

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan Infrastruktur yang dibangun oleh pemerintah pada beberapa tahun terakhir ini menyentuh berbagai sektor, tidak terkecuali sektor jalan tol yang sengaja dikebut dalam proyek nasional untuk mempersingkat waktu perjalanan pengendara pribadi maupun transportasi industri yang memanfaatkan jalur darat pada proses distribusi barang dagangnya. Akses jalan tol dirasa cukup membantu dalam proses distribusi dan pengembangan ekonomi masyarakat di setiap daerah, Seperti data yang dikemukakan Kementrian PUPR, bahwa telah dibangun hampir 1.000 KM jalan tol yang menghubungkan beberapa kota yang ada di seluruh Indonesia, namun berbanding terbalik dengan begitu cepatnya pembangunan infrastruktur jalan tol yang memunculkan masalah-masalah baru, dengan masih kurang maksimalnya fungsi dan kualitas pelayanan dari jalan tol tersebut. Contohnya pada tol Surabaya-Gempol yang seringkali mengalami kepadatan lalu lintas terutama dalam dalam jam-jam tertentu, pada *in* tol, penerangan jalan yang kurang maksimal, *rest area* yang tidak memadai, permukaan jalan tol yang masih banyak bergelombang diberbagai titik, SPBU yang hanya satu unit dan masih banyak kendala lain.

Adanya perbaikan jalan pada ruas-ruas jalan nasional non tol/ arteri yang sedang dikerjakan pun berdampak sangat signifikan pada jumlah pengguna jalan tol Surabaya-Gempol seperti yang dikutip dari website resmi BPJT (Badan Pengatur Jalan Tol) pada tahun 2017, volume kendaraan yang menggunakan tol Surabaya-Gempol mencapai angka 102.390.959 pengguna jalan tol, tentunya kepadatan ini mengakibatkan fungsi-fungsi fasilitas tol ataupun kualitas pelayanan sangat diuji. Pihak *stakeholder* sebagai pengelola jalan tol harus selalu memberi pengawasan lebih terhadap kualitas pelayanan seperti penerangan jalan, *rest area*, kecepatan proses masuk jalan tol, kecepatan pelayanan top up saldo *e-toll*, fasilitas derek, fasilitas servis ketika kendaraan

mendapati kendala teknis pada kendaraannya ketika berada di jalan tol. Patroli petugas yang rutin pun menjadi suatu hal yang penting di area jalan tol karena setiap pelayanan yang diberikan masih sangat kurang dan akan berdampak juga pada kepuasan pelanggan, bagi pelaku usaha mikro maupun makro yang sering mengalami keterlambatan waktu^{sehingga} menimbulkan kerugian *cost* (biaya) pula, dan kerugian pada waktu pendistribusian barang yang tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Semakin lama *delay* terjadi pada sebuah proses industri maka akan timbul kerugian-kerugian mendasar khususnya pada proses pendistribusian tersebut.

Oleh karena itu diperlukan pengamatan serta kerjasama dengan pihak *stakeholder* yang bertanggung jawab untuk mengelola jalan tol jalur Surabaya-Gempol sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan yang telah disediakan di jalur tol Surabaya-Gempol apakah sudah sesuai dengan keinginan pengguna jalan tol atau belum. Untuk mengetahuinya jawabannya perlu diadakan penelitian, sehingga hasilnya diharapkan dapat mengetahui fasilitas pelayanan mana yang perlu perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan kepada pengguna jalan tol dan meningkatkan produktivitas jalan tol jalur Surabaya-Gempol itu sendiri.

Pengukuran kepuasan pelanggan ditentukan oleh variabel harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan. Ada beberapa metode yang dapat digunakan misalnya QFD (*Quality Function Development*) yang merupakan alat untuk mengevaluasi kualitas suatu produk, pendekatan ini juga dapat mengevaluasi kualitas layanan melalui metode QFD dan metode Kano. Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini akan membahas bagaimana metode QFD dan Kano dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan serta harapan, kebutuhan dan keinginan dari pengguna jalan tol jalur Surabaya-Gempol. Maka akan dilakukan penelitian dengan judul : **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JALAN TOL JALUR SURABAYA-GEMPOL DENGAN PENDEKATAN METODE QFD DAN KANO**

1.2. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.2.1. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan pada jalan tol yang studi kasusnya dilaksanakan pada jalan Tol jalur Surabaya-Gempol sehingga dapat diketahui pada proses pelayanan dan kendala mana saja yang dapat mengakibatkan ketidak nyamanan para pengguna jalan yang berdampak pada kepuasan pengguna jalan menurun dan diharapkan dapat diadakan perbaikan sehingga kualitas pelayanan jalan Tol jalur Surabaya-Gempol dapat berlangsung optimal dan kepuasan pengguna jalan Tol pun dapat tercapai dengan baik.

1.2.2. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut adalah penelitian hanya dilakukan pada jalan tol jalur Surabaya-Gempol

1.3. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pada jalan tol jalur Surabaya-Gempol.
- b. Bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan tol jalur Surabaya-Gempol.
- c. Bagaimana cara mengetahui kualitas pelayanan mana yang harus ditingkatkan, harus dilakukan perbaikan dan pelayanan mana yang harus dihilangkan pada Jalan Tol Jalur Surabaya-Gempol.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Solusi untuk meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan yang belum maksimal pada jalan Tol jalur Surabaya-Gempol.
- b. Solusi perbaikan fasilitas pelayanan pada pengelola jalan Tol jalur Surabaya-Gempol.
- c. Meningkatkan Kepuasan pengguna jalan tol jalur Surabaya-Gempol.

1.4.2. Manfaat

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi 3, yaitu manfaat pada peneliti, universitas dan pada pengelola jalan tol. Berikut ini adalah manfaat dari penelitian ini :

a. Peneliti

1. Dapat mengaplikasikan teori yang sudah didapat selama menempuh perkuliahan melalui penelitian ini.
2. Menumbuhkan kreatifitas, mengasah pola pikir dan berlatih memecahkan masalah dalam menghadapi suatu permasalahan yang sedang diteliti.

b. Universitas

1. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkemungkinan akan mengangkat tema dan metode yang sama.
2. Sebagai masukan untuk mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa terhadap teori dan masalah yang sedang diteliti.

c. Pengelola Jalan Tol Jalur Surabaya-Gempol

1. Dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan/ pengguna jalan tol, harapan, keinginan dan kebutuhan pengguna jalan tol terhadap setiap fasilitas dari pelayanan yang diberikan.
2. Dapat meningkatkan dan mengkoreksi fasilitas mana saja yang harus dikembangkan, dihilangkan, ataupun dievaluasi untuk diperbarui dan ditingkatkan.