

INTISARI

Jalan Tol Jakarta – Cikampek dengan panjang jalan sekitar 70 km dan terdiri atas sepuluh gerbang tol yaitu: Pondok Gede Barat, Pondok Gede Timur, Bekasi Barat, Bekasi Timur, Cibitung, Cikarang Barat, Cikarang Timur, Karawang Barat, Karawang Timur, Kalihurip dan terakhir Cikampek, merupakan salah satu jalan tol yang vital bagi masyarakat, terutama untuk memperlancar jalur transportasi masyarakat. Tetapi ada hal penting yang harus diperhatikan namun sering dilupakan oleh banyak pengelola jalan tol yaitu tingkat kepuasan pemakai jalan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan para pemakai jalan tentang keamanan, kenyamanan dan efisiensi dalam menggunakan Jalan Tol Jakarta-Cikampek.

Data yang digunakan untuk analisis adalah data primer yang didapatkan dengan menyebarkan angket di Tempat Istirahat (TI) Sta.19 Jalur A arah Cikampek dan data sekunder yang didapatkan dari PT. Jasa Marga (Persero) mulai dari Tahun 2000 sampai Tahun 2004. Data yang diperoleh dianalisis kemudian disajikan dengan menggunakan metode penelitian survei deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan lebih dari separuh, yaitu 66% dari 50 responden pemakai jalan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap keamanan menggunakan ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek, lebih dari separuh, yaitu 64% pemakai jalan memiliki tingkat kesadaran yang tinggi untuk berlaku aman dalam menggunakan ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek, lebih dari separuh, yaitu 70% pemakai jalan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kenyamanan menggunakan ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek, sebagian besar, yaitu 88% pemakai jalan memiliki tingkat kesadaran yang tinggi untuk berlaku nyaman dalam menggunakan ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek, lebih dari separuh, yaitu 54% pemakai jalan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap efisiensi menggunakan ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek.