

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk dengan berbagai macam profesi dan tingkat mobilitas yang tinggi, menuntut tersedianya transportasi darat, laut maupun udara yang memadai. Salah satu alat transportasi darat yang banyak diminati oleh masyarakat sekarang ini adalah Bus. Kendaraan ini dijadikan sarana transportasi antar kota dan antar propinsi yang beroperasi di beberapa daerah dinilai lebih mudah, aman, dan tepat waktu.

Para pengguna jasa Bus adalah orang yang menuntut perusahaan Bus untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja atau performansi (*performance*) perusahaan.

Mengembangkan strategi dari suara pelanggan (*the voice of customer*) dimulai dengan menganalisis pasar, mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menilai kemampuan pesaing. *The voice of customer* sangat penting dalam menentukan proses transformasi atau operasi untuk menghasilkan output yang dikehendaki.

Pada dasarnya konsep *Total Quality Service* adalah fokus pada konsumen (*customer focus*), identifikasi konsumen internal, eksternal, dan atau perantara merupakan prioritas utama. Apabila hal ini sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan

pelanggan. Untuk itu diperlukan alat yang bisa digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu *Quality Function Deployment (QFD)*.

*Quality Function Deployment (QFD)*, merupakan suatu alat yang mampu menganalisis *the voice of customer* terhadap produk atau jasa pelayanan yang diinginkan oleh konsumen. Melalui QFD, *the voice of customer* diterjemahkan kedalam proses disain berbentuk matriks (disebut *house of quality*) untuk menghasilkan produk atau jasa sesuai persyaratan dan keinginan konsumen dengan melibatkan partisipasi anggota seluruh fungsi organisasi. Dengan penerapan QFD perusahaan diharapkan bisa terhindar dari perbedaan persepsi tentang apa yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Mengingat peranan Bus sangat strategis dalam transportasi darat, maka *the voice of customer* memegang peranan penting dalam menentukan transportasi yang berkualitas tinggi dan bukan masanya lagi menganggap pelanggan sebagai target yang pasif. Oleh karena itu penulis mengambil judul **"PEMANFAATAN SUARA PELANGGAN (*THE VOICE OF CUSTOMER*) DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA"**.

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan, maka variabel yang digunakan dibatasi pada masalah *tangible* (tampilan fisik layanan), *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan layanan), dan *emphaty* (kemampuan memahami keinginan konsumen).

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah, maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang dianggap penting oleh penumpang Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang?
2. Target operasional apa yang harus dilaksanakan untuk memenuhi harapan penumpang Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang?
3. Rencana-rencana apa saja yang harus dilaksanakan untuk memenuhi harapan penumpang Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis atribut apa saja yang dianggap penting oleh Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang.

2. Untuk menganalisis target operasional apa yang harus dilaksanakan untuk memenuhi harapan penumpang Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang.
3. Untuk menganalisis rencana-rencana apa saja untuk memenuhi persyaratan penumpang Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Disamping tujuan penelitian seperti yang diuraikan, penelitian ini juga mempunyai manfaat sebagai berikut:

##### **1. Bagi Penulis**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan penulis mengenai kualitas jasa, khususnya pengguna jasa Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PO. Sumber Alam dan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk:

- a. bahan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.
- b. bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan pada pengguna jasa Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang.