

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya, sektor transportasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas masyarakat, baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, maupun sosial. Kemajuan dalam sektor transportasi sering kali menjadi indikator keberhasilan pembangunan suatu wilayah, karena transportasi yang efisien dan efektif dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat (Saputri et al., 2024). Transportasi yang terintegritas dengan baik mampu membuka akses terhadap berbagai peluang ekonomi dan sosial.

Kota Bogor sebagai kota penyangga Jakarta yang mengalami pertumbuhan penduduk yang cukup pesat dalam beberapa dekade terakhir. Populasi penduduk di Kota Bogor menurut Badan Pusat Statistik Kota Bogor berjumlah 1.070.719 penduduk pertahun 2023. Dalam hal ini, berdampak pada peningkatan mobilitas penduduk beriringan dengan meningkatnya jumlah kendaraan pribadi sehingga menyebabkan kemacetan lalu lintas yang semakin parah. Untuk menciptakan pergerakan dan perpindahan yang efisien, pemerintah dan pihak terkait berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan transportasi umum (Rohmadhon et al., 2024).

Dalam hal ini, upaya untuk memperbaiki transportasi perkotaan, Kota Bogor telah mendapatkan kepercayaan dari pemerintah pusat sebagai *pilot project* untuk program subsidi transportasi umum dengan skema “*Buy The Service*” (Darmawan et al., 2024). Program ini bertujuan untuk mengembangkan sistem transportasi umum yang lebih terintegritasi dan efisien di wilayah Jabodetabek. Salah satu fitur utama dari program ini adalah penggunaan sistem pembayaran non-tunai yang modern, sebagai bentuk implementasi dari kebijakan pemerintah pusat untuk mendorong penggunaan transaksi elektronik. Transportasi umum tidak hanya menjadi tulang punggung mobilitas masyarakat setempat, tetapi juga memegang peran yang strategis dalam mengurangi kemacetan lalu lintas yang menjadi permasalahan utama di kota-kota besar, pengurangan konsumsi bahan bakar fosil dan emisi gas rumah kaca. Transportasi umum yang terencana dengan baik juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi agar lebih meningkat. Selain itu, sistem transportasi yang memiliki aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan peluang bagi pengembangan usaha di wilayah tersebut (Purba et al., 2024).

Dalam konteks sosial, transportasi umum menyediakan akses yang adil bagi semua masyarakat termasuk kelompok rentan seperti lansia, pelajar, dan pekerja dengan penghasilan rendah. Di kota-kota besar seperti Kota Bogor, keberadaan transportasi umum yang andal sangat penting untuk mengimbangi

kendaraan pribadi yang kian meningkat dari masyarakat. Kota Bogor telah menunjukkan perkembangan yang signifikan dengan hadirnya Bus Transpakuan dan BisKita Trans Pakuan (Novando et al., 2024). Namun, untuk mencapai keberhasilan yang berkelanjutan, keberhasilan sistem transportasi umum tidak hanya ditentukan oleh kendaraan yang digunakan saja, diperlukan perhatian khusus pada seluruh komponen sistem transportasi, termasuk infrastruktur pendukungnya, seperti halte bus.

Kota Bogor memiliki layanan transportasi umum dikenal dengan nama Bus Transpakuan yang dioperasikan oleh Perumda Transportasi Pakuan. Perumda Transportasi Pakuan merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) yang berfokus pada penyediaan layanan transportasi umum di wilayah Kota Bogor. Perusahaan ini berkerja sama dengan PT. KODJARI untuk mengelola dan mengoperasikan berbagai moda transportasi, terutama Bus Transpakuan dan BisKita Trans Pakuan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas transportasi umum di Kota Bogor. Sebagai perusahaan daerah, Perumda Transportasi Pakuan tidak hanya bertujuan untuk menciptakan keuntungan ekonomi, tetapi juga mengendalikan kualitas setiap produknya sesuai dengan harapan konsumen (Ismayanti et al., 2022).



Gambar 1.1 Bus Transpakuan dan BisKita

Sumber : <https://jabarekspres.com/>

Tabel 1.1 Rekapulasi Operasional Tahun 2024

Rekapulasi Kegiatan Operasional TPK - 7 Bus Trans Pakuan Periode Tahun 2024									
No	Bulan	Jumlah RRT	Jumlah Penumpang (Orang)	Rata-Rata			Load Factor/RRT (%)	Rata-rata Pendapatan/Hari (Rp)	TOTAL (Rp)
				RRT/Hari	Penumpang/Hari	Png/RRT			
Triwulan I									
1	Januari	1,650	11,254	53	383	7	40.1	4,356,387	135,048,000
2	Februari	1,542	10,615	53	396	7	40.5	4,392,414	127,380,000
3	Maret	1,644	11,154	53	360	7	39.9	4,317,677	133,849,000
Jumlah		4,836	33,023						396,276,000
Rata - Rata / Bulan TW I		1,612	11,008	53	383.0	6.8	40.2	4,356,493	132,092,000
Triwulan II									
1	April	1,566	11,544	52	385	7	43.4	4,817,600	138,528,000
2	Mei	1,646	12,400	53	400	8	44.3	5,131,034	148,800,000
3	Juni	1,562	11,441	52	381	7	43.1	4,576,400	137,292,000
Jumlah		4,774	35,385						424,620,000
Rata - Rata / Bulan TW II		1,591	11,795	52	388.7	7.4	43.6	4,776,911	141,540,000
Triwulan III									
1	Juli	1,650	12,432	53	401	8	44.3	4,812,387	145,184,000
2	Agustus	1,644	12,701	53	410	8	45.4	4,916,516	152,412,000
3	September	1,592	12,524	53	417	8	46.3	5,069,600	150,288,000
Jumlah		4,886	37,657						451,884,000
Rata - Rata / Bulan TW III		1,629	12,552	53	409.4	7.7	45.3	4,912,834	150,292,000
Total TW I s.d TW III		14,496	106,065						1,272,780,000
Rata - Rata / Bulan		1,611	11,785		387.0	7.3	43.0	4,681,112.9	141,420,000.0

Sumber Data: Laporan Triwulan III Perumda Transportasi Pakuan Kota Bogor TA, 2024

Dalam tabel Rekapulasi Kegiatan Operasional Periode 2024, Perumda Transportasi Pakuan mengalami peningkatan di Triwulan – III 2024 dari Triwulan – II 2024. Triwulan – III 2024 memperoleh sebanyak 37.657 orang dengan rata-rata penumpang atau pengguna per bulan sekitar 12.552 orang, terjadi peningkatan sekitar 6,42% atau sebanyak 2.272 orang penumpang apabila dibandingkan dengan Triwulan – II 2024 yang memperoleh 35.385 orang. Setelah itu, rata-rata jumlah penumpang pada Triwulan – II per hari memperoleh sebanyak 388,7 orang dibandingkan dengan rata-rata jumlah penumpang pada Triwulan – III terjadi peningkatan sebanyak 20,7 orang menjadi 409,4 per hari.

Salah satu keunggulan yang dimiliki Perumda Transportasi Pakuan adalah memiliki 20 halte yang tersebar di berbagai titik strategis Kota Bogor, serta empat koridor utama yang mendukung wilayah-wilayah penting. Dengan banyaknya antusias dari masyarakat yang menggunakan transportasi umum terutama pada Bus Trans Pakuan dan BisKita Transpakuan, halte-halte ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi penumpang, sekaligus menjadi elemen penting

Halte bus merupakan salah satu komponen penting dalam sistem transportasi umum. Sebagai fasilitas pendukung, halte bus tidak hanya berfungsi sebagai tempat menunggu, melainkan sebagai tempat pemberhentian sementara bagi bus untuk menaikkan dan menurunkan penumpang (Haikal et al., 2024). Selain itu, halte menjadi wajah dari sistem transportasi umum itu sendiri. Keberadaan halte bus yang layak dan berkualitas menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk mendorong masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum (R. A. R. Putri et al., 2019). Kualitas pelayanan halte bus menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Desain, sarana, dan informasi yang tersedia di halte sangat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna. Sebaliknya, halte yang kurang terawat, sarana terbatas, dan informasi yang kurang jelas dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Tabel 1.2 Halte Koridor dan Halte Kota Bogor 2024

Halte Koridor 1 Bubulak – Cidangiang	Halte Koridor 2 Bubulak – Ciawi	Halte Koridor 5 Ciparigi – Stasiun KA Bogor	Halte Koridor 6 Parung Banteng – GOR
Halte KPPN Bogor	Halte Damkar	Halte DPRD (lama) / BAPPEDA	Halte Jambu Dua
Halte SDN Bangka	Halte Pakuan	Halte Jambu Dua	
Halte Djuanda	Halte PMI	Halte Dinkes	

Halte Koridor 1 Bubulak – Cidangi	Halte Koridor 2 Bubulak – Ciawi	Halte Koridor 5 Ciparigi – Stasiun KA Bogor	Halte Koridor 6 Parung Banteng – GOR
Halte Disdik	Halte Kebun Raya (Baru)	Halte SMPN 5	
Halte RS Hermina	Halte KPPN Bogor	Halte Sudirman 1	
Halte Ruko Yasmin	Halte DPRD (lama) / BAPPEDA		
Halte Kampus Lia	Halte Taman Topi		
	Halte Stasiun/ Paedang		
	Halte SDN Bangka		
	Halte Pasar Gunung Batu		
	Halte Lokatmala		
	Halte Djuanda		

Sumber data: Lampiran 20 Halte dan 4 Halte Koridor Kota Bogor, 2024

Empat halte koridor yang ada di Kota Bogor penulis observasi di Halte Koridor Cidangi. Secara umum, koridor merupakan ruang atau bangunan berupa lorong memanjang yang berfungsi untuk menghubungkan dua kawasan (Ismawarni & Mutiari, 2024). Dalam konteks transportasi, istilah koridor merujuk pada jalur tertentu yang dirancang secara strategis untuk mendukung mobilitas masyarakat.

Berdasarkan Tabel 1.1, peningkatan jumlah penumpang pada Triwulan III Tahun 2024 menunjukkan bahwa layanan transportasi umum yang dikelola Perumda Transportasi Pakuan memiliki potensi untuk terus berkembang. Sementara itu, Tabel 1.2 memperlihatkan sebaran halte koridor yang strategis di berbagai titik Kota Bogor, termasuk Halte Koridor Cidangi yang menjadi fokus kajian. Tingginya jumlah penumpang dan luasnya cakupan halte menuntut adanya kualitas pelayanan yang konsisten di semua lokasi. Untuk memastikan kualitas pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan pengguna, penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Halte Koridor Cidangi merupakan salah satu halte sekaligus koridor bus yang memiliki peran strategis di Kota Bogor. Terletak di lokasi yang sangat penting, halte ini menjadi pusat transit utama yang menghubungkan berbagai rute Bus Transpakuan dengan rute-rute di Kota Bogor. Namun, seperti halte-halte lainnya, kualitas pelayanan Halte Koridor Cidangi masih memiliki beberapa kekurangan atau belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Untuk meningkatkan kualitas layanan di Halte Koridor Cidangi, diperlukan

suatu pendekatan yang sistematis dan terukur. Pendekatan utama yang dapat mengatasi masalah ini adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan halte.

Dasarnya, pelayanan yang berkualitas adalah faktor kunci yang membedakan layanan ini dari pesaing lainnya dan membantu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan terhadap jasa pelayanan di mata konsumen (Maryati et al., 2020). Pelayanan berkualitas mampu menciptakan kesan positif yang tidak hanya membuat konsumen merasa nyaman, tetapi juga dapat memotivasi mereka untuk menggunakan transportasi umum sebagai pilihan utama. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Khansa, 2020).

Dengan demikian, kualitas pelayanan pada halte bus mencakup berbagai aspek penting, seperti kenyamanan, keamanan, dan keandalan informasi (Ramadani et al., 2023). Kenyamanan pengguna di halte menjadi bagian penting dari pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyediaan sarana yang memadai, seperti tempat duduk yang bersih dan nyaman, area tunggu yang terlindungi dari panas dan hujan, serta pencahayaan yang cukup. Selanjutnya, keamanan pada halte bus merupakan aspek penting dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Halte yang dilengkapi kamera pengawas (CCTV) dan petugas keamanan dapat memberikan rasa aman bagi konsumen, terutama pada malam hari dari tindakan kejahatan (Tubis et al., 2021). Selain itu, kualitas pelayanan juga bergantung pada keandalan informasi. Dengan adanya papan informasi digital yang menampilkan jadwal bus secara *real-time* dapat mempermudah konsumen mengetahui rute pemberhentian bus selanjutnya.

Permasalahan pada pelayanan halte koridor yang dialami oleh Halte Koridor Cidangiang masih belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Beberapa masalah yang sering ditemui antara lain pada sarana tempat duduk yang belum memadai untuk konsumen duduk menunggu bus yang akan datang. Pada situasi tertentu terutama pada saat kondisi hujan, sarana kursi yang tersedia tidak dapat mencakup konsumen yang berteduh di dalam halte. Selain itu, sarana penyejuk ruangan seperti kipas angin atau AC masih belum tersedia pada halte koridor. Hal ini membuat konsumen merasa kurang nyaman saat menunggu bus pada teriknya matahari di siang hari.

Selanjutnya, masalah yang terdapat pada Halte Koridor Cidangiang adalah pintu toilet yang terkadang tidak bisa ditutup dan terkadang tercium bau tidak sedap dari toilet tersebut. Kondisi ini tentunya mengurangi kenyamanan bagi pengguna dan berpotensi menurunkan minat konsumen untuk menggunakan transportasi umum terutama Bus Transpakuan dan BisKita. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan di Halte Koridor Cidangiang tidak hanya berdampak pada kenyamanan pengguna, tetapi juga dapat menjadi langkah strategis dalam membangun citra positif transportasi umum di Kota Bogor.

Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan berbagai metode, salah satunya dengan menerapkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan Halte Koridor Cidangiang sesuai dengan harapan konsumen (Prabowo & Zoelangga, 2019). Metode ini memungkinkan identifikasi kebutuhan pengguna dan penerapannya dalam bentuk perbaikan layanan halte. Hasil QFD akan diaplikasikan pada rumah mutu (*house of quality*) atau HOQ yang menjadi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan pendekatan ini, peningkatan kualitas layanan dapat dirancang secara menyeluruh untuk pelayanan halte koridor, sehingga Halte Koridor Cidangiang menjadi model percontohan dalam menyediakan layanan transportasi umum yang berkualitas, sehingga tidak hanya mendukung mobilitas masyarakat tetapi juga memperkuat citra Kota Bogor sebagai kota yang ramah transportasi umum.

Dengan demikian, melihat dari permasalahan yang ada pada objek magang Perumda Transportasi Pakuan, maka penulis tertarik untuk penyusunan tugas akhir ini dengan judul **“PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA HALTE KORIDOR CIDANGIANG PERUMDA TRANSPORTASI PAKUAN KOTA BOGOR”**.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan magang/praktik kerja ini adalah menerapkan metode *Quality Functon Deployment* (QFD) pada Halte Koridor Cidangiang Perumda Transportasi Pakuan Kota Bogor.

1.2.2. Manfaat

Manfaat yang dapat diterima dari kegiatan magang/praktik kerja ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mempersiapkan diri untuk selanjutnya berkompetisi dengan tenaga kerja lainnya.
 - b. Mengembangkan ilmu yang telah didapatkan di perkuliahan dan diterapkan di dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi Perumda Transportasi Pakuan
Memberikan dampak nyata dari penerapan *Quality Functon Deployment* (QFD) paada perusahaan.

1.3. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan magang di Perumda Transportasi Pakuan berfokus pada bidang operasioal, sesuai dengan konsentrasi manajemen operasional. Kegiatan ini mencakup aktivitas kerja seperti pengembangan usaha bisnis. Ada berbagai aktivitas yang dilakukan oleh penulis, sebagai berikut:

1. Observasi Lapangan Kawasan Sempur: Kegiatan pengukuran lahan di kawasan Sempur yang akan dijadikan projek perusahaan yaitu Parkir Susun Sempur.
2. Observasi Halte: Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kondisi halte terutama pada Halte Koridor Cidangiang.
3. Kerja sama Mitra Advertising dan Perbengkelan: Kegiatan ini menawarkan halte-halte yang siap disewakan kepada agensi advertising dan bengkel besar terutama di Kota Bogor.