# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi, masyarakat sangat membutuhkan alat untuk mempermudah aktifitasnya dalam sehari – hari, terutama teknologi transportasi yang sampai sekarang terus berkembang, dan masyarakat semakin lama setiap harinya bertambah aktifitasnya yang harus menempuh jarak dekat maupun jauh, sehingga masyarakat sangat membutuhkan sarana transpotasi yang cepat, nyaman, dan aman. Jika masyarakat mempunyai sarana transpotasi pribadi sendiri bisa mendapatkan kenyamanan, aman, lebih cepat. Jika masyarakat tidak mempunyai sarana transpotasi pribadi harus memakai transportasi umum tetapi harus yang nyaman, aman, dan cepat sampai tujuan. Dalam pengertian lain transportasi diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan suatu alat tertentu. Dengan demikian maka transportasi memiliki dimensi seperti lokasi (asal dan tujuan), alat (teknologi) dan keperluan tertentu (Miro,1997). Sistem transportasi selalu berhubungan dengan kedua dimensi tersebut, jika salah satu dari ketiga dimensi tersebut tidak ada maka bukanlah termasuk transportasi. Dijelaskan lebih lanjut Sistem transportasi merupakan suatu satuan dari elemen-elemen yang saling mendukung dalam pengadaan transportasi (Morlok,1995).

Dalam hal ini terminal merupakan tempat pemberhentian kendaraan umum yang pada umumnya harus memiliki infrastruktur dan layanan yang memadai seperti lahan parkir, ruang tunggu dan sebagainya. Salah satu permasalahan transportasi yang sangat luas pengaruhnya di Yogyakarta ini yaitu mengenai transportasi publik, baik sarana maupun prasarana, di antaranya adalah terminal. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

Tahun 2015 menyatakan ketentuan umum, bahwa terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Kabupaten Sleman sebagai pintu gerbang DIY khususnya dari utara, saat ini mempunyai Terminal Jombor yang menjadi tempat transit bus-bus yang melintasi Sleman, yang meliputi bus Antar Kota Antar Propinsi (AKAP), bus Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Angkutan Perkotaan, Angkutan Pedesaan dan Trans Jogja. Namun ada beberapa terminal di Yogyakarta salah satunya terminal Jombor memiliki beberapa permasalahan. Permasalahan pertama adalah tidak adanya area parkir pengunjung yang datang untuk mengantar ataupun menjemput penumpang bus, sehingga pengunjung memarkirkan kendaraannya di tempat-tempat yang tidak semestinya.

Hal ini berdampak apabila terjadi penumpukan angkutan bus yang datang di Terminal ini akan mengganggu sirkulasi bus itu sendiri. Penambahan fasilitas berupa halte Trans Jogja menjadi masalah kedua. Sebab, tidak ada jalur untuk sirkulasi keluar masuknya transportasi ini. Manufer bus medium ini dinilai berantakan. Hal ini berdampak mengganggu pelayanan transportasi lain yang ada di sana pada saat terjadinya keramaian penumpang dan bus. Permasalahan ketiga adalah adanya *Fly Over* Jombor yang mengganggu sirkulasi bus keluar dari Terminal Jombor. Karena adanya *Fly Over*, kini jalan di depan pintu keluar Terminal Jombor menjadi sempit dan menyulitkan supir bus untuk keluar. Selain dari segi fasilitas dari segi SDM petugas terminal juga penting untuk ditingkatkan/perbaiki karena ada kaitan erat dengan kepuasan konsumen. Seperti menjamin rasa aman kepada konsumen ketika berada diterminal dan sebagainya.

Untuk itulah maka perlu dianalisis sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Seperti yang diungkapkan Bitner dan Zeithaml (2003) layanan adalah semua kegiatan ekonomi yang menghasilkan output tidak dalam bentuk produk fisik atau bentuk yang biasanya dikonsumsi selama produksi, dan memberikan nilai tambah dalam bentuk seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan. Dengan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan profesionalitas yang tinggi dari pihak pengelola terminal. Menurut Zulian Yamit (2004) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan. Diharapkan dapat tercapainya kualitas layanan (*service quality*) yang tinggi. Berdasarkan hal-hal yang dijelaskan diatas maka dilakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada di terminal Jombor. Menurut Kotler dan Keller (2009) *service* adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Dan Menurut Kotler (2005) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Ini tentunya menjadi perhatian khusus bagaimana menciptakan suasana yang nyaman bagi para konsumen yang melepas lelah di terminal. Oleh sebab itu perlu adanya pertimbangan masukan dari konsumen untuk diwujudkan kedalam pembangunan terminal yang baik. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *servqual-qfd*. Kedua metode ini akan diintegrasikan untuk memperoleh atribut yang diprioritaskan untuk usulan perbaikan kualitas pelayanan bagi pihak terminal Jombor. *Servqual* memiliki beberapa kelebihan seperti dapat mengetahui nilai gap (kualitas pelayanan) dari setiap atribut penelitian, dapat mengetahui bagaimana harapan dan bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan kelebihan Hoq salah satunya menterjemahkan kebutuhan konsumen menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan efisiensi waktu yang dibutuhkan lebih baik. Untuk menentukan *customer need* Hoq, berupa hasil dari perhitungan *servqual* yang akan di integrasikan dengan QFD, yaitu atribut-atribut yang bernilai negatif dari *servqual* yang akan dijadikan *customer need* dari HOQ. Tujuan dari Qfd adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen, yang kemudian di identifikasi, atribut apakah yang menjadi prioritas dari matriks *horizontal* dan *vertikal* sebagai acuan dalam menentukan keputusan yang diambil, dalam meningkatkan kualitas layanan terminal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan terminal telah memenuhi harapan konsumen ?

2. Berdasarkan matriks *House Of Quality horizontal* dan *vertikal*, atribut apa saja yang menjadi prioritas Terminal Jombor untuk meningkatkan kepuasan konsumen ?
3. Bagaimana titik kelemahan, titik kekuatan dan peluang jika dibandingkan dengan pesaingnya dalam hal ini adalah terminal Giwangan?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Maka penelitian dilakukan dengan melakukan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di terminal Jombor Kabupaten Sleman DIY.
2. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat/masyarakat secara acak yang ada di terminal Jombor.
3. Individu-individu yang dijadikan sampel adalah masyarakat yang kebetulan ada ditempat penelitian untuk dijadikan sumber data.
4. Metode yang digunakan adalah *service quality (servqual)* dengan kombinasi metode *QFD*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah kualitas layanan terminal telah memenuhi harapan konsumen
2. Mengetahui atribut yang diprioritaskan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan terminal.
3. Mengetahui perbandingan Terminal Jombor terhadap pesaingnya yaitu Terminal Giwangan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

1. Sebagai referensi penelitian selanjutnya khususnya berkaitan dengan kasus peningkatan kualitas layanan.

2. Sebagai masukan pihak terkait dalam melakukan peningkatan kualitas layanan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan tugas akhir ini mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini akan diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah,rumusan masalah,batasan masalah,tujuan penelitian,manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian dan data yang akan di kaji serta cara analisis yang dipakai dan sesuai dengan bagan alur yang dibuat.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menguraikan tentang data-data yang dihasilkan selama penelitian kemudian pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan hasil analisis.

BAB V PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan, rekomendasi atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjutan.

BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian, rekomendasi atau saran-saran yang perlu diberikan.