

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi khususnya transportasi darat terus meningkat dan berkembang, hal ini dibuktikan dengan semakin bertambahnya kuantitas kendaraan yang terus memadati jalan-jalan yang tersedia. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi jalur darat tersebut, maka dibutuhkan sarana jalan yang memadai untuk memenuhi berbagai kebutuhan akan jalan. Kebutuhan masyarakat terhadap akses jalan tersebut idealnya harus memiliki karakteristik efektif dan efisien bagi pengguna sebagaimana jalan bebas hambatan atau yang lebih dikenal dengan jalan tol.

Jalan tol secara umum merupakan jalan yang diperuntukan bagi lalu-lintas umum dan merupakan satu kesatuan sistem dalam jaringan jalan umum serta harus merupakan alternatif lintas jalan umum yang telah ada, yang kepada para pemakainya dikenakan kewajiban untuk membayar tol. Pada perkembangannya, jalan tol umumnya merupakan salah satu alternatif dalam mengatasi kemacetan dan memberikan solusi yang cukup baik bagi kelancaran lalu lintas yang berimplikasi pada kelancaran pengiriman barang dan jasa dari suatu daerah ke daerah lain. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan arus bebas hambatan yang baik, jalan tol harus memiliki tingkat kualitas pelayanan minimal yang mencakup kondisi Jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, dan keselamatan. Adapun pada umumnya jalan tol di Indonesia tersusun atas tiga subkomponen, yaitu ruas jalan tol dasar, area

percabangan, dan pintu (gerbang) tol. Untuk menikmatinya, para pengguna jalan tol harus membayar sesuai tarif yang berlaku, dengan penetapan tarif didasarkan pada golongan/jenis kendaraan dan jarak tempuh pengguna.

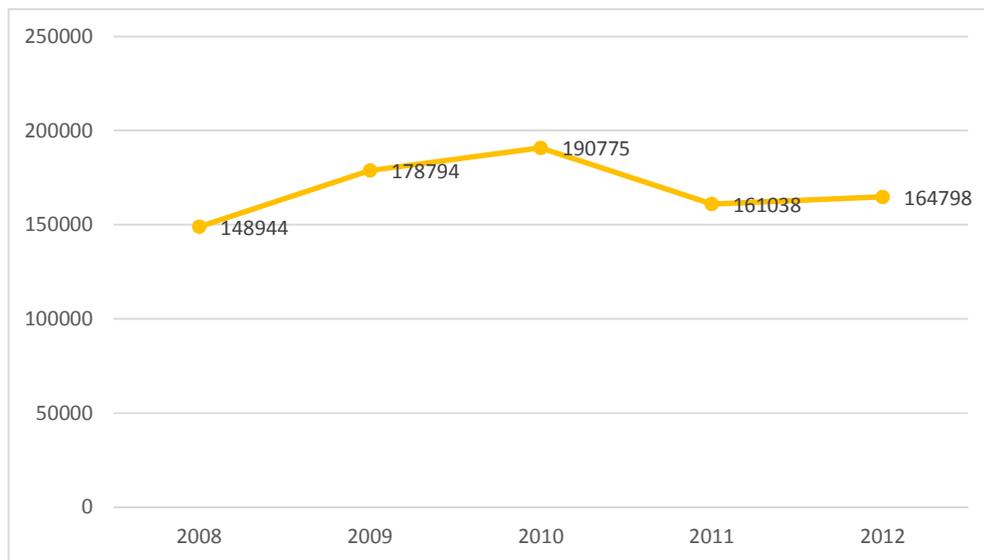
Pada pengelolaan jalan tol, pemerintah membentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagaimana PT Jasa Marga melalui pemberlakuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1978 Tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia dalam Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) Di Bidang Pengelolaan, Pemeliharaan, dan Pengadaan Jaringan Jalan Tol, Serta Ketentuan Ketentuan Pengusahaannya. Sebagaimana Pasal 11 dalam undang-undang tersebut, PT Jasa Marga memiliki tugas pengelolaan, pemeliharaan, dan pengadaan jalan tol, termasuk pembinaan yang meliputi kegiatan-kegiatan perencanaan teknis, pemeliharaan termasuk pengawasan, dan pembangunan. Adapun dalam menjalankan tugas tersebut, PT Jasa Marga harus berusaha agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol. Konsep ini memperlihatkan bahwa PT Jasa Marga dituntut untuk memberikan layanan yang baik disetiap jasanya termasuk diberbagai ruas jalan tol.

Salah satu ruas jalan tol PT Jasa Marga yang melakukan layanan jalan tol adalah ruas tol Purbaleunyi (Purwakarta-Bandung-Padaleunyi), adapun jalan tol Purbaleunyi dibangun dengan ruas jalan hampir 123 km dengan tujuan memperpendek jarak antara Jakarta dengan Bandung. Pembangunan jalan tol ini pada awalnya hanya mengoperasikan jalan tol dengan ruas Padalarang-Cileunyi sepanjang 58,5 km sejak 1991, namun pada tahun 2005 dengan dioperasikannya proyek jalan tol Cipulrang sepanjang 64,4 km, maka lengkaplah jalan tol Purbaleunyi menjadi salah satu ruas terpanjang yang menghubungkan kota Bandung dan Jakarta

melalui Jalan Tol Jakarta-Cikampek. ([http://www.jasamarga.com/id\\_/layanan-jalan-tol/purbaleunyi.html](http://www.jasamarga.com/id_/layanan-jalan-tol/purbaleunyi.html) diakses pada tanggal 9 Maret 2014).

Tol Purbaleunyi yang terdiri dari gerbang tol Sadang, Jatiluhur, Cikamuning, Padalarang, Pasteur, Pasir Koja, Kopo, Mohammad Toha, Buah Batu dan Cileunyi yang memiliki intensitas pertumbuhan volume lalu lintas rata-rata per hari yang cukup tinggi, adapun untuk lebih jelasnya berikut di bawah ini Grafik 1.1 mengenai volume lalu lintas rata-rata per hari pada ruas tol Purbaleunyi:

**Gambar 1.1**  
**Volume Lalu Lintas Rata-Rata per Hari/Kendaraan Pada Ruas Tol Purbaleunyi**



Sumber: [http://www.jasamarga.com/id\\_/layanan-jalan-tol/purbaleunyi.html](http://www.jasamarga.com/id_/layanan-jalan-tol/purbaleunyi.html).

Berdasarkan grafik tersebut dapat diketahui bahwa volume lalu lintas rata-rata per hari pada ruas tol Purbaleunyi cukup tinggi. Grafik tersebut memperlihatkan bahwa tol Purbaleunyi memiliki nilai yang penting guna memberikan layanan tol kepada pelanggannya. Untuk itu pada operasional jasa jalan ruas tol Purbaleunyi, PT Jasa Marga harus memperlihatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya, termasuk didalamnya pada aspek kualitas ruas jalan sampai dengan kecepatan pelayanan transaksi pada gerbang-gerbang tol pada ruas Purbaleunyi. Adapun ketentuan pelayanan transaksi pada gerbang tol sebagaimana yang diungkapkan Nurbasari, dkk. (2004:364) menjelaskan bahwa “Kecepatan transaksi ditentukan oleh jumlah gardu di masing-masing gerbang (kapasitas), jumlah lajur rampa dan keahlian petugas gardu/gerbang”. Pada sisi ini terlihat bahwa pelayanan transaksi pada gerbang tol memiliki nilai yang strategis dalam memberikan kualitas layanan sehingga dimungkinkan dapat menciptakan keseusian harapan dari pelanggan tol.

Konsep kualitas pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan telah dikemukakan oleh Lewis dan Booms (dalam Parasuraman, *et. al.*, 1985:42) yang menjelaskan bahwa “*Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivering quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis*”. Berdasarkan pendapat tersebut diketahui bahwa pemenuhan harapan pelanggan melalui kualitas layanan tersebut tentunya dapat memungkinkan terjadinya penciptaan kepuasan bagi pelanggan jalan tol.

Konsep kepuasan selanjutnya dijelaskan oleh hasil penelitian Jayaraman *et.al* (2010: 399) menjelaskan bahwa “*Conceptualize customer satisfaction as an*

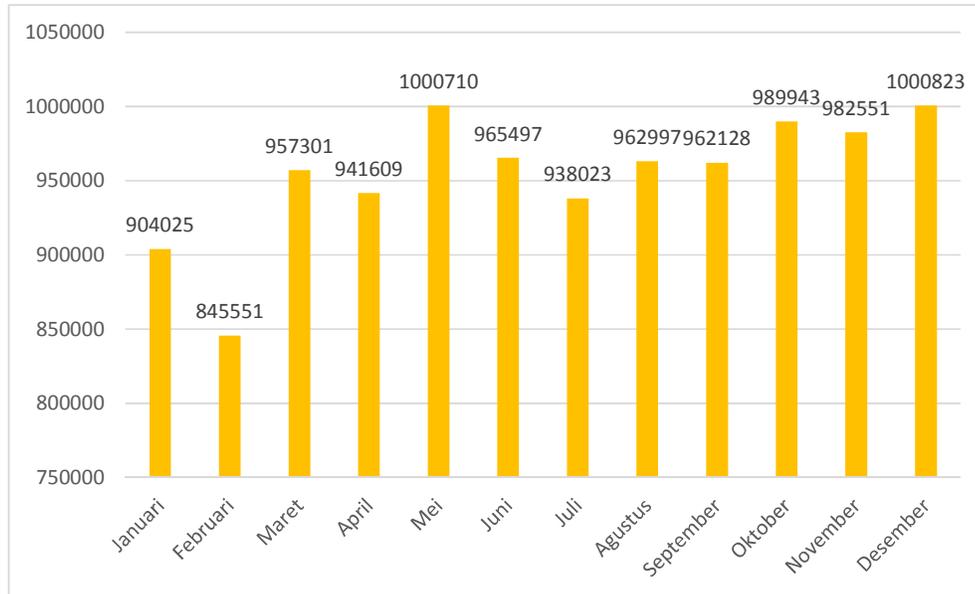
*individual's feeling of pleasure (or disappointment) resulting from comparing the perceived performance or outcome in relation to the expectation”* . Dengan begitu, penjelasan kepuasan ini memperlihatkan bahwa PT Jasa Marga harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan transaksi pada gerbang-gerbang tol Purbaleunyi dalam menciptakan harapan sekaligus kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan.

Salah satu gerbang tol pada ruas tol Purbaleunyi yaitu gerbang tol Pasteur yang terletak di kilometer 127, gerbang ini merupakan gerbang tol utama yang digunakan pelanggan dikarenakan gerbang ini dekat dengan pusat Kota Bandung. Pengguna gerbang tol ini biasanya berasal dari pelanggan tol Jakarta dan sekitarnya untuk memasuki Kota Bandung. Sebagai gerbang utama, kebutuhan akan kualitas pelayanan transaksi tol diperlukan dalam memberikan kepuasan pelanggan tol.

Permasalahan terjadi ketika gerbang tol pada gerbang tol Pasteur kurang memberikan kepuasan layanan transaksi, sebagaimana hasil observasi awal diketahui bahwa terdapat beberapa layanan yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketersediaan gardu dimasing-masing gerbang yang pada realitasnya tidak dapat memenuhi lonjakan pelanggan khususnya di jam kerja ataupun pada hari libur. Selain itu ketersediaan jalur rampa juga tidak sebanding dengan jumlah kendaraan yang keluar dari gerbang tol Pasteur. Hal ini memperlihatkan bahwa terdapat masalah mengenai layanan transaksi yang berimplikasi pada rendahnya kecepatan transaksi pelanggan jalan tol. Permasalahan mengenai kecepatan transaksi tersebut tentunya mengganggu pelanggan gerbang tol Pasteur yang terus mengalami peningkatan, adapun berikut ini merupakan jumlah pelanggan gerbang tol Pasteur pada tahun 2013:

**Grafik 1.2**

**Jumlah Transaksi Gerbang Tol Pasteur Pada Tahun 2013**



Sumber: Kantor PT Jasa Marga pada Gerbang Tol Pasteur, 2014.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah transaksi mengalami perkembangan pada setiap bulannya, dimana dari grafik tersebut menggambarkan bahwa terjadi kecenderungan peningkatan jumlah kendaraan yang melakukan transaksi di gerbang tol Pasteur, ini tentunya cukup dilematis ketika peningkatan jumlah kendaraan tersebut tidak serta merta meningkatkan layanan transaksi pada gerbang tol Pasteur Bandung.

Permasalahan lain terjadi juga ketika sistem pengumpulan tol yang dioperasikan masih menggunakan sistem pengumpulan tol konvensional (tradisional) yaitu sistem pengumpulan tol yang dilakukan dengan transaksi secara manual baik

pada sistem terbuka maupun tertutup. Sistem pengumpulan tol konvensional inilah yang masih diterapkan di gerbang tol Purbaleunyi. Sistem pengumpulan tol konvensional membutuhkan waktu yang relatif tidak sedikit bagi para pengguna jalan tol mendapatkan pelayanan dari petugas pengumpul tol, karena setiap kendaraan diharuskan untuk berhenti selama beberapa waktu untuk mendapatkan pelayanan.

Berbagai permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan transaksi tol pada gerbang tol Pasteur masih kurang memberikan kualitas layanan yang baik, hal ini tentunya memungkinkan terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan. Konsep kualitas layanan dan kepuasan tersebut sebagaimana hasil penelitian Krishna Naik (2010:1) yang menjelaskan bahwa *“Result of research showed that services offered units have positive impact and are significant in building customer satisfaction”*. Pada sisi ini, tarif yang dibayarkan oleh pelanggan tol pada realitasnya tidak serta merta pelanggan tersebut mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan transaksi tol di gerbang Pasteur kurang membangun kepuasan pelanggan.

Permasalahan-permasalahan di atas berdampak pada kurang terjadinya interaksi pelanggan dengan pemberi layanan sebagaimana PT Jasa Marga dengan pelanggannya, padahal seperti yang dikatakan oleh Lehtinen and Lehtinen's (dalam Parasuraman, et.al 1985:43) menjelaskan bahwa *“Basic premise is that service quality is produced in the interaction between a customer and elements in the service organization”*. Dengan demikian, premis dasar adalah bahwa kualitas pelayanan transaksi tol Pasteur diproduksi dalam interaksi antara pelanggan dan elemen dalam organisasi jasa.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam mengenai berbagai permasalahan yang terjadi khususnya pada kualitas pelayanan transaksi gerbang tol Pasteur dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan gerbang tol Pasteur pada ruas tol Purbaleunyi dengan menuangkannya pada penelitian skripsi yang berjudul **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSAKSI TOL PASTEUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang peneliti deskripsikan maka peneliti mengidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan transaksi tol terhadap kepuasan pelanggan?

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan transaksi tol terhadap kepuasan pelanggan adalah untuk memperoleh data-data dan informasi yang akan dijadikan bahan penulisan skripsi.

## 2. Tujuan Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk mencari, menggali, menghubungkan dan membuat *forecasting* atas suatu kejadian. Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Jadi, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis besaran pengaruh kualitas pelayanan transaksi tol terhadap kepuasan pelanggan.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara akademisi maupun praktis sebagai berikut:

#### 1. Kegunaan Bagi Akademisi

Sebagai upaya untuk membuktikan kebenaran teori dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan transaksi tol dan kepuasan pelanggan PT Jasa Marga.

#### 2. Kegunaan Praktis Bisnis

- a. Bagi PT Jasa Marga pada gerbang tol Pasteur, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dan keputusan dalam hal kualitas pelayanan transaksi dan kepuasan pelanggan PT Jasa Marga.
- b. Bagi peneliti lainnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pijakan untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan transaksi tol Pasteur terhadap kepuasan pelanggan PT Jasa Marga dihubungkan dengan variabel-variabel lainnya.