



**Analisis Isi Laporan Ketidakpuasan Pengguna Jalan Tol  
Saat Transaksi di Gerbang Tol**

**SUMMARY TUGAS AKHIR**

**Penyusun**

**Nama : Defeca Marchantya**

**NIM : D0C007020**

**PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT  
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2011**

## 1. PENDAHULUAN

Sebagai perusahaan jasa penyedia Jalan Tol, PT. Jasa Marga (Persero) selalu mengedepankan pelayanan dalam setiap usahanya. Petugas pengumpul tol (Pul-Tol) di Gerbang-gerbang Tol menjadi ujung tombak komunikasi antara perusahaan dengan pengguna Jalan Tol. Walaupun komunikasi utama di gerbang tol berupa transaksi pembayaran, tetapi sering juga beberapa pengguna jalan tol bertanya tentang arah atau kelancaran jalan kepada petugas Pul-Tol. Maka dari itu, petugas Pul-Tol hendaknya bersikap ramah dan komunikatif dalam mengerjakan tugasnya. Namun tidak sedikit pula pengguna Jalan Tol yang merasa tidak puas dengan sikap petugas Pul-Tol yang seringkali tidak ramah dan terkesan membentak jika ditanyai. Bahkan dari keluhan yang masuk ke *hotline service* (024) 7607777, *on air/off air* di Radio Rasika 105.6 FM dan Radio Idola 92.6 FM maupun datang langsung ke Kantor PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang, keluhan yang ditujukan untuk petugas Pul-Tol lah yang paling sering disampaikan oleh pengguna Jalan Tol. Untuk itu PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang melalui Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Komunikasi mencatat ketidakpuasan yang disampaikan pengguna Jalan Tol untuk dijadikan laporan, koreksi dan kegiatan *handling complain*. Dan juga petugas Pul-Tol sering diberi pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanannya. Akan tetapi masih saja banyak keluhan yang diterima oleh Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Komunikasi PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang mengenai pelayanan petugas Pul-Tol.

Akan tetapi, pada kenyataannya petugas Pul-Tol seringkali tidak ramah dan ketus ketika pengguna Jalan Tol melakukan transaksi ataupun bertanya tentang arah, arus lalu lintas, waktu tempuh, dan lainnya. Kejadian inilah yang mendorong pengguna Jalan Tol untuk menyampaikan ketidakpuasannya kepada PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang. Seperti yang dialami oleh Ibu Sri Maryono pada tanggal 25 Februari 2011 lalu. Beliau merasa tidak puas dengan sikap petugas Pul-Tol di GT. Manyaran yang tidak sopan, dan sudah mengalami hal serupa sebanyak dua kali.

Penyampaian ketidakpuasan juga dilakukan oleh pengguna Jalan Tol lain yang merasa tidak puas dengan pelayanan petugas Pul-Tol. PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang menyediakan *hotline service*, *on air/off air* di Radio serta menerima pengguna Jalan Tol secara langsung di kantor cabang untuk menyampaikan informasi ataupun menyampaikan

keluhan/pengaduan tentang pelayanan Jalan Tol. Pengaduan tersebut diterima oleh Sub Bagian Pelayanan Komunikasi dan Informasi yang kemudian dicatat dan dijadikan laporan.

Penelitian analisis isi ini bermaksud mendeskripsikan laporan ketidakpuasan (*message*) tanpa menghubungkan dengan maksud si penyampai pesan yaitu pengguna Jalan Tol yang merasa kurang puas saat melakukan transaksi di gerbang tol terhadap petugas Pul-Tol yang menjadi sasarannya serta tidak pula dikaitkan dengan hasil atau akibatnya. Jadi penelitian ini tidak lain ingin menjawab pertanyaan *who* (siapa yang menyampaikan), *what* (apa yang disampaikan) dan *how* (bagaimana cara menyampikannya). Setelah dilakukan penelitian ini diharapkan dapat mendeskripsikan ketidakpuasan yang sering dialami oleh pengguna Jalan Tol.

## **2. BATANG TUBUH**

Setelah dilakukan penelitian, maka dapat diketahui bahwa ketidakpuasan yang paling banyak dikeluhkan oleh pengguna Jalan Tol adalah mengenai petugas Pul-Tol yang menggunakan kata-kata kasar dan tidak sopan kepada pengguna Jalan Tol. Dari 22 laporan sebanyak 50% menggambarkan ketidakpuasan pengguna Jalan Tol mengenai pelayanan petugas Pul-Tol yang menggunakan kata-kata kasar dan tidak sopan saat pengguna Jalan Tol bertransaksi di gerbang tol. Pelapor yang sebagian besar yaitu sebanyak 54,54% berjenis kelamin pria merasa tidakpuas dengan apa yang mereka alami di gerbang tol saat melakukan transaksi pembayaran. Petugas Pul-Tol sering menggunakan kata-kata kasar kepada pengguna Jalan Tol dan berlaku tidak sopan. Hal ini mendorong pengguna Jalan Tol untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang melalui berbagai macam cara. Cara penyampaian yang paling banyak atau sebanyak 72,72% digunakan oleh pengguna Jalan Tol untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka adalah melalui *hotline service* yang berupa *line telephone* di (024) 7607777.

Petugas Pul-Tol yang notabene menjadi *front-liner* dari PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang patutnya mempunyai *communications skill* yang mumpuni agar dapat berkomunikasi secara efektif dengan pengguna Jalan Tol. Komunikasi efektif yang dilakukan oleh petugas Pul-Tol akan memberikan kepuasan bagi pengguna Jalan Tol saat bertransaksi di gerbang tol. Dalam konteks *Public Relations*, komunikasi dengan pelanggan harus dilakukan seefektif mungkin agar perusahaan dapat terus menjalin kerja sama yang baik dengan pelanggan.

Bentuk komunikasi yang dapat dilakukan oleh perusahaan kepada pelanggan adalah melalui kegiatan *customer relations*. *Customer relations* menurut H.R Danan Djaja merupakan salah satu bentuk kegiatan dari *eksternal public relations* yang kegiatannya diarahkan kepada menciptakan hubungan baik dengan publik pemakai jasa atau konsumen. Aktivitas *customer relations* di PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Semarang yang utama dilakukan oleh petugas Pul-Tol di Gerbang-gerbang Tol. Penjelasan teoritis dari H.R Danan Djaja tersebut dapat menjadi acuan bahwa *customer relations* yang secara khusus dilakukan oleh petugas Pul-Tol yaitu memberikan pelayanan dan baik dengan pengguna Jalan Tol sebagai *customer* nya.

Membina hubungan yang baik melalui aktivitas *customer relations* tentu saja perlu memperhatikan kualitas dari aktivitas tersebut. Aktivitas yang dilakukan oleh seorang petugas Pul-Tol seharusnya menggunakan komunikasi yang efektif. Petugas Pul-Tol merupakan ujung tombak yang akan berhadapan langsung dengan pengguna Jalan Tol selaku pelanggan PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Semarang, sehingga petugas Pul-Tol tidak hanya mampu bertindak sebagai komunikator atau mediator, dan sekaligus berupaya menciptakan citra bagi perusahaan, tetapi juga memiliki kemampuan untuk membantu perusahaan dalam memahami sikap atau acuan mengenai kiat pelayanan yang unggul (*service oriented*), yaitu bahwa pelanggan/konsumen tersebut merupakan *asset* terpenting (*The most valueable assets*) yang perlu dijaga atau dipertahankan keberadaanya, oleh karena:

1. Konsumen selaku yang berkepentingan dan penilai efisiensi, kinerja, serta cara kerja perusahaan yang bersangkutan.
2. Kesan pertama (*First impression*) yang positif merupakan hal utama bagi pihak konsumen atau suatu awal yang positif bagi layanan perusahaan.
3. Konsumen akan merasa senang dan puas jika diberikan perlakuan yang baik serta merasa dihargai dan diperhatikan.
4. Bila konsumen merasa puas, itu merupakan promosi efektif, dan menyampaikan kepada pihak lain atas kepuasaanya terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.
5. Tantangan bagi petugas Pul-Tol untuk memberikan pelayanan prima dan disamping itu diperlukan standar kerja yang efisien dan sekaligus efektif dalam melakukan hubungan baik (*good relationship*) dan publikasi yang positif (Ruslan, 2006:288-289)

Akan tetapi tampaknya hal ini belum sepenuhnya disadari oleh petugas Pul-Tol. Ketidakpuasan yang sering dilaporkan pengguna Jalan Tol adalah merupakan bukti nyata bahwa petugas Pul-Tol masih belum memahami betul pentingnya *customer* bagi sebuah perusahaan penyedia jasa seperti PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Semarang. Petugas Pul-Tol sebagai karyawan *front-liner* yang berhubungan secara langsung dengan pengguna Jalan Tol juga belum mengerti bagaimana menjalin *customer relations* yang baik dengan pengguna Jalan Tol. Berdasarkan laporan ketidakpuasan pengguna Jalan Tol, dapat disimpulkan bahwa petugas Pul-Tol masih belum dapat berkomunikasi secara efektif. Padahal sebagai ujung tombak kegiatan *customer relations* petugas Pul-Tol patutnya menjaga hubungan dengan pengguna Jalan Tol dengan baik dengan cara memberikan pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan pengguna Jalan. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas Pul-Tol adalah faktor utama yang dinilai oleh pengguna Jalan Tol mengenai kualitas pelayanan jasa.

Sehubungan dengan itu, maka peranan *personnel contact*, *customer service*, atau *customer relations* menjadi sesuatu yang penting dalam menentukan kualitas jasa. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan prima, maka pihak *customer service* (Petugas Pul-Tol) harus memiliki ketrampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*). Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan etos kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggannya (Ruslan, 2006:280).

Pelayanan dari seorang Petugas Pul-Tol dinilai dengan indikator berikut: (1) *Ability*; (2) *Attitude*; (3) *Appearance*; (4) *Attention*; (5) *Action*; (6) *Accountability*.

1. *Ability* (Kemampuan), pengetahuan dan ketrampilan tertentu mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar perusahaan.
2. *Attitude* (Sikap), sikap dan perilaku yang baik harus ditonjolkan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
3. *Appearance* (Penampilan), penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non-fisik harus mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. *Attention* (Perhatian), kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang merupakan kepedulian akan kebutuhan dan keinginan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. *Action* (Tindakan), berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
6. *Accountability* (Tanggungjawab), suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindarkan dan meminimalisasikan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Barata, 2004:32)

Pelayanan yang diberikan oleh petugas Pul-Tol dapat tergambar dari laporan yang disampaikan oleh pengguna Jalan Tol. Kemampuan berkomunikasi yang kurang baik seperti berkata kasar dan tidak sopan yang mendominasi laporan ketidakpuasan memperlihatkan masih lemahnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Pul-Tol kepada pengguna Jalan Tol. Lemahnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Pul-Tol akan berdampak buruk bagi PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang. Kepercayaan pengguna Jalan Tol terhadap PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang akan berkurang dan apabila terjadi secara terus menerus maka masyarakat akan menilai bahwa PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang adalah sebuah perusahaan penyedia jasa yang tidak profesional dan akan mendapatkan *image* negatif dari masyarakat.

### **3. PENUTUP**

#### **3.1 Simpulan**

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan. Kepuasan yang akhirnya dapat memberikan keuntungan dari pemakaian ulang jasa, kemudian menjadikan konsumen tersebut menjadi konsumen loyal dan yang nantinya akan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Namun terkadang juga terjadi ketidakpuasan di benak konsumen. Ketidakpuasan yang disampaikan oleh konsumen kepada suatu perusahaan dapat dijadikan tolok ukur dimana letak kelemahan perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan.

Setelah dilakukan penelitian mengenai ketidakpuasan pengguna Jalan Tol saat bertransaksi di gerbang tol, ternyata hipotesis yang ditulis sebelumnya memang terbukti. Dimana ketidakpuasan yang sering dialami oleh pengguna Jalan Tol adalah sikap petugas Pul-Tol yang menggunakan

kata-kata kasar dan tidak sopan saat memberikan pelayanan di gerbang tol. Laporan ketidakpuasan ini menggambarkan lemahnya pelayanan yang diberikan petugas Pul-Tol kepada pengguna Jalan Tol.

### **3.2 Saran**

1. Petugas Pul-Tol hendaknya memahami betul arti pentingnya pengguna Jalan Tol bagi citra dan kelangsungan hidup perusahaan.
2. Perusahaan harus membekali petugas Pul-Tol dengan *communications skill* yang memadai. Apabila petugas Pul-Tol dapat berkomunikasi dengan baik dengan pengguna Jalan Tol maka ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna Jalan Tol dapat diminimalisasikan atau bahkan dihilangkan.
3. Kegiatan *Customer Relations* sebaiknya dilakukan secara efektif dan secara terus menerus. Butuh orang-orang yang dapat berkomunikasi dengan baik dalam melaksanakan fungsi *customer relations* agar tujuan dari customer relations ini dapat tercapai.
4. Penanganan keluhan (*Handling Complain*) harus dilakukan sesegera mungkin setelah mendapatkan laporan ketidakpuasan dari pengguna Jalan Tol. Agar pengguna Jalan Tol tetap menggunakan jasa dan perusahaan terhindar dari pemberitaan negatif dan dapat memperbaiki pelayanannya.
5. Dilakukan penelitian lain guna menyempurnakan penelitian ini.

## **ABSTRACT**

Good road network could make a country motivate their economic activities and will grow nations prosperity. In Indonesia as well, developing toll where including in National Road Network helpful in product or service distribution activity, make it reach their destination faster and gives good effect for economic progress of Indonesia. Toll Road in Semarang has length 24.75 km and parting be four toll gates, they are Manyaran Toll Gate, Gayamsari Toll Gate, Muktiharjo Toll Gate and Tembalang Toll Gate where Jasa Marga Corp. Semarang Branch be operational support . In each toll gate, there is some employee with duty for servicing toll road users. Those employee who standby in the toll gate called Pul-Tol Official (Collector toll fee).

Pul-Tol official in the toll gate be a front liner who doing communications between company and toll road users. But, sometimes Jasa Marga Corp. Semarang Branch got some report about Pul-Tol official services from toll road users. They feel Unsatisfaction about services. Jasa Marga Corp. Semarang Branch has three ways for toll road user for share their Unsatisfaction they are trough hotline service (024) 7607777, trough on air/off air on Rasika Radio 105.6 FM and Idola Radio 92.6 FM, even toll road users able to come directly to Jasa Marga Corp. Semarang Branch Office to share and make a complain.

This research use content analyze method for describing toll road users Unsatisfaction. This research takes 22 sample of Unsatisfaction reports. Unsatisfaction type which most often to be shared from toll road user is Unsatisfaction where Pul-Tol official using bad words and impolite when gives services during transaction in the toll gate. A company must supplying good communication skill for Pul-Tol official. Hopeful Pul-Tol official able to do communications properly and toll road user Unsatisfaction can be minimized or even can be removed.

Keywords : Unsatisfaction, Pul-Tol Official, Toll Gate, Jasa Marga Corp. Semarang Branch



## ABSTRAK

Jaringan jalan yang lancar akan dapat membantu suatu negara untuk memacu aktivitas ekonomi yang berujung pada kesejahteraan masyarakat. Begitu pula di Indonesia, pembangunan Jalan Tol yang termasuk ke dalam Jaringan Jalan Nasional dapat membantu kelancaran distribusi barang dan jasa ke tempat tujuan dan kemudian dapat memajukan perekonomian Indonesia. PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang adalah sebuah perusahaan jasa pengelola Jalan Tol di Semarang. Jalan Tol Semarang yang memiliki panjang 24,75 km dibagi menjadi empat Gerbang Tol (GT), yaitu GT. Manyaran, GT. Gayamsari, GT. Muktiharjo, dan GT. Tembalang. Di setiap Gerbang Tol, ditugaskan beberapa karyawan yang bertugas untuk melayani pengguna Jalan Tol yang melintas. Karyawan penjaga Gerbang-gerbang Tol ini disebut dengan petugas Pul-Tol (Pengumpul Tol).

Petugas pengumpul tol (Pul-Tol) di Gerbang-gerbang Tol menjadi ujung tombak komunikasi antara perusahaan dengan pengguna Jalan Tol. Akan tetapi, terkadang PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang mendapatkan laporan ketidakpuasan dari pengguna Jalan Tol mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas Pul-Tol. Laporan ini diterima melalui tiga jalur penyampian yaitu *hotline service* (024) 7607777, *on air/off air* di Radio Rasika 105.6 FM dan Radio Idola 92.6 FM maupun datang langsung ke Kantor PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi untuk mendeskripsikan ketidakpuasan pengguna Jalan Tol. Penelitian ini mengambil 22 sampel laporan ketidakpuasan yang diterima oleh PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang. Ketidakpuasan yang sering dialami oleh pengguna Jalan Tol adalah petugas Pul-Tol yang menggunakan kata-kata kasar dan tidak sopan. Hal ini tentu saja bisa berdampak buruk bagi PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang. Maka dari itu, perusahaan sebaiknya membekali petugas Pul-Tol dengan *communications skill* yang memadai dengan harapan petugas Pul-Tol dapat berkomunikasi dengan baik dengan pengguna Jalan Tol maka ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna Jalan Tol dapat diminimalisasikan atau bahkan dihilangkan.

Kata Kunci : Ketidakpuasan, Petugas Pul-Tol, Gerbang Tol, PT. Jasa Marga (Persero)Tbk. Cabang Semarang