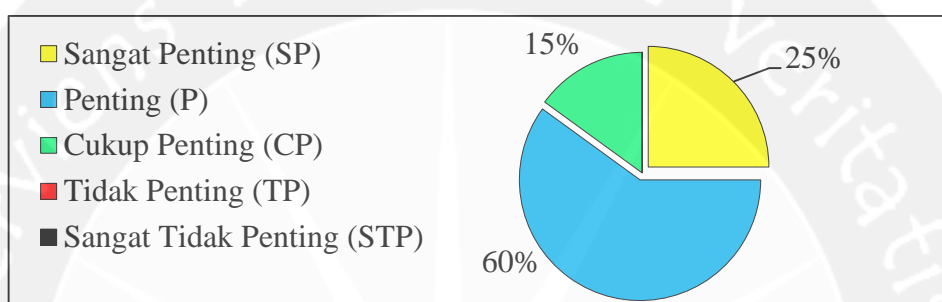


Gambar 6.10 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Keamanan dan Keselamatan

Dari 120 responden, 30 orang (25%) berpendapat bahwa atribut kondisi fasilitas bus sangat penting bagi mereka dan menganggap bahwa atribut ini menjadi suatu hal yang membuat mereka kembali lagi menggunakan layanan ini. 72 orang (60%) menyatakan bahwa atribut ini penting dan sisanya 18 orang (15%) menganggap atribut fasilitas bus ini cukup penting.

Tabel 6.16 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Fasilitas Bus

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	30	25
Penting (P)	72	60
Cukup Penting (CP)	18	15
Tidak Penting (TP)	0	0
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100

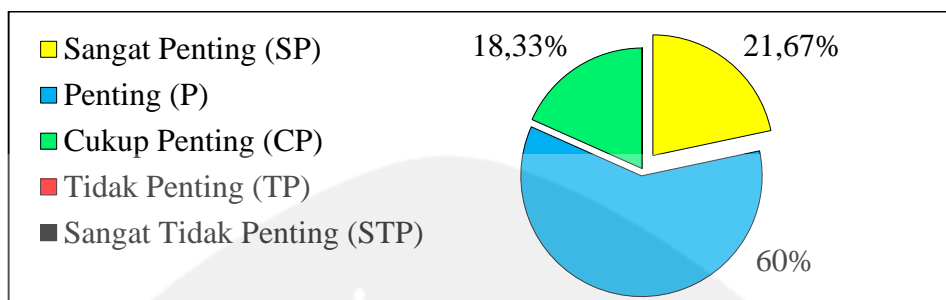


Gambar 6.11 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Fasilitas Bus

Dari 120 responden, 26 orang (21,67%) berpendapat bahwa atribut kepastian mendapatkan tempat duduk sangat penting. 71 orang (59,17%) menyatakan bahwa atribut ini penting dan sisanya 22 orang (18,33%) menganggap atribut ini cukup penting namun atribut ini tidak sepenuhnya mutlak menjadi pertimbangan mereka dalam menggunakan layanan ini. Hasil yang lebih lengkap bisa dilihat pada Tabel 6.17.

Tabel 6.17 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kepastian Mendapatkan Tempat Duduk

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	26	21,67
Penting (P)	72	60
Cukup Penting (CP)	22	18,33
Tidak Penting (TP)	0	0
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100



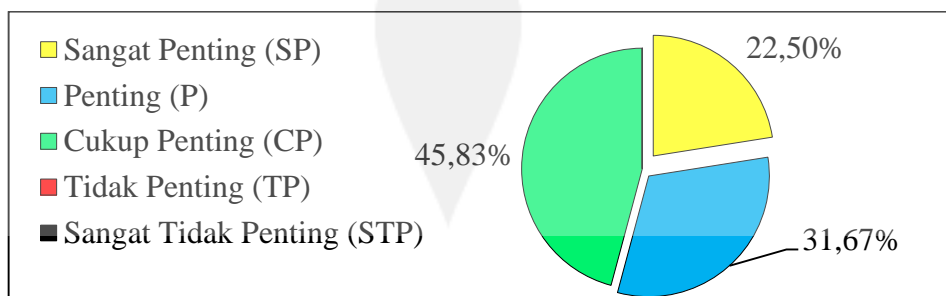
Gambar 6.12 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kepastian Mendapatkan Tempat Duduk

Dari 120 responden, 27 orang (22,50%) berpendapat bahwa atribut kemudahan saat naik/turun bus sangat penting, sedangkan 38 orang (31,67%) menyatakan penting dan sisanya, 55 orang (45,83%) menyatakan bahwa atribut ini cukup penting. Hal ini membuktikan bahwa atribut ini tidak terlalu mendapatkan perhatian besar dari para pengguna dibandingkan dengan atribut-atribut yang lain.

Hasil selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 6.18.

Tabel 6.18 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kemudahan Saat Naik/Turun

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	27	22,50
Penting (P)	38	31,67
Cukup Penting (CP)	55	45,83
Tidak Penting (TP)	0	0
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100

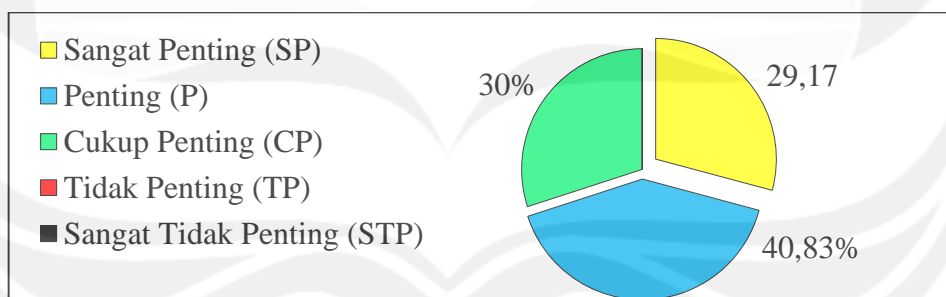


Gambar 6.13 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Kemudahan Saat Naik/Turun

Dari 120 responden, tidak ada orang berpendapat bahwa atribut fasilitas *shelter* sangat penting, sedangkan 38 orang (31,67%) menyatakan penting dan sisanya, 55 orang (45,83%) menyatakan bahwa atribut ini cukup penting. Hal ini membuktikan bahwa atribut ini tidak terlalu mendapatkan perhatian besar dari para pengguna dibandingkan dengan atribut-atribut yang lain. Hasil selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 6.19

Tabel 6.19 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Fasilitas Shelter

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	35	29,17
Penting (P)	49	40,83
Cukup Penting (CP)	36	30
Tidak Penting (TP)	0	0
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100

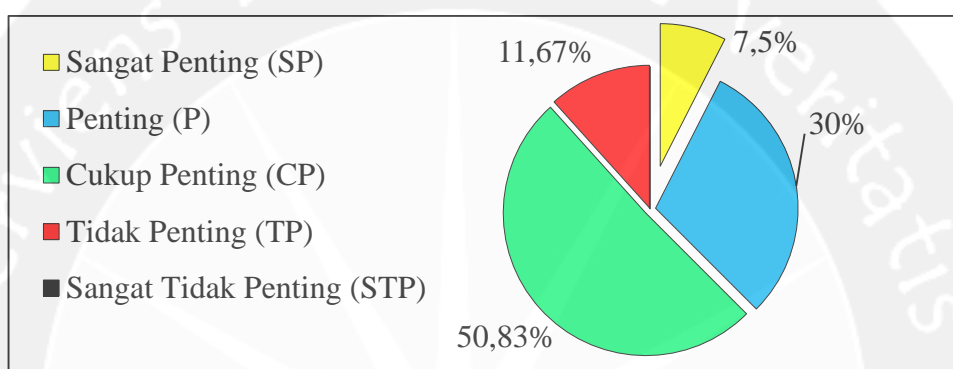


Gambar 6.14 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Fasilitas Shelter

Dari 120 responden, 9 orang (7,5%) menganggap bahwa atribut ini sangat penting, 36 orang (30%) berkata penting, 62 orang (50,83) menjawab cukup penting dan 14 orang (11,67%) dengan mengejutkan menganggap bahwa atribut ini tidak penting. Hal ini membuktikan bahwa atribut ini tidak terlalu mendapatkan perhatian besar dari para pengguna dibandingkan dengan atribut-atribut yang lain. Hasil selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 6.20

Tabel 6.20 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Keramahan Pegawai

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	9	7,5
Penting (P)	36	30
Cukup Penting (CP)	61	50,83
Tidak Penting (TP)	14	11,67
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100

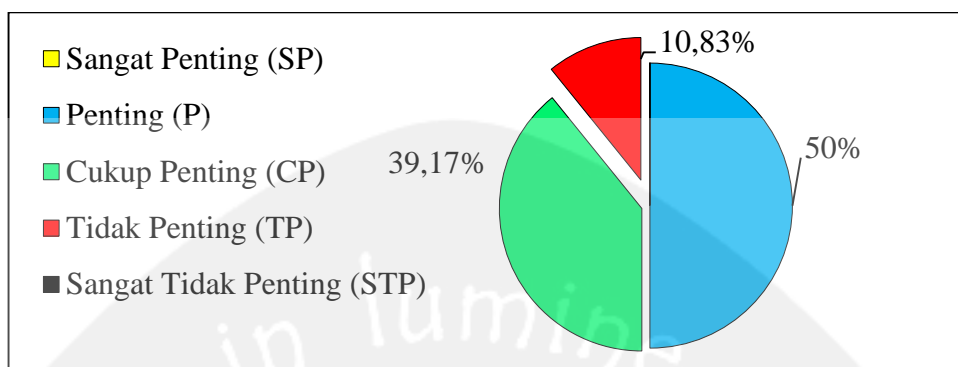


Gambar 6.15 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Keramahan Pegawai

Dari 120 responden, tidak ada orang yang menganggap bahwa atribut ini sangat penting, 60 orang (50%) berkata penting, 47 orang (39,17) menjawab cukup penting dan 13 orang (10,83%) menganggap bahwa atribut ini tidak penting. Hal ini membuktikan bahwa atribut ini tidak terlalu mendapatkan perhatian dan tidak terlalu membawa pengaruh dalam keputusan pengguna untuk memilih memakai layanan ini. Hasil selanjutnya dapat dilihat pada tabel 6.21

Tabel 6.21 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Pelayanan Pegawai Selama di Bus

Tingkat Kepentingan Atribut	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Penting (SP)	0	0
Penting (P)	60	50
Cukup Penting (CP)	47	39.17
Tidak Penting (TP)	13	10.83
Sangat Tidak Penting (STP)	0	0
Total	120	100



Gambar 6.16 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan Terhadap Atribut Pelayanan Pegawai Selama di Bus

Hasil rekapitulasi penghitungan pada jawaban dari kuesioner dari 120 responden untuk tingkat kepentingan persyaratan pelanggan pada masing-masing atribut dapat dilihat pada Tabel 6.22 dan hasil perhitungan poin poin masing-masing jawaban sesuai dengan skala likert dapat dilihat pada Tabel 6.23.

Tabel 6.22 Jawaban Kuesioner Atribut Kepentingan Persyaratan Pelanggan

No	Atribut	Hasil Jawaban				
		a	b	c	d	e
1	Waktu pelayanan perjalanan	46	67	7	0	0
2	Kecepatan angkutan	8	58	54	0	0
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	72	41	7	0	0
4	Harga tiket	0	74	44	2	0
5	Keamanan dan keselamatan	50	63	7	0	0
6	Kondisi fasilitas bus	30	72	18	0	0
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	26	72	22	0	0
8	Kemudahan saat naik/turun	27	38	55	0	0
9	Fasilitas <i>shelter</i>	35	49	36	0	0
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	9	36	60	15	0
11	Pelayanan pegawai selama di bus	0	60	47	13	0

Tabel 6.23 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner pada Atribut Keperluan Persyaratan Pelanggan

No	Atribut	Perhitungan Poin Hasil Jawaban					Rata-Rata
		a	b	c	d	e	
1	Waktu pelayanan perjalanan	230	268	21	0	0	4,33
2	Kecepatan angkutan	40	232	162	0	0	3,62
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	360	164	21	0	0	4,54
4	Harga tiket	0	296	132	4	0	3,60
5	Keamanan dan keselamatan	250	252	21	0	0	4,36
6	Kondisi fasilitas bus	150	288	54	0	0	4,10
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	130	288	66	0	0	4,03
8	Kemudahan saat naik/turun	135	152	165	0	0	3,77
9	Fasilitas <i>shelter</i>	175	196	108	0	0	3,99
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	45	144	180	30	0	3,33
11	Pelayanan pegawai selama di bus	0	240	141	26	0	3,38

Keterangan:
Point 1 point a bernilai 5 , b bernilai 4, c bernilai 3 , d bernilai 2 dan e bernilai 1 (skala likert)

Nilai rata-rata pada Tabel 6.23 juga sekaligus merupakan nilai dari tingkat kepentingan untuk setiap persyaratan pelanggan/penumpang bus Trans Jogja.

b. Nilai sasaran pelanggan/penumpang

Nilai sasaran ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan pelanggan dan membuat pilihan baru untuk mempertahankan layanan agar tidak berubah, memperbaiki layanan atau bahkan meningkatkan kualitas layanan agar lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala UPTD Trans Jogja, dapat diketahui sasaran untuk setiap persyaratan penumpang. Nilai sasaran setiap persyaratan penumpang dapat dilihat pada Tabel 6.24

Tabel 6.24 Nilai Sasaran Persyaratan Penumpang

No	Atribut	Penilaian Kompetitif		Nilai Sasaran
		Bus Trans Jogja	Lainnya	
1	Waktu pelayanan perjalanan	3,40	3	4
2	Kecepatan angkutan	3,44	3	4
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	2,78	3	3
4	Harga tiket	3,48	3	4
5	Keamanan dan keselamatan	4,10	3	5
6	Kondisi fasilitas bus	3,87	3	4
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	2,69	3	3
8	Kemudahan saat naik/turun	4,28	3	5
9	Fasilitas <i>shelter</i>	2,36	3	3
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	3,52	3	4
11	Pelayanan pegawai selama di bus	3,87	3	4

Berdasarkan hasil penilaian terhadap atribut-atribut sebelumnya di kuesioner pertama, pihak bus Trans Jogja secara umum ingin memaksimalkan pelayanan mereka namun tentu dengan memikirkan berbagai pertimbangan sesuai dengan sumber daya serta batasan-batasan yang ada sekarang.

Berdasarkan penilaian kompetitif dari penumpang, pihak bus Trans Jogja ingin mempertahankan dan meningkatkan pelayanan mereka pada atribut-atribut seperti waktu pelayanan angkutan, kecepatan angkutan, keamanan dan keselamatan, kondisi fasilitas bus, kemudahan saat naik/turun penumpang, keramahan pegawai di *shelter*, pelayanan pegawai selama di bus. Atribut-atribut tersebut bisa ditingkatkan karena hanya perlu memaksimalkan potensi dan tidak terkendala batasan-batasan serta dana untuk memperbaikinya.

Hal itu berbeda dengan atribut-atribut seperti harga tiket, fasilitas shelter serta kepastian mendapatkan tempat duduk dimana pihak Trans Jogja merasa

bahwa untuk harga tiket tidak bisa lagi dimaksimalkan karena sudah sesuai dengan prosedur penetapan harga, fasilitas *shelter* sudah tidak bisa dimaksimalkan lagi karena terkendala tempat dan jumlah finansial yang dibutuhkan tidak sedikit.

Namun menurut pantauan penulis di beberapa *shelter* baik di jurusan 1A maupun 3A, ada beberapa *shelter* yang sedikit diperbesar dikarenakan di *shelter* tersebut pada jam-jam sibuk seringkali tidak mampu lagi menampung calon penumpang maupun penumpang yang sedang transit, akibatnya penumpang sering meluber dan terpaksa menunggu bus di luar *shelter* dan terakhir untuk atribut kepastian mendapatkan tempat duduk, pihak trans Jogja menyerahkan sepenuhnya ke apa yang terjadi di lapangan karena memang hal itu terkendala kapasitas bus yang memang memiliki tempat duduk yang terbatas.

c. Faktor skala kenaikan

Faktor skala kenaikan adalah rasio antara nilai sasaran yang diterapkan manajemen perusahaan (pengelola trans Jogja) dengan tingkat kepuasan persyaratan pelanggan (penumpang) yang telah dinilai oleh penumpang yang bersangkutan.

Persyaratan pelanggan yang memiliki nilai faktor skala kenaikan di atas satu (>1) berarti semakin membutuhkan perbaikan, semakin besar nilai faktor skala kenaikan berarti semakin besar membutuhkan usaha perbaikan. Cara dan hasil perhitungan faktor skala kenaikan ditunjukkan pada Tabel 6.25 pada halaman berikut

Tabel 6.25 Faktor Skala Kenaikan Setiap Persyaratan Pelanggan

No	Persyaratan Pelanggan	Penilaian Kompetitif		Nilai Sasaran (b)	Faktor skala kenaikan (b/a)
		Bus Trans Jogja (a)	Lainnya (c)		
1	Waktu pelayanan perjalanan	3,40	3	4	1,18
2	Kecepatan angkutan	3,44	3	4	1,16
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	2,78	3	3	1,08
4	Harga tiket	3,48	3	4	1,15
5	Keamanan dan keselamatan	4,10	3	5	1,22
6	Kondisi fasilitas bus	3,87	3	4	1,03
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	2,69	3	3	1,12
8	Kemudahan saat naik/turun	4,28	3	5	1,17
9	Fasilitas <i>shelter</i>	2,36	3	3	1,27
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	3,52	3	4	1,14
11	Pelayanan pegawai selama di bus	3,87	3	5	1,03
a = didapat dari kuesioner penilaian kompetitif pelanggan b = didapat dari hasil wawancara c = dinilai 3 karena bus Trans Jogja tidak mempunyai kompetitor sejenis.					

Berdasarkan Tabel 6.24 diketahui bahwa semua atribut membutuhkan perbaikan. Perbaikan yang paling besar diperlukan oleh atribut fasilitas *shelter* (1,27) sedangkan yang tidak membutuhkan perbaikan atau paling sedikit membutuhkan perbaikan adalah atribut pelayanan pegawai selama di bus (1,03).

d. Poin penjualan

Poin penjualan akan memberikan informasi dari pelanggan tentang seberapa baik suatu persyaratan pelanggan akan membantu penjualan produk/layanan. Tujuan dari poin penjualan adalah sebagai promosi persyaratan pelanggan yang terbaik dan persyaratan pelanggan yang akan menolong dalam penjualan produk.

Pada kasus trans Jogja, poin penjualan setiap persyaratan pelanggan menunjukkan seberapa besar pengaruhnya dalam meningkatkan daya tarik pada

kepada orang-orang untuk menggunakan layanan ini. Pada penelitian ini, poin penjualan adalah berupa nilai yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu nilai 1,0 apabila persyaratan pelanggan tidak menolong dalam penjualan, nilai 1,2 apabila persyaratan pelanggan cukup menolong dalam penjualan dan 1,5 apabila persyaratan pelanggan menolong dalam penjualan produk.

Penentuan poin penjualan didapatkan dari hasil survey dimana 120 responden diminta memberikan penilaian seberapa besar pengaruh masing-masing atribut dalam meningkatkan daya tarik orang-orang untuk menggunakan layanan bus Trans Jogja.

Hasil rekapitulasi penghitungan pada jawaban dari kuesioner dari 120 responden untuk poin penjualan pada masing-masing atribut persyaratan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 6.26 dan hasil perhitungan poin masing-masing jawaban pada Tabel 6.27.

Tabel 6.26 Jawaban Kuesioner Penentuan Poin Penjualan

No	Atribut	Hasil Jawaban		
		1,0	1,2	1,5
1	Waktu pelayanan perjalanan	57	42	21
2	Kecepatan angkutan	33	73	14
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	10	39	71
4	Harga tiket	21	97	2
5	Keamanan dan keselamatan	30	55	35
6	Kondisi fasilitas bus	9	73	38
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	51	64	5
8	Kemudahan saat naik/turun	50	54	16
9	Fasilitas <i>shelter</i>	35	55	30
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	72	37	11
11	Pelayanan pegawai selama di bus	78	29	13

Tabel 6.27 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penentuan Poin Penjualan

No	Atribut	Perhitungan Poin Hasil Jawaban			Rata-rata
		1,0	1,2	1,5	
1	Waktu pelayanan perjalanan	57	50,4	31,5	1,16
2	Kecepatan angkutan	33	87,6	21	1,18
3	Waktu tunggu di <i>shelter</i>	10	46,8	106,5	1,36
4	Harga tiket	21	116,4	3	1,17
5	Keamanan dan keselamatan	30	66	52,5	1,24
6	Kondisi fasilitas bus	9	87,6	57	1,28
7	Kepastian mendapatkan tempat duduk	51	76,8	7,5	1,13
8	Kemudahan saat naik/turun	50	64,8	24	1,16
9	Fasilitas <i>shelter</i>	35	66	45	1,22
10	Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	72	44,4	16,5	1,11
11	Pelayanan pegawai selama di bus	78	34,8	19,5	1,10

6.2.6. Bobot absolut persyaratan pelanggan

Tahap akhir dalam mengembangkan matriks perencanaan adalah penentuan bobot absolut persyaratan pelanggan. Bobot absolut persyaratan pelanggan diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan pelanggan dengan faktor skala kenaikan dan poin penjualan.

Kemudian semua bobot absolut dijumlahkan, dihitung persentasenya untuk masing-masing persyaratan pelanggan, lalu ditentukan prioritas yang harus ada dan atribut-atribut yang diharapkan pelanggan.

Penentuan bobot absolut persyaratan pelanggan berguna sebagai petunjuk dalam fase perencanaan dan pengembangan produk dan pelayanan. Perhitungan bobot absolut secara lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 6.28a dan tabel 6.28b dan sekaligus dengan nilai bobot absolut setiap persyaratan pelanggan beserta urutan prioritasnya.

Tabel 6.28a Perhitungan Bobot Absolut Pelanggan

Atribut Persyaratan Pelanggan	Tingkat kepentingan (1)	Poin penjualan (2)	Faktor skala kenaikan (3)
Waktu pelayanan perjalanan	3,40	1,16	1,18
Kecepatan angkutan	3,44	1,18	1,16
Waktu tunggu di shelter	2,78	1,36	1,08
Harga tiket	3,48	1,17	1,15
Keamanan dan keselamatan	4,10	1,24	1,22
Kondisi fasilitas bus	3,87	1,28	1,03
Kepastian mendapatkan tempat duduk	2,69	1,13	1,12
Kemudahan saat naik/turun	4,28	1,16	1,17
Fasilitas <i>shelter</i>	2,36	1,22	1,27
Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	3,52	1,11	1,14
Pelayanan pegawai selama di bus	3,87	1,10	1,03

Tabel 6.28b (Lanjutan..) Perhitungan Bobot Absolut Pelanggan

Atribut Persyaratan Pelanggan	Bobot absolut (4) = (1)*(2)*(3)	Persentase (5) (%) = $\frac{(4)}{(\text{Jumlah Poin Total})} \times 100$	Prioritas
Waktu pelayanan perjalanan	4,65	9,10	6
Kecepatan angkutan	4,71	9,21	4
Waktu tunggu di shelter	4,08	7,98	9
Harga tiket	4,68	9,16	5
Keamanan dan keselamatan	6,20	12,13	1
Kondisi fasilitas bus	5,10	9,98	3
Kepastian mendapatkan tempat duduk	3,40	6,66	11
Kemudahan saat naik/turun	5,81	11,36	2
Fasilitas <i>shelter</i>	3,66	7,15	10
Keramahan pegawai di <i>shelter</i>	4,45	8,71	7
Pelayanan pegawai selama di bus	4,38	8,57	8
Jumlah Poin Total Bobot Absolut 51,14			

6.2.7. Mengembangkan urutan prioritas persyaratan teknik

Untuk mengembangkan urutan prioritas persyaratan teknik supaya bisa mencari bobot absolut persyaratan teknik dari penyedia jasa maka langkah-langkah yang dilakukan berturut-turut adalah:

a. Penilaian kompetitif teknik

Penilaian kompetitif teknik dilakukan dengan membandingkan persyaratan teknik bus Trans Jogja dengan pesaingnya. Skala yang digunakan dalam tingkat kepentingan ini adalah skala likert lima angka, yaitu : 1 (sangat buruk); 2 (buruk); 3 (cukup baik); 4 (baik) dan 5 (sangat baik).

Dikarenakan bus Trans Jogja tidak mempunyai kompetitor yang sejenis (yang beroperasi di daerah Yogyakarta) maka nilai yang diambil untuk setiap nilai penilaian kompetitif pada persyaratan teknik adalah 3 (cukup).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai trans Jogja diketahui penilaian kompetitif teknik bus Trans Jogja seperti yang tertera pada Tabel 6.29 berikut.

Tabel 6.29 Penilaian Kompetitif Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Penilaian Kompetitif	
		Bus Trans Jogja	Lainnya
1	Standar Operasional Perjalanan	4	3
2	Standar Keselamatan	4	3
3	Standar Pelayanan	4	3
4	Standar Kendaraan	4	3
5	Standar Pelatihan Ketrampilan Pegawai	4	3
6	Standar Seragam dan Kelengkapan	4	3
7	Ketentuan berlaku	5	3

Berdasarkan Tabel 6.29, dapat diketahui bahwa pegawai trans Jogja tersebut telah menganggap bahwa semua kegiatan operasional yang tercantum dalam persyaratan teknik telah dilakukan dengan baik kecuali pada ketentuan berlaku dimana karena atribut tersebut memiliki ketentuan yang mengikat maka otomatis pihak trans Jogja telah dan harus melakukannya oleh karena itu point pada atribut tersebut dinilai telah dijalankan dengan sangat baik (5).

b. Nilai sasaran persyaratan teknik

Nilai sasaran teknik diartikan sebagai seberapa banyak nilai yang diambil untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang dijawab dengan mengevaluasi semua informasi yang dimasukkan atau dengan kata lain nilai ini ditentukan untuk memperbaiki layanan supaya lebih baik dari pada pesaing.

Skala yang digunakan dalam tingkat kepentingan ini adalah skala likert lima angka, yaitu : 1 (sangat buruk); 2 (buruk); 3 (cukup baik); 4 (baik) dan 5 (sangat baik). Berikut ini adalah nilai sasaran persyaratan teknik yang ditunjukkan pada Tabel 6.30

Tabel 6.30 Nilai Sasaran Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Penilaian Kompetitif		Nilai sasaran
		Bus Trans Jogja	Lainnya	
1	Standar Operasional Perjalanan	4	3	4
2	Standar Keselamatan	4	3	5
3	Standar Pelayanan	4	3	5
4	Standar Kendaraan	4	3	5
5	Standar Pelatihan Ketrampilan Pegawai	4	3	5
6	Standar Seragam dan Kelengkapan	4	3	5
7	Ketentuan berlaku	5	3	5

Berdasarkan Tabel 6.30, pihak manajemen trans Jogja ingin meningkatkan lagi kualitas persyaratan teknik mereka pada hampir semua atribut terkecuali pada atribut persyaratan teknik standar operasional perjalanan.

c. Derajat kesulitan

Derajat kesulitan berguna sebagai bahan untuk mengevaluasi kemampuan pihak pengelola mengimplementasikan perbaikan kualitas dari persyaratan teknik yang ada. Skala yang digunakan dalam tingkat kepentingan ini adalah skala likert lima angka, yaitu : 1 (sangat sulit); 2 (sulit); 3 (cukup sulit); 4 (mudah) dan 5 (sangat

mudah). Berikut ini adalah nilai sasaran persyaratan teknik yang ditunjukkan pada

Tabel 6.31

Tabel 6.31 Nilai Derajat Kesulitan Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Derajat Kesulitan
1	Standar Operasional Perjalanan	1
2	Standar Keselamatan	3
3	Standar Pelayanan	2
4	Standar Kendaraan	3
5	Standar Pelatihan Ketrampilan Pegawai	4
6	Standar Seragam dan Kelengkapan	4
7	Ketentuan berlaku	4

Dari Tabel 6.31 dapat diketahui bahwa atribut standar operasional perjalananan adalah atribut yang menurut pihak trans Jogja sangat sulit untuk dilaksanakan dimana hal-hal seperti pemenuhan minimum tingkat keterisian penumpang (*load factor*), penyingkatan waktu perjalanan, waktu tunggu penumpang di *shelter*, penambahan armada dll menurut mereka terkendala banyak hal dan dalam waktu dekat belum bisa dibenahi.

Berbeda untuk atribut-atribut seperti standar seragam dan kelengkapan, standar keselamatan dan pemenuhan hal-hal sesuai ketentuan yang berlaku bisa langsung dibenahi karena untuk atribut-atribut tersebut hanya perlu dimaksimalkan lagi kinerjanya oleh karena pada nilai derajat kesulitannya diberikan nilai yang mengacu pada potensi susah/gampangnya atribut tersebut untuk urusan peningkatan kualitasnya nanti.

6.2.8. Bobot absolut persyaratan teknik

Bobot absolut persyaratan teknik diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan dengan nilai simbol pada matrik hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik.

Kemudian semua bobot absolut dijumlahkan, dihitung persentasenya untuk masing-masing persyaratan teknik. lalu ditentukan prioritas yang harus ada dan atribut-atribut yang diharapkan pelanggan

Perhitungan bobot absolut persyaratan teknik dapat dilihat pada Tabel 6.32 dan 6.33 berikut.

Tabel 6.32 Perhitungan Bobot Absolut Persyaratan Teknik

	Standar Operasional Perjalanan	Standar Keselamatan	Standar Pelayanan	Standar Kendaraan	Standar Pelatihan dan Ketrampilan	Standar Seragam & Kelengkapan	Ketentuan Berlaku	Tingkat Kepentingan
Waktu pelayanan perjalanan	9							4,33
Kecepatan angkutan	9				3			3,62
Waktu tunggu di shelter	9		3					4,54
Harga tiket			3				9	3,60
Keamanan dan keselamatan		9	3					4,36
Kondisi fasilitas bus			3	9		9		4,10
Kepastian mendapatkan tempat duduk			9	3				4,03
Kemudahan saat naik/turun		3	9		3			3,77
Fasilitas <i>shelter</i>			9				9	3,99
Keramahan pegawai di <i>shelter</i>			3		9	3		3,33
Pelayanan pegawai selama di bus			3		9	3		3,38
Bobot Absolut Teknik	112	51	176	49	83	57	68	
Urutan Prioritas	2	6	1	7	3	5	4	

Tabel 6.33 Hasil Perhitungan Bobot Absolut Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Bobot Absolut	Persentase (%)	Prioritas
1	Standar Operasional Perjalanan	112	18,86	2
2	Standar Keselamatan	51	8,48	6
3	Standar Pelayanan	176	29,54	1
4	Standar Kendaraan	49	8,22	7
5	Standar Pelatihan Ketrampilan Pegawai	83	13,85	3
6	Standar Seragam dan Kelengkapan	57	9,57	5
7	Ketentuan berlaku	68	11,46	4

6.2.9. Bobot relatif persyaratan teknik

Bobot relatif untuk persyaratan teknik ditentukan dengan mengalikan nilai simbol pada matriks hubungan (persyaratan teknis dan persyaratan pelanggan) dengan bobot absolut pada prioritas persyaratan pelanggan. Perhitungan bobot absolut persyaratan teknik dapat dilihat pada Tabel 6.34 dan 6.35 berikut.

Tabel 6.34 Perhitungan Bobot Relatif Persyaratan Teknik

	Standar Operasional Perjalanan	Standar Keselamatan	Standar Pelayanan	Standar Kendaraan	Standar Pelatihan dan Ketrampilan	Standar Seragam & Kelengkapan	Ketentuan Berlaku	Bobot Absolut Pelanggan
Waktu pelayanan perjalanan	9							4,65
Kecepatan angkutan	9				3			4,71
Waktu tunggu di shelter	9		3					4,08
Harga tiket			3				9	4,68
Keamanan dan keselamatan		9	3					6,20
Kondisi fasilitas bus			3	9		9		5,10
Kepastian mendapatkan tempat duduk			9	3				3,40
Kemudahan saat naik/turun		3	9		3			5,81
Fasilitas <i>shelter</i>			9				9	3,66
Keramahan pegawai di <i>shelter</i>			3		9	3		4,45
Pelayanan pegawai selama di bus			3		9	3		4,38
Bobot Absolut Teknik	121	73	203	56	111	72	75	
Urutan Prioritas	2	5	1	7	3	6	4	

Tabel 6.35 Hasil Perhitungan Bobot Relatif Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Bobot Absolut	Persentase (%)	Prioritas
1	Standar Operasional Perjalanan	121	20,30	2
2	Standar Keselamatan	73	12,29	5
3	Standar Pelayanan	203	33,98	1
4	Standar Kendaraan	56	9,41	7
5	Standar Pelatihan Ketrampilan Pegawai	111	18,63	3
6	Standar Seragam dan Kelengkapan	72	12,15	6
7	Ketentuan berlaku	75	12,60	4

Setelah semuanya lengkap maka sekarang kita bisa membuat sebuah matriks *house of quality* (HOQ) dari penilaian kualitas pelayanan bus Trans Jogja yang disertai dengan bobot tentang atribut-atribut yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimaksud. Matriks *house of quality* akan ditunjukkan pada gambar 6.17 berikut.



	Standar Operasional	standar keselamatan	standar pelayanan	standar kendaraan	standar pelatihan dan	standar seragam dan	Ketentuan berlaku	Kepentingan Persyaratan	Nilai Sasaran	Faktor Skala Kenaikan	Poin Penjualan	Bobot Absolut Penunjang	Penilaian Kompetitif	Penilaian Kompetitif	Prioritas Persyaratan Pelanggan
Waktu Pelayanan Perjalanan	●							4,33	4	1,18	1,16	4,65	3,40	3	6
Kecepatan Angkutan	●				o			3,62	4	1,16	1,18	4,71	3,44	3	4
Waktu Tunggu di <i>Shelter</i>	●		o					4,54	3	1,08	1,36	4,08	2,78	3	9
Harga Tiket			o				●	3,60	4	1,15	1,17	4,68	3,48	3	5
Keamanan dan Keselamatan		●	o					4,36	5	1,22	1,24	6,20	4,10	3	1
Kondisi Fasilitas Bus			o	●		●		4,10	4	1,03	1,28	5,10	3,87	3	3
Kepastian Mendapatkan Tempat Duduk			●	o				4,03	3	1,12	1,13	3,40	2,69	3	11
Kemudahan Saat Naik/Turun		o	●		o			3,77	5	1,17	1,16	5,81	4,28	3	2
Fasilitas Shelter			●				●	3,99	3	1,27	1,22	3,66	2,36	3	10
Keramahan Pegawai di <i>Shelter</i>			o		●	o		3,33	4	1,14	1,11	4,45	3,52	3	7
Pelayanan Pegawai selama di Bus			o		●	o		3,38	4	1,03	1,10	4,38	3,87	3	8
Penilaian Kompetitif Teknik															
	Bus Trans Jogja	4	4	4	4	4	4	5							
	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3							
Derajat Kesulitan		1	3	2	3	4	4	4							
Nilai Sasaran		4	5	5	5	5	5	5							
Bobot Absolut		112	51	176	49	83	57	68							
Bobot Relatif		121	73	203	56	111	72	75							
Urutan Prioritas		2	6	1	7	3	5	4							

Gambar 6.17 Matriks *House Of Quality* Kinerja Pelayanan Bus Trans Jogja dengan metode QFD