

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

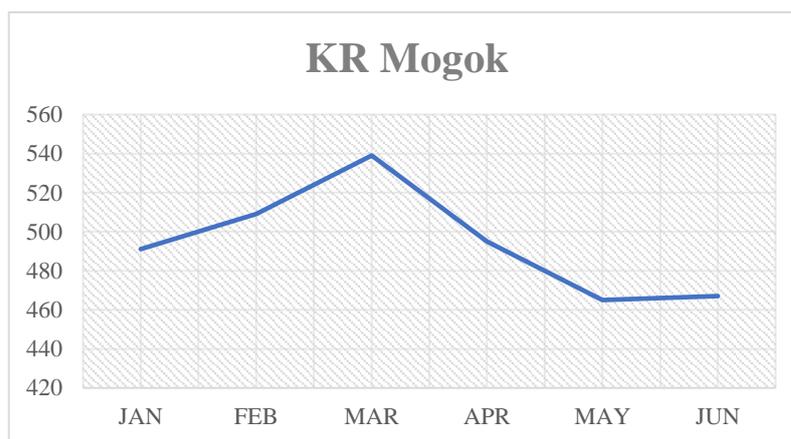
### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan lalu lintas di jalan tol memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan efisiensi transportasi barang. Menurut Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), jalan tol dibangun dengan empat tujuan: memudahkan lalu lintas di wilayah yang sudah berkembang, meningkatkan kemudahan pelayanan distribusi barang dan jasa, meningkatkan pemerataan hasil pembangunan, dan meringankan beban dana pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) harus ditetapkan untuk mendukung tujuan penyelenggaraan jalan tol. Kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan dan bantuan pelayanan, kondisi lingkungan, dan tempat istirahat adalah indikator SPM jalan tol di Indonesia. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah, BPJT melakukan pengawasan berkala untuk mengevaluasi pemenuhan standar SPM jalan tol.

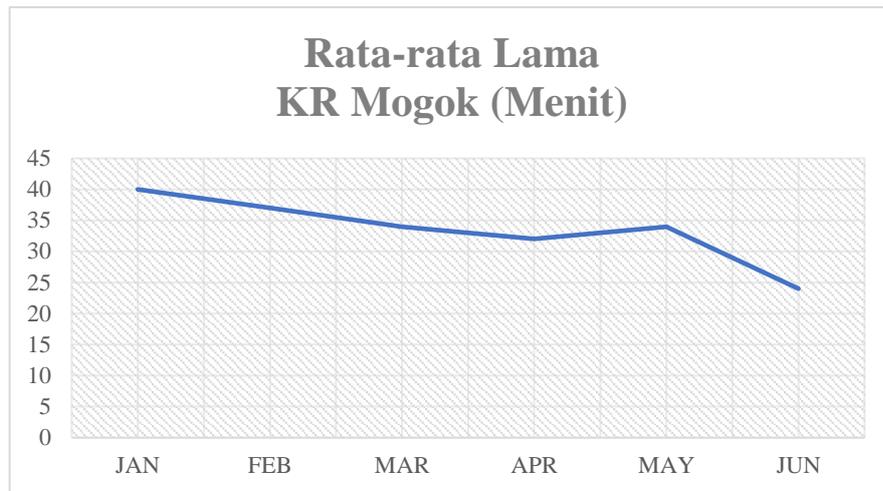
Salah satu aspek penting dalam pelayanan operasional jalan tol adalah efisiensi dan efektifitas. Penelitian Hendarto dkk. (2021) menyatakan tujuh atribut kinerja utama yang diprioritaskan untuk peningkatan pelayanan jalan tol, antara lain yaitu kualitas penerangan jalan, kelancaran permukaan jalan, pemeliharaan dan perbaikan kerusakan jalan, tarif tol, permasalahan kecelakaan lalu lintas, pelayanan ambulans dan kendaraan *rescue*, serta pelayanan derek untuk kerusakan kendaraan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas

pelanggan industri jalan tol. Hal ini menggarisbawahi pentingnya memastikan standar kualitas layanan yang tinggi dalam layanan lalu lintas untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan dan meningkatkan kinerja layanan secara keseluruhan. Dengan menyederhanakan proses serta meningkatkan efisiensi layanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya mengarah pada lingkungan layanan yang lebih berkelanjutan dan kompetitif.

Padatnya jumlah kendaraan yang melintas di jalan tol dapat meningkatkan risiko kecelakaan dan masalah kendaraan. Kondisi tersebut dapat membahayakan pengguna jalan tol dan mengganggu tingkat kelancaran arus lalu lintas. Untuk meningkatkan kelancaran dan efisiensi perjalanan, jalan tol dibuat agar bebas hambatan. Layanan lalu lintas jalan tol sangat penting untuk menjaga arus lalu lintas lancar, mencegah penumpukan kendaraan, dan memastikan bahwa jalan tol tetap beroperasi sesuai tujuan sebagai jalan bebas hambatan. Adapun data kecelakaan kendaraan dan kendaraan mogok pada lalu lintas jalan tol Surabaya-Gresik pada bulan Januari sampai dengan Juni 2024 dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 1.1 Data Kendaraan Roda (KR) Mogok pada Jalan Tol Surabaya-Gresik  
Bulan Januari-Juni 2024



Gambar 1.2 Data Rata-rata Waktu Kendaraan Roda (KR) Mogok pada Jalan Tol Surabaya-Gresik Bulan Januari-Juni 2024

Berdasarkan data tersebut, keberadaan layanan lalu lintas jalan tol menjadi aspek penting dalam pelayanan lalu lintas jalan tol. Pelayanan lalu lintas jalan tol dapat memberikan bantuan cepat kepada kendaraan yang mengalami kerusakan atau terlibat dalam kecelakaan, sehingga dapat segera dipindahkan dari jalan tol.

PT Margabumi Matraraya merupakan perusahaan yang bergerak dalam mengelola dan mengoperasikan jalan tol Surabaya-Gresik. PT Margabumi Matraraya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa operasional jalan tol berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Perusahaan berfokus pada pemeliharaan infrastruktur, manajemen lalu lintas, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jalan tol. Dengan berfokus pada peningkatan kualitas layanan jalan tol, layanan lalu lintas jalan tol berupa truk derek, *rescue*, ambulance, PJR (Patroli Jalan Tol), dan petugas layanan lalu lintas perusahaan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pengguna. Akan tetapi, dalam proses

pelayanan lalu lintas jalan tol masih ditemukan ketidakefisienan layanan berupa pelanggan yang menunggu lebih lama, miskomunikasi, laporan berulang, rute yang tidak efisien, tenaga kerja yang kurang perform serta pelayanan yang berlebihan. *Lean service* diusulkan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

*Lean service* dapat mengoptimalkan kinerja sistem pada proses pelayanan karena dapat menganalisis, mengukur, mengidentifikasi, dan memberikan solusi yang lebih baik untuk meminimalisir pemborosan yang terjadi pada perusahaan. Metode *lean* diperlukan pada perusahaan jasa untuk menciptakan proses pelayanan yang lancar dan efisien. Konsep *lean service* bertujuan untuk mengurangi pemborosan (*waste*) khususnya pada waktu pelayanan di perusahaan jasa jalan tol menjadi lebih efisien dan kompetitif. Menurut (Zahra dkk., 2023) semakin meningkat standar kualitas layanan yang ditawarkan oleh pemilik usaha, semakin meningkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Prinsip *Lean Service* dapat membantu mengoptimalkan informasi layanan, meminimalkan waktu respons terhadap permintaan layanan, dan memastikan bantuan yang cepat dan efisien terhadap kendaraan yang bermasalah, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, metode *lean service* dipilih karena dapat meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, mengoptimalkan perencanaan tenaga kerja, dan menyederhanakan proses penyampaian layanan. Implementasi *lean service* dalam proses layanan lalu lintas jalan tol di PT Margabumi Matraraya dapat menjadi solusi perbaikan efisiensi layanan dan meningkatkan *value* di mata pelanggan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu:

1. Bagaimana penerapan konsep *lean service* dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan jalan tol di PT Margabumi Matraraya?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan dapat diterapkan untuk mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi pelayanan di PT Margabumi Matraraya?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian tugas skripsi ini dilakukan di perusahaan PT Margabumi Matraraya pada bidang optimalisasi pelayanan lalu lintas jalan tol Surabaya-Gresik.
2. Penelitian terhadap *seven waste* yaitu *Duplication, Overservices/Overprocessing, Waiting, Underutilized Resources, Incorrect Inventory, Transportation*, dan *Unclear Communication*.
3. Penelitian ini dibatasi pada tahap usulan perbaikan, tanpa mencakup implementasi dari rencana perbaikan yang diusulkan.
4. Penelitian ini tidak menghitung biaya-biaya dan analisis kelayakan untuk penerapan usulan perbaikan tersebut.

#### **1.4 Asumsi**

Adapun asumsi dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. PT Margabumi Matraraya tidak mengalami perubahan kebijakan pelayanan lalu lintas jalan tol.
2. Data yang diperoleh dianggap akurat dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.
3. Prinsip-prinsip *Lean Service* dapat diterapkan secara efektif pada pelayanan lalu lintas di jalan tol.

#### **1.5 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menerapkan konsep *lean service* dengan *Value Stream Mapping* (VSM) guna meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan jalan tol di PT Margabumi Matraraya
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) untuk mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi pelayanan di PT Margabumi Matraraya.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

##### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penyusunan penelitian ini dapat dijadikan sarana pengaplikasian teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan dan dapat dipelajari dan

dikembangkan dengan penerapan *Lean Service* menggunakan metode *Value Stream Mapping* (VSM) dan *Root Cause Analysis* (RCA) pada permasalahan di bidang optimasi industri.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai usulan perbaikan dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (*service*) dengan metode *Value Stream Mapping* (VSM) dan *Root Cause Analysis* (RCA).

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah dalam pemahaman dan penyajian skripsi ini, yang disajikan dalam beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai pedoman atau referensi untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti, seperti informasi mengenai *lean service*, *value stream mapping*, *root cause analysis*, *fishbone diagram*, dan *5 whys*.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tempat dan waktu penelitian, variabel terikat dan bebas, langkah-langkah pemecahan masalah.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pengumpulan data, pengolahan data, analisa data. Analisa data menggunakan konsep *lean service*. Metode yang digunakan antara lain *value stream mapping*, *fishbone diagram*, *root cause analysis*, dan *5 whys*.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari analisa hasil pengolahan data yang dapat menjawab tujuan penelitian serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk pelayanan lalu lintas jalan tol.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**