BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam pengoperasian sistem transportasi, masalah umum yang dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh masyarakat adalah tidak seimbangnya antara jumlah kebutuhan perjalanan masyarakat dengan pengadaan pelayanan sistem transportasi yang berkualitas. Ukuran berkualitas dapat dilihat dari kecepatan, keamanan, kenyamanan, kelancaran, keandalan, dan keterjangkauan (biayamurah). Mutu layanan sistem transportasi seluruh moda ternyata belum mampu mengakomodasi seluruh keinginan masyarakat yang perkembangannya begitu cepat, sesuai dengan peningkatan keadaan sosial ekonomi dan kegiatan masyarakat. (Warpani. 2012)

Penyelenggaraan bidang transportasi diharapkan dapat mewujudkan tujuan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Moda transportasi darat terdiri dari berbagai varian jenis alat transportasi dengan cirri-ciri yang khusus.

Masalah yang lebih spesifik pada pengoperasian system transportasi di kota, yang dirasakan masyarakat pengguna moda transportasi jalan raya diantara nya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Rendahnya mobilitas dan aksesibilitas pada kendaraan penumpang umum massal, misalnya sistem operasi, frekuensi kedatangan tidak menentu, langkanya tempat pergantian moda (transit), terbatasnya rute pelayanan dan keterbatasan jumlah angkutan umum massal dibanding dengan jumlah arus perjalanan masyarakat.
2. Masih beroperasinya angkutan perkotaan yang sudah berusia tua karena tidak adanya peremajaan angkutan.
3. Masih kurang disiplin dan minimnya pengetahuan tata tertib berlalu lintas pengemudi angkutan umum

4. Belum terlaksananya pengalihan rute trayek baru angkutan kota yang berhimpitan.

Dibandingkan dengan kota-kota besar di Negara maju seperti Jepang, menjadi suatu ironi bahwa system pelayanan angkutan umum di Negara kita sangat tertinggal dan cukup memprihatinkan. Di Negara maju masyarakatnya cenderung menggunakan angkutan umum, dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi. Di Indonesia seperti Langsa, pada umumnya masyarakat lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan kendaraan umum dengan berbagai komentar dan alasan seperti tidak nyaman, waktu tempuh perjalanan lebih lama, kapasitas angkutan umum tidak dioperasikan sebagaimana mestinya sehingga keamanan tidak bisa diperoleh dan masih banyak lagi alasan lain. (Ridwan. 2017)

Pada penelitian ini peneliti akan meneliti Mini bus Jumbo yang bermerk PT.Impala, yang bertrayek dari Kota Langsa hingga Lhoksemawe saja. PT.Impala adalah salah satu perusahaan jasa angkutan umum yang berada di Provinsi Aceh, yang Pusat PT nya berada di Kota Banda Aceh, dan memiliki cabang di Kota Lhoksemawe, Langsa, Kuala Simpang dan Medan. PT.Impala memiliki jumlah angkutan sebanyak 42 unit, dan yang beroperasi dikota langsa hingga Lhoksemawe hanya berjumlah 15 unit saja.

Menurut Dinas Perhubungan Kota Langsa (2018) Jumlah kendaraan minibus jumbo pada setiap PT yang diizinkan untuk beroperasi pada trayek Kota Langsa Lhoksemawe berjumlah 20 unit. Standar pelayanan angkutan umum yang digunakan adalah jumlah kendaraan yang beroperasi untuk minibus jumbo sebesar < 82% jadi jumlah Mini bus jumbo PT.Impala yang ber trayek dari Kota Langsa Hingga Lhoksemawe Masih tergolong kriteria kurang. Frekuensi rata-rata mini bus jumbo didapat 2,50 Kendaraan/Jam, frekuensi kendaraan tersebut termasuk kategori kurang. (SK Dirjedat No. 274, 2018).

Didalam data Dinas Perhubungan Kota Langsa Tahun 2018 terdapat data penumpang yang terdiri dari PNS, pegawai Bank, pegawai Kantor, dan Warga sipil lainnya yang kesehariannya menggunakan Mini bus Jumbo sebagai armada Transportasinya.

Untuk mengkonversi suara pelanggan secara langsung terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi teknis dari jasa tersebut, maka dibuatlah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode *QFD* menghasilkan suatu analisa tingkat kepentingan suatu atribut bagi pelanggan serta untuk menentukan target kedepan.Penerapan metode QFD diawali dengan pembentukan matriks *House Of Quality* (HOQ). QFD memberikan sejumlah manfaat bagi organisasi yang mencoba untuk mempertinggi daya saingnya dengan memperbaiki secara kontinyu kualitas dan produktivitasnya. Manfaat dari QFD antara lain: focus pada pelanggan, efisiensi waktu, orientasi kerja sama tim, dan orientasi pada dokumentasi. (Goestch dan Davis, 2000),

Abdul Rahman dan Heri Supomo (2012) melakukan penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pada penelitian ini suara pelanggan secara langsung berpengaruh terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi teknis dari jasa. Responden pada penelitian ini merupakan para pelanggan yang menggunakan jasa perawatan. Pada penelitian ini menghasilkan analisa tingkat kepentingan suatu atribut bagi pelanggan serta menentukan target kedepan dari PT. X

Debrina Puspita Andriani dkk (2017) melakukan penelitian dengan judul Aplikasi *Quality Function Deployment* Untuk Redesign Kontainer Penyimpanan Pada Industri Kemasan Kaleng. Penelitian ini merancang ulang kontainer penyimpanan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Hasil analisis diperoleh kapasitas volume usulan kontainer pada area pounding lebih besar dibandingkan dengan kapasitas volume kontainer sebelumnya. Sehingga kontainer usulan dapat terisi komponen produk kaleng lebih optimal dibandingkan kontainer eksisting.

Transportasi berguna sebagai sarana untuk berhubungan dan saling mengunjungi sesame makhluk sosial yang saling membutuhkan. Sementara, bila dilihat dari sudut pandang politik dan pertahanan, alat transportasi dapat mem-perkokoh persatuan dan kesatuan, keandalan system dan sarana berhubungan ikut

atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditi atau jasa lainnya. Dengan berbagai masalah yang dihadapi dalam sistem transportasi maupun Moda transportasi yang dipaparkan diatas menginspirasikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Layanan kinerja Pada Transportasi Massal Mini Bus Jumbo PT.Impala di Area Kota Langsa Menggunakan Metode QFD (Studi Kasus : Terminal Baru Kota Langsa,Desa Simpang Lhee Kec. Langsa Barat KotaLangsa)".** Analisis kualitas layanan dengan metode QFD ini dilakukan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, sertamenggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam bentuk jasa yang disediakan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari Penjelasan diatas mengenai studi kualitas pelayanan transportasi, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana mengetahui keinginan pasar yang menjadi kebutuhan konsumen didalam pengoperasian Transportasi Massal mini bus (Jumbo). PT.Impala Kota Langsa
2. Bagaimana menentukan ranking karakteristik teknis berdasarkan keinginan Penumpang Transportasi Massal Mini bus (Jumbo).PT.Impala Kota Langsa
3. Bagaimana menentukan kualitas layanan Mini Bus (Jumbo) PT.Impala Kota Langsa berdasarkan penerapan QFD.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini, adalah:

1. Mengetahui keinginanpasar yang menjadi kebutuhan konsumen didalam pengoperasian mini bus (Jumbo)PT.Impala Kota Langsa

2. Menentukan ranking karakteristik teknis berdasarkan keinginan Penumpang Transportasi Massal Mini bus (Jumbo)PT.Impala Kota Langsa.
3. Menentukan kualitas layanan Mini Bus (Jumbo) PT.Impala Kota Langsa berdasarkan penerapan QFD.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat
   a. Memberikan informasi mengenai analisis pelayanan..
   b. Mengetahui parameter yang memiliki kondisi ketidak pastian dan resiko yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen
2. Bagi Mahasiswa

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penambahan wawasan, dalam pengaplikasian dari ilmu yang telah didapat selama perkuliahan.
3. Bagi Akademis

   Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memberikan bahan perbandingan dalam penelitian yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Metode analisis Pelayanan yang digunakan adalah pengukuran Pelayanan berdasarkan pendekatan Quality Function Defloyment (QFD).
2. Penelitian ini dilakukan setelah berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan Kota Langsa.
3. Analisis Pelayanan dilakukan selama 1tahun terakhir, yaitu januari 2018 (periode dasar) sampai Desember 2018.
4. Objek yang di teliti adalah kualitas pelayanan pada transportasi massal jumbo PT. Imapala yang bertrayek dari Kota Langsa sampai dengan Kota Lhoksemawe.

5. Penilaian kualitas dan klasifikasi atribut-atribut pelayanan dilakukan berdasarkan tanggapan dan jawaban dari responden yang didapatkan dari penyebaran kuesioner.