

## **EFEKTIVITAS LAYANAN JALAN TOL BALI MANDARA DALAM MEMENUHI KEPUASAN PENGGUNA**

**Anak Agung Gde Agung Yana, I Nyoman Yudha Astana, dan Bernardo Sandrini Salasa**

*Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Udayana  
Email : gungyana87@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas layanan Jalan Tol Bali Mandara dalam memenuhi kepuasan pengguna. Terdapat 19 atribut layanan Jalan Tol Bali Mandara yang diukur untuk melihat tingkat kepuasan pengguna. Kesembilan belas atribut tersebut mewakili lima dimensi *servqual* yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Ada dua metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yakni Indeks Kepuasan Pengguna (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisa CSI diperoleh nilai sebesar 34,29% untuk kendaraan golongan VI serta 32,46% untuk kendaraan golongan I,II,III,IV dan V. Nilai CSI untuk semua golongan kendaraan tersebut lebih kecil dari 50%. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap layanan Jalan Tol Bali Mandara secara menyeluruh masih rendah. Hasil yang diperoleh dari diagram IPA menunjukkan layanan Jalan Tol Bali Mandara belum efektif dalam memenuhi kepuasan penggunanya. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya sebaran frekuensi (jumlah) atribut yang terletak pada kuadran I. Adapun atribut – atribut tersebut mencakup kondisi lampu penerangan jalan tol, kualitas permukaan jalan tol, geometri (tikungan, tanjakan dan turunan) jalan tol, kelengkapan fasilitas jalan tol untuk keselamatan, jumlah gardu tol, arus lalu lintas yang lancar saat masuk dan keluar jalan tol (sepanjang jalan tol), kecepatan respon atas panggilan darurat dan layanan derek resmi selalu dapat diandalkan.

**Kata kunci:** *CSI, efektivitas, Important Performance Analysis (IPA), layanan jalan tol*

## **EFFECTIVENESS OF BALI MANDARA TOLL ROAD SERVICES IN MEETING USER SATISFACTION**

### **ABSTRACT**

This study aims to measure the effectiveness of Bali Mandara Toll Road services in meeting user satisfaction. There are 19 attributes of the Mandara Toll Road service that are measured to see the level of user satisfaction. The nineteen attributes represent the five *servqual* dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. There are two methods used to measure the level of user satisfaction is the User Satisfaction Index (CSI) and *Important Performance Analysis* (IPA). Based on the results of CSI analysis, 34,29% was obtained for vehicles Class VI and 32,46% for vehicles Class I, II, III, IV and V. CSI values for all classes of vehicles are smaller than 50%. This shows that the level of satisfaction of respondents to the Mandara Toll Road service as a whole is still low. Results obtained from the IPA diagram shows that the Mandara Toll Road service has not been effective in meeting the satisfaction of its users. This is indicated by the high frequency distribution (number) attributes located in quadrant I. Those attributes are the condition of the toll road lighting, the quality of the toll road surface, the geometry (corners, inclines and derivatives) of toll roads, completeness of toll road facilities for safety, the number of toll booths, the smooth flow of traffic when entering and exiting toll roads (along the highway), the speed of response to emergency calls and reliable official towing services

**Keywords:** *CSI, effectiveness, Important Performance Analysis (IPA), toll road service*

## 1 PENDAHULUAN

Jalan Tol Bali Mandara merupakan satu – satunya jalan tol yang berada di Provinsi Bali. Pembangunan jalan tol ini mulai dikerjakan pada bulan Maret tahun 2012 dan selesai dikerjakan pada bulan Mei tahun 2013 (14 bulan). Jalan tol ini diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia yang ke 6 pada tanggal 23 September 2013. Panjang Jalan Tol Bali Mandara adalah 12,7 km yang menghubungkan airport, pelabuhan dan daerah wisata Nusa Dua. Pembangunan jalan tol ini menjadi alternatif yang diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi kemacetan pada kota Denpasar dan sekitarnya sebagai akibat dari volume lalu lintas yang terus mengalami peningkatan.

Dalam perencanaan dan pembuatannya, Jalan Tol Bali Mandara memiliki visi untuk memberikan layanan keselamatan, kenyamanan, keamanan dan efisiensi terhadap semua penggunanya. Namun pada kenyataannya masih banyak dijumpai layanan yang kurang memuaskan bagi penggunanya misalnya masih adanya kemacetan pada masuk pintu tol, pelayanan yang kurang ramah dari penjaga gardu dan lain sebagainya. Berdasarkan catatan yang diperoleh dari pihak PT. Jasa Marga Bali Tol jumlah keluhan pelanggan cenderung meningkat sepanjang tahun 2016. Keluhan tersebut terutama berkaitan dengan berkurangnya kenyamanan di jalan tol seperti jalan bergelombang, kemacetan pada pintu tol, minimnya rambu dan sebagainya. Meningkatnya keluhan pengguna jalan tol mengindikasikan menurunnya tingkat kepuasan pengguna yang dapat mengakibatkan pengguna untuk memilih alternative jalan lain (menggunakan jalan yang lama).

Jalan Tol Bali Mandara dibuat untuk melayani kebutuhan penggunanya dengan membangun pelayanan yang berorientasi masyarakat. Pelayanan yang berorientasi masyarakat tersebut, harus diselenggarakan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014. Peraturan tersebut mencakup delapan substansi pelayanan antara lain: kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata – rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan, lingkungan, tempat istirahat dan tempat istirahat pelayanan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas layanan yang diberikan yakni dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis (IPA)* yang pengukurannya didasarkan pada kepuasan konsumen. Metode ini mengukur kepuasan konsumen dengan membandingkan harapan konsumen akan kinerja sebuah produk/jasa, dan kenyataan yang mereka terima setelah menggunakan produk/jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas jika kinerja produk/jasa sama atau bahkan melebihi harapan semula. Sebaliknya, konsumen akan tidak puas jika kinerja produk/jasa tidak sesuai dengan harapannya (Parasuraman *et al.* 1990).

Sebelum menganalisis efektifitas layanan dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis (IPA)* terlebih dahulu akan dilakukan pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Index* (indeks kepuasan pengguna) atau sering disingkat dengan CSI. CSI bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan – pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa yang diukur. Indeks ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap aspek pelayanan.

Jalan Tol Bali Mandara saat ini sudah beroperasi lebih dari 4 tahun. Namun penelitian mengenai efektivitas layanan yang disediakan Jalan Tol Bali Mandara dalam memenuhi kepuasan akan penggunanya belum pernah dilakukan. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah penelitian mengenai analisis efektifitas layanan Jalan Tol Bali Mandara terkait dalam memenuhi kepuasan pengguna.

## 2 EFEKTIVITAS LAYANAN JALAN TOL

Jalan tol merupakan jalan umum dan bagian sistem jaringan jalan serta sebagai jalan nasional yang penggunaannya wajib membayar tol (UU No. 38, 2004). Dalam penyelenggaraan layanan Jalan Tol harus memenuhi standar pelayanan minimal yang mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata – rata, aksesibilitas, mobilitas dan keselamatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 16/PRT/M/2014.

Sebagai salah satu Jalan Tol di Indonesia, PT. Jasa Marga Bali Tol juga telah menerapkan SPM Jalan Tol. Namun untuk substansi pelayanan tempat istirahat dan tempat istirahat pelayanan pihak PT. Jasa Marga Bali Tol belum menyediakan dan masih dalam tahap perencanaan.

### 2.1 Konsep Efektivitas dan Kepuasan Konsumen Jalan Tol

Memenuhi kepuasan pelanggan tergantung pada bagaimana organisasi menyeimbangkan antara harapan dan pengalaman pelanggan terhadap produk dan layanan yang diterima oleh pelanggan tersebut (Parasuraman *et al.* 1990). Konsep inilah yang menjadi pedoman bagi semua perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan publik termasuk bagi pengelola jalan tol.

Pihak PT. Jasa Marga Bali Tol dikatakan telah efektif dalam memberikan pelayanan apabila telah mampu memenuhi harapan penggunaan jalan tol atas layanan tersebut. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi dan sesuai harapan pengguna maka dapat dikatakan layanan yang disediakan oleh pihak PT. Jasa Marga Bali Tol belum efektif.

## 2.2 Model Servqual

Model *Servqual* (*Service Quality*) merupakan metode yang membandingkan dengan melihat kesenjangan antara harapan pengguna terhadap layanan yang diterima dengan menggunakan pola *user based approach* yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif. Lima dimensi kualitas pelayanan *Servqual* yaitu *tangible* (bukti terukur), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Parasuraman *et al.* 1990).

Pada penelitian ini terdapat 22 atribut dasar *Servqual* yang dimodifikasi menjadi 19 atribut. Kesembilan belas atribut ini sebagian besar berasal dari penelitian terdahulu yang kemudian dikembangkan berdasarkan hasil diskusi peneliti dengan pihak PT. Jasa Marga Bali Tol serta dengan dosen pembimbing, sehingga valid dalam melakukan survey terhadap efektivitas layanan Jalan Tol Bali Mandara.

Tabel 1. Daftar Atribut *Servqual* Modifikasi

Dimensi	Atribut Penelitian	Sumber Atribut
<i>Reliability</i>	1 Performa arus lalu lintas yang lancar	Satriotomo (2011)
	2 Performa arus lalu lintas yang aman	Hasil modifikasi atribut pada penelitian Satriotomo (2011)
	3 Performa arus lalu lintas yang nyaman	Hasil modifikasi atribut pada penelitian Satriotomo (2011)
	4 Arus lalu lintas yang lancar saat masuk (enter) dan keluar (exit) jalan tol (sepanjang jalan tol)	Hasil evaluasi dan diskusi peneliti dengan pembimbing sesuai dengan kondisi lapangan
<i>Responsiveness</i>	5 Masalah/keluhan dari pengguna diselesaikan dengan cepat dan akurat	Satriotomo (2011)
	6 Respon yang cepat dari petugas derek, polisi, ambulance dan operator terhadap panggilan darurat	Satriotomo (2011)
	7 Pelayanan derek yang dapat dapat diandalkan	Satriotomo (2011)
<i>Assurance</i>	8 Petugas rescue, ambulance, dan petugas jalan raya memberikan layanan yang membuat anda merasa aman	Satriotomo (2011)
	9 Pelanggan dapat memperoleh informasi atau jawaban dengan menghubungi hotline jalan tol	Satriotomo (2011)
<i>Emphaty</i>	10 Sikap yang ramah dan sopan ditunjukkan petugas saat sedang bertugas di jalan tol	Satriotomo (2011)
	11 Pada jam sibuk jumlah gardu tol yang dibuka mencukupi volume lalu lintas yang besar	Satriotomo (2011)
	12 Petugas berpenampilan rapi dan sopan	Satriotomo (2011)
	13 Pengguna merasa nyaman dan aman saat melintasi tikungan, tanjakan, dan turunan jalan tol	Satriotomo (2011)
<i>Tangible</i>	14 Kualitas permukaan jalan tol nyaman dan aman saat dilintasi	Satriotomo (2011)
	15 Pada malam hari kondisi lampu penerangan jalan membuat nyaman anda saat menggunakan layanan jalan tol	Satriotomo (2011)
	16 Kelengkapan fasilitas jalan tol untuk keselamatan (rambu - rambu, petunjuk dll)	Satriotomo (2011)
	17 Kebersihan Jalan tol (sepanjang jalan tol dan gardu operasi jalan tol)	Satriotomo (2011)
	18 Drainase berfungsi dengan baik dalam menyalurkan air pada permukaan jalan tol	Satriotomo (2011)
	19 Rambu petunjuk, perintah dan larangan yang berfungsi di jalan tol dapat membantu anda ketika melintasi jalan tol	Satriotomo (2011)

## 3 METODE

### 3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa yang diukur. CSI ini dikembangkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Indeks ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap aspek pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna dinyatakan dengan perbandingan antara tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi (Eboli and Mazulla, 2009).

Nilai maksimum CSI adalah 10 (100%). Nilai CSI lebih rendah 50% dari nilai maksimum (100%) mengindikasikan tingkat kepuasan responden yang rendah terhadap layanan yang disediakan. Nilai CSI berada diantara nilai 50% dan 80% dari nilai maksimum (100%) mengindikasikan tingkat kepuasan yang sedang

(cukup) dan nilai CSI sebesar 80% sampai 100% mengindikasikan tingkat kepuasan responden yang tinggi terhadap layanan yang disediakan (Hamim, 2011).

Rumus yang digunakan untuk menghitung CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \sum_{k=1}^n [S_k \bar{W}_k] \tag{1}$$

dimana:

$\bar{S}_k$  : Tingkat kepuasan pelanggan rata-rata terhadap kualitas layanan (untuk atribut ke -i)

$\bar{W}_k$  : Bobot dari atribut ke-i dihitung berdasarkan tingkat signifikansi pengguna jasa.

### 3.2 Important Performance Analysis (IPA)

Metode IPA merupakan metode yang membandingkan antara tingkat kepentingan (*importance*) atribut layanan yang relative bagi pengguna terhadap kinerja (*performance*) atribut layanan dialami oleh pengguna (Hamim, 2011). Metode ini menghasilkan diagram kartesius yang menunjukkan letak unsur – unsur yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Hamim, 2011). Tahapan yang dilakukan dalam analisis IPA yakni pembobotan dan analisis diagram/kuadran IPA (*Important Performance Matrix*).

Untuk analisis kuadran yang dilakukan adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \tag{4}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \tag{5}$$

dimana:

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

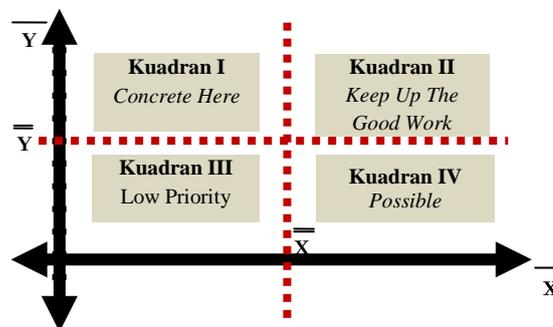
$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Nilai  $\bar{X}$  ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X), sedangkan nilai  $\bar{Y}$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) (Hamim, 2011). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Diagram IPA  
(Sumber: Kitcharoen, 2004)

Kuadran I (*Concrete Here*), merupakan area yang memuat atribut – atribut yang tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya tidak memuaskan. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) terdiri – dari atribut – atribut yang tingkat kepentingan tinggi dan kinerja atribut – atribut tersebut telah memenuhi harapan pengguna. Kuadran III (*Low Priority*) adalah wilayah yang terdiri – dari atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Kuadran IV (*Possible Overkill*) terdiri – dari atribut –

atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi kinerja layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan.

Menurut Hamim (2011), kuadran I (*concrete here*) merupakan faktor utama (dominan) yang berpengaruh dalam menentukan efektivitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Frekuensi (jumlah) sebaran atribut yang tinggi ( $>1/4$  jumlah atribut) pada kuadran I mengindikasikan layanan yang disediakan belum efektif dalam memenuhi kepuasan pengguna.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Responden dalam melakukan survey pendahuluan dan survey utama dalam penelitian ini adalah semua golongan kendaraan yang melintas di Jalan Tol Bali Mandara berdasarkan SK Menteri PUPR No. 507/KPTS/M/2015. Jumlah responden untuk survey pendahuluan dalam penelitian ini adalah 35 responden sedangkan untuk survey utama sebanyak 406 responden yang terdiri dari 228 responden kendaraan golongan I, 4 responden kendaraan golongan II, masing – masing satu responden untuk kendaraan golongan III,IV dan V serta 171 responden kendaraan golongan VI. Proses pengambilan data (survey) dilakukan di dalam dan di luar area Jalan Tol Bali Mandara.

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas diperoleh nilai r hitung kinerja yang paling tinggi sebesar 0,879 dan yang paling kecil 0,462 serta untuk r hitung kepentingan nilai yang paling besar yakni 0,889 dan paling kecil 0.540. Hasil ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid karena nilai r hitung kinerja dan kepentingan lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  (0,334) pada signifikansi 5% .

### 4.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel XI (reliability), X2 (responsiveness), X3 (assurance), X4 (emphaty), X5 (tangible) memiliki nilai *cronbach alpha* berturut – turut adalah 0.624, 0.833, 0.731, 0.661, 0.761 yang semuanya sudah  $> 0.6$ , sehingga seluruh atribut/instrument yang diuji adalah reliable sehingga dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

### 4.3 Perhitungan CSI

Pada penelitian ini hasil analisis CSI dipisah atau dibagi menjadi dua yakni analisis CSI untuk kendaraan golongan VI (sepeda motor) dan analisis CSI untuk kendaraan golongan I,II,III,IV dan V (roda empat atau lebih).

Tabel 2. Hasil Perhitungan CSI dan HCSI Kendaraan Golongan I,II,III,IV, V dan VI

Dimensi	Atribut	Kendaraan Gol. VI (sepeda motor)	Kendaraan Gol I,II,III,IV dan V
		CSI	CSI
Reliability	1	0.225	0.207
	2	0.208	0.203
	3	0.202	0.219
	4	0.170	0.129
Responsiveness	5	0.165	0.185
	6	0.166	0.154
Assurance	7	0.183	0.147
	8	0.190	0.172
	9	0.199	0.194
Emphaty	10	0.157	0.149
	11	0.170	0.144
Tangible	12	0.200	0.167
	13	0.150	0.154
	14	0.148	0.151
	15	0.132	0.147
	16	0.148	0.153
	17	0.205	0.201
	18	0.197	0.186
	19	0.216	0.185
<b>Total</b>		<b>3.429</b>	<b>3.246</b>

#### 4.3.1 Analisis CSI untuk Kendaraan Golongan VI

Berdasarkan hasil analisa CSI pada Tabel 2 diperoleh empat atribut yang memiliki pencapaian bobot terendah antara lain:

1. Atribut ke 15 yakni Pada malam hari kondisi lampu penerangan jalan membuat nyaman saat menggunakan layanan jalan tol. Hal ini berdasarkan bobot nilai yang diperoleh sebesar 0.132

2. Atribut ke 16 yakni kelengkapan fasilitas jalan tol untuk keselamatan (rambu - rambu, gardu dll) sudah modern. Hal ini berdasarkan bobot nilai yang diperoleh sebesar 0.148
3. Atribut ke 14 yakni kualitas permukaan jalan tol nyaman dan aman saat di lintasi. Hal ini berdasarkan bobot nilai yang diperoleh sebesar 0.148
4. Atribut ke 13 yakni pengguna merasa nyaman dan aman saat melintasi tikungan, tanjakan, dan turunan jalan tol. Hal ini berdasarkan bobot nilai yang diperoleh sebesar 0.150

Sedangkan atribut yang memiliki nilai bobot terbesar adalah:

1. Atribut ke 1 yakni performa arus lalu lintas yang lancar. Hal ini berdasarkan bobot nilai yang diperoleh sebesar 0.225
2. Atribut ke 19 yakni fungsi dari rambu petunjuk, perintah dan larangan di jalan tol dapat membantu anda dalam perjalanan di jalan tol. Hal ini berdasarkan bobot nilai yang diperoleh sebesar 0.216

Nilai CSI yang diperoleh sebesar 3,429 dari nilai 10. Dengan kata lain kualitas layanan Jalan Tol Bali Mandara hanya memuaskan 34,29% responden (Kendaraan Golongan VI). Nilai CSI sebesar 34,29% < 50% menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap layanan Jalan Tol Bali Mandara secara menyeluruh masih rendah.

#### 4.3.2 Analisis CSI Kendaraan Golongan I,II,III,IV dan V

Berdasarkan hasil analisa CSI pada Tabel 2 menunjukkan bahwa atribut yang memiliki pencapaian bobot terendah adalah atribut ke 4 yakni arus lalu lintas yang lancar saat masuk (enter) dan keluar (exit) jalan tol (sepanjang jalan tol). Sedangkan atribut yang memiliki nilai bobot terbesar adalah atribut ke 3 yakni performa arus lalu lintas yang nyaman.

Nilai CSI yang diperoleh sebesar 3.246 dari nilai 10. Dengan kata lain kualitas layanan Jalan Tol Bali Mandara hanya memuaskan 32.46% responden kendaraan golongan I,II,III,IV dan V. Nilai CSI sebesar 32,46% < 50% menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap layanan Jalan Tol Bali Mandara secara menyeluruh masih rendah.

#### 4.4 Important Performance Analysis (IPA)

Pada penelitian ini hasil analisis IPA dipisah atau dibagi menjadi dua yakni :

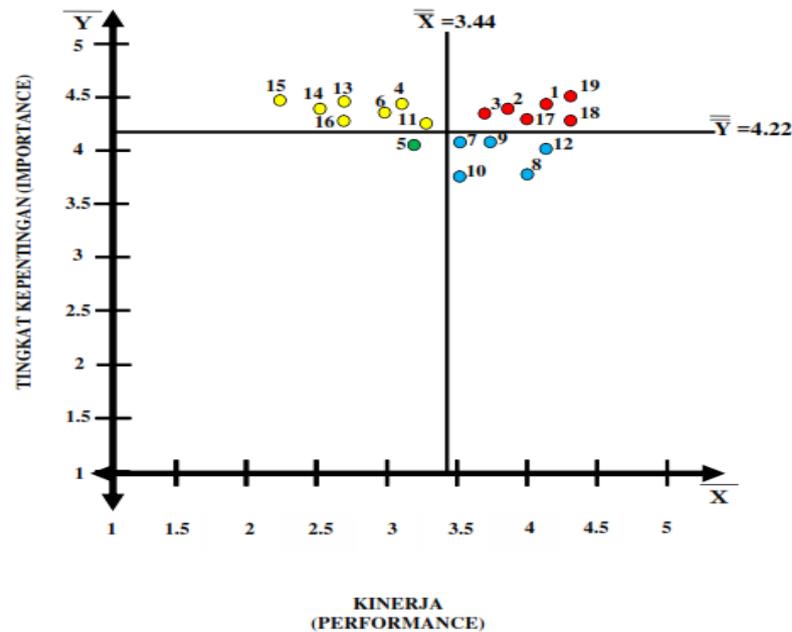
1. Analisis IPA terhadap layanan Jalan Tol Bali Mandara kendaraan golongan VI ;sepeda motor
2. Analisis IPA terhadap layanan Jalan Tol Bali Mandara kendaraan golongan I,II,III,IV dan V

Tabel 3. Skor Kinerja (*performance*) dan Kepentingan (*Importance*) Kendaraan Golongan I,II,III,IV, V dan VI

Dimensi	Atribut	Kendaraan Gol. VI			Kendaraan Gol I,II,III,IV dan V		
		Performance Average	Importance Average	Gap	Performance Average	Importance Average	Gap
Reliability	1	4.10	4.39	0.3	3.80	4.35	0.55
	2	3.80	4.38	0.6	3.70	4.39	0.69
	3	3.70	4.37	0.7	4.00	4.37	0.37
	4	3.11	4.38	1.3	2.35	4.38	2.03
Responsiveness	5	3.20	4.12	0.9	3.54	4.19	0.65
	6	3.09	4.30	1.2	2.87	4.29	1.42
Assurance	7	3.50	4.20	0.7	2.84	4.25	1.41
	8	4.00	3.80	(0.2)	3.50	3.93	0.43
	9	3.79	4.20	0.4	3.75	4.14	0.39
Emphaty	10	3.48	3.60	0.1	3.26	3.65	0.38
	11	3.21	4.24	1.0	2.70	4.26	1.56
Tangible	12	4.11	3.90	(0.2)	3.53	3.79	0.26
	13	2.80	4.30	1.5	2.88	4.29	1.41
	14	2.70	4.39	1.7	2.75	4.38	1.63
	15	2.40	4.41	2.0	2.65	4.43	1.78
	16	2.79	4.24	1.5	2.90	4.23	1.31
	17	3.81	4.30	0.5	3.72	4.33	0.61
	18	3.70	4.25	0.5	3.56	4.28	0.72
	19	4.01	4.31	0.3	3.45	4.30	0.85
<b>Rata - rata</b>		<b>3.44</b>	<b>4.22</b>		<b>3.25</b>	<b>4.22</b>	

#### 4.4.1 Analisis IPA untuk Kendaraan Golongan VI

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai rata – rata kepentingan dan kinerja setiap atribut yang selanjutnya dimasukkan dalam kuadran pada diagram IPA.



Gambar 2. Diagram IPA Layanan Jalan Tol Bali Mandara Kendaraan Golongan VI

Berdasarkan diagram IPA pada Gambar 2 atribut – atribut (faktor –faktor) yang berkaitan dengan layanan yang disediakan pihak pengelola Jalan Tol Bali Mandara dapat dikelompokkan dalam masing – masing kuadran sebagai berikut:

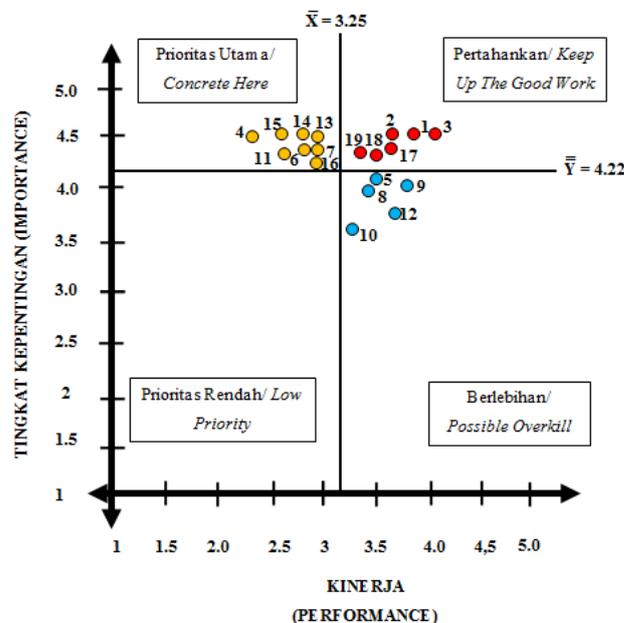
1. Kuadran I (Concrete Here), merupakan area yang memuat atribut – atribut yang tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya tidak memuaskan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Adapun atribut – atribut yang terdapat dalam kuadran I berdasarkan urutan nilai gap (kesenjangan) terbesar adalah sebagai berikut:
  - a. Atribut ke 15 yakni pada malam hari kondisi lampu penerangan jalan membuat nyaman anda saat menggunakan layanan jalan tol.
  - b. Atribut ke 14 yakni kualitas permukaan jalan tol nyaman dan aman saat di lintasi.
  - c. Atribut ke 13 yakni pengguna merasa nyaman dan aman saat melintasi tikungan, tanjakan, dan turunan jalan tol.
  - d. Atribut ke 16 yakni kelengkapan fasilitas jalan tol untuk keselamatan (rambu - rambu, gardu dll) sudah modern
  - e. Atribut ke 4 yakni arus lalu lintas yang lancar saat masuk (enter) dan keluar (exit) jalan tol (sepanjang jalan tol)
  - f. Atribut ke 6 yakni respon yang cepat dari petugas derek, polisi ambulance dan operator terhadap panggilan darurat
  - g. Atribut ke 11 yakni pada jam sibuk jumlah gardu tol yang dibuka mencukupi volume lalu lintas yang besar
2. Kuadran II (Keep Up The Good Work) terdiri – dari atribut – atribut yang tingkat kepentingan tinggi dan kinerja atribut – atribut tersebut dirasa telah memenuhi harapan pengguna. Adapun atribut – atribut yang terdapat dalam kuadran II berdasarkan urutan nilai gap (kesenjangan) terbesar adalah sebagai berikut:
  - a. Atribut ke 3 yakni performa arus lalu lintas yang nyaman.
  - b. Atribut ke 2 yakni performa arus lalu lintas yang aman.
  - c. Atribut ke 17 yakni kebersihan jalan tol (dalam rumija dan gardu operasi jalan tol.
  - d. Atribut ke 18 yakni drainase berfungsi dengan baik dalam menyalurkan air pada permukaan jalan tol.
  - e. Atribut ke 19 yakni rambu petunjuk, perintah dan larangan yang berfungsi di jalan tol dapat membantu anda ketika melintasi jalan tol
  - f. Atribut ke 1 yakni performa arus lalu lintas yang lancar.
3. Kuadran III (Low Priority) merupakan wilayah yang terdiri – dari atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Adapun atribut yang terdapat dalam kuadran III adalah atribut ke 5 yakni masalah/keluhan dari pengguna diselesaikan dengan cepat dan akurat.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*) terdiri – dari atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi kinerja layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan.. Adapun atribut – atribut yang terdapat dalam kuadran IV berdasarkan urutan nilai gap (kesenjangan) terbesar adalah sebagai berikut:
  - a. Atribut ke 7 yakni pelayanan derek yang dapat dapat diandalkan
  - b. Atribut ke 9 yakni pelanggan dapat memperoleh informasi atau jawaban dengan menghubungi hotline jalan tol
  - c. Atribut ke 8 yakni petugas rescue, ambulance, dan petugas jalan raya memberikan layanan yang membuat anda merasa aman.
  - d. Atribut ke 12 yakni petugas berpenampilan rapi dan sopan.
  - e. Atribut ke 10 yakni sikap yang ramah dan sopan ditunjukkan petugas saat sedang bertugas di jalan tol.

Hasil yang diperoleh dari Gambar 2 menunjukkan bahwa layanan Jalan Tol Bali Mandara dianggap belum efektif dalam memuaskan bagi penggunaannya. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya sebaran frekuensi (jumlah) atribut yang terletak pada kuadran I. Jumlah atribut yang terletak pada kuadran I sebesar 7 atribut > 1/4 total jumlah atribut ( $1/4 \times 19$ )= 4,75

#### 4.4.2 Analisis IPA Untuk Kendaraan Golongan I,II,III,IV dan V

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai rata – rata kepentingan dan kinerja setiap atribut yang selanjutnya dimasukkan dalam kuadran pada diagram IPA.



Gambar 3. Diagram IPA Layanan Jalan Tol Bali Mandara Kendaraan Gol. I,II,III,IV DAN V

Berdasarkan diagram IPA pada Gambar 3 atribut – atribut (faktor –faktor) yang berkaitan dengan layanan yang disediakan pihak pengelola Jalan Tol Bali Mandara dapat dikelompokan dalam masing – masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concrete Here*), merupakan area yang memuat atribut – atribut yang tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya tidak memuaskan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Adapun atribut – atribut yang terdapat dalam kuadran I berdasarkan urutan nilai gap (kesenjangan) terbesar adalah sebagai berikut:
  - a. Atribut ke 4 yakni arus lalu lintas yang lancar saat masuk (enter) dan keluar (exit) jalan tol (sepanjang jalan tol).
  - b. Atribut ke 15 yakni pada malam hari kondisi lampu penerangan jalan membuat nyaman anda saat menggunakan layanan jalan tol.
  - c. Atribut ke 14 yakni kualitas permukaan jalan tol nyaman dan aman saat di lintasi
  - d. Atribut ke 11 yakni pada jam sibuk jumlah gardu tol yang dibuka mencukupi volume lalu lintas yang besar
  - e. Atribut ke 6 yakni respon yang cepat dari petugas derek, polisi ambulance dan operator terhadap panggilan darurat

- f. Atribut ke 7 yakni pelayanan derek yang dapat dapat diandalkan
  - g. Atribut ke 13 yakni pengguna merasa nyaman dan aman saat melintasi tikungan, tanjakan, dan turunan jalan tol.
  - h. Atribut ke 16 yakni kelengkapan fasilitas jalan tol untuk keselamatan (rambu - rambu, gardu dll) sudah modern.
2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) terdiri – dari atribut – atribut yang tingkat kepentingan tinggi dan kinerja atribut – atribut tersebut dirasa telah memenuhi harapan pengguna. Adapun atribut – atribut yang terdapat dalam kuadran II berdasarkan urutan nilai gap (kesenjangan) terbesar adalah sebagai berikut:
- a. Atribut ke 3 yakni performa arus lalu lintas yang nyaman
  - b. Atribut ke 2 yakni performa arus lalu lintas yang aman
  - c. Atribut ke 1 yakni performa arus lalu lintas yang lancar
  - d. Atribut ke 17 yakni kebersihan jalan tol (dalam rumija dan gardu operasi jalan tol
  - e. Atribut ke 19 yakni rambu petunjuk, perintah dan larangan yang berfungsi di jalan tol dapat membantu anda ketika melintasi jalan tol
  - f. Atribut ke 18 yakni drainase berfungsi dengan baik dalam menyalurkan air pada permukaan jalan tol
3. Kuadran III (*Low Priority*) merupakan wilayah yang terdiri – dari atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Tidak ada atribut yang terletak pada kuadran ini.
4. Kuadran IV (*Possible Overkill*) terdiri – dari atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi kinerja layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan.. Adapun atribut – atribut yang terdapat dalam kuadran IV berdasarkan urutan nilai gap (kesenjangan) terbesar adalah sebagai berikut:
- a. Atribut ke 10 yakni sikap yang ramah dan sopan ditunjukkan petugas saat sedang bertugas di jalan tol.
  - b. Atribut ke 12 yakni petugas berpenampilan rapi dan sopan.
  - c. Atribut ke 8 yakni petugas rescue, ambulance, dan petugas jalan raya memberikan layanan yang membuat anda merasa aman.
  - d. Atribut ke 9 yakni pelanggan dapat memperoleh informasi atau jawaban dengan menghubungi hotline jalan tol
  - e. Atribut ke 5 yakni masalah/keluhan dari pengguna diselesaikan dengan cepat dan akurat.

Hasil yang diperoleh dari Gambar 3 menunjukkan bahwa layanan Jalan Tol Bali Mandara belum efektif dalam memuaskan penggunaannya. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya sebaran frekuensi (jumlah) atribut yang terletak pada kuadran I. Jumlah atribut yang terletak pada kuadran I sebesar 8 atribut  $> 1/4$  total jumlah atribut ( $1/4 \times 19 = 4,75$ ).

## 5 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna. Kesimpulan yang dapat ditarik dari analisis masalah, analisis data hingga sampai kepada pembahasan yaitu:

1. Berdasarkan hasil analisa CS dan HCS diperoleh nilai sebesar 34,65% dan 35,22% untuk kendaraan golongan VI serta 32,46% dan 32,52% untuk kendaraan golongan I,II,III,IV dan V. Nilai CSI dan HCSI untuk semua golongan kendaraan tersebut lebih kecil dari 50%. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Jalan Tol Bali Mandara secara menyeluruh masih rendah
2. Berdasarkan hasil IPA terhadap layanan Jalan Tol Bali Mandara menunjukkan bahwa layanan Jalan Tol Bali Mandara belum efektif dalam memenuhi kepuasan penggunaannya. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya sebaran frekuensi atribut yang terletak pada kuadran I. Jumlah atribut yang terletak pada kuadran I lebih besar dari  $1/4$  jumlah total atribut.

## Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut – atribut yang masuk dalam kuadran I harus ditingkatkan kinerjanya. Beberapa hal yang disarankan untuk meningkatkan kinerja atribut – atribut layanan Jalan Tol mencakup:
  - a. Meningkatkan kondisi lampu penerangan jalan agar nyaman saat menggunakan layanan jalan tol di malam hari dengan menambah titik lampu pada lokasi – lokasi yang diperlukan di jalan tol.
  - b. Meningkatkan kualitas permukaan jalan tol sehingga nyaman dan aman saat dilintasi diantaranya dengan melakukan pengecekan dan perbaikan terhadap kualitas permukaan Jalan Tol Bali Mandara

- c. Melakukan perencanaan yang matang terkait geometri (tikungan, tanjakan dan turunan) Jalan Tol pada tahap selanjutnya.
  - d. Menambah dan melengkapi fasilitas jalan tol untuk keselamatan (rambu – rambu, gardu dll) tol untuk keselamatan. Semakin lengkap dan modern fasilitas yang tersedia di layanan Jalan Tol Bali Mandara semakin tinggi tingkat kepuasannya.
  - e. Penambahan jumlah gardu tol atau memaksimalkan jumlah gardu tol yang telah ada, respon yang cepat dari petugas tol apabila ada kendala saat dilakukan pembayaran menggunakan e-toll, dan apabila memungkinkan agar jumlah gardu ditambah.
  - f. Melakukan evaluasi dan tindak lanjut terkait arus lalu lintas yang lancar saat masuk (enter) dan keluar (exit) jalan tol (sepanjang jalan tol) karena sering terjadi kemacetan.
  - g. Meningkatkan respon atas panggilan darurat yang dilakukan pengguna Jalan Tol Bali Mandara minimal jangka waktu dari awal penerimaan laporan sampai ke tempat kejadian adalah 30 menit (Sesuai Standar SPM) atau bahkan lebih cepat.
  - h. Meningkatkan kinerja layanan derek resmi dengan menambah mobil derek, menambah petugas derek dan beroperasi selama 24 jam.
2. Atribut – atribut yang terletak pada kuadran II merupakan atribut yang harus dipertahankan kinerjanya oleh pihak PT. Jasa Marga Bali Tol.
  3. Atribut – atribut yang terletak pada kuadran III merupakan atribut yang tingkat prioritas perbaikannya tidak segera/dapat ditunda (low priority) dalam meningkatkan kinerja layanan.
  4. Atribut – atribut yang terletak pada kuadran IV merupakan atribut dengan tingkat kinerja layanan yang diberikan tinggi namun dianggap tidak penting oleh pengguna. Sehingga disarankan kepada pihak pengelola untuk mengurangi fokus layanan pada atribut – atribut tersebut dan fokus untuk meningkatkan kinerja atribut – atribut pada kuadran I

## 6 DAFTAR PUSTAKA

- Eboli, L., and Mazulla, G.: A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality in Public Transport, *Journal of Public Transportation*, Vol. 12, No. 3, pp. 21-38,2009
- Eboli, L., and Mazulla, G.: A Stated Preference Experiment for Measuring Service Quality in Public Transport, *Transportation Planning and Technology*, Vol. 31, No 5, pp. 509 – 523, 2008.
- Hamim, R.S. 2011. Analisis Efektivitas Portal SISKAs (Sistem Informasi Satuan Kerja) Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Internal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Kitcharoen, K. 2002. The Importance Performance Analysis of Service Quality Administrative Departements of Private Universities in Thailand. *ABAC School of Management Jurnal* Vol 24.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A dan Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A dan Berry, L.L. 1985. A Conceptual model of Service Quality and Its Implication for future Research. *Journal of Marketting* (Fall).
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Satriotomo, D. 2011. “Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna”. Semarang: Universitas Diponegoro.