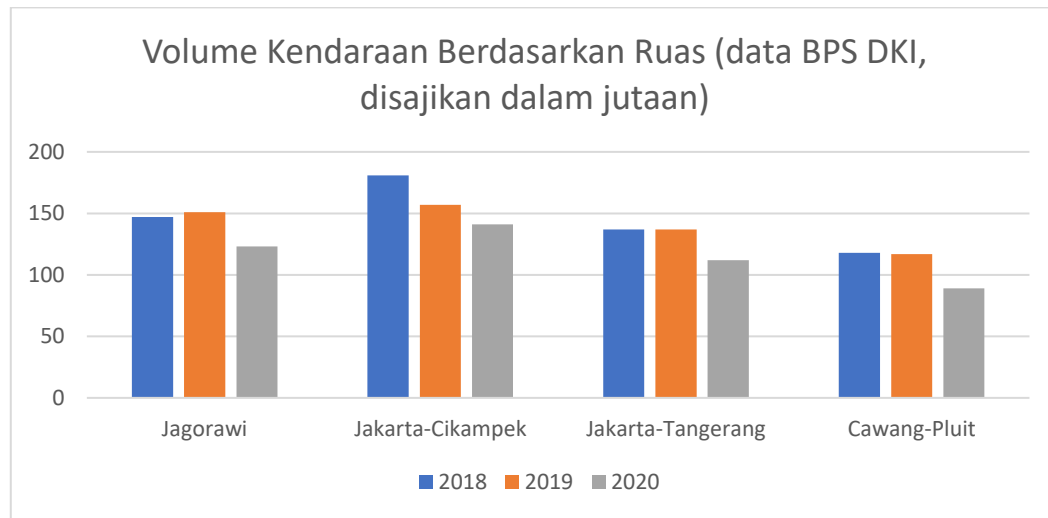


BAB 1

PENDAHULUAN

2.2 Latar Belakang

Pembangunan infrastruktur menjadi salah satu prioritas yang dilakukan pemerintah Indonesia dalam membangun Indonesia agar menjadi negara yang unggul dan dapat bersaing dengan negara lain di dunia. Pembangunan infrastruktur diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Dalam waktu lima tahun terakhir, berbagai jenis proyek infrastruktur mulai dan selesai dibangun di Indonesia. Salah satu proyek infrastruktur yang menonjol dan punya prioritas di antara infrastruktur-infrastruktur lainnya adalah pembangunan jalan tol. Jalan tol berfungsi sebagai pilihan alternatif terhadap mobilitas penumpang dan barang (PP 15 Tahun 2005). Mengutip website resmi Badan Pengatur Jalan Tol, tujuan dibangunnya jalan tol yaitu; memperlancar arus lalu lintas, memperlancar arus layanan distribusi barang dan jasa dalam menunjang ekonomi, pemerataan pembangunan dan keadilan, meningkatkan pendapatan pemerintah melalui pembayaran penggunaan jalan. Sedangkan manfaat dari jalan tol yaitu, meningkatkan perekonomian di wilayah, memberikan alternatif dan peningkatan mobilitas dan aksesibilitas orang dan barang, mengurangi biaya operasi kendaraan pengguna jalan tol dan mempersingkat waktu perjalanan dibanding apabila melewati jalan non tol, dan pengembalian investasi bagi badan usaha (situs resmi Badan Pengatur Jalan Tol).

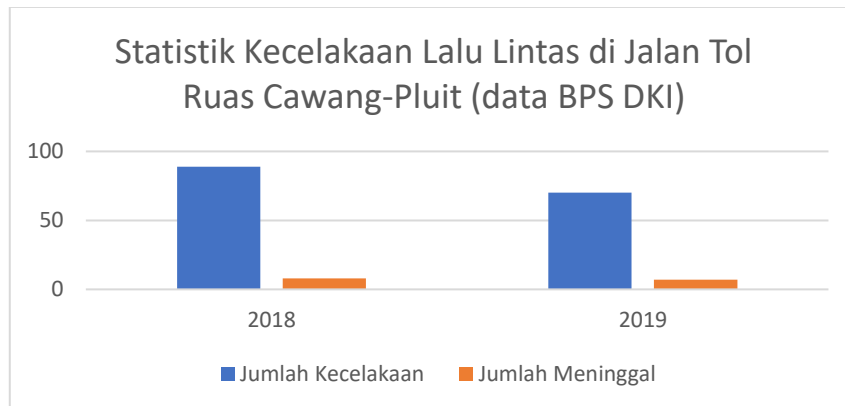


Gambar 1.1

Data Volume Lalu Lintas Kendaraan Lewat Jalan Tol tahun 2018-2020

Jakarta merupakan kota dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia. Berdasarkan data statistik transportasi kota DKI Jakarta, untuk tahun 2018-2020, empat ruas dengan volume kendaraan tertinggi, yakni Jagorawi, Jakarta-Cikampek, Jakarta-Tangerang, dan Cawang-Pluit, angkanya konsisten di atas 100 juta untuk kendaraan yang lewat setiap tahunnya, di mana ada penurunan untuk semua ruas di tahun 2020 dikarenakan adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan sosial karena pandemi COVID-19. Jalan tol dibangun dengan tujuan untuk sebagai jalan yang bebas hambatan dan memberikan efisiensi ketimbang jalan arteri. Tetapi, pada faktanya, jalan tol juga seringkali terhambat atau terjadi kemacetan baik karena penumpukan antrian di pintu gerbang pembayaran tol saat mau masuk, penumpukan antrian saat mau keluar dari jalan tol ke jalan arteri di mana juga terjadi kemacetan, atau karena manajemen

lalu lintas yang buruk. Selain kemacetan, persoalan lalu lintas lainnya seperti kecelakaan juga menjadi masalah besar di Jakarta.



Gambar 1.2

Data Statistik Kecelakaan Lalu Lintas di ruas Cawang-Pluit

Kecelakaan melibatkan lima truk di tol dalam kota Jakarta

© Rabu, 25 Maret 2020 05:18 WIB

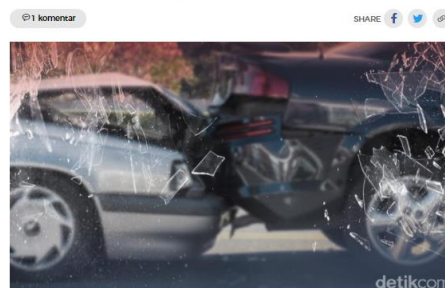


Proses penanganan kecelakaan mobil tol yang terbelit akibat kecelakaan di Jalan Sudirman, Jakarta, Minggu (22/3/2020). ANTARA FOTO/Reno Esni/ewo. (ANTARA/RENO ESNI/ewo)

4 Mobil Kecelakaan Beruntun di Tol Tangerang Arah Merak

Eva Salfitri - detikNews

Minggu, 01 Nov 2020 09:01 WIB



Ilustrasi (Andhika Alkaryansyah/detik.com)

Gambar 1.3

Berita Kecelakaan Lalu Lintas di Jalan Tol tahun 2020

Di Indonesia, kecelakaan lalu lintas menjadi penyebab kematian terbesar (Fahza dan Widyastuti, 2019). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi DKI

Jakarta, telah terjadi kecelakaan sebanyak 89 kecelakaan di tahun 2018 dan sebanyak 70 di tahun 2019 untuk ruas jalan tol Cawang-Tomang-Cengkareng dan sebanyak 164 di tahun 2018 dan sebanyak 131 di tahun 2019 untuk ruas jalan tol Jakarta-Tangerang. Secara umum, yang menjadi penyebab kecelakaan, antara lain; faktor manusia, faktor sarana dan prasarana, faktor alam dan lingkungan (Marwoto *et al.*, 2003). Sedangkan menurut Sukarto (1993) kecelakaan lalu lintas dikategorikan berdasarkan penyebabnya; faktor manusia (pengemudi), faktor kendaraan, faktor jalan, dan faktor lingkungan. Faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap terjadinya kecelakaan di Indonesia adalah faktor pengemudi (Sukarto, 1993). Sedangkan menurut Fahza dan Widyastuti (2019) kecelakaan terjadi paling banyak juga disebabkan oleh faktor manusia. Karakteristik kecelakaan lalu lintas diklasifikasikan ke dalam tujuh; Waktu kecelakaan yaitu hari dan jam terjadinya, Jenis kecelakaan yaitu berdasarkan tingkat kecelakaannya, tipe tabrakan, jenis kendaraan, bulan (musim) kecelakaan, lokasi akhir, dan cuaca (Pradana *et al.*, 2013).

Banyaknya kecelakaan yang terjadi di jalan tol menunjukkan peran penting adanya dan efektivitas unit pertolongan yang dimiliki oleh pengelola jalan tol di Indonesia. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol, perusahaan harus mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/PRT/M/2014 tanggal 17 Oktober 2014. Enam SPM yang harus dipenuhi; kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas,

keselamatan, dan unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan (situs resmi Jasa Marga).

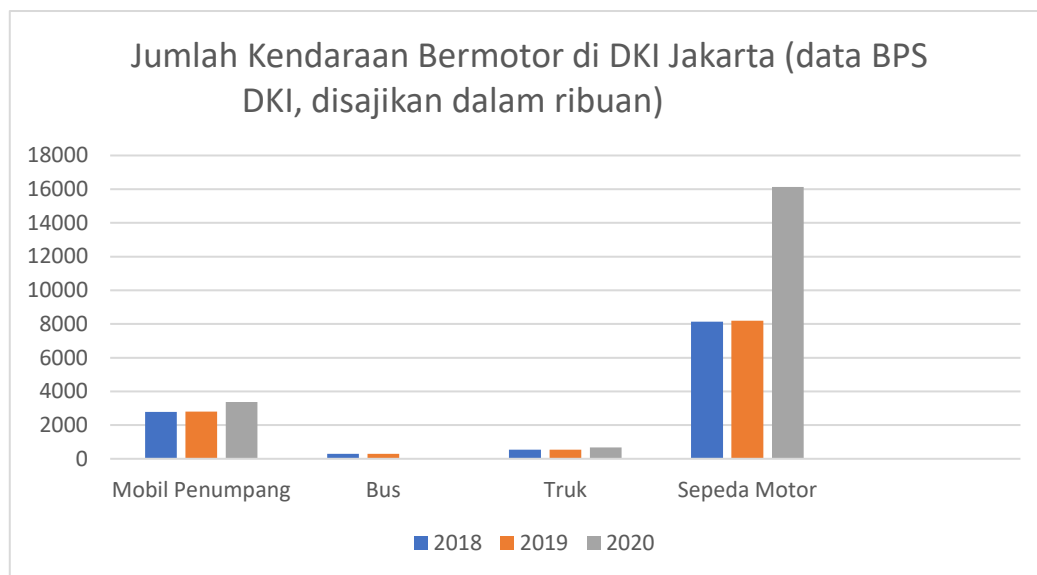
Menurut Satriotomo (2011) kondisi kualitas jalan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jalan tol. Selain itu, konsistensi kinerja berdasarkan empat atribut; maintenance, arus lalu lintas, kecepatan transaksi, dan peranan rambu petunjuk merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Satriotomo, 2011). Menurut Sarie dan Arjogunawan (2017) layanan transaksi, lalu lintas, dan kualitas konstruksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jalan. Kualitas layanan yang meliputi faktor kecepatan, keakuratan, kenyamanan, dan kelengkapan akan mempengaruhi kepuasan pengguna jalan tol (Daengs dan Sumantri, 2013). Tetapi, di luar faktor tadi, kemacetan di jalan tol merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga pengelola perlu mengupayakan pencarian solusi dalam mengatasi kemacetan (Daengs dan Sumantri, 2013).



Gambar 1.4

**Berita Kemacetan Lalu Lintas di Jalan Tol tahun 2020
(Sumber: Detik.com)**

Ada banyak sebab yang memicu terjadinya kemacetan di jalan tol, peningkatan volume kendaraan, kecelakaan dan sebab-sebab lain. Salah satu penyebab terjadinya kemacetan di pintu gerbang tol adalah tidak cukupnya saldo pengguna sehingga pengguna harus turun dari mobil dan melakukan top-up, proses tersebut membutuhkan waktu, sehingga menyebabkan antrian panjang (Syahputra, 2019). Menurut Syahputra (2019) sebagian pengguna jalan tol juga masih kesulitan melakukan transaksi non tunai yang disebabkan oleh beberapa hal; sensor mesin pembayaran yang tidak dapat membaca kartu dan struk bukti pembayaran yang macet. Sehingga kesiapsiagaan petugas di gerbang pembayaran tol menjadi penting ketika permasalahan serupa terjadi.



Gambar 1.5

Data Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta Menurut Jenis Kendaraan tahun 2018-2020

Jumlah kendaraan sepeda motor tumbuh lebih dari 90% sedangkan mobil penumpang sebesar 20% dari tahun 2019 ke tahun 2020, angka pertumbuhan jumlah kendaraan tersebut mengimplikasikan bahwa jalan akan menjadi semakin padat sehingga Jakarta membutuhkan alternatif jalan tol untuk memperlancar arus lalu lintas dan distribusi barang dan jasa. Karena itu, maka jalan tol seharusnya memberikan efisiensi ketimbang jalan arteri, tetapi pada faktanya jalan tol juga bisa terjadi kemacetan karena berbagai faktor. Perusahaan pengelola jalan tol punya peran penting dalam mengantisipasi kemacetan yang terjadi sehingga kemacetan yang timbul bisa dengan cepat terurai dan tujuan penyelenggaraan jalan tol bisa tercapai.

Di Indonesia, jalan tol diatur dan dikelola oleh dua institusi yang berbeda, diatur oleh Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) dan dikelola oleh Badan Usaha Jalan Tol (BUJT). Salah satu BUJT yang dimiliki pemerintah adalah PT. Jasa Marga Tbk. Hingga akhir 2019, Jasa Marga mengoperasikan 1.162 km atau total lebih dari 1400 km jika digabungkan dengan anak perusahaan Jasa Marga (situs resmi Jasa Marga). Dengan angka tersebut, Jasa Marga menjadi badan usaha terbesar di bidang jalan tol. Pada tahun 2020, Jasa Marga telah menguasai 55% jalan tol di Indonesia (press release Jasa Marga, 2020). Mengutip situs resmi Jasa Marga, jasa memiliki tugas yakni mengoperasikan, membangun, merencanakan, dan memelihara jalan tol dan sarana prasarannya sehingga memberikan manfaat yang lebih dari jalan non-tol (situs resmi Jasa Marga). Sebagai perusahaan yang mengelola jalan tol di Indonesia, Jasa Marga bertanggung jawab terhadap pemenuhan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan

dalam peningkatan kualitas pelayanan. Keluhan pengguna jalan tol pun beragam, mulai dari jumlah tarif yang dibebankan, antrian di gerbang sistem pembayaran, kualitas jalan, informasi lalu lintas di jalan tol yang kurang memadai dan lain lain. Berbagai inovasi telah dilakukan dalam rangka meningkatkan keunggulan bersaing dalam pengoperasian jalan tol di Indonesia seperti penerapan *Single Lane Free Flow* (SLFF) berbasis RFID.

Setiap tahunnya, perusahaan selalu berupaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa jalan tol dengan melakukan penelitian untuk memahami ekspektasi pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan seperti melakukan studi dan survei kepuasan (Jasa Marga, 2019). Berbagai upaya juga dilakukan perusahaan untuk menjawab persoalan yang terjadi di lapangan seperti pengurangan tingkat kemacetan lalu lintas dengan menggunakan aplikasi *Real Time Traffic Information System* (RTTIS) dengan mengoptimalkan volume lalu lintas pada satu ruas jalan (Suyuti, 2013). Perusahaan juga selalu melakukan upaya untuk memastikan jalan tol memiliki kualitas yang baik dengan selalu memenuhi standar yang diberikan regulator dalam perbaikan jalan seperti aspek pengerasan jalan dengan mengidentifikasi kerusakan, penyebab, dan tingkat kerusakan yang terjadi sehingga jalan aman untuk dilintasi. (Satriaputri dan Cahyadi, 2015). Upaya lain untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di gerbang pembayaran masuk jalan tol adalah dengan mengimplementasikan kebijakan penggunaan kartu elektronik di lebih banyak ruas dan gerbang tol (Yohana, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan perspektif baru bagi perusahaan mengenai atribut layanan yang sudah diberikan selama ini berdasarkan penilaian pengguna jalan tol untuk mendukung perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam menggunakan sumber daya yang dimilikinya dengan melakukan analisis yang berfokus pada kualitas pelayanan jalan tol secara keseluruhan menggunakan konsep model pelayanan jalan tol yang ditulis Sembiring dan Sembiring (2012) yang meliputi kinerja petugas pelayanan jalan tol, prasarana fisik jalan tol, dan proses pelayanan berdasarkan tingkat kepentingannya (*importance*) dan kinerja (*performance*) dan mengidentifikasi akar penyebab permasalahan layanan yang ada di ruas jalan tol tersebut menggunakan diagram *cause-and-effect* untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang sudah diberikan selama ini dan untuk memberikan usulan perbaikan pelayanan jalan tol ke perusahaan terkait dalam hal ini PT Jasa Marga Tbk. sebagai perusahaan yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan jalan tol di Indonesia.

2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti lebih lanjut dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penilaian kualitas pelayanan jalan tol *Jakarta Inner Ring Road* menggunakan *Importance Performance Analysis*?

2. Bagaimanakah identifikasi masalah dan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jalan tol *Jakarta Inner Ring Road* menggunakan diagram *cause-and-effect*?

2.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disusun, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menilai kualitas pelayanan jalan tol *Jakarta Inner Ring Road* menggunakan *Importance Performance Analysis*
2. Untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jalan tol *Jakarta Inner Ring Road* menggunakan diagram *cause-and-effect*

2.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat penelitian ini bagi perkembangan ilmu manajemen adalah dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dalam ilmu manajemen operasi khususnya ilmu manajemen operasi jasa.
2. Manfaat penelitian ini bagi pihak terkait adalah untuk dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah mereka berikan selama ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi

pihak terkait dalam hal ini PT. Jasa Marga Tbk. dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jalan tol di Indonesia.

2.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun sesuai dengan sistematika penulisan yang runtut untuk memberikan gambaran jelas mengenai topik dan permasalahan penelitian serta memberikan pemahaman mendalam bagi pembaca. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab 1 penelitian akan menjelaskan isu menarik dan penelitian terdahulu yang melatarbelakangi peneliti melakukan penelitian ini yang menggambarkan konsep penelitian secara garis besar, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 penelitian ini akan menjelaskan landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian dan memberikan pengetahuan mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 penelitian ini akan menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan penulis, pendekatan penelitian, menjelaskan dari mana data untuk objek penelitian diperoleh, langkah yang dilakukan untuk mengumpulkan data, langkah menganalisis data, dan tahapan yang dilalui dalam penelitian ini.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 penelitian ini akan menguraikan objek penelitian, deskripsi organisasi, dan penjabaran dari hasil analisis penelitian yang dilakukan.

BAB 5: PENUTUP

Bab 5 akan berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian yang dilakukan dan saran dari hasil kesimpulan.