

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

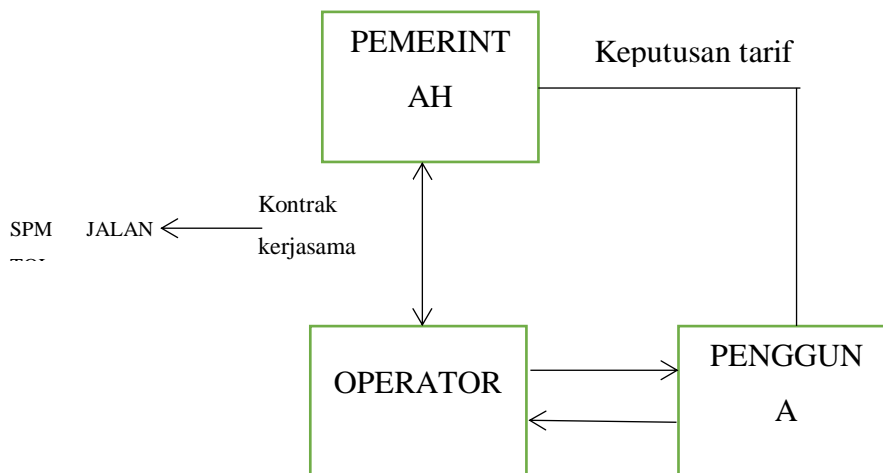
Kebutuhan akan mobilitas masyarakat di sebuah kota akan meningkat sejalan dengan berkembangnya negara. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dengan pembangunan jalan termasuk diantaranya adalah jalan tol. Pembangunan jalan tol juga dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan, meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.

Jalan tol adalah jalan umum dan merupakan bagian dari jaringan jalan bebas hambatan sebagai jalan nasional yang kepada pengguna dikenakan tarif tol. Jalan tol merupakan bagian dari jalan bebas hambatan pada dasarnya merupakan jalan alternatif dimana disyaratkan harus tersedia jalan umum non tol untuk memberikan pilihan kepada pengguna. Dilihat dari fungsinya, jalan tol memberikan alternatif bagi pelaku perjalanan untuk menghemat waktu tempuh, serta menikmati tingkat pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan menggunakan jalan non tol, keuntungan ini dikompensasikan dengan keharusan mengeluarkan biaya tambahan, dimana penggunaan jalan non-tol dibebaskan dari tarif.

Salah satu sarana dan prasarana dalam pembangunan yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya di wilayah Jawa Barat saat ini yaitu akses pembangunan jalan. Seiring dengan perkembangan wilayah dan dinamika pertumbuhan masyarakat, Kota Bandung maupun Kabupaten Bandung semakin membutuhkan berbagai prasarana pembangunan seperti akses jalan tol dalam Kota. Bandung tumbuh dan berkembang secara signifikan sejalan dengan perkembangan ekonomi sosial masyarakatnya, ruas jalan antara Kota Bandung dan Kabupaten Bandung pun volume lalu lintasnya semakin padat sehinggadibutuhkan sebuah jalan tol untuk menghubungkannya dan mengurangi kemacetan.

Dalam rangka mengurangi kemacetan lalu-lintas, di wilayah Kabupaten dan Kota Bandung sedang berusaha membangun jalan tol Soreang-Pasirkoja (SOROJA) merupakan jalan tol yang menghubungkan antara Kota Bandung dengan Soreang IbuKota Kabupaten Bandung, panjang jalan tol sekitar 10,57 X 9 Km dengan total luas lahan yang diperlukan untuk Ruang Milik Jalan ± 127 (Seratus dua puluh tujuh) hektar are.

Penyediaan infrastruktur jalan tol merupakan kewajiban pemerintah pusat. Hanya saja implementasinya dapat mengikut sertakan keterlibatan swasta melalui Kerjasama Pemerintah dengan Swasta (KPS) dimana pemerintah sebagai pihak yang berkewajiban menyediakan prasarana publik termasuk jalan tol menggandeng pihak swasta sebagai partner/mitra dalam penyediaan infrastruktur jalan tol. Konsep KPS yang saat ini digunakan di Indonesia adalah konsep Build, Operate, Transfer (BOT) baik dengan atau tanpa dukungan pemerintah (lihat gambar 1). BOT merupakan kerjasama dimana pihak swasta diberi wewenang untuk melakukan desain, pembiayaan, membangun dan mengoperasikan jalan tol sesuai dengan kontrak kerjasama dengan pemerintah. Pekerjaan ini dengan kesepakatan bahwa pada waktu yang telah disepakati kepemilikan aset jalan tol tersebut akan diserahkan kepada pemerintah (Levy, 1996)



Gambar I - 1

Dalam skema penyediaan jalan tol diatas terdapat 3 pihak yang terlibat, yaitu (1) pemerintah sebagai regulator, (2) pihak swasta sebagai operator jalan tol, dan (3) pelaku perjalanan sebagai pengguna jalan tol. Pemerintah sebagai

regulator menetapkan dua kebijakan mengenai penyediaan jalan tol untuk melindungi pengguna jalan tol, yaitu standar pelayanan minimum jalan tol yang harus dipenuhi oleh operator, dan keputusan tarif tol yang akan diberlakukan kepada pengguna jalan tol. Namun, dalam skema penyediaan tersebut interaksi lebih banyak terjadi pada operator dan pengguna, dimana operator menyediakan jasa pelayanan jalan tol kepada pengguna, dan sebagai gantinya, pengguna membayarkan tarif tol kepada operator.

Salah satu permasalahan yang terjadi pada implementasi skema ini adalah kurang maksimalnya peran pemerintah dalam pengendalian dalam kualitas pelayanan jalan tol yang diberikan kepada pengguna. Pada prakteknya, penyediaan jalan tol bersifat monopoli dan bukan pasar kompetitif, sehingga faktor kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelaku perjalanan memilih menggunakan jasa jalan tol. Hal ini menyebabkan adanya ketidakpuasan pengguna jalan tol terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh operator.

Standar pelayanan minimum (SPM) jalan tol telah diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum sebagai usaha pemerintah untuk melindungi pengguna jalan tol. Namun demikian SPM jalan tol saat ini, terutama di Indonesia, belum sepenuhnya berafiliasi pada keinginan pengguna, yang tentu saja, memiliki ekspektasi harapan tersendiri terhadap pelayanan jalan tol yang akan diterimanya.

Permasalahan yang sering terjadi pada penyediaan layanan jalan tol adalah layanan yang dapat diterima pengguna tidak sesuai dengan layanan yang diharapkannya. Kondisi semacam ini masih sering terjadi tidak hanya di Indonesia, tetapi juga terjadi di negara-negara lain pada periode 1990an (Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra, 1990). Hal ini terjadi dikarenakan operator tidak menyediakan kualitas layanan jalan tol sesuai dengan harapan pengguna, atau pemerintah sebagai regulator tidak mampu merepresentasikan ekspektasi dan harapan pengguna dalam standar pelayanan yang ditetapkan kepada operator.

Studi ini melakukan pembahasan mengenai kualitas pelayanan (service quality) jalan tol berdasarkan persepsi penggunaannya. Service Quality

merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pengguna. Saat ini, pembahasan mengenai service quality sering dilakukan pada sektor lain, seperti transportasi publik, layanan komunikasi, layanan pendidikan. Sedangkan pelayanan jalan tol yang selalu menjadi perhatian utama pihak operator, maupun regulator hanya terfokus pada faktor waktu tempuh (Jou, et al, 2012). Oleh karena itu, diperlukan usaha-usaha secara sistematis untuk melindungi kebutuhan dan hak pengguna jalan tol dan hal tersebut merupakan alasan studi ini, yang mencari elemen dasar pelayanan jalan tol dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan dalam penelitian ini tentang “Atribut Pelayanan Jalan Tol Dalam Peningkatan Kualitas Berkendara (Studi Kasus Tol Soroja)” adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan menurut pengguna Jalan Tol Soroja?
2. Bagaimana tingkat kepuasan setiap atribut pelayanan menurut pengguna Jalan Tol Soroja ?
3. Apa saja atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan?

1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis atribut kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan menurut pelanggan Jalan Tol Soroja.
2. Menganalisis atribut kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan menurut pelanggan Jalan Tol Soroja.
3. Menganalisis hasil tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan

1.4 Ruang Lingkup Studi

Pada sub bab ini akan menjelaskan mengenai ruang lingkup studi penelitian. Ruang Lingkup studi penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu, ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup materi akan menguraikan sub pokok yang akan di bahas sedangkan ruang lingkup wilayah akan memberikan batasan wilayah studi yang akan diteliti

1.4.1 .Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah atau lokasi studi yang dijadikan objek penelitian yaitu dibatasi oleh daerah administratif Kecamatan Soreang.

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi yang akan dikaji dalam penelitian adalah :

1. Sistem Transportasi
 - a. Sistem Aktivitas Sistem aktivitas merupakan kawasan-kawasan dengan kegiatan-kegiatan yang menimbulkan pergerakan antar manusia dengan kendaraan.
2. Persepsi pengguna terhadap penilaian pelayanan tol soroja.
 - a. Penilaian kualitas pelayanan tol sesuai dengan atribut – atribut yang sudah di buat

1.5 Metodologi Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan sebuah proses yang dimana pengadaan untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan salah satu bagian penting dalam membuat karya ilmiah, dikarenakan data yang diperoleh akan

digunakan dalam penelitian tersebut. data yang dikumpulkan harus dapat memenuhi syarat-syarat data yaitu data harus valid, lengkap dan tentunya harus akurat agar data tersebut dapat dipercaya akan kebenarannya

Dalam pengumpulan data secara garis besar terbagi menjadi dua yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder. Dalam penelitian tugas akhir ini adalah

A. Metode pengumpulan data primer

Survei data primer dilakukan dalam mengumpulkan pendapat dari responden terhadap sebuah objek penelitian. Data diperoleh dari survei lapangan langsung dengan mengamati objek yang menjadi responden penelitian

B. Metode pengumpulan data sekunder

Data sekunder adalah data yang dicari diberbagai instansi untuk mengetahui data karakteristik jalan tol (dimensi fisik, tarif, dll) termasuk volume kendaraan, data kota soreang kependudukan, kepemilikan kendaraan, guna lahan dan data primer yang telah diolah sasaran penelitian. Dalam survei primer dibagi beberapa bentuk yaitu

1) Observasi Lapangan

Observasi lapangan yaitu merupakan sebuah pengamatan dan juga pencatatan yang terdiri dari unsur-unsur yang muncul dalam suatu gejala-gejala dalam objek penelitian. Observasi lapangan yaitu mengamati dan mengidentifikasi pelayanan tol soroja.

2) Kuesioner

Kuesioner dipakai untuk mengetahui pendapat langsung dari responden yaitu pengguna tol soroja sebagai bahan dalam rangka penyusunan permanen lebih lanjut baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain yang diperoleh dari berbagai sumber studi literatur.

1.6.1 Metode Pengolahan data.

A. Persiapan Penelitian

Sebelum melakukan semua kegiatan pelaksanaan penelitian, maka perlu dilakukan pekerjaan persiapan. Adapun hal-hal yang perlu dipersiapkan antara lain :

- a) Mencari dan mengumpulkan informasi yang berkaitan tentang topik penelitian sebanyak mungkin untuk memudahkan pekerjaan analisis selanjutnya.
- b) Mengumpulkan literatur pendukung yang akan digunakan dalam proses analisis baik secara manual maupun menggunakan sistem komputerisasi.
- c) Mengumpulkan bahan-bahan alternatif dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan sebagai bahan pembandingan terhadap penelitian yang akan dilakukan

1. Data Sekunder

Data sekunder dalam hal ini pengumpulan data ini diperoleh dari instansi-instansi yang berhubungan dengan penelitian.

Tabel 1-1
Kebutuhan Data Sekunder

No	Kebutuhan Data	Sumber	Kegunaan
1	Data Karakteristik Jalan Tol (dimensi fisik, tarif, dll) termasuk Volume Kendaraan	Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Jawa Barat	Untuk mengetahui kondisi jalan tol
2	Kepemilikan Kendaraan	Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat	Mengetahui Kepemilikan kendaraan
3	Kependudukan	Badan Pusat	Mengetahui jumlah

		Statistik Provinsi Jawa Barat	penduduk
4	Gunalahan, Data SHP	Dinas Tata Ruang Kabupaten Bandung	Mengetahui gambaran umum wilayah
5	Jumlah Kendaraan Keluar dan Masuk Tol Soroja	PT. Citra Marga Lintas Jabar	Mengetahui jumlah kendaraan yang ada di tol tersebut

2. Data Primer

Dilakukan secara langsung dilapangan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna jalan tol, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kuesioner penelitian berisi pertanyaan mengenai tingkat harapan dan penerimaan layanan jalan tol. Lokasi survey dilakukan pada Jalan tol Soroja

Identifikasi Kebutuhan Data

A. Identitas Responden

- a) Nama
- b) Umur
- c) Jenis Kelamin
- d) Pendidikan Terakhir
- e) Pekerjaan
- f) Pendapatan

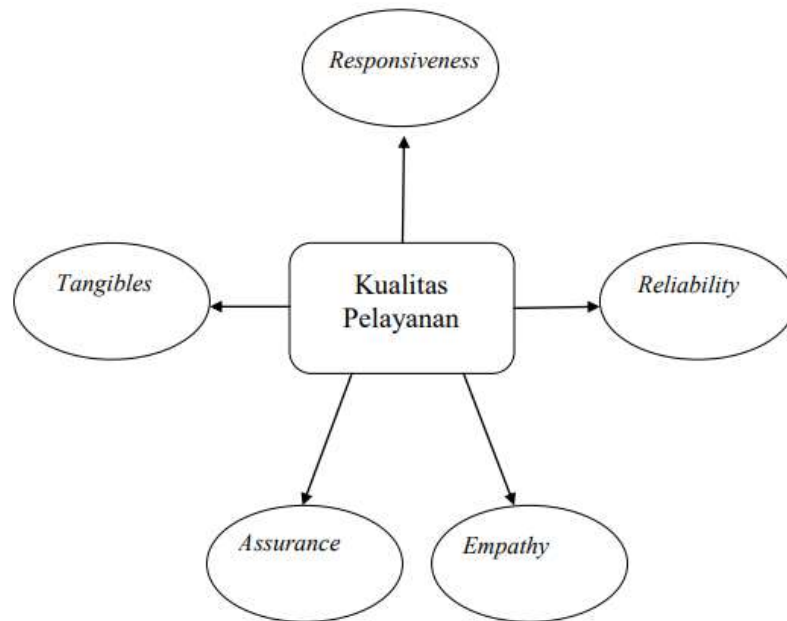
B. Karakteristik Perjalanan

- a) Jenis Kendaraan
- b) Frekuensi
- c) Maksud Perjalanan
- d) Alasan Penggunaan

1.8. Metode Servqual

Metode ini adalah dengan 5 melihat kesenjangan antara harapan pelanggan (expectations) terhadap kenyataan layanan yang diterimanya (perception). Metode ini menggunakan pola user-based approach, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas pelayanan, Lima dimensi kualitas pelayanan Servqual yaitu:

1. Tangibles (Bukti Terukur)
2. Reliability (Keandalan)
3. Assurance (Jaminan)
4. Responsiveness (Daya Tanggap)
5. Emphaty (Empati)



Gambar II - 2
Dimensi Servqual

Tabel I - 2
Daftar Atribut Pelayanan

Dimensi			Atribut Penelitian
Reliability	RL1	1	Kelancaran
	RL2	2	Keselamatan
	RL3	3	Kemulusan
	RL4	4	Akurasi informasi petugas
	RL5	5	Keamanan dari tindak kejahatan
Tangible	TA1	6	Gardu tol
	TA2	7	Bentuk dan tampilan papan informasi
	TA3	8	Rambu lalu lintas
	TA4	9	Penerangan
	EP1	10	Call center
Responsiveness	RS1	11	Kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat
	RS2	12	Kecepatan layanan petugas darurat
	RS3	13	Penanganan kecelakaan
	RS4	14	Perbaikan kerusakan jalan

1.7 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

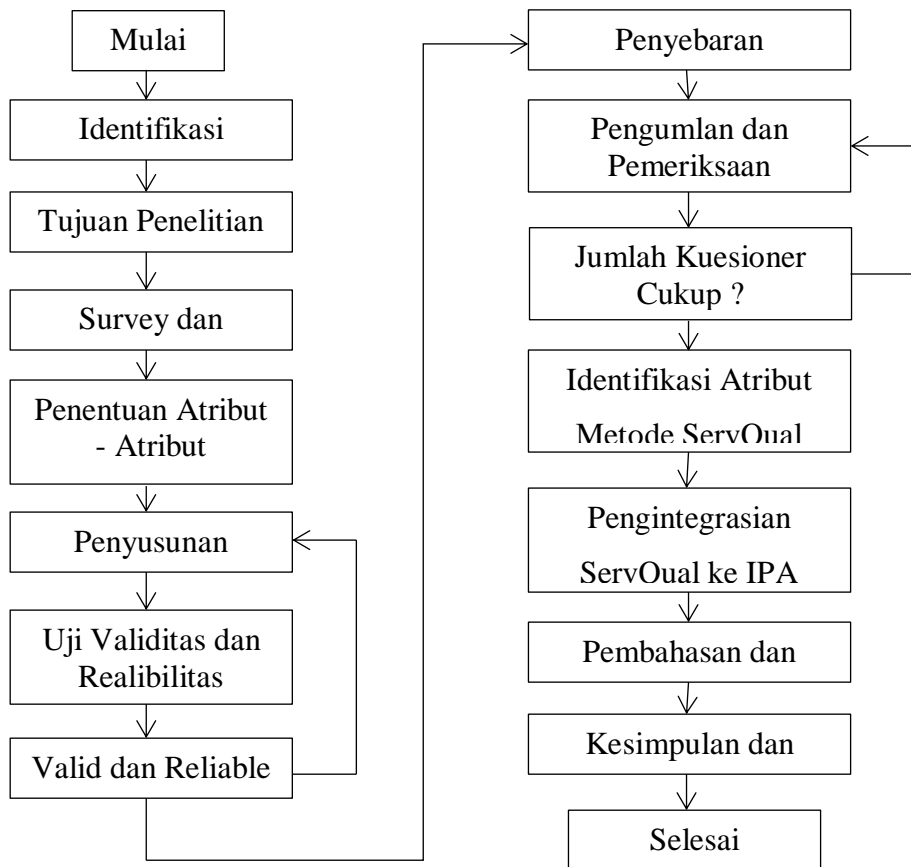
Pengolahan data untuk menentukan atribut-atribut kualitas pelayanan jalan tol yang termasuk dalam kategori prioritas, dilakukan dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) sebagaimana yang pernah dilakukan oleh Martilla dan James (1977). Analisis ini membandingkan nilai ekspektasi (kepentingan) dengan nilai performa atau kepuasan dari masing-masing atribut pelayanan. Atribut ini membentuk matriks 4 kuadran dengan nilai rata-rata kepentingan sebagai sumbu x dan nilai rata-rata performa sebagai sumbu y.

Pembahasan difokuskan pada nilai kepentingan, karena tujuan dari studi ini menentukan atribut-atribut yang penting atau menjadi prioritas. Sehingga matriks IPA dititik-beratkan pada sumbu x, dengan membagi matriks menjadi 2 kuadran besar, kuadran atas dan kuadran bawah. Nilai performa digunakan sebagai informasi tambahan untuk melakukan evaluasi tingkat layanan jalan tol.

Y	Kuadran I Prioritas Utama (Concentrate Here)	Kuadran II Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)
	Kuadran III Prioritas Rendah (Low Priority)	Kuadran IV Berlebihan (Possible Overkill)
		X

Gambar I - 2. Matriks IPA

1.8 Kerangka Berfikir



1.9 Sistematis Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terbagi kedalam lima bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pertama dimuat substansi rancangan penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian batasan penelitian dan metodologi penelitian,

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian kedua diuraikan teori-teori yang didapatkan dari buku-buku maupun jurnal yang terkait dengan penelitian ini, serta disajikan berbagai hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh pakar atau siapapun yang memiliki kemampuan konseptualisasi.

BAB III GAMBARAN UMUM

Bab ini mencakup gambaran umum wilayah dalam penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Bab ini merupakan hasil analisis data dan pembahasannya yang merujuk pada teori yang relevan dan didasari oleh data dan informasi actual yang didapatkan oleh peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian beserta rekomendasi yang dapat dijadikan referensi untuk perbaikan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

