

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TOL JAKARTA INNER RING ROAD
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
DIAGRAM *CAUSE-AND-EFFECT* (STUDI KASUS PADA PT. JASA
MARGA)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



Oleh :

MUHAMMAD IKMAL LUBIS

NIM. 041611233297

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TOL JAKARTA INNER RING ROAD
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
DIAGRAM *CAUSE-AND-EFFECT* (STUDI KASUS PADA PT. JASA
MARGA)**

DIAJUKAN OLEH:

Muhammad Ikmal Lubis

NIM: 041611233297

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. INDRIANAWATT USMAN SE., M.Sc.

TANGGAL 16 Maret 2022

NIP. 196108191987012001

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si.

TANGGAL 16 Maret 2022

NIP. 197211181999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Muhammad Ikmal Lubis, 041611233297), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 1 Maret 2022



Muhammad Ikmal Lubis
NIM: 041611233297

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Kuasa atas segala rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Tol *Jakarta Inner Ring Road* Menggunakan Importance Performance Analysis dan Diagram *Cause-and-Effect* (Studi Kasus pada PT. Jasa Marga)” dapat terselesaikan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat akhir memperoleh gelar sarjana manajemen (S.M.) bagi mahasiswa S1 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis dibantu oleh banyak pihak sehingga dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan bantuan dan dukungan serta doa hingga penyusunan skripsi ini selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE.,M.Si.,Ak.,SMA.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Universitas Airlangga.

3. Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga.
4. Dr. Indrianawati Usman, SE., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberi bimbingan, motivasi, saran, nasihat, dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Airlangga, khususnya dosen pada konsentrasi Manajemen Operasi yang telah memberikan banyak pengetahuan, arahan, nasihat, dan motivasi dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
6. Orang tua penulis yang selalu mendoakan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih sebesar-besarnya terhadap segala dukungan, doa, perhatian, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
7. Pak Wasta, pak Nixon, dan bu Intan dari PT. Jasa Marga, terima kasih atas waktu dan bantuan serta perhatian yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman penulis, Rifqi, Yaumil, Labib, dan Yusuf yang selalu memberi bantuan, nasihat, dan saran dalam penyusunan penulisan skripsi ini. Terima kasih untuk selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan dan dukungan.
9. Seluruh teman-teman manajemen 2016 yang penulis tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu. Terima kasih atas segala doa, dukungan, nasihat, dan motivasi yang diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang sudah kalian berikan. Aamiin.

ABSTRAK

Jalan tol dirancang untuk memberikan pengalaman berkendara yang lebih baik daripada jalan non-tol. Dengan kepadatan lalu lintas yang tinggi, Jakarta membutuhkan jalan tol sebagai alternatif terhadap jalan non-tol untuk memperlancar arus lalu lintas dan meningkatkan pelayanan distribusi barang dan jasa. Salah satu ruas tol di Jakarta dengan volume kendaraan paling tinggi adalah ruas Cawang-Pluit yang dioperasikan oleh Jasa Marga. Selain mengoperasikan, Jasa Marga juga bertanggung memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan non-tol.

Penelitian ini menghasilkan analisis terhadap penilaian pengguna jalan tol terhadap kualitas pelayanan yang diberikan selama ini dengan memetakan atribut layanan yang digunakan dalam penelitian ini kedalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya dan mencari akar masalah dari atribut layanan yang masuk kedalam kuadran yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan diagram *cause-and-effect* untuk memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Manajemen Operasi Jasa, Pelayanan Jalan Tol, *Importance Performance* Analysis, Diagram *Cause-and-Effect*

ABSTRACT

Toll roads are designed to provide a better driving experience than non-toll roads. With high traffic density, Jakarta needs toll roads as an alternative to non-toll roads to facilitate traffic flow and improve distribution of goods and services. One of the toll roads in Jakarta with the highest volume of vehicles is the Cawang-Pluit section, which is operated by Jasa Marga. Other than operating it, Jasa Marga is also responsible for maintaining toll roads and their equipment so that toll roads can work as freeways that provide higher benefits than non-toll roads.

This study produces an analysis of the assessment of toll road users on the quality of services provided so far by mapping the service attributes used into four quadrants based on the level of importance and level of performance and finding the root of the problem from the attributes that are in the quadrant that for improvement by using a cause-and-effect diagram to provide suggestions for improvements in order to increase road user satisfaction to the services provided.

Keywords: Service Operation Management, Toll-road Services, Importance Performance Analysis, Cause-and-Effect diagram

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
2.2 Latar Belakang.....	1
2.3 Rumusan Masalah	9
2.4 Tujuan Penelitian.....	10
2.5 Manfaat Penelitian.....	10
2.6 Sistematika Penulisan	11
BAB 2	13
3.1 Landasan Teori	13
3.1.1 Jasa	13
3.1.1.1 Karakteristik Jasa	14
3.1.1.2 Ukuran Kesuksesan Jasa	15
3.1.2 Jalan.....	16
3.1.2.1 Klasifikasi Jalan	16
3.1.2.2 Sistem Jaringan Jalan	17
3.1.3 Jalan Tol	18
3.1.3.1 Penyelenggaraan Jalan Tol	18
3.1.3.2 Konsep Model Pelayanan Jalan Tol	19
3.1.3.2.1 Petugas Pelayanan Jalan Tol.....	20
3.1.3.2.2 Prasarana fisik.....	21

3.1.3.2.3	Proses pelayanan jalan tol.....	22
3.1.3.3	Konsep Efektivitas Jalan Tol.....	23
3.1.4	Importance Performance Analysis	23
3.1.4.1	Importance-Performance Matrix	24
3.1.5	Diagram Cause-and-effect	26
3.1.5.1	Modified Cause-and-effect Diagram.....	27
3.2	Penelitian Terdahulu.....	28
3.3	Kerangka Berpikir	31
BAB 3		33
4.1	Pendekatan Penelitian.....	33
4.2	Ruang Lingkup Penelitian	34
4.3	Jenis dan Sumber Data	34
4.4	Prosedur Pengumpulan Data	35
4.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	38
4.6	Teknik Analisis Data	39
4.7	Tahapan Penelitian	42
BAB 4		45
5.1	Objek Penelitian	45
5.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	45
5.1.2	Struktur Organisasi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	46
5.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	48
5.1.4	Jalan Tol Lingkar Dalam (<i>Jakarta Inner Ring Road</i>)	48
5.1.5	Jalan Tol Cawang-Pluit.....	49
5.1.5.1	Layanan Lalu Lintas	49
5.1.5.2	Armada	50
5.1.5.3	Transaksi dan Pembayaran.....	50
5.1.5.4	Gerbang Tol.....	50
5.2	Analisis dengan metode Importance Performance Analysis	51
5.2.1	Pembuatan Kuisisioner	51

5.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	54
5.2.2.1	Uji Validitas	54
5.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	56
5.2.3	Karakteristik Responden	57
5.2.3.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	58
5.2.3.2	Berdasarkan Usia.....	58
5.2.3.3	Berdasarkan Tingkat Penggunaan Jalan Tol	59
5.2.3.4	Berdasarkan Golongan Kendaraan	60
5.2.4	Kriteria Responden.....	60
5.2.5	Hasil Penyebaran Kuisisioner	61
5.2.6	Tingkat Kesesuaian	64
5.2.7	Diagram Kartesius.....	65
5.2.8	Analisis Importance Performance	69
5.3	Analisis dengan diagram <i>cause-and-effect</i>	70
5.3.1	P3, perawatan dan pemeliharaan jalan tol.....	71
5.3.2	P5, kualitas permukaan jalan tol	72
5.3.3	P10 petugas merespon dengan cepat panggilan darurat.....	73
5.3.4	Usulan Perbaikan	74
BAB 5		75
6.1	Kesimpulan.....	75
6.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Gerbang Tol	50
Tabel 4.2 Pembuatan Kuisisioner	51
Tabel 4.3 Uji Validitas Instrumen Kuisisioner	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden	57
Tabel 4.5 Hasil Penyebaran Kuisisioner Tingkat Kepentingan	61
Tabel 4.6 Hasil Penyebaran Kuisisioner Tingkat Kinerja	62
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden	64
Tabel 4.8 Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Volume Kendaraan Lewat Jalan Tol tahun 2018-2020	2
Gambar 1.2 Data Statistik Kecelakaan Lalu Lintas di Jalan Tol Tahun 2018&2019...	3
Gambar 1.3 Berita Kecelakaan Lalu Lintas di Jalan Tol tahun 2020	3
Gambar 1.4 Berita Kemacetan Lalu Lintas di Jalan Tol Tahun 2020.....	5
Gambar 1.5 Data Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta.....	6
Gambar 2.1 Model Pelayanan Jalan Tol	20
Gambar 2.2 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	25
Gambar 2.3 Contoh diagram <i>cause-and-effect</i> pada industri jasa.....	27
Gambar 2.4 Contoh <i>modified cause-and-effect diagram</i>	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Jasa Marga.....	47
Gambar 4.2 Peta Jakarta Dalam Kota	49
Gambar 4.3 Sebaran Jenis Kelamin Responden	58
Gambar 4.4 Sebaran Usia Responden.....	58
Gambar 4.5 Sebaran Tingkat Penggunaan Layanan Responden	59
Gambar 4.6 Sebaran Golongan Kendaraan	60
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	67
Gambar 4.8 Diagram <i>cause-and-effect</i> atribut P3.....	71
Gambar 4.9 Diagram <i>cause-and-effect</i> atribut P5.....	72
Gambar 4.10 Diagram <i>cause-and-effect</i> atribut P10.....	73