

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pembangunan jalan tol di Indonesia merupakan prioritas kebijakan infrastruktur. Jalan tol dapat meningkatkan konektivitas antardaerah, mempercepat waktu tempuh perjalanan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi regional (Apriliyaningsih dkk., 2025). Jalan Tol Semarang ABC berperan sebagai penghubung utama koridor Semarang dan bagian integral jaringan Tol Trans Jawa yang melayani lalu lintas antarkota dengan intensitas tinggi. Dalam sistem pelayanan jalan tol, Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP/rest area) menjadi fasilitas pendukung krusial untuk menjaga kenyamanan dan keselamatan pengguna.

Setiap ruas tol antarkota wajib dilengkapi TIP dengan fungsi istirahat, fasilitas umum, dan keselamatan berkendara (Permen PUPR No. 10/PRT/M/2018 Tahun 2018). Rest Area Tipe B KM 424B diklasifikasikan sebagai fasilitas menengah yang wajib menyediakan parkir, toilet, mushola, dan area komersial dengan standar pelayanan minimal (SPM). Lokasi strategis ini melayani arus lalu lintas Semarang dan sekitarnya, terutama saat peak hour weekend dan hari libur.

Namun, pelayanan rest area secara praktis masih menghadapi tantangan kapasitas dan kebersihan fasilitas. Berita Antara (ANTARA News, 2024) melaporkan keluhan pengguna terkait kondisi toilet dan parkir yang overload saat musim mudik. SPM Jalan Tol menuntut ketersediaan sarana dan mutu pelayanan optimal sebagai prasyarat evaluasi kinerja Badan Usaha Jalan Tol (BUJT), namun gap antara standar regulator, harapan pengguna, dan realitas pelayanan masih signifikan.

Model SERVQUAL menawarkan pendekatan sistematis untuk mengukur kualitas pelayanan melalui 5 dimensi yaitu *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepercayaan), dan *empathy* (empati). Metode ini mengidentifikasi gap harapan-persepsi untuk prioritas perbaikan berbasis data kuantitatif (Salam Ahmad, 2022). Berbagai studi sektor jasa

transportasi membuktikan efektivitas SERVQUAL dalam meningkatkan kepuasan pengguna fasilitas publik.

Rest area tidak hanya berfungsi sebagai tempat istirahat, tetapi juga kontributor ekonomi lokal melalui aktivitas UMKM dan pendukung keberlanjutan melalui pengelolaan fasilitas publik yang efisien. Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) menekankan pengelolaan berorientasi kepuasan pengguna, namun pengukuran kuantitatif kepuasan rest area berbasis SERVQUAL masih terbatas. Penelitian ini berjudul "**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Rest Area KM 424B Jalan Tol Semarang ABC Berbasis SERVQUAL**" bertujuan mengidentifikasi gap pelayanan dan merumuskan prioritas perbaikan berbasis data empiris.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat persepsi pengguna terhadap pelayanan Rest Area KM 424B Jalan Tol Semarang ABC pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL?
2. Bagaimana tingkat harapan pengguna terhadap pelayanan Rest Area KM 424B Jalan Tol Semarang ABC pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL?
3. Berapa besar nilai *gap* SERVQUAL pada setiap dimensi dan dimensi pelayanan apa yang memiliki *gap* terbesar yang perlu menjadi prioritas perbaikan?

I.3 Batasan Masalah

1. Lokasi penelitian adalah Rest Area KM 424B Jalan Tol Semarang ABC.
2. Responden terbatas pada pengguna jalan tol yang singgah dan menggunakan fasilitas di Rest Area KM 424 B saat pengambilan data.
3. Analisis kualitas pelayanan dibatasi pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
4. Tingkat kepuasan diukur dengan membandingkan harapan (H) dan persepsi (P) menggunakan skala Likert 1-4, dan dinyatakan dalam bentuk rata-rata skor serta gap SERVQUAL (P-H) tanpa perhitungan

indeks lanjutan seperti *Customer Satisfaction Index (CSI)* maupun *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

5. Data penelitian hanya menggunakan data primer dari kuesioner dan data sekunder berupa literatur, peraturan, dan dokumen terkait rest area serta kualitas pelayanan.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat persepsi pengguna terhadap pelayanan Rest Area Tipe B KM 424B di Jalan Tol Semarang ABC pada masing-masing dimensi SERVQUAL.
2. Menganalisis tingkat harapan pengguna terhadap pelayanan Rest Area Tipe B KM 424B di Jalan Tol Semarang ABC pada masing-masing dimensi SERVQUAL.
3. Menganalisis dimensi dengan *gap* terbesar sebagai prioritas perbaikan.

I.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi PT Jasamarga Tol Semarang ABC

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Jasamarga Tol Semarang ABC dalam menilai kualitas pelayanan Rest Area Tipe B KM 424B berdasarkan perspektif pengguna. Temuan mengenai dimensi dan atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* SERVQUAL terbesar dapat dijadikan dasar untuk merumuskan prioritas perbaikan fasilitas dan pelayanan, khususnya terkait aspek parkir, kebersihan, kenyamanan, dan pelayanan petugas, sehingga kualitas layanan *rest area* di ruas Tol Semarang ABC dapat ditingkatkan secara lebih terarah.

2. Bagi Masyarakat dan Pengguna Jalan Tol

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat, khususnya pengguna jalan tol, karena mendorong peningkatan kualitas pelayanan *rest area* sebagai bagian dari upaya mewujudkan perjalanan yang lebih aman, nyaman, dan sehat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada pengguna tentang pentingnya peran *rest area* dalam mendukung keselamatan berkendara dan menguatkan kesadaran untuk memanfaatkan *rest area* secara bijak sesuai fungsinya

I.6 Sistematika Penulisan

Dalam memahami skripsi lebih jelas, maka materi yang tertera pada skripsi ini dikelompokkan beberapa sub dengan sistematika:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan yang menjelaskan secara singkat struktur dari seluruh bab yang ada.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Teori didapatkan dari kutipan buku, jurnal, maupun artikel yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mekanisme mengenai lokasi penelitian, tahap penelitian, pelaksanaan penelitian, teknik mengumpulkan data, alat yang digunakan, serta analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisis data hasil penelitian yang digunakan untuk pemecahan suatu masalah yang sudah tercantum pada metode penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan hasil analisis dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisikan referensi dari dasar hukum, jurnal, artikel, pedoman, atau kutipan buku untuk mendukung penyusunan proposal skripsi.

LAMPIRAN

Bab ini berisikan instrument-instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian seperti formulir survei, tabel-tabel pendukung, gambar-gambar pendukung serta dokumentasi kegiatan survei.