

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jalan tol merupakan jalan bebas hambatan yang dikhususkan untuk kendaraan roda empat atau lebih. Jalan tol digunakan untuk mempersingkat jarak tempuh dari satu tempat ke tempat lain selain itu jalan tol juga digunakan untuk mengatasi kemacetan yang semakin meningkat di Indonesia terutama di ibu kota Jakarta. Volume lalu lintas di Jakarta selalu meningkat setiap tahunnya. Semakin banyaknya kendaraan mengakibatkan kemacetan lalu lintas tidak terkecuali di jalan tol.

Jalan tol memang menjadi salah satu jalan alternatif. Namun, tidak sedikit kendaraan yang mengalami mogok karena mengalami kerusakan pada mesin, kehabisan bahan bakar, ban kendaraan dan lain sebagainya. Bahkan banyak juga yang mengalami kecelakaan di jalan tol karena keadaan jalan tol yang cukup panjang sehingga pemakai jalan yang mengemudi bisa saja mengantuk atau lelah.

Kendaraan yang mengalami mogok atau kecelakaan harus diderek keluar tol agar tidak menghambat aktivitas pemakai jalan yang lain. Untuk itu diperlukan kendaraan derek yang dilengkapi dengan alat-alat penderekan untuk mengangkat, mengangkut dan menderek kendaraan yang mengalami mogok atau kecelakaan.

Pemerintah sebagai pemegang wewenang penyelenggaraan jalan tol telah menetapkan standar pelayanan minimal jalan tol yang meliputi substansi pelayanan, yaitu: kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, dan unit pertolongan atau penyelamatan dan bantuan pelayanan.

Pelayanan menjadi suatu hal yang penting di era global ini. Hampir seluruh kegiatan pasti memberikan pelayanan. Kegiatan pelayanan dalam suatu perusahaan atau instansi merupakan faktor yang cukup berpengaruh terhadap perusahaan itu sendiri terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan yang baik dapat membuat citra atau *image* perusahaan juga baik. Namun, yang dapat merasakan dan menilai baik atau tidaknya pelayanan di suatu perusahaan adalah masyarakat. Jika masyarakat atau merasa puas atas pelayanan yang diberikan berarti perusahaan tersebut sudah memberikan pelayanan yang baik bahkan bisa dibidang berkualitas, tetapi jika terdapat keluhan dari masyarakat atau konsumen berarti perusahaan tersebut harus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan tersebut.

PT. Jasa Marga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang mana salah satu kegiatannya adalah pelayanan. PT. Jasa Marga memberikan pelayanan terhadap pengguna jalan tol dalam hal keamanan dan keselamatan. Jika terjadi kecelakaan yang memakan korban atau hanya kecelakaan pada kendaraan PT. Jasa Marga menyediakan pelayanan derek resmi untuk membawa kendaraan yang mogok ataupun kendaraan yang mengalami kecelakaan sehingga tidak memungkinkan untuk dikendarai dan harus di derek.

Untuk mengetahui seperti apa pelayanan derek resmi yang diberikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi. Maka penulis mengambil judul dalam Tugas Akhir ini adalah : “ **Efektivitas Pelayanan Derek Resmi Jalan Tol Pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta**”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam tugas akhir ini, yaitu :

1. Bagaimana prosedur layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta?
2. Apa saja sarana pendukung layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta?
3. Bagaimana perkembangan layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta?
4. Bagaimana cara mengukur efektivitas layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta?
5. Apa saja kendala dan solusi yang dialami dalam layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Sesuai dengan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk memaparkan prosedur layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta.
2. Untuk menjelaskan sarana pendukung yang digunakan layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta.
3. Untuk mengetahui perkembangan layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta.

4. Untuk mengetahui cara mengukur efektivitas layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta.
5. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang biasa terjadi dalam layanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta.

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis adalah untuk dapat mengetahui efektivitas layanan derek resmi sebagai tambahan pengetahuan praktik yang terjadi pada organisasi tersebut sehingga penulis dapat membandingkan pengetahuan teoritis yang pernah diperoleh diperkuliahan maupun dari literatur dengan aplikasinya pada objek penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Manfaat yang diberikan dari penulis bagi perusahaan adalah sebagai bahan masukan dan evaluasi khususnya dalam hal layanan derek resmi jalan tol dan diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam layanan derek resmi jalan tol bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

3. Bagi Pembaca

Manfaat yang diberikan dari penulis tugas akhir bagi pembaca adalah untuk tambahan informasi sebagai perbandingan dengan perusahaan lain, dan referensi bacaan bagi mahasiswa yang akan menyusun laporan tugas akhir.

1.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mendapatkan data sebagai objek penulisan sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Mengumpulkan data dengan cara melihat dan mengamati secara langsung Layanan Derek Resmi Jalan Tol Pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi.

2. Metode Wawancara

Melakukan komunikasi secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Bapak Suparli selaku *Senior Officer Traffic Service Preparation* PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi.

3. Metode Dokumentasi

Penulisan dilakukan dengan mempelajari berbagai pustaka berupa majalah, buku-buku, karya-karya ilmiah, media online, sebagai bahan referensi yang menyangkut pentingnya layanan derek resmi yang ada hubungan dengan materi tugas akhir.

1.5. Ruang Lingkup

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan Derek Resmi Jalan Tol pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta, yang meliputi prosedur layanan derek resmi, sarana pendukung layanan derek resmi, perkembangan layanan derek resmi, efektivitas layanan derek resmi serta kendala dan solusi yang terjadi saat layanan derek resmi. Penulis mengambil data pada bulan Januari – Desember 2016.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini, terdiri dari 4 bab, yang masing-masing bab diuraikan, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan secara umum tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data, ruang lingkup untuk membatasi masalah yang diteliti dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang teori umum berupa : pengertian efektivitas, pendekatan efektivitas, faktor-faktor efektivitas, kriteria efektivitas, pengertian pelayanan, jenis-jenis pelayanan, ciri-ciri pelayanan, pengertian pelayanan publik, komponen-komponen pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, dimensi pelayanan publik, dan azas pelayanan publik.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas tentang tinjauan umum organisasi yaitu sejarah dan perkembangan organisasi, struktur dan tata kerja organisasi dan kegiatan usaha. Selain itu penulis juga menguraikan tentang data-data penelitian dan hasil analisisnya. Penulis juga menjelaskan mengenai kendala dalam pelaksanaan kegiatan kerja, serta cara mengatasi kendala tersebut.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini penulis membuat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan masalah yang telah diteliti dan saran untuk perusahaan yang sifatnya membangun untuk kebaikan dan kemajuan perusahaan.