

ABSTRAK

Pembangunan jalan tol merupakan salah satu aspek pendukung utama dalam proses percepatan pembangunan nasional Indonesia. Namun seiring pertumbuhan penduduk dan perkembangan wilayah, prasarana jalan kian dipenuhi berbagai moda transportasi yang pada akhirnya menyebabkan penumpukan dan kemacetan. Pembangunan jalan tol di Jakarta merupakan salah satu alternatif untuk mengurai kemacetan di kota tersebut. Pembangunan Tol Kelapa Gading - Pulo Gebang ini diharapkan mampu menambah kapasitas jalan sehingga memperlancar transportasi kedua wilayah. Namun, tarif tol yang variatif menimbulkan persepsi yang berbeda-beda pada penggunaannya. Penetapan tarif tol umumnya berorientasi pada analisis finansial yang mengakibatkan tidak sepadan dengan kemampuan (*Ability To Pay*) dan keinginan (*Willingness To Pay*) serta penetapan tarif ideal masyarakat sebagai pengguna jasa jalan tol.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Populasi penelitian seluruh masyarakat kota Jakarta tahun 2022 sebesar 10.679.951 jiwa, jumlah sampel dihitung menggunakan metode Slovin menghasilkan 100 responden yang dipilih melalui kriteria tertentu. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengendara terhadap kualitas pelayanan Jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang berada pada kategori “Puas” yang dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,62% yang berada pada rentang 61% sampai dengan 80% sehingga berada pada kategori “Puas”. Kemudian, kualitas pelayanan dan kebijakan tarif berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang yang ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($48,060 > 3,09$) dan signifikannya $< 0,05$ ($0,00 < 0,05$) artinya signifikan/berpengaruh. ATP responden terhadap tarif jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang yang tertinggi adalah sebesar Rp. 166.766,24 yaitu pada responden dengan kategori pekerjaan sebagai Ibu/Bapak Rumah Tangga dan ATP terendah adalah sebesar Rp. 125.620,99 yaitu pada responden dengan kategori pekerjaan sebagai Pelajar atau Mahasiswa. Adapun nilai ATP rata-rata seluruh responden adalah sebesar Rp. 147.582,02. Sedangkan nilai WTP responden terhadap tarif jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang responden yang tertinggi adalah sebesar Rp. 21.750 yaitu pada responden dengan kategori pekerjaan sebagai Pelajar atau Mahasiswa dan WTP terendah adalah sebesar Rp. 20.523 yaitu pada responden dengan kategori pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau TNI/Polri. Adapun nilai WTP rata-rata seluruh responden adalah sebesar Rp. 20.970.

Kata Kunci : Kebijakan Tarif, Kualitas Pelayanan, ATP, WTP, *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Toll road construction is one of the main supporting aspects in the process of accelerating Indonesia's national development. However, along with population growth and regional development, road infrastructure is increasingly filled with various modes of transportation which ultimately causes congestion and congestion. Construction of toll roads in Jakarta is an alternative to reduce traffic jams in the city. The construction of the Kelapa Gading - Pulo Gebang toll road is expected to increase road capacity thereby facilitating transportation between the two regions. However, varying toll rates give rise to different perceptions among users. Determination of toll rates is generally oriented towards financial analysis which results in a disproportionate ability (Ability To Pay) and desire (Willingness To Pay) as well as determining the ideal tariff for the public as users of toll road services.

This research uses a descriptive method with a quantitative approach. Data collection uses questionnaires and documentation. The research population of all residents of the city of Jakarta in 2022 is 10,748,230 people. The sample size was calculated using the Slovin method resulting in 100 respondents selected using certain criteria. Data analysis uses validity tests, reliability tests and descriptive analysis.

The results of the research show that the level of driver satisfaction with the service quality of the Kelapa Gading - Pulo Gebang Toll Road is in the "Satisfied" category as evidenced by the Customer Satisfaction Index (CSI) value of 78.62% which is in the range of 61% to 80% so it is in the "Satisfied" category. Then, service quality and tariff policies have a positive effect on user satisfaction on the Kelapa Gading – Pulo Gebang toll road as indicated by the calculated F value $> F$ table ($48.060 > 3.09$) and the significance is < 0.05 ($0.00 < 0.05$) it means significant/influential. Respondents' Ability To Pay (ATP) rate for the Kelapa Gading – Pulo Gebang toll road was Rp. 166,766.24, namely for respondents with the job category as Housewife/Father and the lowest ATP was IDR. 125,620.99, namely for respondents with the job category as Student or College Student. The average Ability To Pay (ATP) value for all respondents is IDR. 147,582.02. Meanwhile, the highest Willingness To Pay (WTP) value of respondents regarding the Kelapa Gading – Pulo Gebang toll road tariff was IDR. 21,750, namely for respondents with the job category as Student or College Student and the lowest WTP is IDR. 20,523, namely respondents with job categories as Civil Servants (PNS) or TNI/Polri. The average Willingness To Pay (WTP) value for all respondents is IDR. 20,970.

Keywords: *Tariff Policy, Service Quality, ATP, WTP, Customer Satisfaction Index*