

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandung Tahun 2003-2013, Visi kota Bandung yang ingin dituju pada masa sekarang dan masa yang akan datang yaitu sebagai kota jasa yang Bersih, Makmur, Taat dan Bersahabat (BERMARTABAT). Kota Bandung sebagai kota jasa didominasi oleh kegiatan jasa perkotaan, yang meliputi jasa keuangan, jasa pelayanan, jasa profesi, jasa perdagangan, jasa pariwisata, jasa pendidikan dan jasa lainnya. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang akan diselenggarakan salah satunya adalah menciptakan dan meningkatkan daya tarik kota, yaitu tertatanya sentra-sentra ekonomi secara merata di seluruh kota dengan didukung sistem transportasi yang memadai.

Dengan fungsi yang diemban oleh Kota Bandung, mengakibatkan peningkatan kebutuhan terhadap sarana dan prasarana perhubungan. Untuk memenuhi kebutuhan mobilitas yang semakin tinggi, maka tingkat penyediaan angkutan umum penumpang (AUP) dan atau angkutan pribadi meningkat. Untuk mengurangi salah satu masalah transportasi yaitu kemacetan lalu lintas maka diperlukan suatu sistem transportasi yang terpadu. Idealnya, sistem transportasi yang harus dikembangkan dan menjadi mayoritas adalah sistem transportasi massal yang dapat menampung dan mengangkut penumpang dengan kapasitas besar, tetapi pada kenyataannya AUP tidak dapat memenuhi keinginan masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas pelayanan. Untuk mengatasi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan AUP, maka munculah bentuk pelayanan angkutan umum yang dikenal dengan sebutan paratransit. Salah satu paratransit yang paling tua dan paling banyak digunakan di perkotaan adalah taksi.

Taksi adalah angkutan umum penumpang (AUP) yang bisa melayani perjalanan dari pintu ke pintu, dengan rute dan jadwal yang fleksibel, nyaman, dan mendekati fungsi kendaraan pribadi (Warpani, 1990). Taksi merupakan elemen pergerakan yang penting dalam sistem transportasi di sebagian besar kota. Karena pelayanan taksi lebih mahal daripada pelayanan angkutan umum lainnya, maka pelayanan taksi harus memberikan pelayanan lebih yang tidak dapat diberikan oleh pelayanan angkutan umum lainnya.

Dalam Peraturan Daerah No.10 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Perhubungan di Kota Bandung dan Keputusan Walikota Bandung No.714 Tahun 2001 tentang petunjuk

teknis penyelenggaraan Perhubungan di Kota Bandung, telah diatur mengenai angkutan taksi di Kota Bandung. Untuk memudahkan pembinaan terhadap pengusaha angkutan taksi dan menjaga keseimbangan serta memberikan kegairahan berusaha bagi para pengelola serta menumbuhkan persaingan yang sehat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka dibuatlah Keputusan Walikota Bandung No.551.2 Tahun 2006 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Taksi di Kota Bandung.

Pada kenyataannya, saat ini dirasakan terjadi kondisi yang kurang baik dalam sistem pelayanan taksi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang dilontarkan oleh para penumpang taksi. Keluhan yang sering terdengar adalah mengenai sebagian besar armada taksi yang tidak menggunakan argometer, AC terkadang tidak berfungsi dengan baik, isi taksi terkesan tidak terawat, umur taksi yang sudah tua, penumpang yang dibawa berputar-putar, serta pengemudi taksi yang terkesan lebih lihai dalam urusan tawar-menawar harga jika dibandingkan dengan kemampuan menyetirnya. Walaupun ulah tersebut sebagian besar disebabkan oleh oknum pengemudi, tetapi pihak manajemen/perusahaan harus ikut bertanggung jawab karena tidak melakukan pengawasan secara intensif. Jika dibiarkan kondisi seperti ini dapat menurunkan tingkat penggunaan taksi di Kota Bandung.

Untuk tetap mempertahankan keberlangsungan operasional taksi, maka pihak operator harus dapat mengantisipasi keluhan-keluhan yang muncul dengan mengetahui karakteristik pelayanan yang diinginkan oleh pengguna jasa taksi. Oleh karena itu perlu dilakukan studi mengenai tingkat pelayanan angkutan umum taksi, sehingga dapat menjadi masukan untuk memperbaiki kinerja angkutan umum taksi di Kota Bandung.

1.2 Perumusan Permasalahan

Keberadaan angkutan umum taksi diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan pelayanan angkutan umum yang tidak dapat dipenuhi oleh pelayanan angkutan umum konvensional. Angkutan umum taksi berperan sebagai alternatif selain angkutan umum dan kendaraan pribadi pilihan masyarakat yang bisa melayani perjalanan dari pintu ke pintu, dengan rute dan jadwal yang luwes, nyaman dan mendekati fungsi kendaraan pribadi yang relatif cepat, aman dan nyaman. Tetapi pada kenyataannya peranan taksi di Kota Bandung dirasakan masih sangat kurang oleh para penumpangnya.

Berbagai aspek yang mempengaruhi rendahnya peranan taksi di Kota Bandung antara lain kualitas pelayanan taksi, karakteristik penduduk dan karakteristik perjalanan

penduduk. Aspek yang paling besar pengaruhnya terhadap permintaan taksi adalah aspek pelayanan.

Adapun rumusan permasalahan angkutan umum taksi yang ada di Kota Bandung adalah sebagai berikut :

- a. Adanya armada taksi yang tidak menggunakan argometer, sehingga menjadikan tawar-menawar sebagai acuan untuk menentukan tarif angkutan.
- b. Tempat duduk taksi yang tidak nyaman
- c. AC yang terkadang tidak berfungsi dengan baik
- d. Keadaan interior taksi yang terkesan kurang bersih dan tidak terawat
- e. Usia kendaraan taksi yang sudah tua
- f. Penumpang yang dibawa berputar-putar
- g. Pengemudi taksi yang terkesan lebih lihai dalam urusan tawar-menawar harga jika dibandingkan dengan kemampuan menyetirnya.

Dari perumusan masalah tersebut, maka studi ini berupaya untuk melihat seberapa baik tingkat pelayanan angkutan umum taksi di Kota Bandung terhadap para penumpang yang menggunakan moda transportasi ini. Untuk itu pertanyaan yang muncul dari studi ini adalah **“Bagaimana cara meningkatkan prioritas pelayanan angkutan umum taksi dengan melihat persepsi dan preferensi penumpang taksi ?”**

Pertanyaan tersebut sangat penting untuk dikaji mengingat karakteristik pelayanan akan sangat mempengaruhi tingkat permintaan terhadap taksi serta peranan taksi sebagai salah satu alternatif sarana transportasi di Kota Bandung.

1.3 Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan perumusan permasalahan di atas, maka tujuan dari studi ini adalah melakukan **“Kajian Terhadap Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Taksi Di Kota Bandung”** berdasarkan persepsi dan preferensi di Kota Bandung. Kajian ini di harapkan dapat memberikan masukan terhadap setiap perusahaan taksi di Kota Bandung yang saat ini di rasa kurang pelayanannya oleh penumpang. Dari tujuan di atas, sasaran-sasaran yang akan dicapai antara lain :

1. Mengidentifikasi kebijakan dan karakteristik penumpang taksi di Kota Bandung.
2. Mengklasifikasikan taksi di Kota Bandung.
3. Menganalisis jangkauan pelayanan taksi di Kota Bandung
4. Memberikan arahan perbaikan pada atribut-atribut pelayanan taksi.
5. Mengevaluasi Pelengkapan Pengemudi dan Kendaraan Taksi Di Kota Bandung

Kajian tingkat pelayanan taksi dalam studi ini akan menjadi gambaran permintaan pelayanan taksi dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi operator dan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan taksi.

1.4 Ruang Lingkup

Pada bagian ini akan diuraikan ruang lingkup studi, meliputi ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi.

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Studi ini melingkupi wilayah Kota Bandung karena sesuai dengan tujuannya yaitu bertujuan mengkaji tingkat pelayanan angkutan umum taksi di Kota Bandung, maka taksi yang dilihat adalah taksi yang beroperasi di Kota Bandung serta pengguna jasa angkutan taksi di Kota Bandung sebagai konsumen.

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Studi ini lebih banyak melihat tingkat pelayanan taksi dari segi permintaan, khususnya berdasarkan persepsi dan preferensi penumpang. Yang di lihat adalah operator taksi yang sudah beroperasi selama lebih dari 2 tahun, dengan asumsi bahwa batasan 2 tahun ini dapat menggambarkan kualitas tingkat pelayanan operator taksi tersebut. Dalam studi ini yang dimaksud persepsi adalah penilaian penumpang terhadap pelayanan taksi saat ini sedangkan preferensi adalah pernyataan pelayanan yang diinginkan oleh penumpang.

Persepsi dan preferensi masing-masing penumpang berbeda karena dipengaruhi oleh latar belakang dan karakteristik penumpang. Persepsi dan preferensi ini diukur secara kualitatif berdasarkan tingkat utilitas penumpang sehingga bisa bersifat subjektif maupun objektif.

Untuk mengukur persepsi dan preferensi penumpang, maka perlu ditetapkan variabel-variabel pelayanan angkutan taksi, yaitu (1) Ongkos, (2) Waktu, (3) Aksesibilitas, (4) Kenyamanan, (5) Keamanan, (6) *Service*, dan (7) Pertanggungjawaban perusahaan taksi kepada penumpang

Gambar 1.1 Peta Administrasi Kota Bandung

Hasil persepsi dan preferensi penumpang dihubungkan dengan karakteristik penumpang sehingga menghasilkan prioritas peningkatan pelayanan taksi. Kesimpulan tersebut dibandingkan dengan pelayanan yang ditawarkan oleh operator sehingga menghasilkan rekomendasi peningkatan pelayanan taksi.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang akan diterangkan meliputi beberapa bagian, yaitu metode pendekatan studi, metode pengumpulan data, metode analisis dan teknik penentuan sampling.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berasal dari hasil survei di lapangan, sedangkan data sekunder berasal dari buku-buku referensi dan instansi. Data yang berasal dari buku-buku referensi adalah data-data kependudukan dan sosial ekonomi di Kota Bandung. Sedangkan data yang berasal dari instansi adalah sistem transportasi angkutan umum di Kota Bandung, peraturan mengenai taksi, pengelolaan taksi dan sistem pentarifan taksi di Kota Bandung, serta biaya operasional kendaraan taksi. Maka dari itu tahapan yang akan di tempuh, yaitu :

1. Mengidentifikasi atribut-atribut yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan angkutan taksi.
2. Mengetahui kondisi dan karakteristik angkutan taksi dengan melakukan pengambilan data dan wawancara kepada perusahaan-perusahaan taksi dan instansi terkait yang ada di Kota Bandung.
3. Mengumpulkan data tentang karakteristik penumpang taksi pada umumnya serta mengukur penilaian dan preferensi pengguna jasa angkutan taksi di Kota Bandung dengan menyebarkan kuisisioner sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebelumnya.

1.5.2 Metode Analisis

1. Teknik Penentuan Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Bila jumlah populasi besar dan tidak mungkin mengadakan penelitian dengan seluruh populasi, maka penelitian menggunakan sampel. Yang dimaksud

dengan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan harus representatif atau dianggap mewakili populasi.

Teknik sampling yang digunakan adalah sampling pertimbangan (*judgement sampling*). Dengan teknik ini, sampel diambil berdasarkan pada kriteria-kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti. Kriteria-kriteria yang digunakan untuk menentukan sampel pada studi ini adalah masyarakat Kota Bandung yang pernah menggunakan taksi dalam 3 (tiga) bulan terakhir ini. Dengan kriteria ini, diharapkan data yang diberikan oleh responden adalah data yang valid karena responden masih ingat pelayanan taksi yang mereka dapatkan sehingga responden dapat menjawab pertanyaan dengan pasti.

Jumlah sampel responden didasarkan pada rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebagai berikut (Sugiyono, 1997) :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = derajat *error estimate*, yaitu derajat kepercayaan studi.

Berdasarkan data sekunder, rata-rata jumlah pengguna taksi di Kota Bandung adalah 14.710 orang per hari. Dengan dasar jumlah realisasi kendaraan taksi menurut data perizinan armada taksi di Kota Bandung tahun 2009 sebanyak 1471 unit, dan asumsi satu unit kendaraan mendapatkan penumpang rata-rata sebanyak 10 orang per hari. Dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% (*error* sebesar 10%). Maka diperoleh banyaknya sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{14.710}{14.710(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{14.710}{147,11}$$

$$n = 99,99 \approx 100 \text{ jiwa}(\text{responden})$$

2. Uji Validitas dan Reabilitas Terhadap Sampel Responden

A. Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurnya (Suliyanto, 2005:40). Menurut Sugiono

(2006:267), hasil penelitian valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Rumus yang digunakan untuk menghitung Uji Validitas adalah rumus korelasi *Pearson*:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana : r : koefisien korelasi antara skor item dengan skor total
 X : skor item
 Y : skor total
 n : jumlah responden

B. Uji Reabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Apabila hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang menunjukkan hasil yang relatif sama, maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik (Suliyanto, 2005;42). Sedangkan menurut Hasan (2002;77), reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi, reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.

Reliabilitas mencakup tiga aspek penting yaitu: alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*) sehingga alat ukur mempunyai reliabilitas yang tinggi (Nasir, 1999;133). Untuk menguji koefisien reliabilitas dalam penelitian ini, digunakan rumus *Alpha Cronbach* (α) dengan rumus:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana : α = Koefisien reliabilitas
 r = Rata-rata korelasi antara faktor pembentuk sub variabel
 k = Jumlah faktor yang membentuk sub variabel

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka dibuatlah suatu hipotesis:

Ho : Instrument penelitian tidak reliabel

Ha : Instrument penelitian reliabel

3. Teknik Analisis

A. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa taksi secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan. Menurut Aritonang (2005) untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Pertama, menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{n}$$

Keterangan:

MIS = *Mean Importance Score*
 n = jumlah konsumen
 Yi = nilai kepentingan atribut Y ke-i

- b. Kedua, membuat *Weight Factors (WF)* yang merupakan persentase nilai *Mean Importance Score (MIS)* per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

Di mana: p = atribut kepentingan ke-p.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

- c. Ketiga, membuat *Weight Score (WS)* yang merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kinerja (X) (*Mean Satisfaction Score=MSS*).

$$WS_i = WFi \times MSS$$

- d. Keempat, menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKP), dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

p = atribut kepentingan ke-p
 HS = (*Highest scale*) Skala maksimum yang digunakan

Sebelum melakukan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) data ordinal yang didapatkan dari responden mengenai atribut-atribut pelayanan terlebih dahulu di rubah menjadi data interval. Transformasi ordinal ke interval menggunakan software Excel yang telah di tambah *plugin* khusus untuk menganalisis transformasi data ordinal ke interval.

B. *Important Performance Analysis* (IPA)

Metode analisis yang digunakan dalam studi ini berupa metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat pelayanan angkutan umum taksi di Kota Bandung dilihat dari persepsi dan preferensi masyarakat sebagai pengguna, maka digunakan analisis kuantitatif melalui statistik deskriptif serta analisis kualitatif, yaitu dengan cara menyebarkan kuisioner terhadap masyarakat dalam hal ini dianggap sebagai pengguna angkutan umum taksi.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Metode kualitatif dapat dilakukan melalui diskusi kelompok, wawancara mendalam, pengamatan terlibat dan ruang diskusi maya. Sedangkan metode kuantitatif biasa dilakukan dengan penelitian survei dan eksperimental, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara tatap muka, wawancara melalui telepon, pengisian kuisioner dikirim lewat pos, pengisian kuisioner melalui komputer dan wawancara dengan online seperti chatting. Dalam studi ini dilakukan dengan cara wawancara tatap muka dengan pengisian kuisioner.

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Taksi Di Kota Bandung, maka analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan suatu teknik penerapan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. *Importance Performance Analysis* dibuat atas hasil tabulasi kuesioner.

Perbandingan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan taksi yang dihasilkan.

Dalam analisis data ini terdapat dua peubah yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X adalah tingkat kinerja suatu produk/jasa sementara Y adalah tingkat kepentingan konsumen. Rumus untuk tingkat kesesuaian responden yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan perusahaan

Bobot penilaian kinerja atribut produk adalah bobot tanggapan atau penilaian responden terhadap kinerja atribut-atribut yang telah dilakukan atau dirasakan oleh responden. Bobot yang dimaksud adalah total bobot dari 100 responden. Sementara bobot penilaian tingkat kepentingan adalah total bobot tanggapan atau penilaian dari 100 responden terhadap besarnya harapan responden pada kinerja atribut-atribut kualitas pelayanan. $Tki < 100\%$ berarti kinerja atribut belum memenuhi kepuasan pelanggan, tetapi jika $Tki > 100\%$ berarti kinerja atribut telah memenuhi kepuasan pelanggan.

Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian, selanjutnya memetakan nilai rata-rata dari masing-masing atribut mutu pelayanan ke dalam diagram kartesius. Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah bagan, dimana skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (\bar{X}) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (\bar{Y}).

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Atribut-atribut tersebut diletakkan pada suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), titik-titik tersebut diperoleh dari rumus berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{k}$$

Keterangan:

- \bar{X} = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kinerja
 \bar{Y} = Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan
 k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

Diagram kartesius terbagi atas empat kuadran. Masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda-beda. Matriks dari tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada **Gambar 1.2**.

Gambar 1.2
Diagram Kartesius

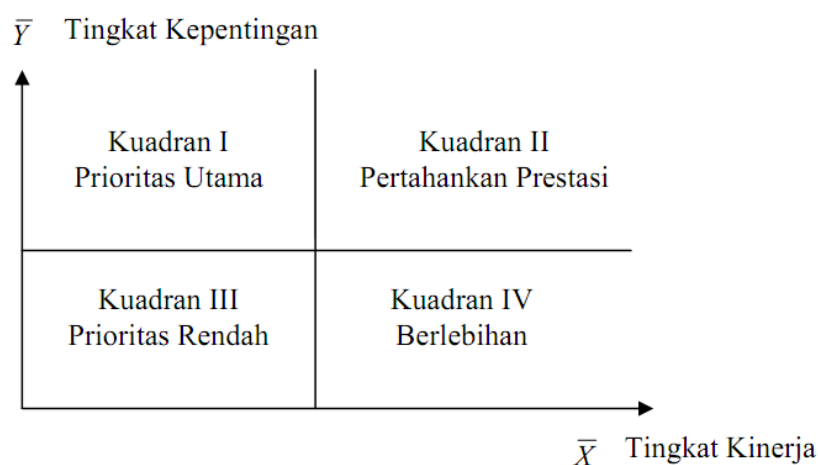


Diagram kartesius terbagi dalam empat kuadran dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Kuadran I/A (Prioritas Utama)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat peubah dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja rendah. Peubah-peubah yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Perusahaan harus secara terus menerus melaksanakan perbaikan.

b. Kuadran II/B (Pertahankan Prestasi)

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan apa yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Peubah-peubah yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, karena semua peubah ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul menurut persepsi pelanggan.

c. Kuadran III/C (Prioritas Rendah)

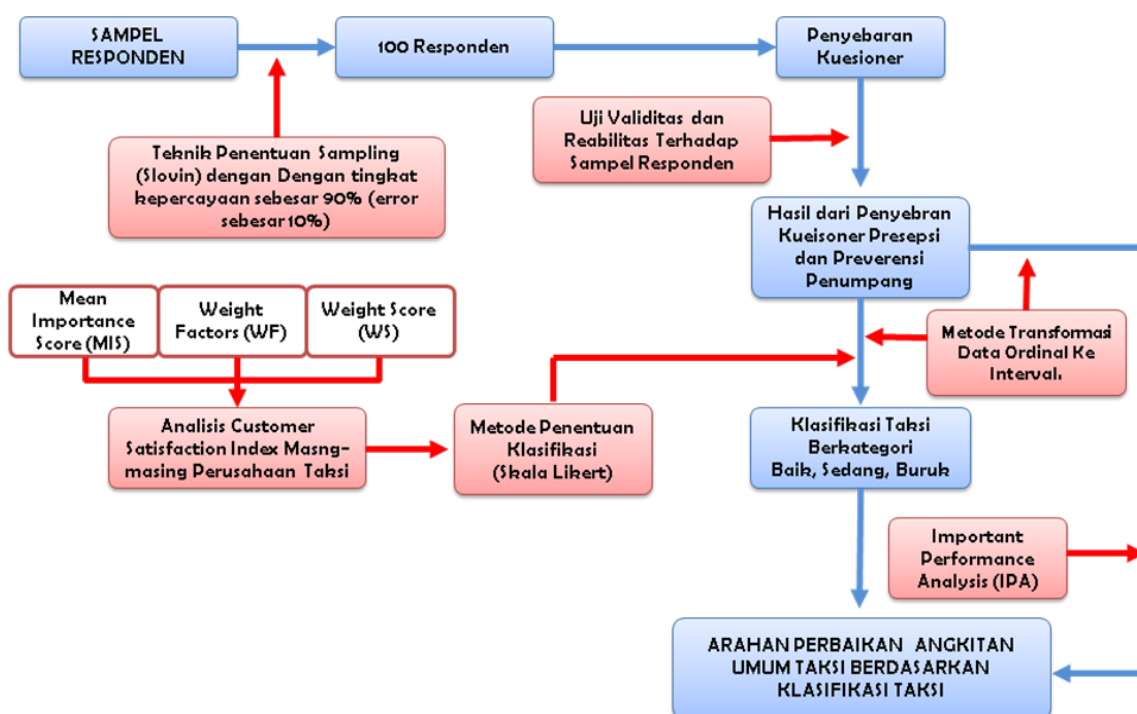
Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat peubah dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Peubah-peubah mutu pelayanan yang termasuk dalam

kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak perusahaan hanya melaksanakan biasa-biasa saja. Pihak perusahaan belum merasa terlalu perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah).

d. Kuadran IV/D (Berlebihan)

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Peubah-peubah yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Gambar 1.3
Metode Analisis Studi



1.5.3 Metode Pendekatan Studi

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam Kajian Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Taksi di Kota Bandung, maka metode pendekatan studi yang dilakukan dalam kajian ini adalah :

- 1 Mengidentifikasi karakteristik penumpang taksi di Kota Bandung, dengan cara menyebarkan kuesioner dengan cara radom.
- 2 Menganalisis klasifikasi masing-masing perusahaan taksi dengan menggunakan teknik analisis *Costumer Satisfaction Index* (CSI). Sebenarnya analisis *Costumer Satisfaction Index* (CSI) adalah untuk menilai tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh

dari seluruh atribut jasa yang diukur, akan tetapi dengan menggunakan hasil analisis CSI pada masing-masing perusahaan taksi dapat di klasifikasikan berdasarkan kategori taksi baik, sedang, dan rendah, dengan menggunakan analisis kelas interval.

- 3 Menganalisis jangkauan pelayanan taksi di Kota Bandung dengan mempertimbangkan pola pergerakan penumpang berdasarkan hasil kuisisioner.
- 4 Memberikan arahan perbaikan pada atribut-atribut pelayanan taksi. Analisis yang dilakukan untuk memberikan arahan ini adalah Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang direpresentasikan pada diagram kartesius. Setelah itu, di kombinasikan dengan menggunakan analisis dan diagram standar deviasi.
- 5 Mengevaluasi pelengkapan pengemudi dan kendaraan taksi Di Kota Bandung. Analisis ini didasarkan pada standard an peraturan yang berlaku pada daerah masing-masing.

Untuk lebih jelasnya mengenai metode pendekan studi dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Gambar 1.4**

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan kajian ini akan meliputi lima bab yang masing-masing bab berisikan hal-hal sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan persoalan, tujuan dan sasaran studi, ruang lingkup studi, metodologi serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan fokus terhadap penentuan atribut pelayanan yang akan ditanyakan kepada penumpang karena atribut-atribut inilah yang nantinya akan diolah dan menghasilkan kesimpulan mengenai pelayanan taksi yang dievaluasi.

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini mengemukakan gambaran umum wilayah studi yang meliputi gambaran umum mengenai kondisi fisik dan administrasi, kependudukan, sosial ekonomi dan sistem transportasi di Kota Bandung. Serta gambaran umum mengenai sistem angkutan taksi di Kota Bandung, yaitu sistem pengelolaan, sistem pembagian pendapatan, sistem pengoperasian dan sistem pentarifan.

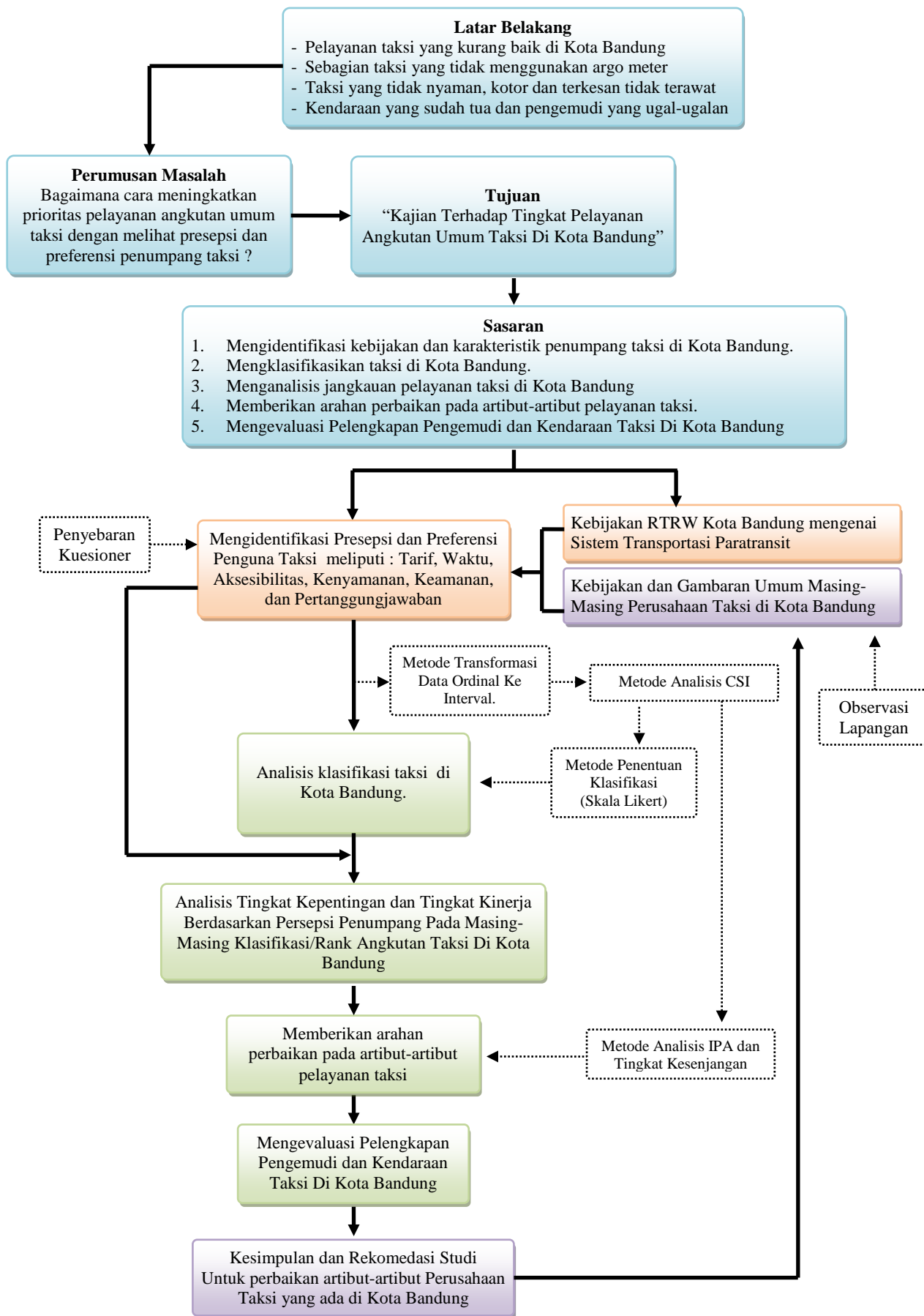
BAB IV ANALISIS

Bab ini membahas mengenai pengolahan data yang didapat dari hasil penyebaran kuisisioner, yaitu analisis mengenai karakteristik penumpang taksi yang meliputi karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan serta analisis mengenai penilaian berdasarkan persepsi dan preferensi penumpang terhadap pelayanan angkutan taksi. Pada bagian ini pula akan disertai analisis penilaian dan preferensi penumpang berdasarkan frekuensi penggunaannya sehingga menghasilkan kesimpulan prioritas perbaikan yang diinginkan penumpang.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi hasil dari studi serta kelemahan studi dan sasaran studi lanjutan dari studi yang telah dilakukan.

Gambar 1.4
Kerangka Berfikir Studi



Tabel I.1
Kerangka Metode Analisis

