

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kemacetan

Kemacetan merupakan keadaan dimana kecepatan kendaraan mendekati 0 km/jam bahkan terhenti kemudian mengakibatkan antrian kendaraan (MKJI, 1997), hal ini disebabkan oleh arus lalu lintas yang melalul pada ruas jalan melebihi kapasitas rencana jalan tersebut. Kemacetan umumnya sering terjadi pada kota-kota besar, faktor-faktor yang menyebabkan kemacetan yaitu kurangnya transportasi umum disekitar daerah tersebut, padatnya arus keluar maupun masuk daerah perkotaan akibat keperluan seperti ke kantor, sekolah, ataupun arus datang dan balik bandara.

Bali merupakan salah satu pulau padat pengunjung wisatawan ataupun orang-orang yang datang untuk keperluan bisnis. Khususnya kota Denpasar, kota Denpasar merupakan salah satu kota besar di Bali yang menjadi akses keluar masuk menuju bandara Internasional Ngurah Rai dan merupakan kota perkantoran. Jadi tidak heran jika sering terjadi kemacetan di daerah tersebut.

2.2 Dampak kemacetan

Menurut Bergkamp (2011), kemacetan lalu lintas memberikan dampak negatif yang sangat besar bagi penduduk. Kemacetan lalu lintas dapat menyebabkan beberapa kerugian terhadap penumpang/pengemudi, kendaraan, maupun lingkungan sekitar. kerugian yang sangat besar dirasakan penumpang yaitu

kerugian waktu perjalanan yang otomatis akan menjadi semakin panjang, selain itu suasana kemacetan tentu akan mempengaruhi suasana hati penumpang sehingga meningkatkan rasa stres penumpang maupun pejalan kaki disekitarnya. Kemacetan juga dapat berdampak negatif terhadap kendaraan, kecepatan kendaraan saat macet mendekati bahkan sampai 0 km/jam ini mengakibatkan pemborosan terhadap pemakaian bahan bakar minyak, mesin kendaraan juga akan lebih cepat aus serta buangan kendaraan akan semakin tinggi kandungannya. Selain itu kemacetan juga berdampak pada lingkungan karena polusi yang dapat mencemarkan udara diakibatkan mesin kendaraan yang mengeluarkan buangan yang tinggi konsentrasinya.

2.3 Pengertian Jalan Tol

Jalan tol merupakan satu-satunya fasilitas lalu lintas yang dapat menyediakan arus bebas hambatan yang sempurna, jalan tol memiliki dua ruas jalur atau lebih di setiap arah. Pemerintah membangun jalan tol dengan maksud untuk meningkatkan menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi dengan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi. Menurut Kotler (2003:464) pelayanan merupakan kinerja yang dapat diberikan kepada orang lain yaitu selaku Customer.

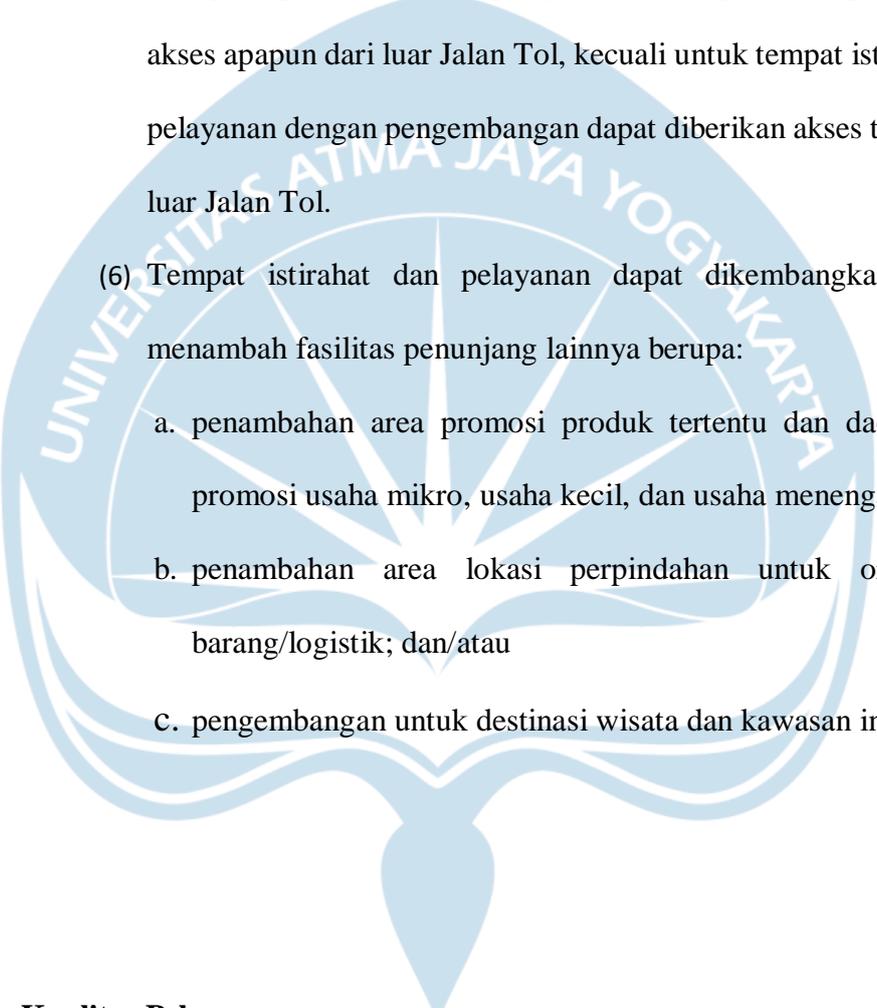
Dalam penelitian tugas akhir ini pelayanan yang diberikan oleh pihak penanggung jawab atas jalan tol sangat di tuntut oleh pengendara karena mengingat bahwa jalan tol merupakan fasilitas lalu lintas yang mewajibkan penggunaannya

untuk membayar. Ada beberapa target untuk mencapai tujuan pelayanan pada jalan tol terhadap pengguna jalan tol adalah keamanan, kenyamanan, serta kelancara. Untuk mencapai tujuan tersebut, Durasi pelayanan pada gardu, Kecepatan Tempuh jalan tol, Tingkat kelancaran, Tingkat fasilitas, Tingkat keluhan pelanggan ditetapkan sebagai tolak ukur operasionalnya. Dalam situasi dimana terdapat banyak jalur menuju station serta tersedia sarana pelayanan, maka anggapan pengguna fasilitas pelayanan tunggal dapat dilakukan jika aliran kendaraan terbagi secara merata atau sama di antara sarana-sarana yang ada (Martin, 1967).

2.4 Persyaratan Jalan Tol

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol, pasal tujuh (7). Persyaratan Jalan tol adalah sebagai berikut :

- (1) Setiap Jalan Tol wajib tersedia sarana komunikasi, sarana deteksi pengamanan lain yang memungkinkan pertolongan dengan segera sampai ke tempat kejadian, serta upaya pengamanan terhadap pelanggaran, kecelakaan, dan gangguan keamanan lainnya.
- (2) Pada Jalan Tol antarkota harus tersedia tempat istirahat dan pelayanan untuk kepentingan Pengguna Jalan Tol.
- (3) Pada Jalan Tol perkotaan dapat disediakan tempat istirahat dan pelayanan untuk kepentingan Pengguna Jalan Tol.

- 
- (4) Tempat istirahat dan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disediakan paling sedikit 1 (satu) untuk setiap jarak 50 (lima puluh) kilometer pada setiap jurusan.
- (5) Setiap tempat istirahat dan pelayanan dilarang dihubungkan dengan akses apapun dari luar Jalan Tol, kecuali untuk tempat istirahat dan pelayanan dengan pengembangan dapat diberikan akses terbatas ke luar Jalan Tol.
- (6) Tempat istirahat dan pelayanan dapat dikembangkan dengan menambah fasilitas penunjang lainnya berupa:
- a. penambahan area promosi produk tertentu dan daerah serta promosi usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah;
 - b. penambahan area lokasi perpindahan untuk orang dan barang/logistik; dan/atau
 - c. pengembangan untuk destinasi wisata dan kawasan industri.

2.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan bagian yang sangat penting dalam setiap fasilitas umum atau publik guna memberi kenyamanan bagi setiap orang yang menggunakan fasilitas tersebut. Menurut KBBI (2008), pelayanan merupakan perihal atau cara melayani. Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Terhadap Kualitas Pelayanan Jalan tol Bali Mandara” akan

membahas kualitas pelayanan yang dikhususkan bagi pengguna Jalan Tol Bali Mandara.

Kualitas suatu produk atau jasa sangat sering dibicarakan dalam kehidupan sehari-hari, tetapi pengertian suatu kualitas pasti berbeda bagi setiap individu dan akan selalu bergantung pada konteksnya. Kualitas juga mempunyai banyak kriteria yang pasti akan berganti kedepannya secara terus menerus.

Menurut Kadir (2001:19), Menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang tidak mudah untuk dimengerti, karena ekspektasi para pengguna produk atau jasa akan selalu berubah. Setiap standar kualitas suatu produk ataupun jasa yang ditemukan pertama kali maka pelanggan akan menuntut agar mendapatkan standar kualitas yang lebih baik sesuai dengan standar baru yang ada. Dalam pandangan ini, kualitas merupakan suatu proses jadi dapat disimpulkan bahwa proses bukan merupakan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas).

Menurut Taguchi (1987), kualitas merupakan *loss to society*, yang dimaksud adalah jika terjadi penyimpangan pada suatu target, maka hal ini adalah fungsi menurunnya kualitas. Pada sisi lain, efek dari menurunnya kualitas suatu jasa ataupun produk akan menimbulkan biaya.

Menurut Ratminto dan Winarsi (2005), Pelayanan merupakan produk dari suatu penyedia jasa yang tak dapat dilihat dengan mata yang menyertakan usaha-usaha seseorang serta memanfaatkan peralatan. Pernyataan diatas merupakan keterangan sederhana sedangkan definis yang lebih detail dinyatakan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2005) pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang tidak bisa dapat disentuh atau tak bisa dilihat dengan mata yang terjadi akibat

adanya interaksi diantara pelanggan atau pengguna jasa ataupun produk dengan karyawan.

2.6 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah ekspektasi atau kesan atas kinerja serta ekspektasi. Jika kinerja suatu jasa ataupun produk dirasa berada dibawah ekspektasi konsumen maka konsumen tidak puas, begitupun sebaliknya jika kinerja suatu jasa ataupun produk sesuai atau bahkan jauh diatas harapan pelanggan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:36), nilai kepuasan pelanggan adalah suatu perbandingan pelanggan antara seluruh pelayanan yang didapat dari suatu fasilitas serta seluruh tarif yang harus dibayarkan pelanggan untuk fasilitas pelayanan tersebut. Jumlah biaya pelanggan merupakan nilai yang dibayarkan dengan mata uang untuk mendapatkan serta menggunakan suatu produk ataupun jasa. Dikarenakan kepuasan konsumen sangat bergantung pada ekspektasi konsumen, maka sebagai penyedia jasa ataupun produk harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut.

Menurut Zeithaml 2003:162 terdapat empat faktor yang mempengaruhi ekspektasi konsumen, yaitu :

- 1) Sesuatu yang didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*Word of mouth communication*). Berikut merupakan faktor potensial yang bisa mempengaruhi ekspektasi pelanggan.

- 2) Ekspetasi kostumer sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu atau kebutuhan pribadi (*Personnel needs*).
- 3) Pengalaman sebelumnya (*Past experience*) pelanggan yang baik atau buruk sangat mempengaruhi tingkat ekspetasi pelanggan pada masa selanjutnya.
- 4) Komunikasi dengan pihak eksternal (*External Communication*) dari penyedia fasilitas menjadi peran utama dalam membangun ekspetasi konsumen. Berdasarkan external communication, perusahaan dapat memberi pelayanan informasi kepada pelanggan secara langsung maupun tidak langsung.

Dengan demikian, dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ekspetasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diterima yaitu jika pelayanan yang diterima melebihi dari harapan maka pelanggan akan puas, jika pelayanan yang diterima sama dengan harapan maka pelanggan akan biasa saja, jika pelanggan merasa pelayanan yang diterima lebih buruk dari ekspetasi maka pelanggan akan kecewa.