

**SKRIPSI**

**IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PENGGUNA JALAN  
PADA *REST AREA* DI JALAN TOL  
(Studi Kasus : *Rest Area* Jalan Tol Cipali)**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar  
Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Diploma IV  
Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



Oleh :

**HILAL YAFI'**

Notar : 16.I.0297

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV  
MANAJEMEN KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN  
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN  
TEGAL  
2020**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PENGGUNA JALAN PADA *REST AREA* DI JALAN TOL (Studi Kasus : *Rest Area* Jalan Tol Cipali)

*THE IDENTIFICATION OF ROAD USER NEEDS  
ON TOLL ROAD'S REST AREA  
(Case Study: Cipali Toll Road's Rest Area)*


Disusun oleh :

**HILAL YAFI'**

**Notar : 16.I.0297**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

  
**Achmad Wildan, S.SiT, MT**  
Investigator  
NIP 19690204 199203 1 001

Tanggal : 17 Agustus 2020

Pembimbing II

  
**Abdul Rokhim, SE, M.Sc**  
NIP 19840408 200604 1 001

Tanggal : 17 Agustus 2020

## HALAMAN PENGESAHAN

### IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PENGGUNA JALAN PADA *REST AREA* DI JALAN TOL (Studi Kasus : *Rest Area* Jalan Tol Cipali)

disusun oleh :

**HILAL YAFI'**

**Notar : 16.I.0297**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal Agustus 2020

Ketua Tim Penguji

**Achmad Wildan, S.SiT, MT**

Investigator

NIP 19690204 199203 1 001

Penguji I



**Ajie Setiawan, S.ST**

NIP 19880419 201012 1 003

Penguji II



**Edi Purwanto, ATD, MT**

NIP 19680207 199003 1 012

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma IV  
Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



**Hanendyo Putro, A.TD, MT**

NIP 19700519 199301 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HILAL YAFI'

Notar : 16.I.0297

Program Studi : D.IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul "IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PENGGUNA JALAN PADA *REST AREA* DI JALAN TOL (Studi Kasus : *Rest Area* Jalan Tol Cipali)" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan Tugas Akhir ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, Agustus 2020

Yang menyatakan,

HILAL YAFI'

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya dipersembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Suharto dan Ibu Ma'mudah yang selalu mendoakan anaknya dan memberikan semangat.

Semoga Bapak dan Ibu selalu dalam lindungan Allah 'Azza wa Jalla

## KATA PENGANTAR

Dengan memuji dan mengucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga proposal skripsi dengan judul "IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PENGGUNA JALAN PADA *REST AREA* DI JALAN TOL (Studi Kasus : *Rest Area* Jalan Tol Cipali)" dapat selesai tepat waktu. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, serta bagi setiap orang yang membacanya. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian proposal skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Siti Maimunah, S.Si, M.SE, MA, selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
2. Hanendyo Putro, MT, selaku Kepala Prodi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan;
3. Achmad Wildan, S.SiT, MT selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan nasihat, saran yang membangun selama masa bimbingan;
4. Abdul Rokhim, SE, M.Sc, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan nasihat, saran yang membangun selama masa bimbingan;
5. Kedua orang tua saya yang telah mendidik saya dengan setulus hati dan penuh pengorbanan; dan
6. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari proposal skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Tegal, Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
INTISARI .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	3
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4 Tujuan .....	4
I.5 Manfaat .....	4
BAB II .....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
II.1 Jalan Tol .....	5
II.2 Kecelakaan Lalu Lintas .....	5
II.3 Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)/ <i>Rest Area</i> .....	6
II.4 Data Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Tol Cipali .....	10
II.5 <i>Lost of Control</i> (Mengantuk/Lelah) .....	13
II.6 <i>Lost of Situation Awareness</i> (Penurunan Kewaspadan).....	14
II.7 Kepuasan Konsumen .....	14
II.8 Identifikasi Kebutuhan.....	14
II.9 <i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS).....	15
II.10 Keaslian Penelitian .....	15

BAB III .....	17
METODE PENELITIAN .....	17
III.2 Bagan Alir Penelitian .....	19
III.3 Waktu Penelitian .....	20
III.4 Populasi dan Sampel .....	20
III.5 Teknik Analisis Data .....	21
III.6 Tahap Pengumpulan Data .....	23
III.7 Metode Penelitian .....	23
BAB IV .....	25
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	25
IV.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	25
IV.2 Tingkat Pelayanan Fasilitas <i>Rest Area</i> Jalan Tol Cipali .....	32
IV.3 Kebutuhan Pengguna Jalan pada <i>Rest Area</i> Jalan Tol Cipali .....	36
IV.4 Pemenuhan Fasilitas <i>Rest Area</i> Terhadap Kebutuhan Pengguna Jalan Tol 41	
IV.5 Pembahasan .....	42
BAB V .....	44
PENUTUP .....	44
V.1 Kesimpulan .....	44
V.2 Saran .....	44
Daftar Pustaka .....	45
LAMPIRAN .....	47



## DAFTAR GRAFIK

Grafik II. 1 Data Kecelakaan Berdasarkan Tipe Kecelakaan.....	10
Grafik II. 2 Data Kecelakaan Berdasarkan Faktor Penyebab Kecelakaan.....	10
Grafik II. 3 Data Kecelakaan Berdasarkan Tipe Kecelakaan.....	11
Grafik II. 4 Data Kecelakaan Berdasarkan Cuaca .....	11
Grafik II. 5 Data Kecelakaan Berdasarkan Golongan Kendaraan .....	12
Grafik II. 6 Data Kecelakaan Berdasarkan Korban Kecelakaan.....	12
Grafik II. 7 Data Kecelakaan Berdasarkan Pindah Jalur .....	13
Grafik IV. 2 Kebutuhan pengguna jalan tol pada <i>rest area</i> .....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Lokasi Penelitian .....	17
Gambar III. 2 Bagan Alir Penelitian .....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Skala Likert Tingkat Kepentingan.....	21
Tabel III. 2 Skala Likert Tingkat Kinerja.....	22
Tabel III. 3 Kriteria Kepuasan CSI .....	22
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas .....	30
Tabel IV. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel IV. 5 Nilai MIS dan Nilai MSS .....	32
Tabel IV. 6 Nilai <i>Weight Factors</i> (WF).....	33
Tabel IV. 7 Nilai <i>Weight Score</i> (WS) .....	33
Tabel IV. 8 Nilai <i>Weight Total</i> (WT).....	34
Tabel IV. 9 Kriteria Kepuasan CSI .....	35
Tabel IV. 10 Hasil Kuisisioner Kebutuhan Pengguna Jalan Tol pada <i>Rest Area</i> .....	36

## INTISARI

Banyaknya kecelakaan di jalan Tol Cipali. Rata – rata kecelakaan terjadi 3 hingga 4 kasus setiap hari. Kecelakaan didominasi oleh karena faktor manusia, yaitu mengantuk dan kurang antisipasi. Masalah tersebut dapat diatasi pada *rest area*. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat pelayanan fasilitas *rest area*, mengidentifikasi kebutuhan pengguna jalan pada *rest area* di ruas Jalan Tol Cipali, dan mengetahui pemenuhan kebutuhan pengguna jalan tol oleh *rest area*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Instrumen penelitian menggunakan 2 (dua) kuisisioner yaitu kuisisioner tingkat pelayanan fasilitas *rest area* dan kuisisioner kebutuhan pengguna jalan di *rest area*. Teknik analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Skala Likert. Uji validitas dan reliabilitas angket dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

Setelah melalui pengolahan data didapatkan hasil bahwa tingkat pelayanan fasilitas *rest area* tergolong Puas, karena nilai CSI 78,26 berada pada rentang 0,66 – 0,81 dengan kriteria Puas. Selain 11 (sebelas) kebutuhan dasar sesuai regulasi, ada 6 (enam) kebutuhan pengguna jalan tol pada *rest area* yang dinilai penting (32,1%) hingga sangat penting (52,5%) referensi dari *Michi-No Eki*. Ada beberapa kebutuhan yang dinilai penting hingga sangat penting oleh pengguna *rest area*, tetapi kebutuhan tersebut belum terdapat fasilitasnya pada *rest area*.

**Key words: Cipali Toll Road; rest area; service level; needs; fulfillment.**

## **ABSTRACT**

*The number of accidents on the Cipali Toll road. Accidents occur in 3 to 4 cases per day. Accidents are dominated by human factors, namely drowsiness and lost of situation awareness. This problem can be solved in the rest area. This study aims to determine the service level of rest area facilities, identify the needs of road users in the rest area on the Cipali Toll Road, and determine the fulfillment of toll road users' needs by the rest area.*

*This research uses quantitative methods. The research instrument used 2 (two) questionnaires, namely a service level questionnaire for rest area facilities and a questionnaire on the needs of road users in the rest area. Data analysis techniques used the Customer Satisfaction Index (CSI) and a Likert Scale. Test the validity and reliability of the questionnaire in this study using Statistical Product and Service Solutions (SPSS).*

*After going through data processing, the results show that the service level of the rest area facilities is classified as satisfied, because the CSI value is 78.26 in the range 0.66 - 0.81 with the criteria of Satisfaction. Apart from 11 (eleven) basic needs according to regulations, there are 6 (six) needs of toll road users in rest areas that are considered important (32.1%) to very important (52.5%), a reference from Michi-No Eki. There are several needs that are considered important to very important by rest area users, but these needs are not yet available in the rest area.*

***Keywords: Cipali Toll Road; rest area; service level; needs; fulfillment***