

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Infrastruktur jalan tol merupakan komponen strategis dalam sistem transportasi nasional yang memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas antardaerah, memperlancar distribusi barang dan jasa, serta memacu pertumbuhan ekonomi regional. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan mendefinisikan jalan tol sebagai jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Sebagai layanan transportasi berbayar, jalan tol dituntut tidak hanya mampu mempercepat waktu tempuh, tetapi juga memberikan tingkat kenyamanan dan keselamatan berkendara yang optimal kepada penggunaannya.

Jalan Tol Pejagan–Pemalang merupakan salah satu ruas tol strategis yang menjadi bagian dari jaringan Tol Trans Jawa sepanjang 57,5 km yang menghubungkan wilayah Jawa Barat dan Jawa Tengah melalui jalur pantai utara (pantura). Ruas ini dikelola oleh PT Pejagan Pemalang Tol Road dan memiliki volume lalu lintas yang sangat tinggi, terutama pada periode mudik Lebaran, libur panjang nasional, dan akhir pekan. Tingginya volume kendaraan yang melintas menjadikan aspek kenyamanan dan keselamatan berkendara sebagai faktor yang sangat krusial dalam penyelenggaraan layanan tol di ruas ini.

Dalam hal evaluasi kinerja layanan jalan tol, persepsi pengguna memiliki peran yang sangat penting karena mencerminkan penilaian subjektif berdasarkan pengalaman langsung selama berkendara. Subkhan dan Maruta (2019) dalam penelitiannya pada Jalan Tol Surabaya–Malang menemukan bahwa kenyamanan dan keselamatan berkendara merupakan faktor determinan utama yang memengaruhi kepuasan pengguna jalan tol. Sementara itu, Wulandary et al. (2021) dalam penelitiannya di Jalan Tol Bakauheni–Palembang menegaskan bahwa kondisi fasilitas jalan, kualitas

pencahayaan, dan kelengkapan perangkat pengaman merupakan faktor utama yang membentuk persepsi rasa aman dan nyaman pengguna. Selain itu, Zuna dan Hadiwardoyo (2017) juga menekankan bahwa pendekatan berbasis persepsi pengguna melalui survei kuesioner merupakan metode yang valid dan efektif dalam mengevaluasi kualitas layanan jalan tol di Indonesia.

Meskipun demikian, sebagian besar evaluasi kinerja jalan tol yang dilakukan selama ini masih mengandalkan indikator teknis dan data sekunder yang bersumber dari pihak pengelola. Padahal, data primer yang diperoleh langsung dari pengguna jalan tol melalui instrumen kuesioner dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan bersifat personal mengenai tingkat kenyamanan dan keselamatan yang sesungguhnya dirasakan oleh pengguna. Kesenjangan antara penilaian teknis dan persepsi pengguna ini menjadi motivasi utama dilaksanakannya penelitian ini.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara empiris persepsi pengguna Jalan Tol Pejagan–Pemalang terhadap aspek kenyamanan dan keselamatan berkendara menggunakan instrumen kuesioner berbasis Skala Likert. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi PT Pejagan Pemalang Tol Road dan pemangku kepentingan terkait dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan, sehingga kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap jalan tol ini dapat terus meningkat.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengguna Jalan Tol Pejagan – Pemalang terhadap kenyamanan berkendara?
2. Bagaimana persepsi pengguna Jalan Tol Pejagan – Pemalang terhadap keselamatan berkendara?
3. Faktor-faktor apa saja yang paling dominan memengaruhi kenyamanan dan keselamatan berkendara berdasarkan persepsi pengguna?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah di atas, yaitu:

1. Menganalisis persepsi pengguna jalan tol terhadap tingkat kenyamanan berkendara di Jalan Tol Pejagan-Pemalang.
2. Menganalisis persepsi pengguna jalan tol terhadap Tingkat keselamatan berkendara di Jalan Tol Pejagan – Pemalang.
3. Mengidentifikasi aspek kenyamanan dan keselamatan yang perlu ditingkatkan berdasarkan penilaian pengguna jalan tol.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran mengenai tingkat kenyamanan dan keselamatan berkendara berdasarkan persepsi pengguna jalan tol.
2. Menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Jalan Tol Pejagan – Pemalang dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mengidentifikasi aspek kenyamanan dan keselamatan yang perlu ditingkatkan berdasarkan persepsi pengguna.
4. Memberikan kontribusi akademis sebagai referensi bagi penelitian sejenis yang berfokus pada evaluasi kualitas layanan jalan tol di Indonesia.

I.5 Ruang Lingkup

I.5.I Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan pada ruas Jalan Tol Pejagan–Pemalang sepanjang 57,5 km yang berlokasi di Kabupaten Tegal, Provinsi Jawa Tengah. Ruas ini merupakan bagian dari jaringan Jalan Tol Trans Jawa yang dikelola oleh PT Pejagan Pemalang Tol Road. Responden penelitian dibatasi pada pengguna jalan tol yang pernah melintasi Jalan Tol Pejagan – Pemalang minimal satu kali. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jalan tol, baik secara langsung di rest area maupun secara daring melalui media digital

I.5.II Ruang Lingkup Analisis

Ruang lingkup analisis dalam penelitian ini dibatasi pada analisis persepsi pengguna jalan tol terhadap dua variabel utama, yaitu kenyamanan berkendara dan keselamatan berkendara. Aspek kenyamanan berkendara meliputi persepsi pengguna terhadap kondisi permukaan jalan, kelancaran lalu lintas, kualitas pencahayaan malam hari, kejelasan rambu lalu lintas, dan kondisi fasilitas pendukung (*rest area*, SPBU, dan toilet). Aspek keselamatan berkendara meliputi persepsi terhadap kejelasan marka jalan, kelengkapan rambu keselamatan, rasa aman saat berkendara, kondisi fasilitas keselamatan (*guardrail* dan pembatas jalan), serta tingkat risiko kecelakaan yang dirasakan. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berdasarkan data primer kuesioner.

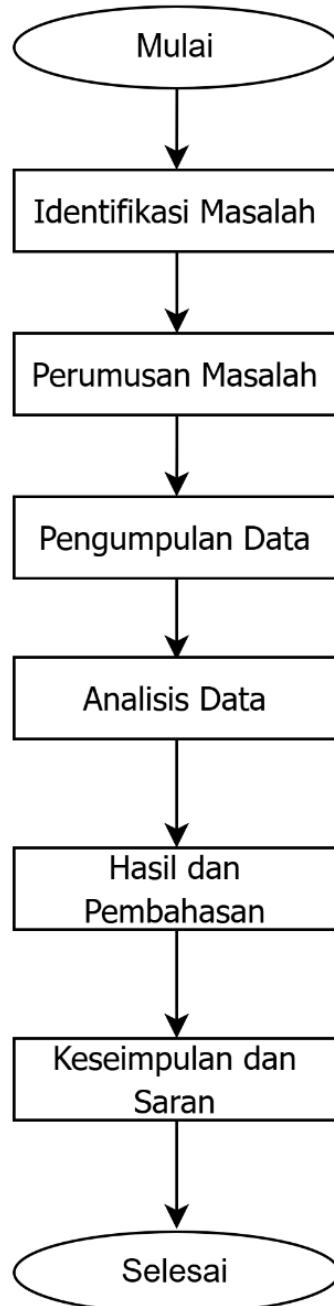
I.5.III Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Waktu pelaksanaan kegiatan magang program studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan dilaksanakan selama 6 bulan dimulai pada tanggal 1 September 2025 hingga 28 Februari 2026. Tempat pelaksanaan magang dilaksanakan pada PT Pejagan Pematang Tol Road.

I.6 Metode Penelitian

I.6.I Bagan Alir Penelitian

Alur penelitian ini dapat digambarkan dalam bagan alir berikut.



I.6.II Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dengan melakukan survei kepada pengemudi yang melintas di jalan tol. Data primer dikumpulkan untuk menggambarkan persepsi pengguna Jalan Tol Pejagan–Pemalang terhadap kenyamanan dan keselamatan berkendara. Jenis data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi :

1. Data karakteristik responden
2. Data persepsi kenyamanan berkendara
3. Data persepsi keselamatan berkendara

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert lima tingkat sebagaimana disajikan dalam Tabel I.1, Tabel I.2 dan Tabel I.3 berikut.

Tabel I.1 Skala Likert Persepsi

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Tabel I.2 Instrumen Penelitian Persepsi Kenyamanan Berkendara

Pengetahuan		Skala Likert				
No	Item	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Kondisi permukaan jalan tol dalam keadaan baik dan rata					

Pengetahuan						
No	Item	Skala Likert				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
2	Arus lalu lintas di Jalan Tol Pejagan – Pemalang relatif lancar					
3	Pencahayaan jalan pada malam hari memadai					
4	Rambu lalu lintas mudah terlihat dan dipahami					
5	Fasilitas pendukung (rest area, SPBU, toilet) dalam kondisi baik					

Tabel I.3 Instrumen Penelitian Persepsi Keselamatan Berkendara

Pengetahuan						
No	Item	Skala Likert				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Marka jalan terlihat jelas					
2	Rambu keselamatan terpasang dengan baik					

Pengetahuan		Skala Likert				
No	Item	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
3	Saya merasa aman saat berkendara di Jalan Tol Pejagan – Pemalang					
4	Fasilitas keselamatan seperti guardrail dan pembatas jalan berfungsi dengan baik					
5	Risiko kecelakaan di jalan tol ini tergolong rendah					

I.6.III Prosedur Pengambilan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur untuk memperoleh data primer yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun tahapan pengumpulan data adalah sebagai berikut.

a. Tahap persiapan penelitian

Tahap persiapan penelitian berupa penentuan lokasi penelitian, yaitu Jalan Tol Pejagan–Pemalang, serta penyusunan instrument penelitian berupa kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kenyamanan dan keselamatan berkendara yang telah ditetapkan dalam variabel penelitian. Skala penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert, agar data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif.

b. Tahap penentuan responden penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna jalan tol yang pernah melintasi ruas Jalan Tol Pejagan–Pemalang. Pemilihan responden menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan accidental sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan kemudahan untuk dijangkau pada saat pengumpulan data berlangsung. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 120 orang.

c. Tahap pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden melalui dua metode, yaitu secara langsung di rest area Jalan Tol Pejagan–Pemalang dan secara daring melalui media digital. Responden diminta mengisi kuesioner sesuai dengan pengalaman mereka saat berkendara di jalan tol tersebut.

d. Tahap pemeriksaan dan pengelompokan data

Kuesioner yang telah terkumpul diperiksa kelengkapannya untuk memastikan bahwa data yang diperoleh layak untuk dianalisis. Data yang tidak lengkap atau tidak memenuhi kriteria responden akan tidak digunakan dalam proses analisis.

I.6.IV Teknis analisis data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Data hasil survei kuesioner diolah menggunakan aplikasi JASP (*Jeffrey's Amazing Statistics Program*).

Tahapan analisis data meliputi:

1. Perhitungan nilai rata-rata (*mean*) masing-masing indikator;
2. Perhitungan composite score untuk masing-masing variabel;
3. Kategorisasi berdasarkan interval skala;
4. Uji reliabilitas instrumen menggunakan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2021)

Interpretasi hasil analisis mengacu pada interval kategori yang telah ditetapkan, yaitu 1,00–2,33 dikategorikan rendah, 2,34–3,66 dikategorikan sedang, dan 3,67–5,00 dikategorikan tinggi.