

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam mengelola jalan tol ada beberapa aspek penting yang sering dilupakan oleh pengelola jalan tol, salah satunya adalah tingkat kepuasan pemakai jalan. Dengan terus naiknya tarif tol yang dibebankan kepada pemakai jalan tentunya diharapkan adanya timbal balik dari pengelola jalan tol untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada para pemakai jalan tol, karena selama ini masih banyak keluhan yang dilontarkan oleh para pemakai jalan tentang kondisi fisik jalan tol itu sendiri, fasilitas penunjang maupun tentang pelayanan dari pengelola jalan tol, baik yang menetapkan kebijaksanaan maupun yang ada di lapangan.

Jalan tol mempunyai tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum yang ada dan dapat melayani arus lalu lintas jarak jauh dengan mobilitas tinggi. Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya (PP No.15 Tahun 2005).

Mengacu kepada Peraturan Pemerintah diatas maka kepuasan pemakai jalan termasuk dalam hal ini adalah keamanan berkendara atau keselamatan berkendara, kenyamanan serta efisiensi menggunakan jalan tol. Kondisi fisik jalan yang baik serta fasilitas penunjang yang lengkap

akan menjamin keselamatan serta menciptakan rasa nyaman bagi para pemakai jalan saat berkendara di jalan tol yang akan berdampak kepada kepuasan para pemakai jalan dalam menggunakan ruas jalan tol.

Karena masih banyaknya keluhan-keluhan dari para pemakai jalan tentang kondisi fisik jalan tol dan fasilitas penunjang yang ada di jalan tol penulis ingin meneliti sejauh mana tingkat kepuasan para pemakai jalan tentang keamanan, kenyamanan dan efisiensi dalam menggunakan fasilitas jalan tol.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan para pemakai jalan tentang keamanan, kenyamanan dan efisiensi dalam menggunakan fasilitas ruas jalan tol Jakarta-Cikampek.

C. Tujuan

Mengetahui tingkat kepuasan para pemakai jalan tentang keamanan, kenyamanan dan efisiensi dalam menggunakan fasilitas jalan tol Jakarta-Cikampek.

D. Manfaat

1. Bagi masyarakat atau lahan penelitian (PT. Jasa Marga)

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan para pemakai jalan tentang keamanan, kenyamanan dan efisiensi dalam menggunakan ruas Jalan Tol Jakarta-Cikampek.

2. Bagi Institusi (Universitas Islam Indonesia)

Dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan bacaan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan para pemakai jalan tol.

3. Bagi Peneliti

Merupakan latihan bagi penulis dengan menguji daya analisa penulis dalam situasi nyata dan menerapkan teori yang telah diperoleh untuk mendapatkan pengalaman nyata

E. Batasan Masalah

1. Pembatasan materi

Materi yang akan dibahas adalah hal yang berkaitan dengan keamanan, kenyamanan dan efisiensi dalam menggunakan jalan tol.

2. Pembatasan waktu

Batasan waktu penelitian selama tahun 2006 dan penyebaran angket dilakukan pada bulan Januari tahun 2006, di Tempat Istirahat (*Rest Area*) Sta.19 Jalur A arah Cikampek, pada Jalan Tol Jakarta – Cikampek.