

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Perkembangan infrastruktur jalan tol di Indonesia membawa kebutuhan yang semakin kompleks terhadap fasilitas pendukung, terutama tempat istirahat dan pelayanan atau rest area. Rest area menjadi elemen penting dalam jaringan jalan tol karena berperan dalam menyediakan ruang istirahat, memenuhi kebutuhan dasar pengguna jalan, serta mendukung keselamatan berkendara selama perjalanan jauh (misalnya mencegah kelelahan pengemudi) dan kenyamanan pengguna.

Kualitas fasilitas dan pelayanan di rest area sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jalan tol. Penelitian yang dilakukan pada rest area di Jalan Tol *Bakauheni–Palembang* menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk fasilitas parkir, fasilitas ibadah, kebersihan, dan respons pegawai, berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan, serta upaya pengelola untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Setiawan & Defrizal, 2024).

Selain itu, analisis kinerja fasilitas rest area dari perspektif pengguna di Rest Area KM 49A (Jalan Tol *Bakauheni–Terbanggi Besar*) menemukan bahwa fasilitas yang tersedia dinilai baik dan berdampak positif pada kepuasan pengguna, menunjukkan pentingnya evaluasi prasarana rest area untuk mengetahui aspek yang perlu diperbaiki (Indrawan & Karim, 2024).

Evaluasi aspek pelayanan jalan tol juga dapat meluas pada layanan secara keseluruhan. Misalnya, penelitian yang mengevaluasi pelayanan Jalan Tol *Jagorawi* menyoroti kebutuhan peningkatan beberapa atribut layanan termasuk kebersihan toilet dan fasilitas ibadah di rest area, kondisi pencahayaan, dan respons layanan patroli, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepuasan pengguna (FadhilS & Irenita, 2024).

Beberapa penelitian lain juga menunjukkan pengaruh kualitas fasilitas rest area terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Kajian yang dilakukan terhadap pelayanan rest area di Jalan Tol *Jasa Marga*

*Kualanamu* menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, meskipun melalui variabel tambahan seperti komitmen terhadap kualitas layanan (Putranti et al., 2023).

Tema tentang fasilitas dan pelayanan rest area memiliki relevansi tinggi dengan kegiatan operasional tol yang dikelola oleh PT Pejagan Pemalang Tol Road, terutama pada Rest Area 260B. Pengguna tol semakin mengharapkan kualitas fasilitas dan layanan yang optimal demi kenyamanan dan keselamatan perjalanan, terutama pada momen dengan volume lalu lintas tinggi seperti musim libur atau arus mudik. Evaluasi sistematis terhadap fasilitas dan pelayanan di rest area perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian dengan kebutuhan pengguna serta standar layanan yang berlaku, sekaligus sebagai dasar rekomendasi perbaikan yang berorientasi pada peningkatan kepuasan dan keselamatan pengguna jalan.

## **I.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap pelayanan dan fasilitas di rest area KM 260 B?
2. Apa saja perbaikan atau rekomendasi desain fasilitas yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna?

## **I.3. Tujuan**

1. Mengetahui kepuasan pelayanan dan fasilitas terhadap pengguna jalan tol terhadap rest area km 260 B.
2. Memberikan rekomendasi terhadap fasilitas dengan memperbaiki atau memberikan rekomendasi desain baru.

## **I.4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penyusunan laporan kinerja keselamatan transportasi jalan yang dimaksud dalam kegiatan Magang di PT Pejagan Pemalang Tol Road antara lain sebagai berikut:

1. Laporan ini dilakukan di Rest Area 260 B tepatnya pada Ruas Jalan Tol Pejagan – Pemalang.

2. Laporan ini tidak membahas besarnya anggaran untuk mengimplementasikan rekomendasi penanganan lokasi rawan kecelakaan.
3. Hanya mengevaluasi fasilitas dan pelayanan di rest area.

### **I.5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Magang dilaksanakan di PT Pejagan Pemalang Tol Road yang sesuai dengan kompetensi lulusan Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transpotrasi Jalan. Kegiatan magang dilaksanakan pada :

Tanggal : 1 September 2025 - 28 Februari 2026

Waktu : 08.00 – 17.00 WIB

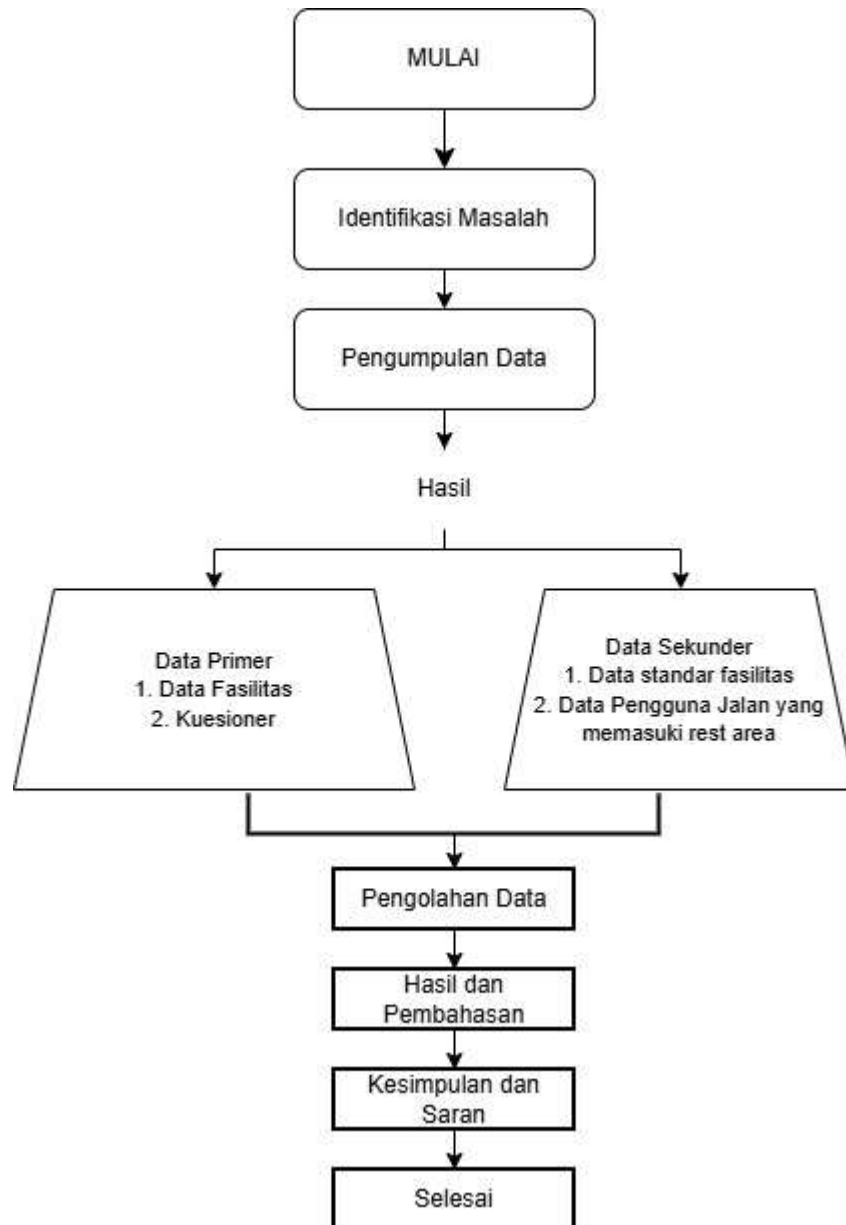
Lokasi : PT Pejagan Pemalang Tol Road

### **I.6. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi peneliti  
Menambah wawasan mengenai kepuasan pada pengguna jalan yang berada di kawasan Rest Area 260 B.
2. Manfaat Praktis  
Menyediakan informasi terkait fasilitas yang ada pada rest area rosin, untuk mempermudah pengguna jalan saat berada dikawasan Rest Area 260 B.
3. Manfaat pengguna jalan  
Menyediakan informasi terkait fasilitas yang ada pada rest area rosin, untuk mempermudah pengguna jalan saat berada dikawasan Rest Area 260 B

## I.7. Metode Kegiatan

### 1. Bagan Alir



**Gambar 1** Bagan Alir Penelitian

### 2. Pengumpulan dan Analisis Data

Menjelaskan metode pengumpulan dan analisis data yang digunakan dalam mengevaluasi Rest Area 260 B.

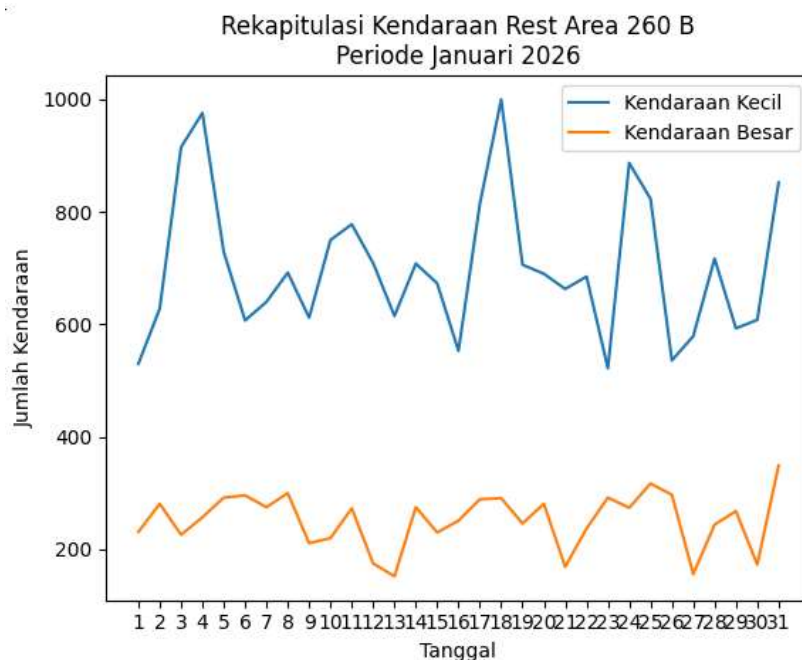
- 1) Pengumpulan Data
  - a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung melalui hasil survei lapangan. Pada Rest Area 260 B dengan pengambilan data primer melalui beberapa metode diantaranya :

- 1) Data perlengkapan di rest area 260B
  - 2) Kuesioner
- b. Data Sekunder
- 1) Data pengguna jalan yang memasuki rest area 260 b
  - 2) Data standar fasilitas rest area

c. Populasi dan Sampel

Populasi tersebut merupakan keseluruhan objek yang diteliti, terdiri dari sejumlah individu, dalam populasi yang digunakan yaitu pengguna jalan tol yang beristirahat pada rest area 260 b.



**Gambar 2** Volume Kendaraan

Sampel yang dibutuhkan dalam proses penyebaran kuesioner menggunakan rumus perhitungan stratified sampling, dalam hal ini disebabkan karena masing masing populasi sebagai

subjek terhadap penelitian kurang lebih sama dalam sifat yang akan diukur.

Keterangan :

$n_h$  = sampel pada strata  $h$

$N_h$  = populasi pada strata  $h$

$N$  = populasi keseluruhan

$n$  = sampel keseluruhan

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

Dengan hasil dari metode tersebut yaitu menentukan populasi dan proporsi strata dengan total populasi:

Mobil besar = 7.828

Mobil kecil = 21.790

Total = 29.618

Rumus pembagian per strata

- Mobil Kecil

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

$$n_h = \frac{21,790}{29.618} \times 100$$

$$n_h = 73,56 = 74 \text{ responden}$$

- Mobil Besar

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

$$n_h = \frac{7.828}{29.618} \times 395$$

$$n_h = 26,44 = 26 \text{ responden}$$

Sehingga mendapatkan hasil sampel responden yaitu

- Mobil besar = **26** responden
- Mobil kecil = **74** responden

## 2) Analisis Data

### a. Metode kuesioner

Survei ini dilaksanakan dengan cara pengisian kuesioner terhadap pengguna jalan di rest area 260 b, untuk melihat kepuasan terhadap pengguna jalan pada kondisi rest area rosin saat ini.

### b. Skala Likert

Pada pengisian kuesioner tersebut akan menggunakan skala likert untuk penilaian disetiap indikator, dengan rentang skala 1-4, dalam menentukan nilai indeks pada indikator pertanyaan dengan kategori yang dapat ditemukan berdasarkan indikator memiliki rentang skala sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = (4-1) : 4 = 0,75$$

Dengan berdasarkan perhitungan yang dilakukan untuk setiap kategori jawaban memiliki rentang skala yang didapat yaitu 0,75. Dalam nilai tersebut akan digunakan nantinya sebagai dasar untuk menginterpretasikan dalam penilaian rata-rata pada setiap indikator, dengan tabel nilai indeks sebagai berikut :

Nilai Indeks	Kategori Penilaian
1,00 – 1,75	Sangat tidak puas
1,76 – 2,50	Tidak puas
2,51 – 3,25	Puas
3,26 – 4,00	Sangat puas

**Tabel 1** Nilai Indeks Skala Likert

Dalam nilai indeks tersebut terdapat perhitungan dalam rata-rata sebagai acuan, dengan metode ini dapat mempermudah menyusun terhadap deskripsi dan mempermudah dalam menginterpretasikan.

c. Penilaian interpretasi berdasarkan indikator pertanyaan

Perhitungan dengan menggunakan nilai indeks yaitu dengan menghitung rata-rata dan kategori tersebut sebagai acuan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata - rata skor} = \frac{\text{jawaban seluruh responden}}{\text{jumlah responden}}$$

Setelah mendapatkan hasil dari rata rata skor likert terdapat kategori dari hasil yang dapat dilihat pada tabel diatas, untuk menafsirkan pada hasil disetiap indikator pertanyaan dengan menggunakan rentang indeks interpretasi berdasarkan indikator sebagai berikut :

<b>Rentang indeks interpretasi berdasarkan indikator pertanyaan %</b>	<b>Interpretasi</b>
<b>0 – 50%</b>	Sangat tidak puas
<b>51 – 65%</b>	Tidak puas
<b>66 – 80%</b>	Puas
<b>81 – 100%</b>	Sangat puas

**Tabel 2** Indeks Interpretasi

Dengan nilai indeks interpretasi tersebut menunjukkan kategori sesuai dengan rentang pada indeks tersebut, dengan perhitungan pertama disubstasikan dalam nilai indeks interpretasi, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{nilai indeks} = \frac{(\text{skor total})}{(\text{skor max})} \times 100\%$$

Setelah melakukan penilaian pada nilai indeks, maka terdapat penilaian nilai rata-rata pada setiap aspek, dimana pada aspek 1 akan memiliki beberapa indikator pertanyaan, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{rata - rata aspek} = \frac{\text{total nilai}}{\text{jumlah indikator}}$$

Setelah menganalisis hasil dari penilaian indeks interpretasi dan indeks rata-rata likert akan memiliki hasil berupa nilai persen, dengan hasil yang akan di tindak lanjut pada tabel berikut :

<b>Nilai Hasil %</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
<b>0 – 65 %</b>	Perlu tindakan segera
<b>66 – 80 %</b>	Ditingkatkan lebih lanjut
<b>81 – 100 %</b>	Dipertahankan dan Dikembangkan

**Tabel 3** Hasil Tindak Lanjut