

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran alat transportasi di zaman modern ini sangatlah penting dan vital dalam kehidupan karena kita sering menggunakannya. Portabilitas tinggi dan kemudahan bergerak mulai dari satu tempat lalu ke tempat berikutnya tidak akan menyenangkan/ sederhana tanpa kendaraan. Transportasi adalah aktivitas yang melibatkan pemindahan atau pengangkutan sesuatu dari satu lokasi ke lokasi lainnya, menciptakan jaringan konektivitas yang vital bagi perkembangan ekonomi dan sosial (Morlok, 1978).

Perkembangan sebuah wilayah menimbulkan konsekuensi banyaknya perubahan. Dimana prasarana dan fasilitas yang dibangun guna mendukung pertumbuhan ekonomi demi peningkatan kesejahteraan Masyarakat. Sistem transportasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh besar dalam perkembangan sosial ekonomi dan budaya suatu wilayah. Terminal adalah salah satu simpul transportasi yang didefinisikan sebagai tempat pengaturan kedatangan dan keberangkatan, tempat menaikkan dan menurunkan orang dan atau barang serta sebagai tempat perpindahan moda angkutan (Hasina & Satyadharma, 2023).

Kabupaten Jombang terletak di perlintasan jalur selatan jaringan jalan Jakarta – Surabaya. Luas wilayah Kabupaten Jombang mencapai 1.159,50 km², terdiri dari 21 kecamatan dan 306 desa/kelurahan. Wilayah Kabupaten Jombang sebagian besar berada pada ketinggian kurang dari 350 mdpl, dan sebagian kecil berada pada ketinggian ≥ 1000 mdpl, yaitu wilayah yang berada di Kecamatan Wonosalam. Letak geografis Kabupaten Jombang terletak antara 112°03'45" dan 112°27'21" Bujur Timur dan 7°24'01" – 7°45'01" Lintang Selatan.

Terminal memiliki peranan penting dalam kegiatan transportasi, di setiap kota/daerah di Indonesia terdapat terminal yang menghubungkan antar masyarakat perkotaan maupun antar daerah. Saat ini Kabupaten Jombang memiliki terminal Kepuhsari yang terletak di Jalan Mastrip Nomor 2, Dusun Kepuh

Permai, Desa Kepuhkembeng, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur, Kodepos (61481). Terminal ini melayani moda transportasi angkutan pedesaan, angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) dan angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP), kondisi terminal tersebut sepi dari penumpang dan kendaraan angkutan umum, sehingga fungsi terminal tersebut menjadi kurang optimal (FaktualNews.co, 2020). Kondisi tersebut dapat terjadi karena tidak optimalnya kinerja dan pelayanan fasilitas yang tersedia didalam terminal, sehingga membuat terminal tersebut tidak menarik minat para penumpang dan angkutan umum untuk keluar dan masuk ke terminal ini.

Terminal Kepuhsari masih jauh berdasarkan apa yang umumnya diantisipasi atau dinormalisasi pada terminal tipe B. Beberapa tantangan yang dihadapi mencakup kondisi kantor terminal yang tidak berfungsi dengan baik, menyebabkan suasana terminal terasa canggung dan terlihat kurang terawat. Hal itu juga terjadi karna transisi pengelolaan yang dari Pemerintah Daerah (PEMDA) ke Pemerintah Provinsi (PEMPROV) Terhitung mulai Januari 2020 lalu, aset dan pengelolaan Terminal Kepuhsari Jombang akan mulai diambil alih oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) Jombang, Hartono, membenarkan kabar pengambil alihan aset dan pengelolaan Terminal Kepuhsari Jombang sesuai dengan amanat UU No. 23 Tahun 2014.

Dalam hal itu banyak bus dan kendaran umum lebih memilih untuk tidak masuk kedalam terminal sehingga di dalam terminal fasilitas yang ada terbengkalai tidak terurus, banyak atap-atap yang rusak dan banyak juga kios gerai yang gulung tikar karna kurang nya minat penumpang untuk datang ke terminal menunggu keberangkatan.

Studi kasus ini bertujuan untuk dapat memberikan masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang. Untuk dapat meningkatkan pelayanan Terminal tersebut, maka perlu ditentukan apa saja yang menjadi target peningkatan pelayanan di terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang. Selanjutnya menentukan apa yang menjadi atribut pelayanan di terminal tersebut dengan mempertimbangkan persepsi dari pengguna terminal atau suara pengguna menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality*

Function Deployment (QFD) yang merupakan suatu pengembangan produk yang mengkonversi suara konsumen ke dalam sebuah desain produk sehingga keinginan dan kebutuhan terakomodasi..

Pengembangan yang telah dilakukan pada terminal ini belum memberikan efek yang signifikan pada jumlah pengunjung yang menggunakan jasa terminal pasca diambil alih apakah sudah sesuai dengan tujuan dari pengembangan tersebut yang berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan dan jumlah kunjungan di Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang. setiap harinya. Masih banyak pengguna jasa terminal yang memilih untuk menunggu angkutan umum diluar terminal. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk membandingkan pelayanan yang telah diberikan oleh Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang Jawa Timur pasca terjadi transisi kepengurusan, apakah sudah sesuai dengan tujuan dari pengembangan tersebut yang berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan dan jumlah kunjungan di Terminal Kepuhsari Kabupaten Jombang. Sehingga penulis menyusun penelitian yang berjudul: **PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS TERMINAL KEPUHSARI JOMBANG**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam studi ini adalah :

1. Kinerja di terminal kepuhsari dikatakan kurang optimal, karna banyak fasilitas yang kurang memadai
2. Terjadinya ketidakpuasan pengguna terminal terhadap fasilitas terminal
3. Perlunya analisis lebih mendalam tentang pelayanan terhadap pengguna menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan.

1.3 Rumusan Masalah

Pokok-pokok bahasan pada studi ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Masalah apa yang mempengaruhi kepuasan penumpang ?

2. Bagaimana Tingkat pelayanan yang ada di terminal Kepuhsari dilihat dari metode Importance Performance Analysis (IPA)
3. Bagaimana menerapkan Quality Function Deployment (QFD) untuk atribut pelayanan di Terminal Kepuhsari, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan minat pengguna terminal?

1.4 Tujuan Studi

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari studi ini yaitu :

1. Memenuhi kebutuhan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas terminal Kepuhsari Jombang
2. Menganalisis Tingkat pelayanan di terminal Kepuhsari Jombang menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)
3. Melakukan analisis mendalam terhadap pelayanan terminal QFD untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan.

1.5 Manfaat Studi

Adapun manfaat pengembangan sistem QFD Terminal Kepuhsari adalah :

1. Memenuhi kebutuhan penumpang yang belum terlayani
2. Sebagai referensi suatu ukuran yang menjadi parameter upaya-upaya yang harus dilakukan oleh pihak pengelola atau manajemen untuk meningkatkan pelayanan atau kinerja.
3. Menambah tingkat harapan pengguna terhadap suatu faktor yang dapat dicapai oleh pihak pengelola atau manajemen untuk meningkatkan pelayanan atau kinerja.

1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam studi ini adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan fasilitas dan pelengkap terminal Kepuhsari yang belum memenuhi standar
2. Pengembangan sistem QFD harus dimiliki sebuah terminal angkutan umum menurut persepsi pengguna pengelola terminal untuk mempermudah upaya peningkatan pelayanan

3. Permasalahan terminal Kepuhsari Jombang, antara lain peningkatan beberapa fasilitas, meningkatkan beberapa pelayanan untuk kenyamanan di terminal, peningkatan juga dilakukan terkait dengan fasilitas dan pegawai serta petugas terminal.

1.7 Lokasi Studi

Terminal Kepuhsari Jombang Jawa Timur, Jalan Mastrip Nomor 2, Dusun Kepuh Permai, Desa Kepuhkembeng, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur, Kodepos (61481).