

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat Bangkalan Madura pada khususnya dan masyarakat Jawa Timur pada umumnya untuk beraktivitas, maka pengelola Jembatan Suramadu, yaitu PT. Jasa Marga (Persero) harus lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Karena tren penggunaan Jembatan Surabaya-Madura (Suramadu) pada 2010 mengalami penurunan sekitar 5-10%, jika dibandingkan dengan kondisi tahun 2009 lalu. Penurunan ini terjadi diakibatkan ada beberapa faktor di antaranya sebagian pengguna beralih ke penyeberangan pasca diturunkan tarif penyeberangan.

Dikutip dari berita <http://kominfo.jatimprov.go.id>, Kepala PT Jasa Marga Cabang Surabaya-Gempol, Agus Purnomo mengatakan pada periode Juni-Desember 2009, jumlah pengguna Jembatan Suramadu rata-rata 38 ribu unit kendaraan per hari. Akan tetapi, pada tahun ini dalam periode Januari-Juni 2010 trennya menurun menjadi 30 ribu unit kendaraan per hari.

Demikian pula dengan pendapatan, tahun 2009 mampu mencapai Rp 500 juta per hari, sedangkan tahun ini hanya Rp 370 juta per hari. Selain penurunan diakibatkan ada kemungkinan sebagian beralih ke penyeberangan, penurunan juga dikarenakan hingga awal Juni 2010 belum memasuki masa libur panjang. "Berbeda dengan tahun lalu, setelah diresmikan ada libur panjang dan lebaran," katanya.

Kepala PT Jasa Marga Cabang Surabaya-Gempol, Agus Purnomo mengatakan dalam satu tahun beroperasi, jembatan sepanjang 5,4 kilometer itu telah dilintasi sedikitnya 12 juta unit kendaraan. Paling banyak adalah kendaraan roda dua yang melintasi jembatan di atas Selat Madura itu, yakni mencapai 65 persen. Sedangkan kendaraan roda empat golongan I (30 persen), golongan II (4,5 persen), dan sisanya kendaraan roda empat golongan III dan IV.

Jasa Marga Cabang Surabaya-Gempol mengelola Jembatan Suramadu sejak resmi dioperasikan hingga 10 Desember 2010. Sejauh ini, pihak Jasa Marga masih belum berencana menaikkan tarif. "Sesuai Undang Undang Nomor 28 Tahun 2004, tarif bisa dievaluasi setiap dua tahun sekali dengan menyesuaikan inflasi".

Ketua Gabungan Pengusaha Angkutan Sungai Danau Penyeberangan (Gapasdap) Jatim, Khoiri S mengatakan, volume kendaraan roda empat di lintasan penyeberangan Ujung-Kamal mengalami kenaikan signifikan seiring upayanya menurunkan tarif di rute tersebut per 26 April 2010. "Pasca penurunan tarif, kami mencatat ada kenaikan volume kendaraan roda empat hingga 250 persen".

Oleh karena itu PT. Jasa Marga harus bisa memberi pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Peningkatan dan perbaikan fasilitas akses transportasi idealnya jembatan Suramadu sebagai penghubung pulau Jawa bagian timur dengan pulau Madura. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin membuat pelanggan percaya dan loyal terhadap pelayanan jasa tersebut. Namun harus diingat, bahwa loyalitas pelanggan seringkali bukan disebabkan oleh kepuasan pelanggannya, tetapi karena keterpaksaan dan ketiadaan pilihan lain (Sumarwan, 2003:324). Selain itu, pelayanan yang diberlakukan oleh PT.

Jasa Marga (Persero) harus mampu memberikan keuntungan yang layak bagi perusahaan dan pelayanan yang diberlakukan juga harus dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Untuk itu, identifikasi faktor dan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan, dalam rangka membangun kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa jalan tol jembatan Suramadu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian dengan judul **“Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Sepeda Motor Di Jembatan Suramadu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana atribut kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati) berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut pengguna sepeda motor Jembatan Suramadu?
2. Bagaimana kepuasan pengguna sepeda motor terhadap kualitas pelayanan Jembatan Suramadu?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna sepeda motor Jembatan Suramadu terhadap kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati pada PT. Jasa Marga (Persero).

2. Metode yang digunakan untuk menganalisis adalah *Importance and Performance Analysis (IPA)*.
3. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna sepeda motor yang sedang istirahat di sisi jalan akses Jembatan Suramadu dari arah Bangkalan maupun dari arah Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis atribut kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut pengguna sepeda motor Jembatan Suramadu.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sepeda motor terhadap kualitas pelayanan Jembatan Suramadu.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan studi perbandingan untuk penelitian selanjutnya. Serta berguna sebagai bahan aplikasi dari perkuliahan yang diterima selama ini, yang akan sangat bermanfaat dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi atau masukan PT. Jasa Marga (Persero), sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan yang bermanfaat dalam membentuk kualitas pelayanan yang baik untuk memuaskan para pengguna sepeda motor Jembatan Suramadu.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan fakta dan informasi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna sepeda motor Jembatan Suramadu sehingga menambah dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan.