

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu pulau dari banyaknya pulau di Indonesia yang memiliki daya tarik yang kuat dari sektor bisnis dan juga pariwisata, maka dari itu tingkat pergerakan pengusaha, wisatawan, maupun warga yang datang ke Bali cukup padat baik sekedar berkunjung untuk berlibur dalam waktu yang singkat maupun dalam rentan waktu yang lama bahkan menetap. Kejadian ini mengakibatkan kepadatan lalu lintas pada ruas jalan, karena kebutuhan transportasi yang meningkat signifikan terutama akses jalan masuk ke Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang sekitarnya juga merupakan daerah perkantoran. Permasalahan tersebut mengakibatkan banyak terjadi kemacetan di Kota Denpasar sehingga menimbulkan rasa ketidaknyamanan serta tidak efektif terhadap waktu.

Untuk itu pemerintah Provinsi Bali mengatasi hal tersebut dengan membangun jalan bebas hambatan/jalan tol yang dibangun di atas permukaan laut dengan panjang 12,7 kilometer, Jalan Tol Bali Mandara ini merupakan jalan tol yang menghubungkan antara Kota Denpasar/Pelabuhan Benoa-Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Nusa Dua.

Tol Bali Mandara resmi beroperasi pada tanggal 23 September 2013, setiap golongan kendaraan memiliki tarif yang berbeda- beda. Terjadi penyesuaian tarif pada golongan kendaraan sejak Januari 2019 lalu, Berikut merupakan tarif pada setiap golongan kendaraan berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan

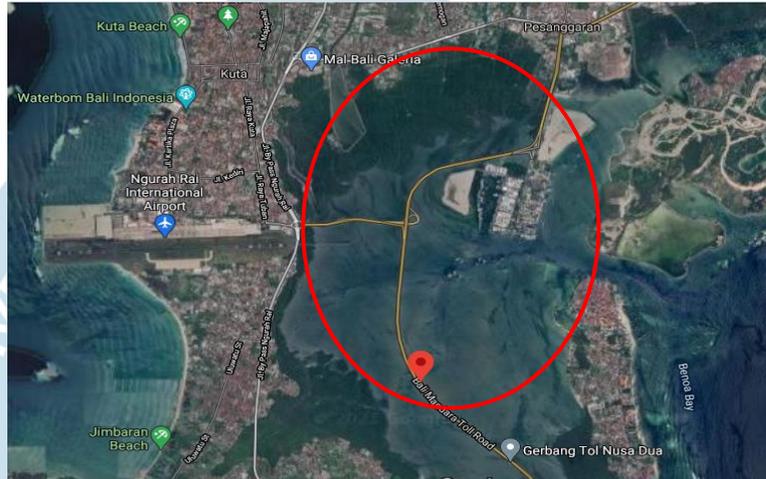
Perumahan Rakyat Nomor: 1234/KPTS/M/2019, tanggal 31 Desember 2019, tentang Penyesuaian Tarif Tol pada Ruas Jalan Tol Bali Mandara (Nusa Dua – Ngurah Rai – Benoa).

- a. Golongan I : Rp 11.500,- menjadi Rp 12.500,- (sedan, jip, pick up/truk kecil, dan bus)
- b. Golongan II : Rp 17.500,- menjadi Rp 19.000,- (Truk dengan 2 gandar)
- c. Golongan III : Rp 23.500,- menjadi Rp 19.000,- (Truk dengan 3 gandar)
- d. Golongan IV : Rp 29.000,- menjadi Rp 25.000,- (Truk dengan 4 gandar)
- e. Golongan V : Rp 35.000,- menjadi Rp 25.000,- (Truk dengan 5 gandar)
- f. Golongan VI : Rp 4.500,- menjadi Rp 5.000,- (Kendaraan bermotor roda 2)

Dari awal Tol beroperasi pada tanggal 23 September 2013 pembayaran tarif tol dapat dibayar dengan sistem cash dan menggunakan kartu e-tol. Tetapi pertanggal 1 Oktober 2017 pembayaran Tol hanya melayani transaksi elektronik menggunakan uang elektronik pada seluruh gardu Tol Bali Mandara yang diharapkan dapat menghemat waktu, mudah, dan efisien. Adapun beberapa kartu yang dapat digunakan untuk transaksi elektronik pembayaran tarif tol yaitu Bank Mandiri (Emoney dan Co-Branding), BRI (Brizzi), BNI (Tapcash), dan BCA (Flazz). Jalan Tol Bali Mandara adalah jalan tol pertama yang menerapkan pelayanan 100% dengan uang elektronik.

Sebagai salah satu sarana transportasi, jalan tol harus memprioritaskan tingkat kepuasan pengguna jalan tol. Kualitas pelayanan merupakan penentu dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Pada kasus ini perlu diadakan penelitian

terhadap kepuasan pengguna jalan tol, maka judul yang diambil oleh penulis adalah  
**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JALAN TOL BALI MANDARA”**



Gambar 1.1 Peta satelit Jalan Tol

## 1.2 Rumusan Masalah

Setelah latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, dapat di rumuskan suatu masalah yaitu seberapa tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap kualitas pelayanan Jalan Tol Bali Mandara terhadap kualitas pelayanan Jalan Tol Bali Mandara.

## 1.3 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan-batasan masalah untuk penelitian tugas akhir ini agar dapat terarah dan terencana :

- 1) Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner,

- 2) Kuesioner disebarikan kepada para pengguna Jalan Tol Bali Mandara,
- 3) Kuesioner akan disebarikan kepada 100 responden,
- 4) Penelitian hanya dilakukan atas tingkat kepuasan pengendara yang menggunakan akses jalan Tol Bali Mandara.

#### **1.4 Tujuan Tugas Akhir**

Dari Rumusan Masalah diatas, tujuan ditulisnya tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan Pengendara terhadap kualitas pelayanan Jalan Tol Bali Mandara.

#### **1.5 Manfaat Tugas Akhir**

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi pihakpihak tertentu sebagai berikut :

- 1) Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu penulis terhadap masalah yang berhubungan terhadap tingkat kepuasan pengendara terhadap kualitas pelayanan Jalan Tol Bali Mandara.
- 2) Hasil dari penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pembaca dan juga menjadi masukan untuk pihak perusahaan selaku pengelola Jalan Tol Bali Mandara yaitu PT. Jasamarga Bali Tol agar mengetahui seberapa tingkat kepuasan pengendara terhadap kualitas pelayanan serta dapat menjadi acuan agar lebih meningkatkan kualitas pelayan jalan tol.