

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Sebagai negara berkembang dengan kepadatan penduduk yang tinggi, Indonesia mengalami berbagai dampak terhadap lingkungan dan sistem transportasi, yang salah satunya tercermin pada tingginya tingkat kemacetan di jalan raya (Avivah et al., 2025). Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk, permasalahan kemacetan lalu lintas semakin sering terjadi. Dalam menghadapi kondisi tersebut, pembangunan jalan tol dipandang sebagai salah satu alternatif sarana dan prasarana untuk mengurangi kemacetan.

Dengan dibangunnya jalan Tol Surabaya-Gempol ini diharapkan dapat mengurangi tingkat kemacetan yang terjadi di jalur pantura. Dalam sistem transportasi, sarana berperan sebagai alat utama untuk memindahkan orang dan barang. Sarana tersebut dapat digerakkan oleh tenaga manusia, hewan, maupun mesin, khususnya pada transportasi darat seperti bus, truk, dan mobil, yang berfungsi memperlancar arus mobilitas manusia dan distribusi barang antardaerah. Meskipun jalan tol dirancang untuk meningkatkan kelancaran perjalanan, ketiadaan fasilitas tempat istirahat dapat menyebabkan kelelahan pada pengemudi. Kelelahan ini berpotensi menurunkan konsentrasi dan meningkatkan risiko kecelakaan. Penyediaan rest area yang aman dan nyaman menjadi kebutuhan penting dalam mendukung keselamatan berkendara di jalan tol.

rest area harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai dan nyaman agar mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan pengguna jalan tol dengan memberikan rasa aman dan nyaman selama beristirahat. Rest area merupakan kebutuhan penting bagi pengguna jalan tol yang harus menyediakan fasilitas lengkap dan nyaman serta memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PM PUPR) terkait fasilitas dalam mengelola rest area. Selain fasilitas, aspek transportasi juga perlu diperhatikan, meliputi kemudahan akses masuk dan keluar rest area, ketersediaan kapasitas parkir yang memadai untuk menampung pengunjung, kejelasan

rambu dan tanda arah, kondisi batas jalan yang terawat, serta kualitas perkerasan jalan yang baik.

Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang melintasi ruas jalan tol tersebut, kebutuhan akan rest area yang aman, nyaman, bersih, serta dilengkapi fasilitas yang memadai menjadi semakin tinggi. Kepuasan pengunjung terhadap rest area sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketersediaan fasilitas, kebersihan, kenyamanan, keamanan dan layanan yang diberikan, oleh karena itu pentingnya untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengunjung guna mengetahui kelebihan serta kekurangan dari aspek yang perlu diperbaiki. Meskipun rest area KM 754 A telah menyediakan berbagai fasilitas sesuai ketentuan Standar Pelayanan Minimum, belum diketahui secara terukur bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berbasis persepsi pengguna sebagai dasar rekomendasi peningkatan kualitas layanan.

## **I.2 Ruang Lingkup**

Materi kegiatan pada magang ini adalah melaksanakan evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan pada rest area KM 754 A dan memberikan rekomendasi terkait hal tersebut di dalam ruang lingkup kinerja keselamatan transportasi jalan yang dimaksud dalam kegiatan magang di Representative Office 3 PT Jasamarga Transjawa Tol diantaranya yaitu:

1. Data yang digunakan untuk penyusunan laporan magang individu ini adalah data pengguna jalan tol yang beristirahat pada rest area KM 754 A dan data fasilitas pada rest area KM 754 A.
2. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data bersumber dari data sekunder yang sudah ada dan data primer hasil dari survei selama magang.
3. Lokasi berada di rest area KM 754 A ruas jalan Tol Surabaya-Gempol.

## **I.3 Tujuan**

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.
2. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan berbasis hasil analisis.

#### **I.4 Manfaat**

- a. Bagi pengelola tol  
Memberikan masukan untuk perbaikan terhadap fasilitas dan pelayanan pada rest area KM 754 A.
- b. Bagi pengguna jalan  
Menyediakan informasi terkait fasilitas yang ada pada rest area KM 754 A untuk mempermudah pengguna jalan saat berada dikawasan Rest Area.
- c. Bagi peneliti  
Menambah wawasan mengenai kepuasan pada pengguna jalan yang berada di kawasan rest area KM 754 A.

#### **I.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang**

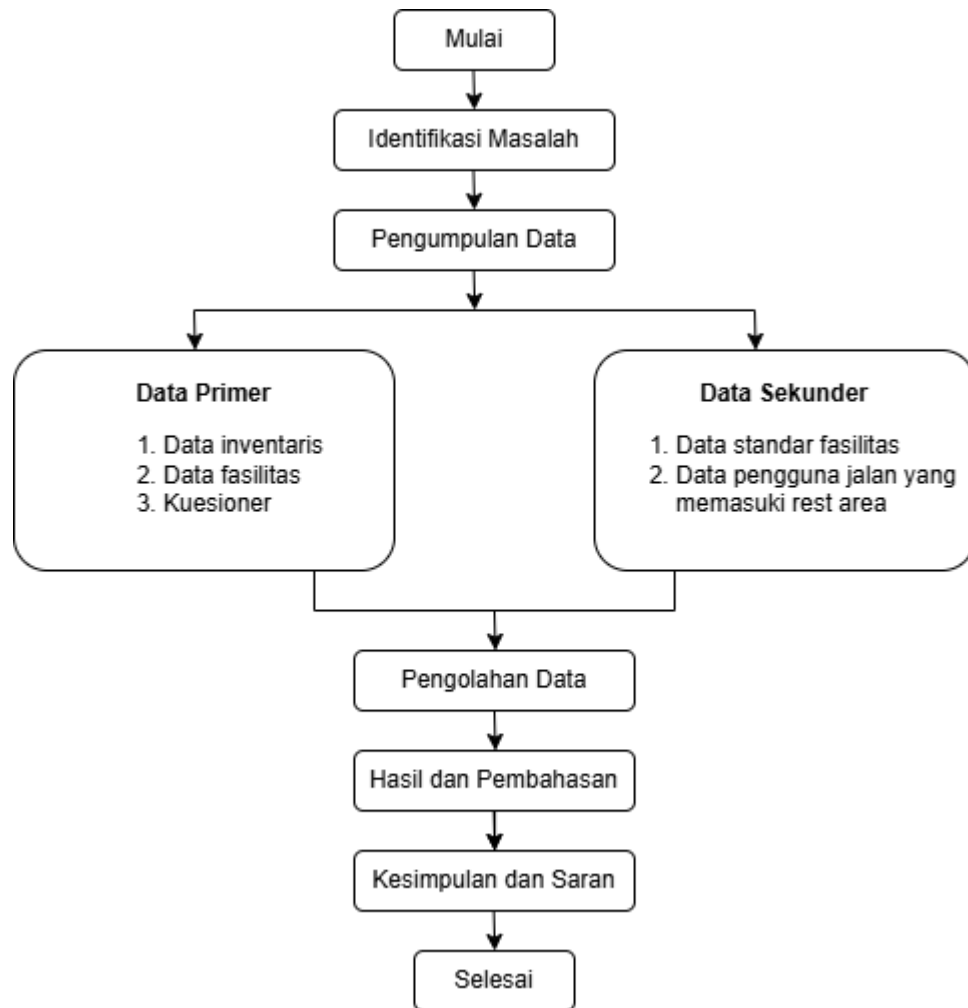
Kegiatan magang dilaksanakan di Representative Office 3 PT. Jasamarga Transjawa Tol yang berlokasi di Jalan Mayjen Sungkono, Plaza Tol Satelit, Kecamatan Sukomanunggal, Kota Surabaya, Jawa Timur. Pelaksanaan magang dilaksanakan dari 1 September 2025 hingga 28 Februari 2026. Jadwal kegiatan disesuaikan dengan ketentuan perusahaan yakni pada hari kerja Senin hingga Jumat dari pukul 08.00 - 17.00 WIB.

**Tabel I.1** Jadwal Kegiatan Magang

No.	Kegiatan	Waktu Kegiatan																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengenalan dan Pengarahan	■																							
2.	Mengikuti Kegiatan yang ada di RO 3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.	Mencari permasalahan di lapangan		■	■	■																				
4.	Menyusun bab 1,2, dan 3 laporan magang kelompok			■	■	■	■																		
5.	Bimbingan laporan magang kepada dosen						■																		
6.	Pengambilan data primer dan data sekunder							■	■																
7.	Pengolahan data							■	■																
8.	Penyusunan bab 4 dan 5 laporan magang kelompok								■	■															
9.	Bimbingan laporan magang kepada dosen								■	■	■														
10.	Kunjungan dosen										■														
11.	Konsultasi laporan magang individu kepada dosen										■	■	■												
12.	Pengambilan data primer dan data sekunder													■	■	■	■	■							
13.	Menyusun laporan magang individu																		■	■	■	■	■	■	
14.	Kunjungan dosen 2																								■

## I.6 Metode Kegiatan

### I.6.1 Bagan Alir



**Gambar I. 1** Bagan Alir

## I.6.2 Pengumpulan dan Analisis Data

Menjelaskan metode pengumpulan dan analisis data yang digunakan dalam mengevaluasi rest area KM 754 A.

### a) Pengumpulan Data

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung melalui hasil survei lapangan. Pada rest area KM 754 A dengan pengambilan data primer melalui beberapa metode diantaranya :

- 1) Data inventarisasi
- 2) Data perlengkapan jalan di rest area KM 754 A
- 3) Kuesioner

#### b. Data Sekunder

- 1) Data pengguna jalan yang memasuki rest area KM 754 A
- 2) Data lalu lintas rest area
- 3) Data pengguna jalan yang memasuki rest area

#### c. Populasi dan Sampel

Populasi tersebut merupakan keseluruhan objek yang diteliti, terdiri dari sejumlah individu, dalam populasi yang digunakan yaitu pengguna jalan tol yang beristirahat pada rest area KM 754 A.

Rest Area KM 754 A			
No	Jenis Kendaraan	Bulan	Total
1	Kendaraan Kecil (Golongan 1)	Januari 2026	7,112
2	Kendaraan Besar (Non Golongan 1)		23,148

**Gambar I. 2** Data Jumlah Kendaraan Memasuki Rest Area

Sampel yang dibutuhkan dalam proses penyebaran kuesioner menggunakan rumus perhitungan stratified sampling, dalam hal ini disebabkan karena masing masing populasi sebagai subjek terhadap penelitian kurang lebih sama dalam sifat yang akan diukur.

Keterangan:

$n_h$  = Sampel pada strata h

$N_h$  = Populasi pada strata h

$N$  = Populasi Keseluruhan

$n$  = Sampel keseluruhan

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

Dengan hasil dari metode tersebut yaitu menentukan populasi dan proporsi strata dengan total populasi

- Mobil besar = 23.148
- Mobil kecil = 7.112
- Total = 30.260

$$\text{Proporsi mobil besar} = \frac{23.148}{30.260} = \mathbf{0,7649}$$

$$\text{Proporsi mobil kecil} = \frac{7.112}{30.260} = \mathbf{0,2350}$$

Menentukan jumlah sampel setiap strata:

$$\text{Mobil besar} = 0,7649 \times 30 = \mathbf{23}$$

$$\text{Mobil kecil} = 0,2350 \times 30 = \mathbf{7}$$

Sehingga mendapatkan hasil sampel responden yaitu

- Mobil besar = **23** Responden
- Mobil kecil = **7** Responden

#### **d. Metode Service Quality**

Service Quality (SERVQUAL) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan konsumen. Metode ini dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1988. Prinsip utama SERVQUAL adalah membandingkan antara harapan (expectation) pelanggan terhadap suatu layanan dengan persepsi (perception) yang mereka rasakan setelah menerima layanan tersebut. Metode SERVQUAL memiliki lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)  
Meliputi fasilitas fisik, kebersihan, peralatan, dan penampilan petugas. Contoh pada rest area: kondisi toilet, tempat parkir, mushola, tempat duduk, dan kerapian petugas.
2. Reliability (Keandalan)  
Kemampuan memberikan layanan secara tepat, akurat, dan sesuai janji. Contoh: fasilitas berfungsi dengan baik dan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap)  
Ketersediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pengguna. Contoh: petugas cepat membantu ketika ada kendala atau pertanyaan.
4. Assurance (Jaminan)  
Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman. Contoh: pengguna merasa aman saat berada di rest area.
5. Empathy (Empati)  
Perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna. Contoh: petugas ramah dan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan.

## b) Analisis Data

### a. Metode kuesioner

Survei ini dilaksanakan dengan cara pengisian kuesioner terhadap pengguna jalan di rest area KM 754 A, untuk melihat kepuasan terhadap pengguna jalan pada kondisi rest area saat ini.

### b. Skala likert

Pada pengisian kuesioner tersebut akan menggunakan skala likert untuk penilaian disetiap indikator, dengan rentang skala 1-4, dalam menentukan nilai indeks pada indikator pertanyaan dengan kategori yang dapat ditemukan berdasarkan indikator memiliki rentang skala sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Rentang skala} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} = 0,75\end{aligned}$$

Dengan berdasarkan perhitungan yang dilakukan untuk setiap kategori jawaban memiliki rentang skala yang didapat yaitu 0,75. Dalam nilai tersebut akan digunakan nantinya sebagai dasar untuk menginterpretasikan dalam penilaian rata-rata pada setiap indikator, dengan tabel nilai indeks sebagai berikut :

**Tabel I.2** Nilai Indeks Skala Likert

Nilai Indeks	Kategori Penilaian
1,00 – 1,75	Sangat tidak puas
1,76 – 2,50	Tidak puas
2,51 – 3,25	Puas
3,26 – 4,00	Sangat puas

Dalam nilai indeks tersebut terdapat perhitungan dalam rata-rata sebagai acuan, dengan metode ini dapat mempermudah menyusun terhadap deskripsi dan mempermudah dalam menginterpretasikan.

$$\text{nilai indeks} = \frac{(\text{skor total})}{(\text{skor max})} \times 100\%$$

**c. Penilaian interpretasi berdasarkan indikator pertanyaan**

Perhitungan dengan menggunakan nilai indeks yaitu dengan menghitung rata-rata dan kategori tersebut sebagai acuan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata – rata skor} = \frac{\text{jawaban seluruh responden}}{\text{Jumlah responden}}$$

Setelah mendapatkan hasil dari rata rata skor likert terdapat kategori dari hasil yang dapat dilihat pada tabel diatas, untuk menafsirkan pada hasil disetiap indikator pertanyaan dengan menggunakan rentang indeks interpretasi berdasarkan indikator sebagai berikut :

**Tabel I.3** Indeks Interpretasi

<b>Rentang indeks interpretasi berdasarkan indikator pertanyaan %</b>	<b>Interpretasi</b>
0 – 50%	Sangat tidak puas
51 – 65%	Tidak puas
66 – 80%	Puas
81– 100%	Sangat puas

Dengan nilai indeks interpretasi tersebut menunjukkan kategori sesuai dengan rentang pada indeks tersebut, dengan perhitungan pertama disubstasikan dalam nilai indeks interpretasi, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{nilai indeks} = \frac{(\text{skor total})}{(\text{skor max})} \times 100\%$$

Setelah melakukan penilaian pada nilai indeks, maka terdapat penilaian nilai rata-rata pada setiap aspek, dimana pada aspek 1 akan memiliki beberapa indikator pertanyaan, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$rata - rata \ aspek = \frac{total \ nilai}{jumlah \ indikator}$$

Setelah menganalisis hasil dari penilaian indeks interpretasi dan indeks rata-rata likert akan memiliki hasil berupa nilai persen, dengan hasil yang akan di tindak lanjut pada tabel berikut :

**Tabel I.4** Hasil Tindak Lanjut

<b>Nilai Hasil %</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
<b>0 – 65%</b>	Perlu tindakan segera
<b>66 – 80%</b>	Ditingkatkan lebih lanjut
<b>81 – 100%</b>	Dipertahankan dan dikembangkan