

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memegang peranan penting dalam mendukung berbagai kegiatan, salah satunya kegiatan pariwisata. Peranan transportasi dalam kegiatan pariwisata dapat dilihat dari pergerakan para wisatawan yang berkunjung dari tempat wisata satu ke tempat wisata lainnya.

Bali yang merupakan salah satu ikon pariwisata di Indonesia menjadikan Bali banyak dikunjungi wisatawan domestik dan internasional. Banyaknya kunjungan wisatawan domestik dan internasional mengakibatkan padatnya lalu lintas jalan di Bali khususnya pada kota Denpasar. Adanya masalah lalu lintas tersebut menjadikan jalan di Kota Denpasar banyak terjadi kemacetan.

Kemacetan terparah terjadi pada jalan menuju Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dimana lalu lintas kendaraan terpadat terjadi disana. Kegiatan antar jemput wisatawan domestik dan internasional menjadikan jalan arah dan dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menjadi macet. Kemacetan tersebut mengakibatkan ketidaknyamanan dan tidak efektif terhadap waktu.

Selain wisatawan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai juga digunakan oleh seluruh masyarakat sebagai akses keluar masuk pulau menggunakan pesawat, karena diketahui Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan satu-satunya bandara di Bali. Dengan demikian sangat wajar jalan menuju bandara sangat padat. Dengan adanya masalah diatas sangatlah perlu

adanya solusi terutama pada jalan menuju dan dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Untuk menaggulangi permasalahan tersebut Pemerintah Provinsi Bali memiliki gagasan untuk membangun jalan tol, sebagai akses alternatif menuju Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Jalan Tol Bali Mandara merupakan jalan tol pertama di Bali, dan juga jalan tol terapung pertama di Indonesia. Jalan tol ini membentang 12,7 kilometer diatas laut. Jalan Tol Bali Mandara menghubungkan antara Tanjung Benoa, Ngurah Rai Tuban, dan Nusa Dua. Inilah yang diharapkan para wisatawan maupun masyarakat dengan menggunakan Jalan Tol Bali Mandara ini maka waktu tempuh menuju Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dapat dipersingkat.

Jalan Tol Bali Mandara beroperasi secara resmi pada tanggal 23 September 2013 dengan tarif sesuai dengan golongan kendaraan. Berdasarkan surat keputusan (SK) Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 507/KPTS/M/2015.

- a) Golongan I = Rp11 ribu – seperti kendaraan sedan, jip, *pick up*, truk kecil dan bus.
- b) Golongan II = Rp16.500 – seperti truk dengan dua gandar.
- c) Golongan III = Rp22 ribu – seperti Truk dengan tiga gandar.
- d) Golongan IV = Rp27.500 – seperti truk dengan empat gandar.
- e) Golongan V = Rp33 ribu – seperti truk dengan lima gandar.
- f) Golongan VI = Rp4.500 – yakni kendaraan bermotor roda dua atau sepeda motor.

Untuk sistem pembayarannya ada 2 macam yaitu:

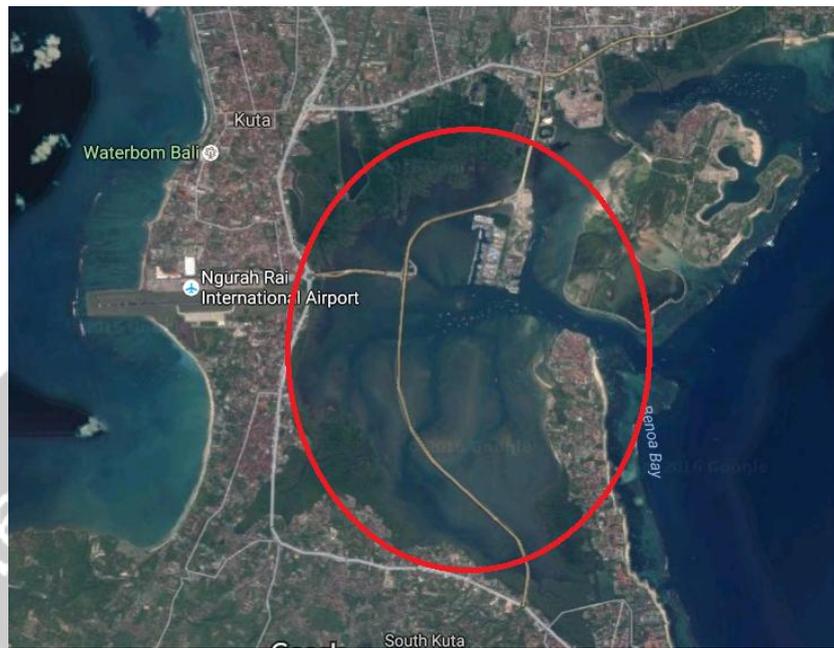
- a) sistem *cash*,
- b) kartu e-tol Bank Mandiri.

Hal utama yang harus diprioritaskan oleh sarana transportasi adalah tingkat kepuasan. Kualitas pelayanan sebagai penentu dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan adanya permasalahan mengenai tingkat kepuasan ini maka perlu diadakan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna jalan tol, maka penulis mengambil judul Tugas Akhir **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGENDARA TERHADAP KINERJA JALAN TOL BALI MANDARA”**



Sumber : <https://www.google.co.id/peta+pulau+bali>

Gambar 1.1 Peta Pulau Bali



Sumber : <https://www.google.co.id/maps/place/Bali>

Gambar 1.2 Foto Satelit Jalan Tol Bali Mandara



Sumber : <https://www.google.co.id/search?q=situasi+jalan+tol+bali>

Gambar 1.3 Situasi Jalan Tol Bali Mandara

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diambil suatu rumusan masalah yaitu sejauh mana tingkat kepuasan pengendara yang melintasi Jalan Tol Bali Mandara dari maupun menuju ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir ini dapat terarah dan terencana, maka penulis membuat suatu batasan masalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian ditujukan kepada para pengguna Jalan Tol Bali Mandara dari maupun menuju ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai,
- 2) Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner,
- 3) Kuesioner disebarkan pada 100 responden,
- 4) Penelitian dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan pengendara yang menggunakan Jalan Tol Bali Mandara sebagai akses dari maupun menuju Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengendara yang menggunakan Jalan Tol Bali Mandara sebagai akses dari maupun menuju Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

- 1) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengendara yang melintasi Jalan Tol Bali Mandara dari maupun menuju ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
- 2) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Provinsi Bali dan PT. Jasamarga Bali Tol selaku pengelola Jalan Tol Bali Mandara untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pengendara yang melewati Jalan Tol Bali Mandara tersebut.
- 3) Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah penelitian di bidang teknik sipil.

1.6 Keaslian Tugas Akhir

Terdapat penelitian sebelumnya yang sama-sama meneliti tentang kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Diah Lisnawati Tahun 2008, dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Divisi Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)” dilakukan pada tahun 2008. Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Persamaan

1. Penelitian ini sama-sama terkait tentang kepuasan pelanggan

Perbedaan :

1. Penelitian sebelumnya kepuasan yang diukur adalah pengguna jasa transportasi, sedangkan pada penelitian ini adalah Kinerja Jalan Tol Bali Mandara
2. Obyek penelitian, pada penelitian terdahulu dilakukan di Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua, sedangkan pada penelitian ini pada pengendara di Jalan Tol Bali Mandara.

