

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tol merupakan singkatan dari *Tax On Location*, Jalan tol yaitu jalan umum yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan nasional, di mana pengguna diwajibkan membayar biaya tol untuk melintasinya. Biaya ini bertujuan untuk menutupi biaya pembangunan dan pemeliharaan jalan. Penetapan tarif tol biasanya didasarkan pada golongan kendaraan yang menggunakan jalan tersebut. Jalan tol (di Indonesia disebut juga sebagai jalan bebas hambatan) adalah suatu jalan yang di khususkan untuk kendaraan bersumbu dua atau lebih (mobil, bus, truk) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain.

Di Indonesia, jalan tol pertama kali dioperasikan pada tahun 1978 dengan dibukanya Jalan Tol Cirebon, yang menghubungkan Jakarta, Bogor, dan Ciawi. Pembangunan ini dimulai pada tahun 1975 dan dibiayai oleh pemerintah melalui anggaran negara dan pinjaman luar negeri. Sejak saat itu, pembangunan jalan tol di Indonesia mengalami perkembangan meskipun terkendala oleh berbagai faktor seperti keterlambatan proyek dan pembebasan lahan.

Berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 1980, Jalan adalah suatu prasarana perhubungan darat dalam bentuk apapun meliputi bagian jalan termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu-lintas. Bagian jalan yang dimaksud adalah Daerah Manfaat Jalan, Daerah Milik Jalan, Daerah Pengawasan Jalan.

Berdasarkan PP No. 15 Tahun 2005 tentang jalan tol, dijelaskan bahwa definisi jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Tol merupakan sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol. Besarnya tarif tol berbeda untuk setiap golongan kendaraan dan ketentuan tersebut telah ditetapkan berdasarkan keputusan presiden. Sedangkan ruas jalan tol adalah bagian atau penggal dari jalan tol tertentu yang pengusahaannya dapat dilakukan oleh badan usaha tertentu.

Dalam pasal 43 (UU No. 38/2004), jalan tol diselenggarakan untuk :

1. Memperlancar lalu lintas di daerah yang telah berkembang.
2. Meningkatkan hasil guna dan daya guna pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi.
3. Meringankan beban dana pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan.
4. Meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan.

Pemerintah Indonesia memberikan kewenangan bagi Badan Usaha Milik Negara PT. Jasa Marga untuk membangun, mengoperasikan, memelihara jalan tol yang telah dikuasakan, dan mengembangkan potensi daerah yang dilalui oleh jalan tol tersebut. Inti bisnis usaha ini memberikan sejumlah *cost* bagi para pengendara mobil, truk atau bis yang melalui jalan tol berupa transaksi yang dilakukan di gerbang tol masuk maupun gerbang tol keluar.

Badan usaha ini memiliki SOP (*Standart Operation Procedure*) yang jelas mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan tol. SPM yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum no. 392/PRT/2005 tanggal 31 Agustus 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol adalah ukuran yang harus di capai oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jalan tol. Kegiatan pengumpulan tol menggambarkan suatu standar proses yang terstruktur dan saling memiliki keterkaitan (tersistem).

Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan dalam menyelenggarakan dan mengusahaan jalan tol, melibatkan unsur masyarakat dan pemerintah dalam hal pendanaan. Melalui peran penting dari jalan tol membentuk struktur wilayah, penyelenggara jalan tol di maksudkan untuk mewujudkan perkembangan antar daerah yang seimbang dan pemerataan pembangunan di Indonesia. Kemacetan saat ini yang terjadi di jalan tol timbul di karenakan volume kendaraan yang terus meningkat, namun tidak di barengi dengan pembangunan jalan yang memadai, sehingga menyebabkan ruas jalan non-tol menjadi sangat padat. Hal tersebut berimbas pada penumpukan kendaraan yang ingin menggunakan jalan tol termasuk di gerbang pintu tol karena proses pembayaran yang harus di lakukan oleh setiap kendaraan yang ingin memasuki jalan tol.

Berdasarkan fenomena yang terjadi selama ini, masyarakat pengguna jalan tol sering mengeluh mengenai kemacetan yang terjadi pada gerbang tol keluar akibat antrian para pengguna jalan tol dalam membayar tiket dengan memakai uang tunai PT. Jasa Marga selaku badan usaha milik negara penyedia jalan tol meluncurkan inovasi Financial Technology (Fintech). *Financial Tecnology* yang di pakai dalam hal ini berupa produk *e- toll*.

Menurut pendapat Kusuma A., Radjawane, L.,E & Karapa, A (2023:87) mengatakan bahwa :

E-toll adalah kartu prabayar *contactless smart card* (kartu pintar tanpa kontak) yang sudah bekerja sama dengan beberapa operator jalan tol dan bank. Kartu ini dapat membantu para pengguna jalan tol untuk semakin mempermudah ketika melewati loket pembayaran tol. Membayar tol menjadi lebih mudah, praktis, karna tanpa uang receh dan uang kembalian. Sehingga transaksi di pintu loket pembayaran tol dapat lebih efektif dan efisien dalam menghemat waktu. Penggunaan *e-toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai .Penggunaan *e-toll* juga mengurangi biaya operasional karena hanya di perlukan biaya untuk mengumpulkan, menyeter, dan memindahkan uang tunai ke bank.

Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan *e-toll* juga di maksudkan untuk mengurangi pelanggaran (moral hazard) karena petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung, dan terutama jumlah kendaraan yang semakin lama semakin menumpuk akibat sistem tunai di gerbang tol yang akan menyebabkan kemacetan dan kepadatan gerbang tol cukup sulit untuk diuraikan. *E-toll* juga berfungsi mengurangi adanya kesalahan-kesalahan seperti pemberian uang kembalian yang kurang, lalu adanya uang palsu, dengan meningkatnya kendaraan yang

akan keluar, tentu saja penjaga tol harus dengan sigap dan cepat dalam melaksanakan tugasnya yaitu menerima uang dari pengguna tol. Jika uangnya bukanlah uang pas, tentu saja penjaga harus mengembalikannya yang terkadang memakan waktu lama.

E-toll menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) memungkinkan transaksi dapat dilakukan jarak jauh. Kartu ini dikeluarkan oleh kerjasama PT. Jasa Marga Tbk, Bank Mandiri dan PT. Naga Sakti. Cara penggunaan kartu *etoll* ini pada pintu masuk, kartu *e-toll* ditempelkan pada mesin yang telah disediakan terkait penggunaannya pada mesin pembaca, lalu pada saat pintu keluar kita memberikan kartu *e-toll* pada petugas yang berjaga di pintu tol tersebut lalu penjaga akan mengembalikan kartu *e-toll* pada kita/supir beserta bukti transaksi.

Berdasarkan pengamatan sementara dari penulis, di gerbang tol ruas jalan tol Palikanci pada PT. Jasa Marga Kanci ditemukan permasalahan sebagai berikut :

1. Masih ditemukan kemacetan di ruas jalan tol Palikanci disebabkan atau ditimbulkan karena volume kendaraan yang terus meningkat, namun tidak dibarengi dengan pembangunan jalan yang memadai.
2. Masih adanya penumpukan kendaraan yang ingin menggunakan gerbang pintu tol karena proses pembayaran yang harus dilakukan setiap kendaraan yang ingin masuk atau keluar gerbang pintu tol di ruas jalan Palikanci.

3. Masih ditemukan pegawai yang kurang sigap dalam memberikan pelayanan apabila ditemukan pengguna jalan tol kehabisan saldo e-toll sehingga terjadi kemacetan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan efektivitas pelayanan e-toll dan kepuasan pengguna jalan tol di ruas Palikanci, yang mana akan disajikan dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Ruas Palikanci pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari hal-hal yang diuraikan dalam latar belakang penelitian, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan efektivitas pelayanan *e-toll* pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol di ruas Palikanci ?
2. Bagaimanakah hambatan-hambatan efektivitas pelayanan e-toll oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jalan di ruas Palikanci.
3. Bagaimanakah usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan *e-toll* dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jalan di ruas Palikanci pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mendapatkan informasi dan membahas sejauhmana efektivitas pelayanan e- toll yang telah diberikan oleh PT. Jasa Marga Kanci Cirebon dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jalan di ruas Palikanci, kemudian hambatan-hambatan apa saja dan upaya apa dalam mengatasi hambatan- hambatan tersebut dalam meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol di ruas Palikanci.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, penulis menyimpulkan pernyataan singkat berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan efektivitas pelayanan *e-toll* di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci;
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan *e-toll* dalam meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol di ruas Palikanci pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci;
3. Untuk mengetahui usaha-usaha yang dilakukan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci dalam mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan efektivitas pelayanan *e-toll* dalam meningkatkan kepuasan pengguna jalan di ruas Palikanci.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini, penulis ingin menunjukkan kepada pembaca mengenai hasil yang penulis sumbangkan dari penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan pemikiran tentang efektivitas pelayanan e-toll terhadap kepuasan pengguna jalan tol di ruas Palikanci pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian yang disusun dapat menambah wawasan penulis dalam menerapkan teori yang didapat dalam perkuliahan dengan pelaksanaan dilapangan.
- c. Untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk kepentingan penelitian selanjutnya serta sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis adalah di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci yang beralamat di Jalan Raya Cirebon Kuningan KM. 8, Ciperna Talun Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon Telp. (0231) 489800 Jawa Barat 45171.

1.5.2. Waktu Penelitian

Lamanya waktu penelitian dalam usulan proposal ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan dari bulan Mei sampai dengan Juli 2025, dengan rincian sebagai berikut :

1. Tahap Pertama, selama 1 (satu) bulan yaitu bulan Mei 2025 penulis melakukan persiapan penelitian, pengajuan izin penelitian dan studi kepustakaan penelitian.
2. Tahap Kedua, selama 2 (dua) bulan, yaitu bulan Juni sampai dengan Juli penulis lakukan untk pengumpulan data di lapangan (observasi, wawancara dan penyebaran angket)
3. Tahap Ketiga, selama 1 (satu) bulan, yaitu bulan Juli 2025 penulis lakukan untuk pengolahan data, penyusunan, bimbingan dan sidang skripsi.

Tabel 1.1.
Jadwal Penelitian Tahun 2025

No.	Kegiatan	Bulan			
		April	Mei	Juni	Juli
1.	Studi Kepustakaan dan Izin Penelitian				
2.	Pengumpulan data di lapangan (observasi,wawancaara,penyebaran angket				
3.	Pengolahan data dan penyusunan				
4.	Bimbingan dan sidang skripsi				