

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan kegiatan yang berperan sebagai urat nadi pembangunan dan perekonomian suatu daerah. Untuk itulah perlu adanya suatu sistem transportasi yang dapat menciptakan suatu kondisi sistem transportasi yang tertib, aman, lancar dan nyaman agar terciptanya suatu tujuan pembangunan dan perekonomian baik secara regional maupun nasional. Kebutuhan akan transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting, pergerakan terjadi karena adanya proses pemenuhan kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan merupakan kegiatan yang biasanya harus dilakukan setiap hari yang timbul akibat adanya pemisahan lokasi aktivitas. Dengan demikian, sistem kegiatan dalam terminal merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam perencanaan transportasi. Kondisi semacam ini terjadi di sebagian kota-kota di Indonesia tidak terkecuali Kota Kupang. Terminal angkutan umum adalah sebuah prasarana Transportasi jalan yang merupakan tempat penyediaan fasilitas masuk dan Keluarnya angkutan umum, tempat pemindahan arus penumpang dari suatu modus angkutan umum ke modus angkutan yang lainnya untuk kemudahan dan efisiensi pergerakan.

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus melaksanakan berbagai aktivitas yang tidak selalu berada pada satu tempat. Untuk melakukan aktivitas tersebut memerlukan berbagai sarana transportasi. Pelayanan terminal yang baik diharapkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang dan jasa, serta informasi sehingga dapat mendorong terciptanya suasana yang kondusif dalam rangka percepatan pembangunan suatu daerah. Terminal merupakan salah satu simpul transportasi yang berfungsi sebagai tempat transit penumpang untuk beralih ke moda angkutan umum lain. Kajian dilakukan pada Terminal Oebobo yang pada saat ini kinerja Pelayanannya kurang optimal dan kondisi fasilitas pelayanan terminal yang masih sangat minim dari yang distandarkan oleh suatu terminal tipe B. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional terminal Oebobo, membuat rekomendasi guna meningkatkan kinerja Terminal terhadap kepuasan pengguna jasa terminal serta membuat model regresi hubungan antara kualitas pelayanan dan variabel yang mempengaruhinya. Analisa data dilakukan dengan metode

CSI (*Customer Satisfaction Index*) metode IPA (*importance performance analysis*) dan metode *quality functional deployment* (QFD) serta analisa regresi untuk membuat model prediksi dan simulasi pengaruh hubungan yang terjadi antara variabel pelayanan dengan kualitas pelayanan. Minimnya fasilitas utama dan fasilitas penunjang kelengkapan terminal sebagaimana yang dipersyaratkan oleh suatu terminal .

Kondisi tersebut menyebabkan kinerja terminal Oebobo kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada user sehingga sangat diperlukan suatu perbaikan dan pengelolaan yang baik agar kriteria terminal sebagai simpul transportasi dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan lancar bagi pengguna jasa.

Berdasarkan uraian di atas maka, dilihat dari kondisi fisik secara teknis memungkinkan untuk mengetahui bagaimana terminal dapat meningkatkan kualitas pelayanannya maka diperlukan suatu penelitian lebih lanjut dengan judul **“KAJIAN KINERJA PELAYANAN TERMINAL DI KOTA KUPANG” (study kasus di terminal Oebobo)**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan operasional terminal Oebobo berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) ?
2. Apa rekomendasi yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan terminal Oebobo berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) ?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan operasional terminal Oebobo berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
2. Untuk membuat rekomendasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan terminal Oebobo berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah berfungsi untuk memberikan gambaran penilaian, masukan serta langkah-langkah yang diperlukan dalam rangka membangun dan mengembangkan perencanaan transportasi darat khususnya angkutan umum dalam kota dan bus. Sehingga suatu terminal dapat memberikan pelayanan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna angkutan bus untuk melakukan pergerakan dalam melakukan aktivitasnya.

1.5 Batasan masalah

Penelitian dilakukan di terminal Oebobo.

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terdiri dari penumpang dan awak/sopir.
2. Responden diambil dari pengguna jasa terminal yaitu, penumpang dan awak/sopir angkutan bus.
3. Variabel atribut pelayanan angkutan bus pada terminal Oebobo berdasar pengguna jasa.
4. Penelitian hanya akan membahas tentang model prediksi terkait kepuasan pengguna jasa.

1.6. Keterkaitan dengan penelitian terdahulu

Tabel 1.1 keterkaitan dengan penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ody wahyu prasetya utama	Evaluasi kinerja terminal induk kota Bekasi	- Menggunakan metode IPA	- Lokasi Penelitian Terminal tipe A induk kota Bekasi - Metode yang digunakan
2.	Nelson Francisco A.D.S. Silva, 2015.	Kajian kinerja terminal angkutann umum (Study kasus terminal Becora Dili- (Timor Leste)	- Menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) - Menggunaka metode quality function deployment (QFD)	- Lokasi penelitian Terminal becora Dili terminal tipe B (Timor Leste)
3.	Agung sudayu	Target peningkatan pelayanan terminal purwoasri Kediri dengan metode IPA dan metode QFD	- Menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) - Menggunaka metode quality function deployment (QFD)	- Lokasi penelitian Terminal purwoasri Kediri terminal tipe B.