



JURNAL SIMASI

p-ISSN 2798-835X (Print) e-ISSN 2798-8341 (Online)

Journal Page is available to <http://simasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home>



PENGARUH KECEPATAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT MARGA MANDALA SAKTI PADA GERBANG TOL SERANG TIMUR

¹Ahmad Munawir

¹Universitas Bina Bangsa

E-mail : ahmad.munawir@binabangsa.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecepatan transaksi terhadap kepuasan pelanggan di Gerbang Tol Serang Timur. Variabel penelitian independen adalah kecepatan transaksi (X). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan (Y). Metode penelitian yang digunakan para peneliti adalah metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang sedang berlangsung pada saat penelitian dan memeriksa penyebab gejala tertentu. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana untuk menentukan besarnya pengaruh antar variabel. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tes validitas, tes keandalan, tes keandalan, tes model, dan tes regresi linier sederhana. Hasil penelitian memperoleh koefisien korelasi (R) = 0,759, yang berarti ada hubungan yang kuat antara kecepatan transaksi dan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, koefisien penentuan (K_d) yang disesuaikan, yang berarti besarnya kemampuan variabel independen dalam bekerja sebesar 75,90%, sedangkan 24,10% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Selain itu, persamaan regresi yang diperoleh $\hat{Y} = 12.146 + 0.705X$. Dalam pengujian hipotesis diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu, 8.255 > 1.675 (H_0 ditolak), dapat dikatakan H_0 ditolak, dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara kecepatan transaksi dan kepuasan.

Kata kunci: Kecepatan transaksi, kepuasan

ABSTRAK

This research aims to find out the influence of transaction speed on customer satisfaction at Serang Timur Toll Gate. An independent research variable is transaction speed (X). While the variable bound is satisfaction (Y). The research method that researchers use is a quantitative descriptive method that aims to describe the nature of something in progress at the time of the study and examine the cause of a particular symptom. Data analysis techniques use simple regression to determine the magnitude of influence between variables. The analyses used in this study are validity tests, reliability tests, reliability tests, model tests, and simple linear regression tests. The study results obtained a correlation coefficient (R) = 0.759, which means there is a strong relationship between transaction speed and customer satisfaction. In contrast, the adjusted coefficient of determination (K_d), which means the magnitude of independent variable ability in working by 75.90%, while the remaining 24.10% is influenced by other variables not included in this study. Moreover, the regression equation obtained is $\hat{Y} = 12.146 + 0.705X$. In hypothesis testing obtained $t_{hitung} > t_{tabel}$, i.e., 8.255 > 1.675 (H_0 rejected), it can be said H_0 was rejected, and H_a accepted, which means there is a significant influence between the speed of satisfaction transactions.

Keywords: Transaction speed, satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini dimana persaingan bisnis semakin ketat dan perubahan yang begitu cepat, sehingga semua perusahaan saling berlomba untuk melakukan *countinue improvement*, salah satu hal yang dapat ditempuh perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan yaitu dengan meningkatkan pelayanan dan menjadikan Perusahaan yang terbaik dan terpercaya. PT Marga Mandalasakti adalah sebuah perusahaan yang mengelola operasional atau penyelenggara jalan tol yang menghubungkan dua pulau yaitu Pulau Jawa dan Sumatera, tantangan demi tantangan dijalani oleh pengelolaan jalan tol ini sehingga semakin lama semakin bertambah juga pengalaman baik bagi organisasi maupun bagi sumber daya manusia, terutama yang bertugas di lapangan seperti Petugas Pengumpul Tol, merekalah yang menjadi ujung tombak perusahaan dimana tugas dan tanggung jawabnya sangat berat, disamping resiko- resiko yang selalu membayangi tentang keselamatan dan juga resiko kena shift tiga serta resiko penggantian apabila terjadi selisih dalam perhitungan akhir pertanggungjawaban pendapatan tol, jika pendapatan tol tidak sesuai dengan hasil transaksi maka kepada petugas tersebut diwajibkan untuk mengganti kekurangannya atau minusnya. Disamping resiko itu tadi menjadikan *condite* juga dipertaruhkan. Hal tersebut diatas menjadikan tuntutan kualitas sumber daya manusia sangat tinggi.

Sebagai petugas Pengumpul Tol di gardu harus mempunyai segala keahlian atau kemampuan merespon cepat agar tuntutan pelayanan pengguna jalan dapat dengan cepat diselesaikan. Seperti pengetahuan identifikasi golongan kendaraan sebanyak lima golongan, harus mampu mengoperasikan alat transaksi, komputer serta mempunyai *gesture* dan badan yang sehat dalam rangka menuju pelayanan prima. Tidak lupa juga kelihaian dalam berkomunikasi serta melakukan transaksi dengan Cepat Akurat dan Tepat (CAT). Itulah beberapa hal yang menjadi tuntutan pengguna jalan tersebut merupakan kewajiban bagi Petugas pelayanan jalan tol yang diberikan oleh Pemerintah melalui BPJT.

Di era modern yang serba dinamis ini, organisasi seperti Perusahaan jalan tol berusaha untuk selalu berubah dari waktu ke waktu. “Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin“ atau “Hari esok harus lebih baik dari hari ini“ berusaha untuk ditanamkan ke seluruh jajaran manajemen dan karyawan. Sistem pelayanan terutama sumber daya manusia dan infrastruktur sebagai komponen utama perusahaan jalan tol, dan tidak lepas juga dari tuntutan untuk selalu memperbaiki kinerjanya. Perkembangan teknologi yang kecepatannya eksponensial saat ini memberikan dampak yang cukup besar bagi perusahaan yang ingin selalu meningkatkan pelayanan dan pengembangan terbaru.

Ada beberapa masalah yang kerap diperdebatkan antara rencana pengembangan dalam penambahan gerbang di Serang Timur menuju peningkatan pelayanan di gerbang tol, Seperti kemacetan atau antrian dipintu masuk dan keluar gerbang tol Serang Timur. Baik dari segi sumber daya manusia atau peralatan (mesin) dan itu sangat dipengaruhi oleh terbentuknya sumber daya manusia yang handal dan professional sehingga diperlukan improvement dengan pelatihan yang cocok diterapkan di perusahaan. Salah satu model pelatihan yang dilakukan adalah “*Great Services*” dan gerbang Serang Timur yang menjadi objek percontohan sebagai gerbang baru yang mempunyai petugas-petugasnya professional dan memiliki kemampuan lebih, sehingga dapat menunjang dalam usaha meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jalan. Seiring dengan terjadinya kondisi antrian atau kemacetan di gerbang tol Serang Timur maka sangat diperlukan solusi untuk respon mengurangi antrian di gerbang tol sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan meningkatkan pelayanan di gardu seperti kemampuan untuk mengoperasikan alat-alat transaksi serta menambah pengetahuan tentang transaksi tentang tarif tol dan juga *attitude* yang selalu senyum, sapa dengan santun dengan ketulusan hati untuk melayani secara menyeluruh. Dan itu tidak mudah untuk dilakukan apabila kita tidak merubah *mind set* tentang pandangan “menjadilah pelaku *service* yang dahsyat dan luar biasa”.

Penambahan transaksi adalah penambahan kecepatan pada saat transaksi per detiknya yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi adalah satu atau beberapa aplikasi program aplikasi yang mengakses/ mengubah isi basis data. Transaksi adalah sebuah kesepakatan antara pembeli dan penjual untuk pertukaran suatu aspek untuk pembayaran, dalam akuntansi setiap kejadian atau kondisi di catat dalam rekening.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa jalan tol pada ruas Tangerang Merak pada gerbang tol Serang Timur saat peneliti melakukan penelitian sebanyak 110 orang. Sampel adalah seluruh dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap mewakili keseluruhan populasi. Untuk besarnya sampel, penulis menggunakan rumus Slovin dalam buku Husein Umar, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = 10 % Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di tolerir atau di inginkan.

Diambil 10% populasi apabila menggunakan metode deskriptif yang sesuai dengan jumlah populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini dan diambil sebagian untuk ukuran sampel dalam batas-batas kesalahan pengambilan sampel. Dengan menggunakan rumus Slovin di atas maka, besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{110}{1 + 110 (0,01)}$$

$$n = \frac{110}{1 + 1,1}$$

$$n = \frac{110}{2,1}$$

$$n = 52,3$$

$$n = 52$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ukuran besarnya sampel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Korelasi

Untuk melihat nilai korelasi antar variabel bebas dengan variabel terikat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3. Analisis Korelasi

	Kecepatan_Transaksi	Kepuasan_Pelanggan
Kecepatan_Transaksi	1	.759
Pearson Correlation		
Sig. (2-tailed)		.000
N	52	52
Kepuasan_Pelanggan	.759	1
Pearson Correlation		
Sig. (2-tailed)	.000	
N	52	52

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kecepatan transaksi dengan kepuasan pelanggan. Nilai korelasi antara variabel kecepatan transaksi dengan variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,759 yang menunjukkan keeratan pengaruh antara dua variabel kuat.

Koefisien Determinasi

Sebagian besar pengaruh variabel bebas kecepatan transaksi (X) dapat menjelaskan variabel terikat kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat nilai koefisien determinasi pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Standard Error of the Estimate
1	.759 ^a	.577	.568	2.584

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,689. Selanjutnya digunakan perhitungan koefisien determinasi (KD) untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel kecepatan transaksi dalam menerangkan variabel kepuasan pelanggan.

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\ &= 0.577 \times 100\% \\ &= 57,70\% \end{aligned}$$

Hal ini dapat disimpulkan bahwa kecepatan transaksi (X) berpengaruh 57,70% terhadap kepuasan pelanggan (Y), sedangkan sisanya 42,30% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 5. Persamaan Regresi Kecepatan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.146	3.832		3.144	.002
Kecepatan_Transaksi	.705	.085	.759	8.255	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan
Sumber: Data Hasil Oleh SPSS17

Persamaan matematis dari model regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 12,146 + 0,705X$$

1. Konstanta sebesar 12,146 menyatakan bahwa jika variabel kecepatan transaksi (X) dianggap konstan, maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 12,146 point.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,705 menyatakan bahwa setiap penambahan kecepatan transaksi (X) sebesar 1 point maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,705 point.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.146	3.832		3.144	.002
Kecepatan_Transaksi	.705	.085	.759	8.255	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan
Sumber: Data Hasil SPSS 17

Untuk menguji kecepatan transaksi terhadap kepuasan pelanggan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis statistik

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya kecepatan transaksi tidak berpengaruh antara terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya kecepatan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2) Menentukan t tabel

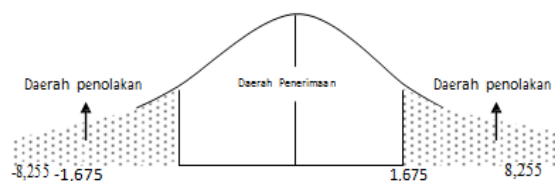
Menentukan taraf nyata (α) = 0,05. Derajat bebas (df) = $n - k = 52 - 2 = 50$, maka nilai ttabel yaitu $t(\alpha; df) = t(0,05; 50) = 1,675$

3) Menentukan besarnya thitung. Besarnya dicari dengan bantuan program SPSS maka diperoleh hasil sebesar 8,255

4) Kriteria pengujian

H_0 diterima bila: $thitung \leq ttabel$ atau nilai signifikansi $\geq \alpha$ (0,050) H_0 ditolak bila : $thitung > ttabel$ atau nilai signifikansi $< \alpha$ (0,050)

Karena nilai thitung $> ttabel$ ($8,255 > 1,675$) dan nilai signifikansi $< \alpha$ (0,050), maka H_0 ditolak. Berdasarkan uji signifikansi diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecepatan transaksi terhadap kepuasan pelanggan di Gerbang Tol Serang Timur.



Gambar Daerah Pengujian Kurva Uji-t

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kecepatan Transaksi di gerbang tol Serang Timur tergolong baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden atas kecepatan transaksi, yaitu skor rata-rata responden sebesar 220,1 berada pada skala penilaian 181-223 yang menunjukkan baik.
2. Kepuasan Pelanggan di gerbang tol Serang Timur tergolong baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden atas kepuasan pelanggan, yaitu skor rata-rata responden sebesar 218,2 berada pada skala penilaian 181-223 yang menunjukkan baik.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kecepatan transaksi terhadap kepuasan pelanggan di gerbang tol Serang Timur. Hal ini ditunjukkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 12,146 + 0,705X$ yang menunjukkan keeratan pengaruh antara dua variabel kuat, jika kecepatan transaksi ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat atau sebaliknya jika kecepatan transaksi berkurang maka kepuasan pelanggan akan berkurang. Dengan persentase pengaruh 57,50% sedangkan sisanya 42,30% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Sementara itu, signifikansi pengaruh kecepatan transaksi terhadap kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan uji t. Adapun hasil penelitian dengan menggunakan SPSS 17 diperoleh nilai thitung adalah sebesar 8,255 dan berdasarkan tabel distribusi t pada taraf kesalahan 5% diperoleh nilai ttabel sebesar 1,675. Oleh karena nilai thitung lebih besar dari ttabel ($8,255 > 1,675$), maka hipotesis yang diajukan diterima.

Hasil penelitian mengenai variabel kecepatan transaksi yang diduga mempunyai pengaruh dengan kepuasan pelanggan, ternyata mempunyai pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut, variabel kecepatan transaksi memberikan kontribusi yang besar terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan kecepatan transaksi yang benar untuk meningkatkan kinerja. Maka dengan adanya pemberian kecepatan transaksi diharapkan adanya sinergi antara karyawan dan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
Bugati. 2004. *Info Tol*. Serang: PT Marga Mandalasakti.
Gronros. 1990. *Service Manajemen and Marketing*. Lexington: Massachusetts.
Karina. 2011. *Modul Praktek Statistika dengan SPSS*. Serang: STIE Bina Bangsa.
Kasiram, H. Mohamad. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif – Kuantitatif*. Malang: UIN Malang Press.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy 2009. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto dan Atika Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Keenam*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.