

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan perekonomian di Indonesia sangat mempengaruhi meningkatnya mobilitas yang terjadi di masyarakat, transportasi umum kian dibutuhkan dan oleh sebab itu, bisnis transportasi di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, terutama di daerah perkotaan, contohnya pada transportasi darat pada tahun 2013 kendaraan bermotor (mobil penumpang) yang dioperasikan sekitar 11.484.514 unit dan meningkat di tahun 2016 menjadi 14.580.666 unit, dengan kata lain meningkat rata-rata sekitar 7,58 persen pertahun.

Nilai yang dihasilkan dari bisnis jasa transportasi darat pun meningkat dari sekitar Rp. 41.837,10 milyar pada tahun 1998 menjadi Rp. 72.234,47 milyar di tahun 2002 (BI, 2003). Angka-angka tersebut menjadi bukti positif bahwa perkembangan transportasi di Indonesia tergolong pesat, dan yang paling tinggi perkembangannya adalah transportasi darat.

Salah satu bisnis transportasi yang terus berkembang adalah taksi. Taksi merupakan kendaraan yang dapat mengantarkan konsumen langsung ke tujuan dan bersifat pribadi jika di bandingkan dengan moda transportasi yang lain, tetapi seiring dengan berkembangnya zaman serta teknologi masyarakat mulai mencari transportasi dapat

Dimas Arya Pradita, 2018

*IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

memenuhi kebutuhan transportasi dan memberikan kemudahan.

Pada tahun 2014 diawali dengan semakin majunya teknologi smartphone yang memudahkan masyarakat dalam menjalani kehidupan sehari-harinya, kemajuan ini berdampak terhadap banyak bidang, dan salah satu yang terkena dampaknya adalah bisnis taksi, karena pihak pengembang aplikasi yang terus berlomba untuk membuat aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat untuk menunjang kebutuhan transportasinya.

Diawali dengan beroperasinya taksi online yang menyebabkan berbagai macam pro dan kontra di masyarakat, tiga perusahaan transportasi online yakni GoJek, Uber dan Grab bersaing begitu ketat dalam bisnis transportasi dan perlahan lahan menggerus taksi konvensional. Tercatat sejak tahun 2017 dari 32 perusahaan taksi konvensional yang tercatat di wilayah jabodetabek sekarang hanya tersisa 4 perusahaan taksi konvensional yaitu Express, Gama, Taxiku dan juga Bluebird.(Kompas.com)

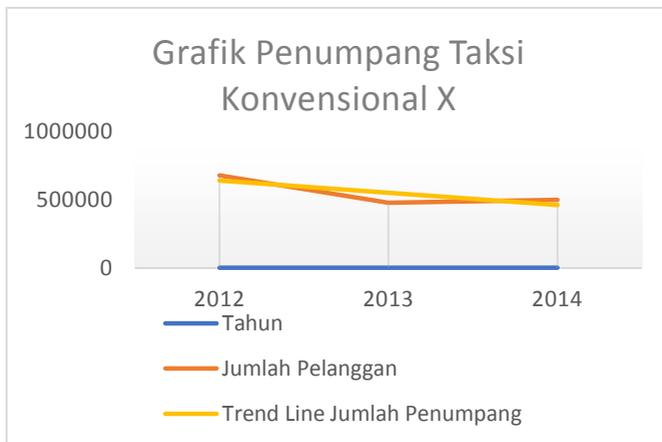
Tabel 1.1
Tabel Jumlah Armada Taksi Konvensional X

Tahun	Jumlah Armada
2014	25.545
2015	26.719

2016	24.873
------	--------

Sumber : Dokumentasi Taksi Konvensional X tahun 2016

Banyak bermunculan perusahaan taksi berbasis online ini menjadi salah satu penyebab turunnya penggunaan taksi konvensional, ditandai sejak sampainya perusahaan *startup* di bidang transportasi ke Indonesia, banyak perusahaan taksi



konvensional mengeluhkan jumlah penumpang.

Sumber : Dokumentasi Taksi Konvensional X tahun 2016

Terlihat selama tahun 2012-2014 penumpang taksi X mengalami naik turun jumlah penumpang, dari tahun 2012 ke

Dimas Arya Pradita, 2018
IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
 perpustakaan.upi.edu

Gambar 1. 1 Grafik Penumpang Taksi Konvensional X

tahun 2013 terjadi penurunan penumpang sebanyak 200.804 penumpang atau sebanyak 30%, meskipun di tahun 2013 ke tahun 2014 mengalami kenaikan jumlah penumpang sebanyak 38.181 penumpang atau sebanyak 8%, tetapi jumlah penumpang di tahun 2014 belum sebanyak pada tahun 2012 atau masih lebih rendah sebanyak 162.623 penumpang atau sebanyak 24% lebih rendah (*dokumentasi perusahaan X*). Salah satu penyebab dari menurunnya jumlah penumpang konvensional yang adalah taksi berbasis aplikasi.

Fenomena tersebut diatas terjadi karena meningkatnya persaingan antara taksi konvensional dan taksi berbasis daring/aplikasi. Saat awal beroperasi taksi berbasis aplikasi di Indonesia, pihak taksi konvensional mengeluhkan tarif yang sangat murah bahkan tergolong tidak masuk akal, mengatasi keluhan tersebut pemerintah mengambil andil dengan mengeluarkan peraturan menteri no.108 tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek (PM 26), dimana salah satu hal yang diatur adalah mengenai wilayah operasional taksi online dan tarif batas atas dan batas bawah taksi online, meski demikian masih banyak konsumen yang lebih memilih taksi online. Masalah tersebut juga terjadi dikarenakan perbedaan tarif yang cukup jauh, untuk perjalanan sejauh 10km estimasi harga yang dikeluarkan oleh konsumen taksi online adalah Rp.35.000 sedangkan konsumen taksi konvensional harus mengeluarkan Rp.45.000. hal ini juga di sebabkan argo taksi konvensional yang dapat berubah saat melakukan perjalanan, sedangkan tarif taksi online terpampang dimuka dan tidak akan mengalami perubahan selama perjalanan. (ekonomi.kompas.com)

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Sampai saat ini jumlah taksi online yang beroperasi di wilayah JABODETABEK mencapai 36.000. dikarenakan perkembangan taksi online yang begitu pesat menyebabkan tergerusnya taksi konvensional dengan jumlah unit yang berkurang dari 25.550 unit menjadi 9.700 unit.(Detik.com),

Tetapi, dengan hadirnya fenomena tersebut pihak taksi online juga tidak tinggal diam dan beberapa diantaranya meluncurkan aplikasi pemesanan berbasis online.walaupun langkah tersebut mendapatkan tanggapan yang kurang baik dari masyarakat dengan banyaknya keluhan mengenai respon program yang kurang baik pada saat proses pemesanan, dan banyaknya iklan yang justru dianggap mengganggu oleh konsumen, aplikasi besutan taksi konvensional tetap mendapatkan tanggapan baik mengenai respon pengemudi setelah pengguna melakukan order, identitas pengemudi yang jelas dan lain-lain.

Metode QFD adalah salah satu metode yang dapat di gunakan untuk meningkatkan kualitas layanan atau jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan. Seperti penelitian yang di lakukan oleh Seno Adi Andini (2005) yang menilai tingkat kepuasan serta tingkat kepentingan dengan menggunakan *voice of customer* dan membandingkannya dengan pesaing, Abdul Rahman dan Heri Supomo (2012) menggunakan metode QFD untuk melihat prioritas pengguna jasa guna meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa di berikan oleh perusahaan, Endang Suhendar menggunakan QFD untuk mengukur tingkat prioritas oleh pelanggan dan menjadikan hal tersebut menjadi acuan pengembangan serta untuk mempersiapkan sumber daya manusia agar dapat memenuhi kebutuhan serta tingkat prioritas konsumen.

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Menurut Tony Wijaya(2018, hlm.11) ekspektasi pelanggan dapat dijelaskan kedalam atribut-atribut kualitas atau dapat disebut dimensi kualitas, dan untuk jasa Parasurman, Zeithaml dan Berry (1988) mengemukakan terdapat 5 dimensi kualitas jasa yakni (1)Tangibles (2)Emphaty (3)Responsiveness (4)Reliability dan (5)Assurance.

Salah satu cara untuk dapat mempertahankan dan mengembangkan kualitas jasa transportasi taksi Taksi Konvensional X adalah dengan melakukan evaluasi (penelitian) terhadap kepuasan serta evaluasi kualitas jasa, kebutuhan dan keinginan dari konsumen dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) yang dalam pelaksanaannya melibatkan konsumen itu sendiri sebagai subjeknya.

Metode Quality Function Deployment (QFD) adalah salah satu metode yang bertujuan untuk merencanakan dan mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. menurut Jay Heizer dan Bary Render (2015: 184) Quality Function Deployment (QFD) mengacu pada (1) penentuan apa yang akan memuaskan pelanggan dan (2) menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain. Melalui QFD ini, diharapkan taksi Taksi Konvensional X dapat memberikan jasa jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para konsumennya.

Berangkat dari fenomena ini, penulis melakukan penelitian lebih lanjut mengenai peranan Quality Function Deployment (QFD) dalam meningkatkan kualitas jasa. Oleh karena itu, judul yang diambil oleh penulis dalam melakukan

Dimas Arya Pradita, 2018

*IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

penelitian ini adalah: **“Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas Jasa pada taksi konvensional (Studi pada konsumen taksi konvensional Xregional Bekasi)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah secara spesifik :

1. Bagaimana manajemen kualitas pada taksi konvensional
2. Bagaimana metode Quality Function Deployment dapat membantu dalam menentukan prioritas strategi yang harus dilakukan oleh taksi konvensional.
3. Bagaimana implementasi QFD dapat meningkatkan kualitas jasa pada taksi konvensional.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian secara spesifik adalah :

1. Untuk mengetahui manajemen kualitas pada taksi konvensional.
2. Untuk mengetahui bagaimana metode QFD dapat membantu dalam menentukan prioritas

Dimas Arya Pradita, 2018

*IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

strategi yang dapat dilakukan oleh taksi konvensional.

3. Untuk mengetahui bagaimana implementasi QFD dapat meningkatkan kualitas jasa pada taksi konvensional.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini memiliki manfaat untuk menambah wawasan pembaca di bidang jasa sampai saat ini, khususnya dalam bidang transportasi serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya mengenai metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan taksi konvensional.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, kegunaan penelitian ini adalah sebagai saran dan contoh dalam menerapkan ilmu manajemen khususnya mengenai metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas jasa pada taksi konvensional X.