

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman yang dimana sekarang sudah memasuki zaman 4.0 yang menuju 5.0 dimana semua aspek membutuhkan basis teknologi salah satunya yaitu proses pembayaran di gerbang tol. Perkembangan transportasi pada zaman ini pun mengalami peningkatan yang sangat pesat dimana hampir semua masyarakat memiliki kendaraan masing-masing yang dimana itu menjadi sebuah problematika kemacetan di jalan. Pemerintah memberikan upaya agar menanggulangi kemacetan yang ada, salah satunya dengan cara membangun jalan Toll untuk mempermudah mobilitas masyarakat untuk berkegiatan sehari-hari dan untuk mempermudah mencapai tujuan.

Jalan Toll (di Indonesia disebut juga sebagai jalan bebas hambatan) adalah suatu jalan yang dikhususkan untuk kendaraan bersumbu dua atau lebih (mobil, bus, truk) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain (Maulia, 2020). Penggunaan fasilitas ini dapat di pungut biaya yang sudah di berlakukan. Penetapan tarif yang berlaku dilakukan berdasarkan dengan golongan yang di bagi menjadi lima golongan. Lalu bangunan yang biasanya terdapat dalam fasilitas jalan toll yaitu ada pintu toll, rumah toll, plaza toll atau yang biasa di Indonesia di sebut gerbang tol. Biasanya bangunan ini terdapat ditemukan di dekat pintu keluar dan masuk toll.

Pembangunan toll ini memberikan dampak yang positif bagi masyarakat namun tidak dipungkiri memiliki beberapa permasalahan juga salah satunya adalah kemacetan di gerbang tol itu sendiri, namun proses perkembangan jalan toll di Indonesia juga sudah mengalami kemajuan yang dimana tadinya pembayaran tarif tol dibayar menggunakan pembayaran manual dan di layani oleh petugas toll di dalam gardu, namun sudah mengalami perkembangan pada saat ini dengan menggunakan uang elektronik.

Uang elektronik adalah alat pembayaran yang dikeluarkan oleh otoritas negara melalui suatu lembaga penyedia dan nominal rupiahnya disimpan dalam bentuk elektronik pada penyimpanan seperti server atau chip (Maulia, 2020). Uang elektronik tersebut sudah disahkan dan dikeluarkan oleh lembaga otoritas negara yang dimana uang rupiahnya disimpan didalam sebuah chip. Uang elektronik tersebut karena sudah dirasa sah oleh negara maka dalam pembayaran tarif toll di Indonesia sudah digunakan yang bernama *E-Toll*.

E-Toll merupakan sistem pembayaran elektronik dengan menggunakan uang elektronik (Maulia, 2020). Kebijakan mengenai pengguna uang elektronik di jalan toll mengacu pada Peraturan Menteri Pekerja Umum dan Perumahan Rakyat nomor 16/PRT/M/2017 Tahun 2017 tentang transaksi toll non tunai di jalan toll dimana pengguna uang elektronik merupakan salah satu bentuk teknologi dalam transaksi toll non tunai di jalan toll. Dimana penggunaan E-Toll ini adalah sebuah bukti nyata dimana seluruh elemen sudah harus beradaptasi dengan teknologi karena E-toll ini salah satu terobosan teknologi yang di ciptakan PT. Jasa Marga.

E-Toll merupakan bentuk implementasi e-government berdasarkan Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol. Selanjutnya pada Pasal 6 ayat 1 menjelaskan bahwa e-toll merupakan pelayanan pembayaran tol menggunakan sistem elektronik yang mulai diterapkan secara serentak pada 31 Oktober 2017. Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna tol, sehingga transaksi tol menjadi lebih efektif, efisien, aman, dan nyaman. Keberadaan e-toll dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dan praktis dalam melakukan transaksi pembayaran tarif tol, diantaranya: mempercepat layanan transaksi, mengurangi antrian, serta menyesuaikan dengan program pemerintah yang disebut GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) (Biro Komunikasi Publik)

Adapun *input, proses, output, benefit, outcome*, menggunakan e-toll bagi masyarakat sangat memudahkan karena masyarakat tidak usah repot untuk membawa uang *cash* yang banyak, cukup menggunakan kartu saja untuk pembayaran. Pada saat ini sudah ada kartu yang bernama E-Toll yang dimana para pengguna jalan toll dapat membayar menggunakan kartu tersebut uang sudah di sediakan gardu khusus yang bernama GTO. Dalam penggunaan E-Toll ini terdapat beberapa manfaat yang di dapat yaitu dapat mempermudah pembayaran transaksi, yang dimana waktu pembayarannya menjadi lebih cepat hanya membutuhkan waktu selama 4 detik saja, karena dalam proses pengerjaannya menggunakan mesin berbeda dengan sebelum penggunaan E-toll ini waktu dalam proses pembayaran nya cenderung jauh lebih lama karena pada saat itu manusia yang bekerja. Lalu

selanjutnya mudah saat digunakan karena hanya menempelkan kartu kepada mesin yang sudah di sediakan maka palang pintu otomatis langsung terbuka dan pembayaran sudah otomatis berhasil.

Salah satu lembaga BUMN yang mengelola pelaksanaan jalan toll di Indonesia yang mencakup salah satunya ruas jalan toll Purbaleunyi yang merupakan ruas yang menghubungkan antara wilayah Bandung Raya dengan Jakarta dan menjadi salah satu gerbang paling sibuk di antara semua gerbang yang berada di ruas purbaleunyi. Karena baik pengguna jalan yang akan keluar Kota Bandung maupun masuk ke Kota Bandung melewati gerbang Toll Pasteur sehingga jumlah volume kendaraan di gerbang toll Pasteur ini cukup tinggi.

Gerbang tol Pasteur merupakan salah satu gerbang tol yang penting dan strategis, terletak di wilayah yang padat lalu lintas, seperti di kota Bandung atau sekitarnya. Pertumbuhan populasi, perkembangan ekonomi, dan pembangunan infrastruktur di wilayah tersebut dapat menyebabkan peningkatan lalu lintas harian di gerbang tol ini.

Sebagai respons terhadap meningkatnya lalu lintas dan untuk meningkatkan efisiensi pengumpulan tol, pihak otoritas jalan tol telah menerapkan program e-toll di gerbang toll Pasteur. Program ini bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran tol, mengurangi waktu antrean di gerbang tol, dan meningkatkan kecepatan arus lalu lintas

Tabel 1.1 Data Jumlah Transaksi Gerbang Toll Pasteur Tahun 2022

No	Kartu E-Toll	Golongan Kendaraan	Jumlah Transaksi
1.	BCA	Gol I	8.076.552
		Gol II	949.456
		Gol III	634.876
		Gol IV	430.024
		Gol V,VI	88.908
2.	BNI	Gol I	6.987.390
		Gol II	987.156
		Gol III	47.987
		Gol IV	22.876
		Gol V,VI	21.675
3.	MANDIRI	Gol I	4.098.345
		Gol II	887.789
		Gol III	73.891
		Gol IV	34.324
		Gol V,VI	32.876
4.	BRI	Gol I	4.598.634
		Gol II	429.3431
		Gol III	298.987
		Gol IV	197.098
		Gol V,VI	84.987

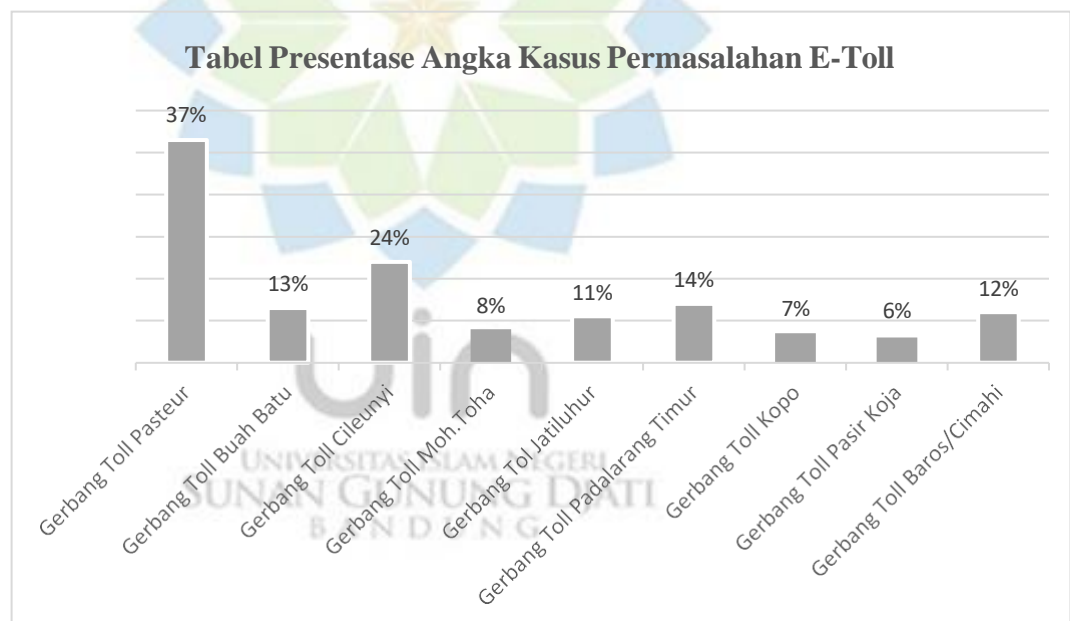
Sumber : PT. Jasamarga Cabang Purbaleunyi

Dalam tabel 1.1 menjelaskan mengenai jumlah transaksi yang terjadi di gerbang toll selama 1 tahun yaitu di tahun 2022 sesuai dengan bank E-Toll itu di

keluarkan dan sesuai dengan golongan kendaraan dari golongan I sampai dengan golongan VI dimana yang mendominasi jumlah transaksi di gerbang Toll Pasteur adalah golongan I yang dimana golongan I ini adalah kendaraan kecil seperti sedan dan kebanyakan pengguna jalan yang melewati gerbang toll Pasteur ialah para pengguna mobil kecil akses gerbang Toll Pasteur ini langsung ke pusat kota, hal ini juga bisa menjelaskan bahwasanya gerbang Toll Pasteur ini adalah gerbang Toll yang sangat padat karena mencapai jumlah transaksi tertinggi sebanyak 8.076.552

Tabel 1.2

Data Presentase Angka Kasus Permasalahan E-Toll 2022



Sumber : PT. Jasamarga Cabang Purbaleunyi

Menurut data 1.2 menjelaskan bahwasanya gerbang Toll Pasteur adalah gerbang toll yang memiliki angka kasus permasalahan program E-Toll yang sangat tinggi mencapai 37% karna gerbang toll Pasteur ini adalah gerbang toll yang berada

di pusat kota Bandung sehingga volume kendaraan sangat tinggi melalui gerbang toll tersebut, maka potensi kasus permasalahan E-Toll di gerbang toll cenderung tinggi.

Dalam sebuah inovasi, maka dipastikan terdapat hal positif dan negatif, maka dari itu hal negatif dalam penggunaan E-toll ini adalah sulitnya mengecek saldo yang terdapat pada kartu tersebut, ada kalanya terjadi ketika pengguna jalan sudah memasuki gerbang toll untuk melaksanakan transaksi pembayaran, lalu saldo E-toll nya kurang untuk melakukan pembayaran. Hal itu dapat menghambat terhadap pengguna jalan lain sehingga sering terjadi kemacetan di gerbang tol, sebenarnya hal tersebut dapat di hindari jika kartu tersebut sering digunakan karena ketika sudah selesai pembayaran terdapat tampilan di monitor sisa saldo yang tersedia di kartu E-Toll tersebut.

Ramainya volume kendaraan yang melewati gerbang toll Pasteur mengindikasikan dapat menyebabkan kemacetan di jalan arteri menuju tempat tempat wisata di Kota Bandung dan kebanyakan kendaraan melewati gerbang tol pasteur berasal dari JABODETABEK (Alfarisi, 2020).

Inovasi kartu E-Toll ini di harapkan dapat membantu mengurangi antrian pembayaran toll yang tadinya pembayaran secara manual berlangsung selama 6-7 detik menjadi 3-4 detik. Pada saat ini masyarakat sudah beradaptasi dengan inovasi ini dimana seluruh masyarakat sudah menggunakan kartu E-toll tersebut, namun masyarakat belum menerima sosialisasi tentang tarif E-toll karena sering terjadi kenaikan harga tarif yang tidak diketahui oleh masyarakat. Oleh karena itu maka

sering terjadinya kekurangan saldo yang dialami oleh pengguna jalan sehingga nantinya dapat menjadi pemicu kemacetan yang harusnya waktu dalam pembayaran E-Toll berlangsung selama empat detik apabila terjadi kekurangan saldo maka waktu yang tersita jauh lebih banyak karena pengguna jalan harus mengisi saldo terlebih dahulu.

Meskipun pada saat ini seluruh pembayaran toll sudah menggunakan E-Toll namun dari pihak Jasamarga pun masih membuka gardu untuk pembayaran menggunakan uang tunai dan untuk pengisian saldo yang kurang, gardu tersebut terletak di pojok paling kiri di setiap gerbang exit toll. Tidak jarang sering terjadi kemacetan pada gardu ini karena waktu transaksi jauh lebih lama, maka dari itu yang dipertanyakan mengapa hal tersebut bisa terjadi karena seharusnya dengan penggunaan kartu E-Toll, hal tersebut sudah tidak terjadi tapi kenyataannya di lapangan masalah tersebut masih terjadi.

Pada observasi awal program E-Toll masih belum optimal dalam pelaksanaannya sebagaimana dalam penilaian masyarakat program efektif secara keseluruhan. Karena belum adanya perubahan nyata setelah digunakannya program E-Toll masih saja ada kemacetan di gerbang toll. Permasalahan dalam penggunaan kartu E-Toll bukan hanya kekurangan saldo saja melainkan terkadang kartu E-Toll tersebut sering tidak terbaca oleh mesin yang salah satunya terjadi kasus "*Data Invalid*" yang artinya kartu tersebut tidak terbaca oleh mesin yang disebabkan karena pengguna jalan menggunakan kartu yang berbeda pada saat masuk di gerbang *entrance*, karena khususnya di tol daerah Bandung sistem yang di gunakan adalah sistem tertutup yang artinya pengguna jalan tidak bisa menggunakan kartu yang

berbeda dengan kartu yang digunakan di pintu *entrance*, berbeda dengan sistem yang di gunakan di daerah di Jakarta yaitu sistem terbuka yang dimana pengguna jalan bisa menggunakan kartu yang berbeda dengan kartu yang di pake di pintu masuk. Maka dari itu penulis menggunakan teori dari Sutrisno (2007) yang mempunyai pemahaman program, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan diatas maka dimensi perubahan nyata belum terealisasi dalam penelitian ini.

Permasalahan yang terjadi di lapangan setelah penulis melakukan observasi dan ditemukan beberapa masalah, pada dasarnya program E-Toll ini dikeluarkan untuk mengurangi kemacetan di gerbang toll namun setelah melakukan observasi di lapangan masih saja terjadi kemacetan di gerbang tol yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu masyarakat pengguna jalan toll masih banyak yang kekurangan saldo padahal pihak jasmarga sudah memberikan sosialisasi dengan cara memasang tarif toll di gerbang keluar lalu mensosialisasikan lewat website namun masyarakat masih banyak yang mengalami kekurangan saldo sehingga dapat menimbulkan kemacetan di gerbang toll, permasalahan yang sering banyak ditemui juga banyak kejadian kartu E-Toll yang tidak terbaca oleh mesin yang disebabkan oleh kartu E-Toll pengguna jalan yang sudah rusak sehingga tidak terbaca oleh mesin. Maka dari itu program E-Toll ini belum berjalan seacara efektif dan efisien sehingga belum ada keselarasan antara teori menurut sutrisno pada dimensi perubahan nyata.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis yang dituangkan dalam skripsi berjudul

“EFEKTIVITAS PROGRAM PADA E-TOLL DI GERBANG TOL PASTEUR”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka teridentifikasi bahwasanya terdapat permasalahan yang di temukan sesuai dengan apa yang berada di lapangan, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan program E-Toll di lapangan masihh banyak sekali para pengguna jalan yang kekurangan saldo E-Toll dan mengakibatkan kemacetan pada gerbang tol karena memakan waktu dalam proses pembayaran tarif toll.
2. Waktu transaksi masihh tidak sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan yang harusnya waktu transaksi menggunakan E-Toll hanya 3-4 detik masihh banyak di temukan waktu transaksi yang melebihi waktu tersebut.
3. Banyak di temukan kartu E-Toll yang tidak terbaca oleh mesin disebabkan oleh sudah rusakny kartu E-Toll dari pengguna jalan.

1.3 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut yakni,

1. Bagaimana pemahaman program E-Toll di gerbang toll Pasteur dapat mempengaruhi efisiensi penggunaan sistem pembayaran tol elektronik oleh para pengguna jalan tol?

2. Bagaimana ketepatan waktu pelaksanaan program E-Toll di gerbang toll Pasteur dapat meningkatkan kelancaran arus lalu lintas dan mengurangi antrean di gerbang tol?
3. Bagaimana capaian tujuan program E-Toll di gerbang toll Pasteur dapat diukur dan dievaluasi untuk menilai keberhasilannya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bagi pengguna jalan tol?
4. Bagaimana perubahan nyata yang dihasilkan oleh program E-Toll di gerbang toll Pasteur dapat berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pengumpulan tol, pengurangan penggunaan uang tunai, dan pengurangan dampak lingkungan dari emisi kendaraan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pemahaman program E-toll sudah di pahami oleh masyarakat.
2. Menganalisis terlaksana tepat waktu transaksi pembayaran pada program E-Toll.
3. Menganalisis tercapainya tujuan pelayanan publik pada program E-Toll.
4. Menganalisis apakah program E-Toll sudah memberikan perubahan nyata atas permasalahan yang ada.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan sebuah manfaat terhadap sebuah instansi sehingga menjadi bahan tolak ukur apakah sebuah

program yang sudah ditempuh berjalan secara efektif atau tidak, juga memberikan ilmu baru kepada penulis tentang bagaimana perumusan sebuah kebijakan dan perumusan sebuah program.

2. Secara Praktisi

a. Untuk Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dan implementasi dalam menambah pengetahuan umum dan untuk menyusun penelitian tahap selanjutnya.

b. Untuk Universitas

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi topik dalam pengembangan dan pengetahuan ilmu administrasi pada Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

c. Untuk Instansi

Diharapkan hasil penelitian dapat mampu memberikan manfaat terhadap bahan kajian untuk menentukan kembali kebijakan-kebijakan yang lain.

d. Untuk Masyarakat

Diharapkan menjadi sumber informasi bagi masyarakat, sehingga masyarakat semakin tahu perkembangan dari teknologi yang berkembang pada saat ini, umumnya perkembangan pada P.T Jasamarga yang dimana penggunaan toll di Indonesia sangat tinggi yang mengharuskan masyarakat mengetahui informasi tersebut.

1.6 Kerangka Pemikiran

Agar validitas penelitian tidak dipertanyakan, maka harus didasarkan pada teori yang relevan. Tiga teori yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Pertama, Grand Theory Administrasi Publik yang digunakan adalah *Grand Theory*. Menurut (Pasolong, 2019), mengutip Nicholas Henry, “Administrasi publik adalah kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik”. Tujuannya adalah untuk meningkatkan daya tanggap kebijakan publik terhadap kebutuhan sosial dan meningkatkan pemahaman publik tentang pemerintah dan rakyatnya.

Kedua, Middle Theory yang digunakan adalah pelayanan publik. Mengutip Friedrich dalam (Fajar Tri Sakti, 2018) bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu ketika terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan).

Ketiga, Applied Theory. Teori keefektifan program lah yang digunakan. Mengenai pengukuran tingkat efektivitas tol elektronik (E-Toll), (Sutrisno, 2007) menggunakan lima indikator efektivitas program: pemahaman program, tepat waktu, tepat sasaran, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Peneliti mengangkat tiga dimensi—tepat sasaran, tepat waktu, dan mencapai tujuan—berdasarkan dimensi teoritis yang telah dijelaskan di atas.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran