

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perpindahan orang atau barang menggunakan kendaraan dari suatu tempat ke tempat yang lain atau disebut dengan transportasi sangat memudahkan aktivitas sehari-hari manusia. Peran transportasi sangat berpengaruh pada kekuatan esensial kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan serta dalam mendukung dan mendorong pertumbuhan wilayah. Oleh karena itu, diperlukan transportasi yang memenuhi standar pelayanan yang ideal seperti keselamatan, ketertiban dan kelancaran.

Pertumbuhan penduduk wajib diimbangi menggunakan transportasi publik yang memadai. Peningkatan yang direncanakan tidak hanya meningkatkan aspek kuantitatif, namun juga meningkatkan aspek kualitas angkutan umum yang telah beroperasi. Angkutan umum harus mengutamakan tingkat keamanan, kenyamanan dan kegunaan agar mampu bersaing dengan angkutan pribadi. Menurut Mar'atusholihah (2020), berkendara di jalan harus memprioritaskan angkutan umum daripada kendaraan pribadi. Prioritas tersebut diartikan untuk mengangkut orang dalam jumlah besar dalam waktu singkat menggunakan angkutan umum massal.

Namun kenyataannya, meningkatnya jumlah kendaraan pribadi membuat angkutan umum kurang populer di kalangan masyarakat umum dikarenakan kendaraan pribadi dirasa praktis dan lebih murah untuk digunakan. Dampaknya terhadap lalu lintas dapat membuat kemacetan dan dapat menimbulkan polusi. Pengguna angkutan umum juga merasakan dampak negatifnya berupa jadwal yang tidak pasti, kelebihan penumpang pada jam sibuk, sopir berkendara dengan ceroboh, keamanan yang terganggu serta kondisi internal dan eksternal yang buruk. Untuk mencari solusi atas permasalahan yang ada, perlu dilakukan peningkatan pelayanan angkutan umum agar memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Hidayat dkk., (2021) terkait perancangan perbaikan pelayanan pada *app my bluebird* menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan aplikasi *my bluebird*, hasilnya adalah 19 fitur teknis prioritas yang harus dilanjutkan ke tahap berikutnya dan 8 bagian kritis prioritas untuk meningkatkan pelayanan aplikasi *my bluebird*. Nurkertamanda dkk., (2021) melakukan penelitian tentang perancangan ulang pelayanan bus menggunakan pendekatan QFD (*Quality Function Deployment*), dihasilkan kebersihan bus merupakan faktor terpenting yang perlu ditingkatkan PO XYZ sebesar 9,477 persen. Sari Sarbunan dkk., (2021) melakukan penelitian terkait upaya peningkatan pelayanan angkutan trans batam menggunakan teknik observasi, survey penumpang dan dokumentasi menghasilkan kondisi pelayanan Trans Batam saat ini belum memenuhi standar pelayanan minimal dari segi frekuensi, *pitch* dan *stress factor*, sehingga perlu meningkatkan aspek-aspek seperti perencanaan rute bus, perencanaan halte, perencanaan waktu dan kinerja pelayanan yang diusulkan.

Bis Kita Trans Pakuan Bogor menjadi salah satu program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bogor dengan sistem BTS (*Buy The Service*) berupa bus sedang yang terbagi dalam 4 koridor. Angkutan massal ini telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Adanya pelayanan angkutan massal ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari. Namun, menurut pengamatan dari penulis masih banyak pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor yang kurang optimal, seperti jumlah armada yang belum mencukupi karena pada saat jam sibuk sering terjadi armada yang kelebihan muatan, waktu kedatangan telat, pengemudi yang membahayakan, dan tidak ada jalur khusus bus. Hal ini juga didukung oleh Laporan Akhir Tahun 2022 yang diterbitkan oleh PT. Tri Argapana Manunggal masih banyak pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor yang kurang optimal, seperti tingginya *load factor* yang berjumlah 154,74% pada bulan November 2022 yang menunjukkan bus mengangkut penumpang melebihi kapasitas dan banyak kasus pelanggaran pengemudi yang membahayakan dengan mengendarai kendaraan melebihi batas kecepatan

yaitu 50 km/jam. Tidak hanya itu, banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu di halte yang berkisar 20-30 menit. Dengan adanya permasalahan tersebut, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor.

Masyarakat sebagai pengguna angkutan umum memegang peranan penting bagi eksistensi dan keberadaan angkutan umum. Kepuasan dan kebutuhan penumpang menjadi faktor yang harus diutamakan dalam angkutan umum agar penggunaan Bis Kita Trans Pakuan Bogor oleh masyarakat menjadi lebih aman dan nyaman. Berdasarkan hal tersebut, penulis mengambil judul penelitian "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BIS KITA TRANS PAKUAN BOGOR".

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Bis Kita Trans Pakuan Bogor?
2. Variabel pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan?
3. Bagaimana rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Bis Kita Trans Pakuan Bogor?

I.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor.
2. Mendapatkan variabel pelayanan yang menjadi prioritas utama pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor yang perlu ditingkatkan.
3. Menentukan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor.

I.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Dapat digunakan sebagai referensi untuk mengambil kebijakan oleh pemerintah dan instansi terkait dalam rangka meningkatkan pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor.
2. Merupakan referensi bagi mahasiswa, pengajar dan praktisi yang ingin melakukan penelitian atau mendalami pelayanan Bis Kita Trans Pakuan Bogor.

I.5. Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup maupun batasan-batasan penelitian yang telah penulis rangkum dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan pada Bis Kita Trans Pakuan Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari sudut pandang penumpang pada koridor K1, K2, K5 dan K6 karena K3 dan K4 belum beroperasi.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*
3. Variabel pelayanan yang digunakan berdasarkan PM No. 98 Tahun 2013, kecuali beberapa item karena tidak berhubungan langsung dengan pelayanan kepada penumpang.

I.6. Penelitian Relevan

Berikut penelitian yang dilakukan sebelumnya.

No.	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Keterangan
1	Upaya Peningkatan Pelayanan Angkutan Trans Batam	Evin Sari Sarbunan, Sudirman Anggada, R. Caesario Boeing	2021	Penelitian dilakukan analisis kinerja pelayanan eksisting berdasarkan SPM, melakukan analisis kinerja pelayanan eksisting berdasarkan persepsi masyarakat, menyusun upaya peningkatan pelayanan angkutan trans Batam, melakukan analisis kinerja pelayanan.
2	Studi Kinerja Dan Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Kota Makale	Ermitha Ambun RD, Parea Rusan R, Abraham Ponggsirang, Natalia Sumanggi	2019	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan angkot di Kota Makale berdasarkan persepsi penumpang.
3	Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa	Rahmat Hidayat, Yan Orgianus,	2021	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dan

No.	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Keterangan
	Transportasi untuk Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment	Asep Nana Rukmana		harapan pelanggan sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan.
4	Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang	Oktariansyaha, Reina Damayantib, Benny Usman, Andri Eko Putrad	2017	Penelitian dilakukan untuk menguji kualitas pelayanan angkutan umum (transmudi) yang disediakan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat.
5	PERANCANGAN PERBAIKAN PELAYANAN PADA APP MY BLUEBIRD MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)	Fitra Akbarokah, Sari Wulandari, S.T.,M.T., Meldi Rendra, S.T.,Eng	2019	Penelitian ini dilakukan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan aplikasi Mybluebird