

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-TOLL CARD DI JALAN TOL CIPALI

**Moch.Imron**

mochimron1980@gmail.com

**Rifki Suwaji,S.Mn.,MM**

rifki@stieyapan.ac.id

**Rizaldy Achmada Putra Farandy W.**

rizaldyfarandy@gmail.com

## Abstrak

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan PT Lintas Sedaya Marga, Untuk mengetahui kepuasan konsumen PT Lintas Sedaya Marga, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Lintas Sedaya Marga. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen eToll card di jalan tol Cipali. Teknik sampling menggunakan teknik acak sederhana dengan jumlah sampel 100 konsumen. Metode pengumpulan data observasi dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji korelasi product moment, uji determinasi, dan uji hipotesis (uji-t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Lintas Sedaya Marga. Hasil pengujian secara parsial (uji t) diketahui bahwa variabel bebas kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dikarenakan kedua variable memiliki nilai Sig < dari nilai 0,05.*

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan E-toll card di sepanjang jalan tol Cipali yang dikelola oleh PT Lintas Marga Sedaya saat sudah dapat dikatakan baik namun demikian untuk lebih memuaskan pengguna jalan tol di Cipali maka dari itu PT Lintas Marga Sedaya selalu berusaha untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya. Kenyataan ini bisa diketahui, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2015;105). Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan konsumen atau kebutuhan yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas atau tidak.

Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan brand yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan

produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya (Yamit, 2015 h. 214).

Salah satu ruas jalan tol dari PT Lintas Marga Sedaya yang melakukan layanan jalan tol adalah ruas tol Cipali (Cirebon-Bandung-Jakarta), dimana jalan tol ini memiliki tujuan memperpendek jarak antara Cirebon, Jakarta dengan Bandung. Dimana pembangunan jalan tol ini melewati 65 desa dalam 5 kabupaten memiliki intensitas pertumbuhan volume lalu lintas rata-rata per hari yang cukup tinggi. Untuk itu pada operasional jasa jalan ruas tol Cipali, PT Lintas Marga Sedaya harus memperlihatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya, termasuk didalamnya pada aspek kualitas ruas jalan sampai dengan kecepatan pelayanan transaksi pada gerbang-gerbang tol pada ruas Cipali. Adapun ketentuan pelayanan transaksi pada gerbang tol sebagaimana yang diungkapkan Aziz, (2014:364) menjelaskan bahwa "Kecepatan transaksi ditentukan oleh jumlah gardu di masing-masing gerbang (kapasitas), jumlah lajur rampa dan keahlian petugas gardu/gerbang". Pada sisi ini terlihat bahwa pelayanan transaksi pada gerbang tol memiliki nilai yang strategis dalam memberikan kualitas layanan sehingga dimungkinkan dapat menciptakan kesesuaian harapan dari pelanggan tol.

Kepuasan Konsumen merupakan suatu sikap yang diberikan oleh konsumen jika konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang didapatkan. Pelanggan akan tetap bertahan dalam menggunakan suatu produk atau jasa setelah pelanggan merasakan adanya kepuasan yang diperoleh dalam menggunakan produk tersebut. Kepuasan pelanggan adalah suatu perkiraan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli (Kotler dan Armstrong, 2012, p. 70). Pelaksanaan program *e-Toll card* tidak lepas dari kepuasan pelanggan atau dalam hal ini masyarakat karena program ini dibentuk untuk memberikan pelayanan dan didesain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pada kasus kemacetan yang terjadi di gerbang jalan tol. Kepuasan pelanggan dapat terbentuk ketika harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Panjaitan, 2016).

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan (expectation) konsumen dengan persepsi dan pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami). Konsep kualitas pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan telah dikemukakan oleh Kotler, & Keller, (2016;110) yang menjelaskan bahwa "*Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivering quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis*". Berdasarkan pendapat tersebut diketahui bahwa pemenuhan harapan pelanggan melalui kualitas layanan tersebut tentunya dapat memungkinkan terjadinya penciptaan kepuasan bagi pelanggan jalan tol.

Konsep kepuasan selanjutnya dijelaskan oleh hasil penelitian Hanif and Riaz et.al (2010: 399) menjelaskan bahwa *“Conceptualize customer satisfaction as an individual’s feeling of pleasure (or disappointment) resulting from comparing the perceived performance or outcome in relation to the expectation”*. Dengan begitu, penjelasan kepuasan ini memperlihatkan bahwa PT Lintas Marga Sedaya harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan transaksi pada gerbang-gerbang tol Cipali dalam menciptakan harapan sekaligus kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Sebagai gerbang utama, kebutuhan akan kualitas pelayanan transaksi tol diperlukan dalam memberikan kepuasan pelanggan tol.

Permasalahan terjadi ketika gerbang tol pada gerbang tol Cipali kurang memberikan kepuasan layanan transaksi, sebagaimana hasil observasi awal diketahui bahwa terdapat beberapa layanan yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketersediaan gardu dimasing-masing gerbang yang pada realitasnya tidak dapat memenuhi lonjakan pelanggan khususnya di jam kerja ataupun pada hari libur. Selain itu ketersediaan jalur rampa juga tidak sebanding dengan jumlah kendaraan yang keluar dari gerbang tol Cipali. Hal ini memperlihatkan bahwa terdapat masalah mengenai layanan transaksi yang berimplikasi pada rendahnya kecepatan transaksi pelanggan jalan tol. Permasalahan mengenai kecepatan transaksi tersebut tentunya mengganggu pelanggan gerbang tol Cipali yang terus mengalami peningkatan.

Berbagai permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan transaksi tol pada gerbang tol Cipali masih kurang memberikan kualitas layanan yang baik, hal ini tentunya memungkinkan terjadi penurunan terhadap kepuasan pelanggan. Konsep kualitas layanan dan kepuasan tersebut sebagaimana hasil penelitian Krishna Naik (2010:1) yang menjelaskan bahwa *“Result of research showed that services offered units have positive impact and are significant in building customer satisfaction”*. Pada sisi ini, tarif yang dibayarkan oleh pelanggan tol pada realitasnya tidak serta merta pelanggan tersebut mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan transaksi tol di gerbang Cipali kurang membangun kepuasan pelanggan.

Permasalahan-permasalahan di atas berdampak pada kurang terjadinya interaksi pelanggan dengan pemberi layanan sebagaimana PT Lintas Sedaya Marga dengan pelanggannya, padahal seperti yang dikatakan oleh Lehtinen and Lehtinen's (dalam Parasuraman, et.al 2014:43) menjelaskan bahwa *“Basic premise is that service quality is produced in the interaction between a customer and elements in the service organization”*. Dengan demikian, premis dasar adalah bahwa kualitas pelayanan transaksi tol Cipali diproduksi dalam interaksi antara pelanggan dan elemen dalam organisasi jasa.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1. Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2013:51), “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Lupiyoadi (2014:63) bahwa: Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Menurut Garvin dalam Tjiptono (2013:143) bahwa: Terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Berdasarkan pengertian di atas kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan konsumen dalam memenuhi harapan konsumen bahkan melebihi dari yang diinginkan oleh konsumen. Kualitas dilihat tergantung oleh para konsumen, jika produk yang ditawarkan memuaskan konsumen dapat dikatakan produk tersebut berkualitas.

### **2.2. Kepuasan Konsumen**

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai bentuk kegiatan aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Berikut pengertian pelayanan menurut para ahli:

Menurut Sutedja (2010:5), “Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain”.

Menurut Kotler (2015:120), “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang diberikan atau ditawarkan perusahaan kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkannya.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pengujian dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,202 dengan arah positif. Koefisien regresi bertanda positif ini memiliki arti bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah searah. Kemudian dapat pula dibuktikan dengan nilai titik kritis (*t-value*) atau hasil nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $24,166 > t_{tabel} 1,984$  dan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Dan ini artinya hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

Kepuasan pelanggan pengguna layanan publik, menjadi salah satu acuan terpenting dalam kegiatan operasionalnya. Pada sektor publik, pelanggan identik dengan pembeli, pengguna layanan, serta pemberi dana atau pemilih. Selain itu pelanggan dalam sektor publik tidak selalu mudah untuk diidentifikasi, maka dari itu perlu diadakan layanan *survey* kepuasan pelanggan untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mereka.

Pengguna jalan tol Cipali dalam penelitian menyatakan puas dengan adanya layanan yang telah diberikan oleh PT Lintas Marga Sedaya. Munculnya kepuasan pelanggan pengguna jalan tol memiliki pengaruh besar diantaranya merasakan bentuk pelayanan kinerja dari PT Lintas Marga Sedaya yang kini menerapkan program kewajiban penggunaan e-toll card. Semakin tahun ke tahun kendaraan semakin terus bertambah. Bertambahnya kendaraan tentu membuat jalanan semakin padat dan sesak, pilihan kendaraan beroda empat atau lebih menggunakan jalur bebas hambatan atau jalan tol merupakan alternatif utama untuk menghindari kemacetan lalu lintas.

Tetapi meskipun bebas hambatan, masalah yang sering dan sudah umum terjadi adalah antrean yang panjang saat hendak transaksi di gerbang tol. Satu per satu kendaraan masuk gerbang untuk membayar tarif yang sudah disesuaikan jalur atau tujuannya masing-masing. Masalah dalam antrean di gerbang tol banyak penyebabnya. Antrian yang lama tentu akan merugikan waktu, uang, dan juga tenaga. Permasalahan serius harus diupayakan dengan baik agar nantinya semua dapat merasakan kenyamanan. Hal tersebut seperti pada masalah antrean jalan tol, akhirnya dapat diminimalisir oleh pihak pemerintah dan PT Lintas Marga Sedaya yang menerapkan program wajib menggunakan *e-toll card* pada bulan Oktober 2017. Program tersebut diberlakukan kepada seluruh pengguna atau pengendara jalan tol untuk menggunakan *e-toll card* dalam bertransaksi di gerbang tol. Fungsi penggunaan kartu elektronik dalam transaksi adalah penemuan teknologi yang cukup canggih yang dimana dapat membantu proses transaksi lebih mudah, cepat, praktis, dan aman.

Dan PT Lintas Marga Sedaya sebagai penyedia pelayanan publik tentu selalu memberikan kualitas layanan yang baik bagi masyarakatnya. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas layanan agar terciptanya kepuasan bagi pengguna layanan publik. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk hasil suatu pelayanan publik dan dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja. Untuk membuktikannya, hal yang perlu dilakukan adalah melakukan survey pelanggan. Jika hasil akhir ternyata terdapat adanya ketidakcocokan antara outcome yang dihasilkan dari suatu pelayanan dengan kepuasan masyarakat menunjukkan masih adanya kesenjangan harapan/gap, maka organisasi perlu melakukan adanya penjarangan aspirasi pelanggan untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Upaya tersebut sudah dilakukan oleh PT Jasa Marga dalam menciptakan kepuasan bagi

pengguna jalan tol. PT Jasa Marga selalu bersedia menanggapi keluhan dari para pengguna jalan tol.

Terkait layanan lebih cepat dapat mempengaruhi efektivitas program *e-toll card*, karena pengguna jalan tol yang menggunakan *e-toll card* yang transaksi di gerbang tol lebih menghemat waktu, hanya membutuhkan waktu 4-5 detik sistem *e-toll card* sudah terbaca pada mesin reader *e-toll card* sehingga pengguna jalan tol merasakan transaksi lebih cepat dan tidak membuang waktu lama ke tempat tujuan. Bentuk lainnya adalah sikap petugas operator dari PT Lintas Marga Sedaya yang dengan sigap dan cepat mengatasi masalah jika kartu pengguna jalan tol sedang mengalami *trouble* atau *error*. *error* dapat terjadi apabila kartu rusak atau patah sehingga dapat merusak chip yang berada di dalam kartu, masalah lain bisa juga karena saldo minim atau saldo tiba-tiba tidak mencukupi. Maka yang perlu dilakukan petugas operator adalah harus sigap dan cepat membantu untuk mengatasi masalah-masalah tersebut. Oleh karena itulah PT Lintas Marga Sedaya selalu berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen pengguna *E-toll card* di jalan tol Cipali terus meningkat.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data serta pengujian hipotesis yang menggunakan regresi sederhana dapat disimpulkan bahwa menurut konsumen sebagai responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT Lintas Marga Sedaya sudah sangat baik dibuktikan dari nilai regresi yang positif menunjukkan kepuasan konsumen meningkat sebesar 85,6%..

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 2016 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Aziz, A. (2017, 2 November). Penerapan transaksi e-toll dinilai belum efektif urai antrean. Tirto.Id.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.287.
- Deni Darmawan, " *Metode Penelitian Kuantitatif*," (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 37.
- Fandi Tjiptono. 2023. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta : majalah ManajemenUsahawan Indonesia.
- Fandi Tjiptono, 2021. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi.

- Ferdinand, A. (2019). *Metode penelitian manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang (2021).
- Hanif, M., Hafeez, H., and Riaz, A. (2020). *Factors Affecting Customer Satisfaction*, International Research journal of Finance and Economics, Publishing, Inc. 2010.
- Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2019, hlm. 47.
- Istiqomah, N., & Ali. (2021). Efektivitas program revitalisasi Taman Monumen 45 Banjarsari Surakarta sebagai ruang publik. *Jurnal Wacana Publik*, 1(6), 16±24.
- Jasfar, Farida. 2022. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis*  
Jasa: Sumber daya Manusia. Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan.  
Jakarta. Salemba Empat.
- Krishna, C.N., Swapna, B.G., dan Gantasala, V.P. (2010) *Service Quality And Its Effect On Customer Satisfaction Retailing*, *Journal of Social Sciences*, Vol. 16, number 2.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Principles of marketing (14th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management*, 15th ed. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Lovelock, C.H., J. Wirtz, dan Jayanta, C. (2017). *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Sixth Edition, Prentice Hall, USA.
- Rambat Lupiyoadi. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.
- Neuman, W. L., & Robson, K. (2022). *Basic of social media research: Qualitative and Quantitative approaches*.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265±289.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (2014) *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications fo Future Research*, *Journal of Marketing*, American Marketing Association, Vol.49, No.4, pp. 42.
- Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA , *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT raja Grafindo Persada, 2015 h. 214.
- Rambat Lupiyoadi. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2019. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Saputra, F.I. (2019). *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.11, No.3, 1-23.
- Sirait, J. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda. *E-Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 342±355.
- Sriwardiningsih, E. (2018). Nilai guna (kepuasan) green technology etoll sebagai salah satu alternatif layanan pada konsumen pengguna tol dalam Kota Jakarta. *Binus Business Review*, 5(1), 323±332.
- Sujarweni, V.W. *Metodologi Penetian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2012
- Sugiyono, "Statistika Untuk Penelitian,"( Bandung: IKAPI, 2015).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Yamit, Z. (2021). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4, Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.