

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pulau Sumatra dikenal sebagai salah satu pulau terbesar di Indonesia dengan luas sekitar 443.065,8 kilometer persegi, serta memiliki perkembangan ekonomi tercepat kedua setelah Pulau Jawa. Aktivitas ekonomi yang pesat di pulau ini didukung oleh potensi sumber daya alam yang kaya dan lokasi yang mudah untuk diakses. Pulau Sumatra yang terletak di ujung barat wilayah kesatuan Indonesia, berbatasan dengan Selat Malaka, Selat Alta, dan Samudera Hindia, memiliki lorong-lorong yang nyaman sehingga menjadi pintu gerbang utama Indonesia menuju barat (Sosilowati, 2017).

Pertumbuhan ekonomi Sumatra menunjukkan tren pertumbuhan yang positif. Kontribusi yang diberikan bagi negara mencapai 21%, nomor dua setelah pulau Jawa. Pertanian, pertambangan minyak, gas, dan panas bumi merupakan sektor dengan penyumbang terbesar. Selain pertambangan, potensi luar biasa lainnya adalah perkebunan musiman dan tahunan yang mencapai 56,5%. Salah satu komoditas yang terbesar adalah kelapa sawit dan karet. Jika ekspor masih berbasis komoditas, ketergantungan pada sawit dan karet tidak akan menguntungkan. Ke depan, pembangunan ekonomi Sumatra seharusnya tidak lagi mengandalkan sumber daya yang tidak terbarukan, harus

mengupayakan diversifikasi produk dan mengikuti visi Presiden untuk produksi hilir, agar ekspor tidak lagi berbasis komoditas (Badan Pusat Statistik, 2019).

Pada masa pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla dari tahun 2014 hingga 2019, mereka ingin meningkatkan daya saing dan mempersempit kesenjangan antar daerah dengan cara meningkatkan hubungan satu sama lain. Selain kesenjangan sosial ekonomi, pembangunan infrastruktur memang menjadi bidang terpenting untuk pembangunan nasional (Daryono, 2017). Pembangunan yang adil merupakan jawaban atas pertanyaan ketimpangan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan ialah dengan memastikan penyediaan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan berbagai daerah sehingga mendorong investasi baru, membuka lapangan kerja baru, peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat yang merupakan hasil dari pergerakan ekonomi lokal (Sugiarto, 2017). Presiden Joko Widodo mengatakan, jalan tol ini tidak hanya akan menghubungkan wilayah dengan wilayah, tetapi juga akan merevitalisasi perekonomian Sumatra, mengembangkan pusat-pusat pertumbuhan ekonomi baru, dan mengembangkan simpul-simpul pertumbuhan ekonomi produktif. Selain itu, terdapat potensi pembangunan yang sangat besar, termasuk pertanian, perkebunan, pariwisata, dan pertambangan. Hal tersebut akan meningkatkan nilai ekonomis produk yang dihasilkan (Asmara, 2021).

Keputusan Presiden Nomor 100 Tahun 2014 disahkan, yang kemudian diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 117 Tahun 2015 yang menyatakan bahwa pemerintah memberikan wewenang kepada Hutama Karya untuk mengerjakan jalan Tol Trans-Sumatra. Jalan tol tersebut akan menghubungkan Lampung hingga Aceh melalui 24 ruas jalan berbeda, dengan total panjang 2.704 kilometer, dan beroperasi penuh pada tahun 2024 (Hutama Karya, 2020). Pada tahun 2020, sembilan ruas tol di Sumatra telah beroperasi (Haryanti, 2020).



Gambar 1.1 24 Ruas Tol Trans Sumatra

Sumber: <https://www.hutamakarya.com/trans-Sumatra>

Tabel 1.1 merangkum sembilan ruas Jalan Tol Trans Sumatra yang telah beroperasi serta panjang ruas yang dapat dilalui.

Tabel 1.1 Ruas Jalan Tol Trans Sumatra yang Sudah Beroperasi

No	Ruas Tol	Panjang Ruas
1	Bakauheni - Terbanggi Besar	140km
2	Terbanggi Besar – Pematang Panggang – Kayu Agung	189km
3	Kayu Agung – Jakabaring	33km
4	Palembang – Indralaya	22km
5	Medan – Binjai	13km
6	Medan – Kualanamu – Tebing Tinggi	62km
7	Belawan – Medan – Tanjung Morawa	43km
8	Aceh – Sigli	14km
9	Pekanbaru – Dumai	131km

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2021)

Selain itu, pada 26 Januari 2020, Presiden Joko Widodo telah meresmikan tol Kayu Agung-Palembang dengan total panjang 42,5 kilometer. Dalam acara peresmian tersebut, Presiden Joko Widodo menginfokan kepada masyarakat sudah bisa menggunakan tol sepanjang 111,69 kilometer yang merupakan bagian dari tol Kapalbetung (Kayu Agung-Palembang-Betung). Jalan tol ini merupakan poros utama dari seluruh jalan tol di Sumatra. Tol Kayu Agung-Palembang saat ini terkoneksi dengan tol lintas batas Sumatra lainnya yaitu TPPK (Terbanggi Besar-Pematang Panggang-Kayu Agung) yang dibuka Presiden pada 15 November 2019. Oleh karena itu, Provinsi Lampung kini semakin dekat dengan Provinsi Sumatra Selatan. Hal ini membuat waktu tempuh dari Pelabuhan Bakauheni ke Lampung menjadi 373 kilometer, sangat singkat. Biasanya jarak ini harus ditempuh dengan perjalanan darat dalam waktu 12 jam, dan kini masyarakat yang ingin menempuh jalur ini hanya membutuhkan waktu 3 hingga 3,5 jam (BPMI Setpres, 2021).

Sayangnya, keberadaan tol Bakauheni-Palembang masih menghadapi tantangan. Pasalnya, kendaraan yang melintas di Tol Bakauheni-Palembang masih sedikit. Budi Harto, Direktur Utama PT Hutama Karya (Persero), mengatakan beberapa tantangan yang harus dihadapi, antara lain ancaman tindak pidana di jalan tol, akibat sedikitnya kendaraan yang melewati jalan tol. Selain itu, masih terdapat banyak truk dengan beban lebih dari kapasitas normal melintasi jalan tol yang menyebabkan cepatnya jalan tol mengalami kerusakan. Jalan tol yang rusak dapat mengancam keselamatan pengguna jalan tol lainnya (Al Hikam, 2020). Masalah lain yang dihadapi pengguna Tol Trans Sumatra adalah minimnya penerangan. Penerangan jalan tol hanya tersedia di pintu keluar dan masuk tol. Pengendara diimbau berhati-hati saat memutuskan melintasi Tol Trans Sumatra pada malam hari. Jalan Tol Trans Sumatra sudah dilengkapi dengan tempat istirahat (*rest area*) di sepanjang jalan, tapi tidak semua *rest area* dapat digunakan (Ikhsan, 2020). Berdasarkan masalah tersebut, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian pada Jalan Tol Bakauheni-Palembang.

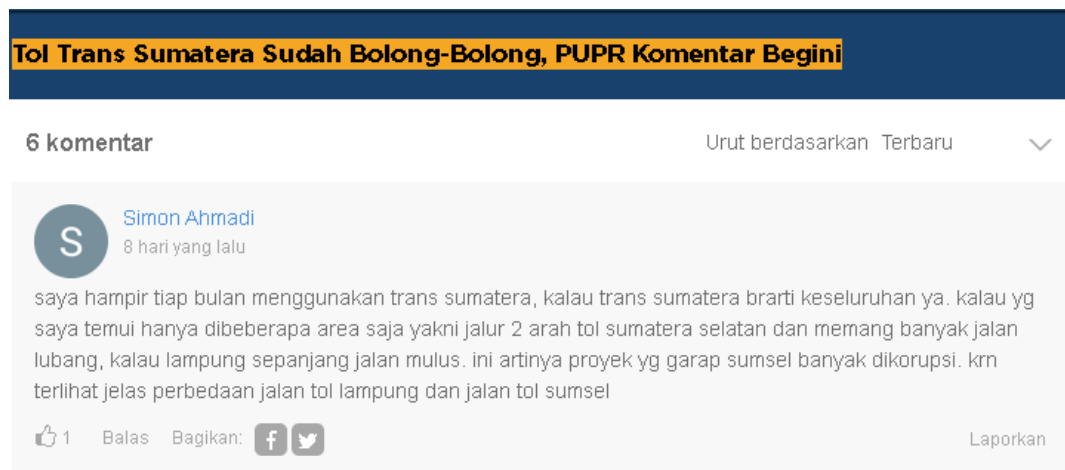
Kualitas layanan dapat membuat pelanggan untuk memiliki keterikatan pada produk dan layanan tertentu sehingga kinerja perusahaan dapat meningkat. Demi menjaga kualitas layanan, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam mempertahankan pelanggan yang memenuhi kebutuhan pasar (Ibrahim & Thawil, 2019). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Cronin, J. dan Taylor, S. (1992), kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam

mengevaluasi kualitas layanan, dimana konsumen dapat mengevaluasi kinerja layanan yang mereka terima dan perasaan langsung mereka terhadap layanan tersebut.

Melalui wawancara yang dilakukan oleh CNBC Indonesia kepada Hedy Rahadian, Direktur Jenderal Bina Marga Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), dalam Rapat Dengar Pendapat Komisi V DPR RI Komisi V DPR RI mengatakan bahwa banyak keluhan pengguna yang diterima terkait jalan Tol Bakauheni-Palembang (Yanwardhana, 2021). Keluhan yang sama juga disampaikan oleh pengguna Tol Bakauheni-Palembang melalui komentar pada situs web CNBC Indonesia. Keluhan tersebut terkait dengan banyaknya jalan yang berlubang di sepanjang jalan tol. Melalui perkembangan teknologi informasi menyebabkan informasi dapat dengan mudah diakses orang lain. Dengan adanya internet memungkinkan adanya komunikasi dengan berbagai macam media, komunikasi tersebut sering dikenal sebagai E-WOM. E-WOM menjadi penting untuk konsumen berpendapat tentang barang atau jasa yang telah mereka gunakan karena dapat diakses secara cepat dan luas.

Sejalan Hennig-Thurau dan Walsh (2003) yang menyatakan, internet menyediakan berbagai cara untuk memperoleh informasi tentang produk atau layanan dari konsumen lain. Informasi ini juga disebut *electronic word of mouth* (E-WOM). Lebih lanjut menurut Hennig-Thurau dan Walsh (2003), konsumen yang telah menggunakan produk atau layanan perusahaan mungkin atau benar-benar membuat pernyataan afirmatif atau negatif, dan banyak orang

serta organisasi dapat mengaksesnya melalui internet. Berdasarkan hal tersebut peneliti berpendapat bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi penilaian yang diberikan oleh pelanggan baik secara langsung maupun melalui internet atau media sosial. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oraedu et al. (2020) yang menunjukkan kualitas layanan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan, dan kepuasan memiliki pengaruh positif pada *electronic word-of-mouth* (EWOM).



Gambar 1.2 Keluhan pengguna Tol Bakauheni-Palembang

Sumber: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210330135158-4-233987/tol-trans-Sumatra-sudah-bolong-bolong-pupr-komentar-begini>

Pemahaman nilai yang dirasakan oleh pelanggan menjadi faktor yang penting bagi suatu perusahaan, karena pemahaman yang lebih terhadap nilai yang dirasakan pelanggan akan mengarahkan pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan posisi kompetitif yang lebih kuat (Fornell et al., 1996). Evaluasi

konsumen atas kegunaan produk atau layanan berdasarkan persepsi mereka terhadap produk yang diterima dan disediakan, juga dikenal sebagai *perceived value* (V. A. Zeithaml, 1988). Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menegaskan *perceived value* memiliki pengaruh langsung positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di banyak konteks ritel dan layanan (Williams et al., 2017). Berdasarkan definisi tersebut maka peneliti berpendapat bahwa *perceived value* memiliki kontribusi pada kepuasan pelanggan atas produk atau layanan yang mereka gunakan.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) mewajibkan Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) untuk terus memberikan pelayanan maksimal di jalan tol. PUPR mensyaratkan BUJT tidak hanya untuk mencapai tujuan pencapaian pelayanan minimum, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan lingkungan jalan tol yang lebih baik di masa depan. Pembangunan jalan tol harus berdampak pada masyarakat serta perekonomian kerakyatan, dan tidak kalah pentingnya dengan mengutamakan kenyamanan (Santoso, 2020). Akan tetapi masih terdapat banyak kendala yang dihadapi pengguna yang melintas di jalan Tol Bakauheni-Palembang terkait persepsi nilai pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Seperti yang dikemukakan oleh Djoko Setijowarno, Ketua Bidang Advokasi dan Sosial Perhimpunan Angkutan Indonesia (MTI) yang menilai banyak ruas Tol Trans Sumatra yang rawan tindakan kriminal, terutama di sepanjang jalur dari Bakauheni ke Lampung (Kencana, 2020). Berdasarkan hal tersebut, peneliti

merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang pengaruh *perceived value* terhadap *customer satisfaction*.

Terdapat banyak penelitian terdahulu yang mengkaji kaitan antara *service quality*, *e-wom*, dan *perceived value* terhadap *customer satisfaction* yang digunakan untuk pengembangan model penelitian. Namun masih sedikit penelitian terdahulu yang membahas *e-wom* sebagai variabel *intervening*. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu melakukan penelitian yang menjadikan *e-wom* sebagai variabel *intervening* antara *service quality* dan *customer satisfaction* serta antara *perceived value*, dan *customer satisfaction*. Selain itu, masih sedikit penelitian yang membahas jalan tol sebagai objek penelitian dengan variabel *service quality*, *e-wom*, *perceived value*, dan *customer satisfaction*. Objek yang biasa digunakan dalam penelitian variabel tersebut adalah tempat wisata, restoran serta tempat penginapan atau hotel.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Investigasi Kepuasan Pelanggan Tol Bakauheni – Palembang”**.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-WOM*?

2. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*?
3. Apakah *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-WOM*?
4. Apakah *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*?
5. Apakah *E-WOM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*?
6. Apakah *E-WOM* memediasi pengaruh *Service Quality* secara positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*?
7. Apakah *E-WOM* memediasi pengaruh *Perceived Value* secara positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *E-WOM* Tol Bakauheni-Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Tol Bakauheni-Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Value* terhadap *E-WOM* Tol Bakauheni-Palembang

4. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan Tol Bakauheni-Palembang
5. Untuk mengetahui pengaruh *E-WOM* terhadap *Customer Satisfaction* pelanggan Tol Bakauheni-Palembang
6. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Tol Bakauheni-Palembang melalui *E-WOM*
7. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* Tol Bakauheni-Palembang melalui *E-WOM*

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Secara teoretis, diharapkan dapat menciptakan teori baru, pendukung, atau pun sebagai teori pembanding mengenai *service quality*, *perceived value*, *e-wom*, terhadap *customer satisfaction* pengguna Tol Bakauheni-Palembang.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna untuk pemerintah atau pun kepada PT Hutama Karya dengan memberikan gambaran mengenai *service quality*, *perceived value*, dan *e-wom* terhadap *customer satisfaction* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna Jalan Tol Bakauheni-Palembang.