

INTISARI

Tol merupakan jalan bebas hambatan yang telah menghubungkan satu kota dengan kota lainnya dalam satu pulau. Pemerintah Indonesia memiliki target pembangunan jalan tol sepanjang 1.100 km hingga akhir tahun 2019, sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis (Renstra) 2015 – 2019 Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Proyeksi pembangunan jalan tol sampai dengan akhir 2019 adalah sebesar 1.391,14 km (BPJT, 2019). Kendala yang masih terjadi adalah masih ditemuinya kemacetan di jalan tol, sedangkan jalan tol merupakan jalan yang seharusnya bebas hambatan. Inovasi yang telah dilakukan dengan memanfaatkan teknologi saat ini masih belum dapat mengatasi permasalahan kemacetan di jalan tol khususnya di gerbang tol pada saat pengguna jalan tol melakukan transaksi pembayaran tol.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi model bisnis sehingga dapat menciptakan sistem jasa pembayaran tol yang dapat mengatasi masalah kemacetan yang ditemui di jalan tol, khususnya di gerbang tol. Metode penelitian menggunakan metoda campuran, yaitu metode kuantitatif yang didukung oleh kualitatif. Subjek penelitian adalah para pengguna jalan tol baik pengguna mobil pribadi maupun para sopir kendaraan umum. Tujuan survei untuk mengetahui pengalaman dan kepuasan para pengguna jalan tol terhadap pelayanan jalan tol khususnya sistem pembayaran tol serta harapan yang diinginkan oleh para pengguna tol untuk sistem pembayaran tol masa depan.

Temuan hasil survei dan wawancara menunjukkan bahwa pengguna jalan tol baik pengguna kendaraan pribadi dan para sopir kendaraan umum mengharapkan pemanfaatan teknologi yang lebih canggih untuk sistem pembayaran tol (survei), adanya penerapan sistem pembayaran tol tanpa henti (survei dan wawancara), sistem yang mudah digunakan untuk semua elemen pengguna jalan tol (wawancara), Kemacetan di gerbang tol teratasi (survei).

Eksplorasi jasa sistem pembayaran jalan tol diharapkan dapat memberikan solusi terbaik untuk kebutuhan pengguna jalan tol terkait sistem pembayaran jalan tol di Indonesia. Jasa sistem pembayaran tol ini akan menggunakan telepon genggam sebagai alat dan pulsa sebagai uang elektronik untuk transaksi tanpa perlu berhenti dan membuka kaca di gerbang tol.

Kata Kunci: Jalan tol, Kemacetan, Model Bisnis, Sistem pembayaran tol, Telepon genggam, Pulsa

ABSTRACT

Toll road is a freeway that has connected one city with another city in one island. The Government of Indonesia has a target of building a toll road along 1,100 km until the end of 2019, in accordance with the targets set in the Strategic Plan (Renstra) 2015 - 2019 of the Ministry of Public Works and Public Housing. The projected construction of toll roads until the end of 2019 is 1,391.14 km (BPJT,2019). The obstacle that still occurs is still encountered congestion on the toll road, while the toll road is a road that should be freeway. Innovations that have been done by utilizing current technology are still not able to overcome the problem of congestion on the toll road especially at toll gates when toll road users make toll payment transactions.

This research aims to explore the business model so as to create a toll payment service system that can overcome the problem of congestion encountered on the toll road, especially at toll gates. Research methods use mixed methods, i.e. quantitative methods supported by qualitative. The subjects of the study were toll road users both private car users and public vehicle drivers. The purpose of the survey is to find out the experience and satisfaction of toll road users to toll road services, especially toll payment systems and the expectations desired by toll users for future toll payment systems.

The findings of the survey results and interviews show that toll road users both private vehicle users and public transportation drivers expect the utilization of more sophisticated technology for toll payment systems (surveys), the implementation of toll payment systems without stopping (surveys and interviews), a system that is easy to use for all elements of toll road users (interviews), congestion at toll gates (surveys).

Exploration of toll road payment system services is expected to provide the best solution for the needs of toll road users related to toll road payment systems in Indonesia. This toll payment system service will use mobile phones as a tool and pulses as electronic money for tanpe transactions need to stop and open the glass at the toll gate.

Keywords: Toll Roads, Congestion, Business Model, Toll payment system, Mobile phone, Pulse