

**PENGEMBANGAN MODEL  
KUALITAS JASA TRANSPORTASI UMUM  
MENGUNAKAN METODE  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)  
(Studi pada BRT Trans Semarang Koridor II)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :  
**ZULKIFLI AULIA RAKHMAN**  
**12010114130232**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2018**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Zulkifli Aulia Rakhman

Nomor Induk Mahasiswa : 12010114130232

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Judul Skripsi : **Pengembangan Model Kualitas Jasa Transportasi Umum Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi pada BRT Trans Semarang Koridor II)**

Dosen Pembimbing : Dr. Mahfudz, S.E., M.T.

Semarang, 27 Juli 2018

Dosen Pembimbing.



( Dr. Mahfudz, S.E., M.T. )

NIP. 197309101998031003

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Zulkifli Aulia Rakhman

Nomor Induk Mahasiswa : 12010114130232

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Judul Skripsi : **Pengembangan Model Kualitas Jasa Transportasi Umum Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi pada BRT Trans Semarang Koridor II)**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 8 Agustus 2018**

### Tim Penguji

1. Dr. Mahfudz, S.E., M.T.

(.....)

2. Drs. Bambang Munas D. Dipl.Com.,M.M.

(.....)

3. I Made Sukresna, S.E., M.Si., Ph.D.

(.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Zulkifli Aulia Rakhman, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Pengembangan Model Kualitas Jasa Transportasi Umum Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi pada BRT Trans Semarang Koridor II)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan asli penulisnya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolaholah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 26 Juli 2018



Zulkifli Aulia Rakhman

NIM 12010114130232

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“And We removed from you your burden. Which had weighed upon your back.*

*And raised high for you your repute.*

*For indeed, with hardship (will be) ease.*

*Indeed, with hardship (will be) ease.*

*So when you have finished (your duties), then stand up (for worship).*

*And to your Lord direct (your) worship.”*

*( Quran Surah no 94;2–8 )*

*“The best of men is the most beneficial to human beings.”*

*( Hadith Shahihul Jami' no: 3289 )*

*Sebuah persembahan untuk Bapak dan Ibu yang selalu mengasihi*

*Serta keluarga, dan kolega yang selalu ada*

*Atas Doa, Dukungan, Motivasi, dan Perhatian*

*Yang selalu tercurah.*

## **ABSTRACT**

*BRT Trans Semarang is a modern public transportation service established by the Government of Semarang City and managed by BLU Trans Semarang. Nowadays, competition within the public transportation service industry is significantly growing. This condition makes BLU Trans Semarang face a big challenge on how they can “listen to” the voice of their customers, in order to strengthen their existence in the industry. This study aims at analysing the priority of customer requirements of Trans Semarang BRT Corridor II which are categorized into five dimensions of SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy).*

*This study used purposive sampling technique and questionnaires as the instrument. There were 96 respondents (daily users of BRT Trans Semarang Corridor II which is spread in six bus stops) involved in this research. To elaborate the data collected, the assessment from BLU Trans Semarang was Included. The priorities of customer requirements were analysed using Importance - Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD).*

*This research found that, on one hand, "there is a definite arrival schedule" was the highest priority among the customer requirements based on IPA analysis. On the other hand, "free from traffic jam" was the highest priority (with normalized raw weight 4.82%) among the customer requirements based on the QFD analysis. The difference is due to the contra perceptions between customers and management regarding the quality of BRT Trans Semarang Corridor II services. Thus, BLU Trans Semarang should immediately improve the quality of their services in these two attributes in order to achieve the vision of the company; "Providing Professional, Self-Reliable, Reliable and Affordable BRT Services".*

*Keywords: BRT, Trans Semarang, Service Quality, SERVQUAL, Quality Function Deployment, QFD.*

## ABSTRAK

BRT Trans Semarang merupakan jasa transportasi umum modern yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Semarang dan dikelola oleh Badan Layanan Umum Trans Semarang. Persaingan di industri transportasi umum menjadi semakin ketat, mengakibatkan menurunnya jumlah pengguna jasa BRT Trans Semarang Koridor II. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan melakukan perbaikan kualitas layanan agar sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prioritas persyaratan pelanggan BRT Trans Semarang Koridor II yang dikelompokkan dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Jumlah sampel dalam penelitian ini dipilih dengan teknik *purposive sampling* dan dikumpulkan melalui teknik kuesioner. Penelitian ini melibatkan 96 responden yang merupakan pengguna harian BRT Trans Semarang Koridor II yang tersebar dalam enam halte. Penelitian ini juga melibatkan penilaian dari pihak BLU Trans Semarang untuk menguatkan penilaian dari pengguna jasa. Prioritas persyaratan pelanggan dianalisis menggunakan metode *Importance – Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

Hasil penelitian menemukan bahwa “Terdapat jadwal kedatangan yang pasti” merupakan atribut persyaratan pelanggan yang memiliki prioritas tertinggi berdasarkan analisis IPA. Sementara berdasarkan analisis QFD atribut “Bebas dari kemacetan” merupakan persyaratan pelanggan yang menjadi prioritas tertinggi (dengan nilai *normalized raw weight* 4,82%). Perbedaan hasil dari kedua analisis tersebut dikarenakan perbedaan persepsi diantara pengguna dan pengelola mengenai kualitas layanan BRT Trans Semarang Koridor II. BLU Trans Semarang disarankan untuk segera membenahi kualitas layanan mereka dalam dua atribut tersebut agar dapat mewujudkan visi perusahaan, yaitu “Menciptakan Pelayanan BRT yang Profesional, Mandiri, Dapat Diandalkan, Berkesinambungan dan Terjangkau”.

Kata kunci: BRT, Trans Semarang, Kualitas Jasa, SERVQUAL, QFD, *Quality Function Deployment*.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, berkah dan karunianya yang telah diberikan kepada penulis. Kepada-Nya penulis mengucapkan banyak bersyukur atas izin-Nya penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGEMBANGAN MODEL KUALITAS JASA TRANSPORTASI UMUM MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) (STUDI PADA BRT TRANS SEMARANG KORIDOR II)”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan ini ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

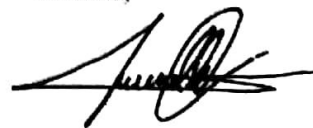
3. Bapak Dr. Mahfudz, S.E., M.T., selaku Dosen Pembimbing atas segala waktu dan ilmu yang telah dicurahkan untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Astiwi Indriani, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah menunjang perkuliahan.
6. Badan Layanan Umum Trans Semarang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Orang tua tercinta, Bapak Rokh Eddy Prabowo dan Ibu Titik Haryati. Mbak Lia, Mas Sugianto, Mas Yanuar, Mbak Dita yang selalu memberi dukungan. Serta ponakan-ponakan yang lucu Zahira, Mihrima, dan Habibah.
8. Teman-teman grup Penyamun666, Davin Hardian Naufal Aisy, Dewanda Maulana, Dwiki Hygi Dewantoro, dan Faizal Irvan Zulfikar. Serta Diesna Karuniar Santoso sebagai *support system* yang selalu menyokong disaat susah.
9. Teman-teman panitia inti Sophomore 16, Bregas Wirotomo, Merkurius Oka, Ridwan Fikriarul, Raka Bagaskara, Emil Julius, Bli Dwi Nugraha, Farras Alfarid, Edward Adi, Rifki Hanif, Rifa Qonita, Aulia Khairunisa, Nadya Restu, Shabrina Abin, Yulia Syarif, dan Yosefina Rosa yang selalu menghibur disaat buntu.

10. Teman-teman kontrakan Hari Jumat, Kharisma Muhammad Husen, Naufal Hadi, Rizki Aulia Karti, Aditya Farhansyah, Raden Satrio Wibowo, dan Faiz Hazim yang selalu bersama dalam suka dan duka.
11. Teman-teman grup Loyalitas Carisa Kusuma, Dian Ananti, Annisa Lufth, Laras Puspa, Linati Halda, Mirza Safira, Nyata Cinta, dan Rinda Intan yang senantiasa loyal sebagai teman semenjak semester satu.
12. Teman-teman grup Frischmann, KKN Desa Sendang Sikucing dan konsentrasi Manajemen Operasional yang selalu membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Teman-teman Manajemen angkatan 2014 yang telah banyak memberikan kenangan indah selama empat tahun berkuliah.
14. Semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 26 Juli 2018

Penulis,



Zulkifli Aulia Rakhman

NIM. 12010114130232

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Manfaat Penelitian .....	13
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2. Manfaat Praktis .....	14
1.5. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II: TELAAH PUSTAKA</b> .....	16
2.1. Landasan Teori.....	16
2.1.1. Konsep Jasa.....	16
2.1.2. Konsep Kualitas Jasa .....	18
2.1.3. Fokus pada Konsumen .....	22
2.1.4. Konsep <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	23
2.1.5. Konsep <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) .....	27
2.1.6. Konsep Transportasi Masal <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) .....	29
2.2. Penelitian Terdahulu .....	32
2.3. Kerangka Pemikiran.....	37

<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b> .....	38
3.1. Dimensi Kualitas Jasa .....	38
3.2. Definisi Operasional Dimensi Kualitas Jasa .....	39
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3.1. Data Primer .....	40
3.3.2. Data Sekunder .....	40
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Ukuran Sampel .....	42
3.4.1. Populasi.....	42
3.4.2. Sampel.....	42
3.4.3. Teknik Penentuan Ukuran Sampel.....	43
3.5. Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.1. Kuesioner .....	44
3.6.2. Studi Pustaka.....	46
3.7. Teknik Pengolahan Data .....	46
3.7.1. Tabulasi Deskriptif.....	46
3.7.2. Metode <i>Quality Function Deployment</i> .....	47
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	61
<b>4.1. Deskripsi Perusahaan</b> .....	61
<b>4.1.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan</b> .....	61
<b>4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan</b> .....	62
<b>4.1.3. Produk Perusahaan</b> .....	63
<b>4.2. Deskripsi Responden</b> .....	64
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Halte Keberangkatan .....	64
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	65
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
4.2.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	66
4.2.6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan .....	67
4.2.7. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Jasa .....	67
4.3. Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> .....	68
4.3.1. Menyusun Atribut <i>Customer Requirement</i> (Persyaratan Pelanggan) .....	69
4.3.2. Mengembangkan <i>Planning Matrix</i> (Matriks Perencanaan) .....	70

4.3.3.	Menyusun Atribut <i>Technical Responses</i> (Karakteristik Teknis).....	86
4.3.4.	Mengembangkan <i>Relationship Matrix</i> (Matriks Hubungan) .....	88
4.3.5.	Mengembangkan Matriks Korelasi Teknis .....	90
4.3.6.	Mengembangkan <i>Technical Matrix</i> (Matriks Teknis) .....	91
4.3.7.	Menyusun <i>House of Quality</i> secara Lengkap.....	98
<b>BAB V: PENUTUP</b> .....		101
5.1.	Kesimpulan .....	101
5.2.	Keunggulan dan Keterbatasan Penelitian .....	102
5.3.	Saran .....	103
5.3.1.	Implikasi Kebijakan .....	103
5.3.2.	Saran Peneliti Mendatang .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		105
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b> .....		108

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Pribadi di Kota Semarang .....	2
Tabel 1.2 Rute BRT TransSemarang .....	5
Tabel 1.3 Load Factor BRT TransSemarang Tahun 2017 .....	6
Tabel 1.4 Jenis Transportasi Umum yang Beroperasi di Kota Semarang.....	9
Tabel 1.5 Research Gap .....	11
Tabel 2.1 Dimensi SERVQUAL.....	21
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Jasa dan Atribut Persyaratan Pelanggan .....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Dimensi .....	39
Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data .....	41
Tabel 4.1 Persebaran Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.2 Persebaran Halte Keberangkatan Responden .....	65
Tabel 4.3 Persebaran Usia Responden .....	65
Tabel 4.4 Persebaran Pekerjaan Responden.....	66
Tabel 4.5 Persebaran Pendidikan Terakhir Responden.....	66
Tabel 4.6 Persebaran Pendapatan Tiap Bulan Responden .....	67
Tabel 4.7 Persebaran Lama Penggunaan Jasa TransSemarang Koridor II.....	68
Tabel 4.8 Atribut Persyaratan Pelanggan.....	69
Tabel 4.9 Nilai Kepentingan Pelanggan.....	71
Tabel 4.10 Kinerja Kepuasan Pelanggan .....	73
Tabel 4.11 Penilaian Kinerja Kompetitif. ....	75
Tabel 4.12 Rasio Kenaikan .....	77
Tabel 4.13 Poin Penjualan.....	79
Tabel 4.14 Raw Weight dan Normalized Raw Weight.....	81
Tabel 4.15 Matriks Perencanaan Persyaratan Pelanggan BRT Trans Semarang Koridor II .....	82
Tabel 4.16 Atribut Karakteristik Teknis BRT Trans Semarang .....	86
Tabel 4.17 Matriks Hubungan BRT Trans Semarang Koridor II .....	89
Tabel 4.18 Matriks Korelasi Teknis BRT Trans Semarang.....	90
Tabel 4.19 Tingkat Kesulitan Perusahaan.....	91
Tabel 4.20 Nilai Target Atribut Teknis BRT Trans Semarang.....	93
Tabel 4.21 Benchmark Teknis BRT Trans Semarang Koridor II .....	95
Tabel 4.22 Bobot Absolut dan Bobot Relatif Atribut Karakteristik Teknis BRT Trans Semarang Koridor II .....	96
Tabel 4.23 Matriks Teknis BRT Trans Semarang Koridor II .....	98

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Matriks House of Quality .....	24
Gambar 2.2 Simbol-Simbol dalam HoQ.....	26
Gambar 2.3 Diagram IPA .....	28
Gambar 3.1 Daftar Customer Requirements .....	48
Gambar 3.2 Planning Matrix.....	49
Gambar 3.3 Daftar Technical Response .....	54
Gambar 3.4 Matriks Hubungan Customer Requirements Dan Technical Responses .....	55
Gambar 3.5 Matriks Technical Correlation .....	56
Gambar 3.6 Technical Matrix .....	57
Gambar 3.7 House of Quality .....	60
Gambar 4.1 Diagram IPA Atribut Persyaratan Pelanggan BRT Trans Semarang Koridor II .....	83
Gambar 4.2 House of Quality BRT Trans Semarang Koridor II .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Panduan Wawancara Tahap Studi Pendahuluan.....	109
Lampiran B Hasil Wawancara Studi Pendahuluan .....	112
Lampiran C Atribut Karakteristik Teknis .....	116
Lampiran D Kuesioner Penelitian kepada Pengguna Jasa .....	121
Lampiran E Hasil Kuesioner Penelitian kepada Pengguna Jasa .....	128
Lampiran F Kuesioner Penelitian kepada Manajer Operasional.....	139
Lampiran G Izin Penelitian dari BLU Trans Semarang.....	161
Lampiran H Dokumentasi Pengumpulan Data .....	163

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan sektor perhubungan merupakan bagian penting dari mobilitas manusia, barang dan jasa baik lokal, regional, nasional maupun internasional. Disamping itu sektor ini juga berperan sebagai pendukung pembangunan sektor lainnya. Sistem perhubungan di Jawa Tengah meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Kota-kota di Jawa Tengah terhubung melalui jalur darat, maka dari itu transportasi darat perlu mendapatkan perhatian lebih. Transportasi darat terdiri dari angkutan jalan raya, kereta, juga sungai dan danau (Badan Pusat Statistik Jawa Tengah, 2016). Dalam hal ini angkutan jalan raya memiliki peranan penting dalam kelancaran kegiatan sosial dan perekonomian yang dilakukan oleh masyarakat, khususnya di kota-kota besar di Jawa Tengah.

Seiring dengan perkembangan kota dan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan transportasi di perkotaan juga meningkat sehingga menyebabkan permasalahan transportasi menjadi sangat kompleks, khususnya di Kota Semarang. Salah satu masalah transportasi yang terjadi di Kota Semarang adalah kemacetan. Pertumbuhan jumlah penduduk mengakibatkan padatnya aktivitas sosial dan perekonomian, yang mana aktivitas tersebut membutuhkan mobilisasi tinggi dalam suatu wilayah dan dapat menyebabkan kemacetan. Meningkatnya jumlah kendaraan pribadi juga menjadi penyebab kemacetan yang terjadi (Chamon *et al.* 2008; Pucher *et al.* 2007).

Tabel berikut menunjukkan kenaikan jumlah kendaraan pribadi di kota Semarang.

**Tabel 1.1**  
**Pertumbuhan Jumlah Kendaraan Pribadi di Kota Semarang**

Tahun	Jenis Sarana Angkutan	
	Mobil	Sepeda Motor
2008	20,682	93,073
2009	21,697	93,088
2010	34,335	115,051
2011	34,625	123,527
2012	44,660	129,019
2013	48,660	216,916
2014	51,523	225,286
2015	53,955	247,537
2016	54,753	249,742
2017	56,453	252,936

Sumber: BPS Kota Semarang (2017)

Data pada Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah kendaraan pribadi di Kota Semarang mengalami terus mengalami peningkatan dalam sepuluh tahun terakhir. Hal tersebut menuntut adanya keseimbangan antara sarana dan prasarana di bidang transportasi untuk mengurai kemacetan dan menunjang mobilitas masyarakat dalam melaksanakan aktivitas mereka. *Rahma et al.* (2014) menyebutkan bahwa sektor transportasi sangat menentukan keberhasilan pembangunan di berbagai bidang, bukan hanya sebagai alat untuk melancarkan mobilitas barang dari sumber-sumber ekonomi. Melihat fenomena tersebut, Pemerintah Kota Semarang menyediakan jasa transportasi umum dalam kota bagi warganya.

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, transportasi umum didefinisikan sebagai setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Mengacu kepada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum menyebutkan bahwa transportasi umum dalam kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah Kota atau wilayah ibukota Kabupaten atau dalam Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek. Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan perjalanan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal.

Penyelenggaraan transportasi umum bertujuan untuk memberikan pelayanan angkutan yang layak (aman, cepat, murah, nyaman) bagi masyarakat. Transportasi umum penumpang bersifat angkutan massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada jumlah orang atau penumpang yang menggunakannya. Dengan jumlah penumpang yang semakin banyak biaya transportasi dapat ditekan serendah mungkin. Dengan rendahnya biaya penggunaan masyarakat pengguna kendaraan pribadi diharapkan beralih ke transportasi umum, sehingga volume lalu lintas kendaraan pribadi berkurang dan kemacetan di jalan dapat terurai (Warpani, 1990).

Dalam rangka menyediakan jasa transportasi umum yang layak bagi warganya Pemerintah Kota Semarang menyelenggarakan berbagai jasa transportasi

umum. Diantaranya adalah angkutan minibus (angkot), bus kota, Bus Damri, dan alat transportasi massal berbasis jalan yakni *Bus Rapid Transit (BRT)*. Rahma *et al.* (2014) mengajukan argument bahwa jasa transportasi umum yang telah diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Semarang diharapkan dapat mengatasi masalah kemacetan yang ditimbulkan oleh cepatnya pertumbuhan kendaraan pribadi, serta diharapkan menjadi alat transportasi yang efektif dari segi waktu.

Bertepatan dengan hari jadi Kota Semarang ke 462 pada tanggal 2 Mei 2009, Pemerintah Kota Semarang meresmikan jasa transportasi umum terbaru di kota Semarang, Trans Semarang. Trans Semarang merupakan jasa transportasi umum pertama di Semarang yang menggunakan system *Bus Rapid Transit (BRT)*. Dalam bukunya, Lee *et al.* (2007) BRT di definisikan sebagai bus dengan sistem transit yang cepat dengan layanan yang lebih modern. Kriteria *Bus Rapid Transit* meliputi penggunaan kendaraan berkapasitas besar yang nyaman, halte yang saling terintegrasi, waktu transit yang singkat di setiap halte, jalur operasional yang fleksibilitas, serta tersedianya system informasi.

Yang menjadikan Trans Semarang berbeda dengan [bus kota](#) konvensional adalah pintu otomatis yang terletak lebih tinggi dari badan jalan, sehingga penumpang hanya dapat naik di halte (shelter) BRT. Konsep yang diusung Trans Semarang tersebut sama dengan konsep *busway* [Transjakarta](#), walaupun Trans Semarang belum memiliki jalur khusus seperti TransJakarta. Selain itu, tarif yang relatif terjangkau, ketepatan waktu, serta berpendingin udara menjadikan BRT ini sebagai andalan warga kota Semarang dalam bepergian. Koridor I Trans Semarang dengan trayek Terminal Mangkang – Terminal Penggaron mulai beroperasi pada

18 Mei 2009. Hingga tahun 2018 Trans Semarang telah memiliki beberapa Koridor dengan rute yang menghubungkan dalam kota maupun daerah penyokong disekitar kota Semarang, yang akan tersaji dalam tabel berikut.

**Tabel 1.2**  
**Rute BRT Trans Semarang**

<b>Nomor Koridor</b>	<b>Tanggal Mulai Beroperasi</b>	<b>Jumlah Halte Pemberhentian</b>	<b>Trayek</b>
I	18 Mei 2009	33	Terminal Mangkang – Terminal Penggaron
II	1 Oktober 2012	27	Terminal Terboyo – Terminal Sisemut Ungaran
III	1 November 2014	31	Pelabuhan Tanjung Emas – Jalan Sisingamangaraja
IV	2 Desember 2013	35	Terminal Cangkiran – Bandara Ahmad Yani
V	31 Maret 2017	44	Perumahan Bukit Kencana Jaya – PRPP
VI	31 Maret 2017	22	Universitas Diponegoro – Universitas Negeri Semarang

Sumber: Badan Layanan Umum Trans Semarang, 2018

Tabel 1.2 menunjukkan enam Koridor dan trayek Trans Semarang yang sudah beroperasi hingga tahun 2018. Koridor I dengan tiga puluh tiga halte pemberhentian, Koridor II dengan dua puluh tujuh halte pemberhentian, dan Koridor IV dengan tiga puluh lima halte pemberhentian menjadi penghubung antara pintu-pintu kedatangan dan keberangkatan Kota Semarang dari dan menuju daerah sekitar. Koridor III dengan tiga puluh satu halte pemberhentian menjadi penghubung antara pintu kedatangan Bandara Ahmad Yani menuju ke daerah perkotaan, yaitu Jalan Sisingamangaraja. Koridor V dengan empat puluh empat halte pemberhentian menjadi penghubung antara Perumahan Bukit Kencana Jaya

dan PRPP yang merupakan daerah pemukiman. Sedangkan Koridor VI dengan dua puluh dua halte pemberhentian menghubungkan antara dua daerah pendidikan, yaitu Universitas Diponegoro dan Universitas Negeri Semarang. Trans Semarang memiliki total tiga ratus dua unit halte yang tersebar di tempat-tempat strategis kota Semarang. Trans Semarang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan aktivitas warga kota Semarang. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai *load factor* Trans Semarang yang tinggi pada tahun 2017 yang akan tersaji dalam tabel berikut.

**Tabel 1.3**  
***Load Factor* BRT Trans Semarang Tahun 2017**

	<b>Jumlah Armada per Hari</b>	<b>Jumlah Trip per Hari</b>	<b>Kapasitas Seat per Armada</b>	<b><i>Load Factor</i>*</b>
<b>Koridor I</b>	24	8	84	803.36%
<b>Koridor II</b>	24	8	42	1057.25%
<b>Koridor III</b>	16	8	42	640.11%
<b>Koridor IV</b>	24	8	42	717.87%
<b>Koridor V</b>	14	8	42	514.36%
<b>Koridor VI</b>	14	10	42	260.94%

Sumber: Badan Layanan Umum Trans Semarang, 2018

Berdasarkan Tabel 1.3 Trans Semarang Koridor II menjadi trayek dengan nilai *load factor* terbesar pada tahun 2017 dengan 1057,25%, yang berarti merupakan Koridor Trans Semarang terpadat. Koridor terpadat selanjutnya adalah Koridor I dengan 803,36%, disusul oleh Koridor IV (717,87%), Koridor III (640,11%), Koridor V (514,36%), dan Koridor VI dengan kepadatan terendah

(260,94%). Koridor II sebagai rute terpadat dalam kegiatan operasionalnya tidak lepas dari kekurangan dan masalah.

Dilansir dalam portal online *metrosemarang.com* Kepala BLU BRT Trans Semarang, Ade Bhakti Ariawan mengungkapkan bahwa sepanjang tahun 2017 terdapat sebanyak enam ratus lima puluh tiga keluhan masyarakat yang masuk ke BLU UPTD BRT Trans Semarang. Keluhan terbanyak (142) mempersoalkan pelayanan sopir, di posisi kedua keluhan tentang armada yang tidak merapat ke shelter (129), nomor tiga keluhan tentang petugas tiket yang kurang ramah (100), nomor empat keluhan tentang kondisi armada bus (90), dan sisanya keluhan tentang lain-lain (192). Dari semua keluhan tersebut, urutan Koridor paling banyak dikeluhkan layanannya adalah Koridor II sebanyak empat puluh empat keluhan. Armada yang beroperasi dalam Koridor II memiliki umur kendaraan yang paling tua dibandingkan dengan armada yang melayani koridor lain. Disamping itu, armada Trans Semarang Koridor II juga harus menempuh medan yang berat dalam operasionalnya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) kualitas jasa sebaiknya diukur dari sudut pandang konsumen, karena penilaian pengguna angkutan umum mewakili kinerja jasa angkutan umum secara keseluruhan. Untuk itu dilakukan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara.

Hasil wawancara studi pendahuluan yang tersaji dalam Lampiran B menunjukkan penilaian responden yang bervariasi terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Trans Semarang Koridor II. Dari sepuluh orang responden, delapan

orang responden menilai fasilitas fisik Trans Semarang Koridor II masih kurang nyaman untuk digunakan. Sementara itu, sembilan orang dari sepuluh orang responden menilai Trans Semarang Koridor II tidak tepat waktu. Tiga dari sepuluh orang responden merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan. Delapan dari sepuluh orang responden merasa kurang mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan, dan lima orang responden menilai bahwa petugas Trans Semarang Koridor II kurang ramah. Dengan banyaknya penilaian buruk dalam hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa Trans Semarang Koridor II kurang baik.

Dilansir dari *mediaindonesia.com* salah satu program pemerintah yakni meningkatkan pembangunan dan percepatan ekonomi melalui pembangunan infrastruktur di banyak sektor, termasuk transportasi. Tak heran jika kita lihat sekarang sedang dilakukan pembangunan *Light Rapid Transit* (LRT), *Mass Rapid Transit* (MRT) di Jakarta dan Palembang, serta perbaikan transportasi umum massal. Hal tersebut dilakukan untuk memperbaiki kualitas transportasi umum massal dalam rangka mengatasi kemacetan di enam kota metropolitan dan tujuh belas kota besar di Indonesia.

Kualitas jasa Trans Semarang Koridor II yang kurang baik berpotensi menyebabkan pengguna kembali menggunakan kendaraan pribadi atau menggunakan jasa transportasi lain. Hingga tahun 2018, terdapat beberapa jenis transportasi umum massal yang beroperasi di Kota Semarang, yang akan dijelaskan dalam Tabel 1.4 berikut.

**Tabel 1.4**  
**Jenis Transportasi Umum Massal di Kota Semarang**

<b>Jenis Transportasi Umum</b>	<b>Kode Angkutan Umum</b>	<b>Jumlah Armada (Unit)</b>
Bus Kota	B.01 – B.52	83
Mini Bus	C.1 – C.10	1231
	R.11 – R.13	535
Trans Semarang	Koridor I	24
	Koridor II	24
	Koridor III	16
	Koridor IV	24
	Koridor V	14
	Koridor VI	14
Trans Jateng	Koridor I	18

Sumber: Pusat Informasi Publik Pemerintah Kota Semarang, 2018, diolah

Berdasarkan Tabel 1.4 terdapat sebanyak sembilan jenis transportasi umum di kota Semarang yang memiliki perpotongan rute dengan Trans Semarang Koridor II. Diantaranya terdapat satu jenis transportasi umum yang juga menggunakan system *Bus Rapid Transit*, yaitu Trans Jateng yang beroperasi sejak 7 Juli 2017. Banyaknya pilihan yang tersedia untuk masyarakat mengakibatkan persaingan yang semakin ketat dalam bisnis jasa transportasi umum. Untuk memenangkan persaingan Trans Semarang perlu meningkatkan kualitas jasa. Para akademisi dan professional telah menyetujui bahwa focus pada kualitas jasa adalah kunci kesuksesan dalam industry jasa (Ladhari, 2009).

Menurut Zeithaml (dikutip dari Bakti dan Sumaedi, 2015) kualitas jasa adalah penilaian konsumen terhadap keunggulan pelayanan secara keseluruhan. Kualitas jasa sebaiknya diukur dari sudut pandang konsumen. Kualitas jasa bisa disebut baik jika konsumen merasa bahwa kualitas jasa yang disampaikan telah

memenuhi atau melebihi ekspektasinya. SERVQUAL merupakan model pengukuran kualitas jasa yang banyak digunakan oleh para peneliti. Parasuraman *et al*, (1998) melalui SERVQUAL mengajukan 22 indikator yang kemudian dibagi menjadi lima dimensi untuk mengukur kualitas dari sebuah produk jasa, yaitu *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Wen, Lan, dan Cheng (2005) juga menyarankan agar peneliti selanjutnya melakukan penyesuaian model SERVQUAL dengan karakteristik masing-masing konteks jasa.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sendiri mengemukakan bahwa lima dimensi SERVQUAL merupakan konsep dasar dari kualitas jasa. Lima dimensi SERVQUAL dapat menyesuaikan konteks bisnis dan dilengkapi dengan dimensi pengukuran tertentu bila diperlukan. Oleh sebab itu, pengembangan model pengukuran kualitas jasa yang sesuai dengan karakteristik jasa sangat diperlukan.

Terkait pembahasan mengenai penggunaan model SERVQUAL dalam pengukuran kualitas jasa transportasi umum. Beberapa penelitian menunjukkan kesenjangan hasil penelitian terkait dimensi SERVQUAL yang paling berpengaruh terhadap kualitas jasa transportasi umum massal di Indonesia, yang akan paparkan dalam Tabel 1.5 berikut.

**Tabel 1.5**  
***Research Gap***

No	Research Gap	Peneliti dan Tahun Penelitian	Keterbatasan Penelitian
1.	Keterbatasan penelitian menggunakan model SERVQUAL	Radhi (2010)	Salah satu kelemahan SERVQUAL adalah tidak dapat membandingkan secara langsung kinerja masing-masing dimensi dan skala prioritas ekspektasi pelanggan.
2.		Mikhaylov, Gumenyuk, dan Mikhaylova (2015)	Model SERVQUAL tidak dapat menggambar gambaran lengkap kualitas. Untuk diterapkan dalam manajerial, peran dan dampak dari semua pemangku kepentingan harus dipertimbangkan, dan kesimpulan yang komprehensif dibuat.
3.		Fitriati (2010)	Penelitian SERVQUAL seringkali berhenti sampai diketahui apakah kualitas pelayanan sudah atau belum sesuai dengan harapan pengguna layanan.
4.		Yulianto (2010)	Keterbatasan penelitian ini adalah pada metode SERVQUAL yang hanya mempertimbangkan proses penyampaian jasa.

Tabel 1.5 menunjukkan empat penelitian terakhir yang menggunakan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas jasa transportasi umum. Keempat penelitian tersebut memiliki *research limitation* yang berbeda, namun intinya menyampaikan bahwa penelitian dengan model SERVQUAL belum cukup untuk mengukur kinerja jasa dan memberikan saran manajerial bagi perusahaan.

Salah satu metode untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan menggunakan metode QFD adalah untuk menjamin bahwa jasa yang dihasilkan mampu memenuhi standar kualitas yang diinginkan konsumen. Menurut Sahney, Banwet, dan Karunes (2004), QFD menawarkan pendekatan terstruktur untuk mengintegrasikan persyaratan pelanggan dengan spesifikasi produk dan desain layanan, melalui penggunaan grafik dan matriks. Mengintegrasikan model SERVQUAL ke dalam QFD untuk meningkatkan kualitas jasa Trans Semarang Koridor II adalah tujuan utama yang ingin dicapai (Camgöz-Akdağ et al, 2013).

Berdasarkan pada permasalahan yang dialami Trans Semarang Koridor II dan *research gap* yang telah dipaparkan, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai **“Pengembangan Model Kualitas Jasa Transportasi Umum Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi pada BRT Trans Semarang Koridor II)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Jumlah keluhan yang diterima Trans Semarang Koridor II yang mencapai 50% dari keseluruhan keluhan dalam koridor BRT Trans Semarang, serta beberapa penelitian terdahulu yang mengungkapkan kekurangan dari penggunaan model SERVQUAL dalam mengukur kualitas jasa, menjadi dasar disimpulkannya beberapa pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana persyaratan konsumen (apa saja harapan yang dimiliki pengguna jasa) dapat didengarkan oleh pengelola untuk meningkatkan kualitas jasa transportasi umum Trans Semarang Koridor II?

2. Bagaimana atribut teknik (apa saja kemampuan perusahaan) dapat memenuhi persyaratan konsumen untuk meningkatkan kualitas jasa transportasi umum TransSemarang Koridor II?
3. Bagaimana penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas jasa transportasi umum TransSemarang Koridor II?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis karakteristik persyaratan pelanggan untuk meningkatkan kualitas jasa transportasi umum TransSemarang Koridor II.
2. Menganalisis karakteristik atribut teknik untuk meningkatkan kualitas jasa transportasi umum TransSemarang Koridor II.
3. Menganalisis penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas jasa transportasi umum TransSemarang Koridor II.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu manajemen operasional, terutama memberikan penjelasan tentang penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas produk perusahaan jasa.

- b. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya melalui model teoritikal dan model empirik yang belum dapat diuji.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta pengetahuan manajemen terhadap BLU TransSemarang sebagai pengelola TransSemarang Koridor II. Khususnya dalam peningkatan kualitas jasa transportasi umum menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*), sehingga TransSemarang Koridor II dapat memberikan jasa transportasi umum yang lebih berkualitas dan memenangkan persaingan diantara perusahaan jasa transportasi umum.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Pada bagian ini disajikan gambaran secara garis besar mengenai apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Pembagian dan uraian dari setiap bab adalah sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembahasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bagian ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian yang akan digunakan dalam membahas permasalahan dan kerangka penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel, metode analisis data, serta variable penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Isi dari bab ini adalah hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan *Quality Function Deployment* dalam usaha meningkatkan kualitas jasa transportasi umum TransSemarang Koridor II.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan dan keterbatasan penelitian. Serta saran bagi peneliti selanjutnya di masa depan