



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH EFEKTIFITAS DAN EFESIENSI DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN BAGI PENGGUNA JALAN TOL PEKANBARU  
BANGKINANG PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Fakultas Syariah Dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**EGI RIZAL SAPUTRA**

**NIM:12120510902**

**PROGRAM S1**

**EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**1447H/2025**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi Dengan Judul **“Analisis Efektifitas Dan Efesiensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Pengguna Jalan Tol Pekanbaru Bangkinang Perspektif Ekonomi Syariah”**, yang ditulis oleh:

Nama : Egi Rizal Saputra  
 NIM : 12120510902  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Mei 2025

Pembimbing 1

**Dr. Musnawati, SE., M.Ak, M.F**  
**NIP. 19740206200501200**

Pembimbing 2

**Nuryanti, S.E.I., ME.Sy**  
**NIP. 198701032023212035**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **PENGARUH EFEKTIFITAS DAN EFESIENSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI PENGGUNA JALAN TOL PEKANBARU BANGKINANG PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH** yang ditulis oleh:

Nama : Egi Rizal Saputra  
NIM : 12120510902  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 19 Juni 2025  
Waktu : 13.00 WIB  
Tempat : Ruang Praktek Peradilan Semu (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 1 Juli 2025**  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Muhammad Nurwahid, M.Ag**

Sekretaris  
**Haniah Lubis, ME., Sy**

Penguji I  
**Dr. Rustam, SE., ME.,Sy**

Penguji II  
**Afdhol Rinaldi, SE, M.Ec**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

  
**Dr. H. Maqfirah, MA**  
NIP. 19741025 200312 1 002





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama : Egi Rizal Saputra  
 Nim : 12120510902  
 Tempat, Tanggal Lahir : Bangkinang, 07 April 2003  
 Fakultas : Syariah Dan Hukum  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi : **PENGARUH EFEKTIFITAS DAN EFESIENSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI PENGGUNA JALAN TOL PEKANBARU BANGKINANG PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

Menyatakan Dengan Sebenar-Benarnya Bahwa:

1. Penulisan Skripsi Dengan Judul Sebagaimana Tersebut Diatas Adalah Hasil Pemikiran Dan Penelitian Saya Sendiri.
2. Semua Kutipan Dan Karya Tulis Saya Ini Sudah Disebutkan Sumbernya.
3. Oleh Karena Itu Skripsi Saya Ini Dinyatakan Bebas Dari Plagiat.
4. Apabila Dikemudian Hari Terbukti Terdapat Plagiat Dalam Penulisan Skripsi Saya Tersebut, Maka Saya Bersedia Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan.

Demikian Surat Pernyataan Ini Saya Buat Dengan Penuh Kesadaran Dan Tanpa Paksaan Dari Pihak Manapun Juga.

Pekanbaru, 8 Juli 2025

Yang Menyatakan



**Egi rizal saputra**

Nim: 12120510902



## ABSTRAK

Egi Rizal Saputra (2025): **Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Pengguna Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang Perspektif Ekonomi Syariah**

Pembangunan Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang merupakan bagian dari proyek strategis nasional yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antarwilayah dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Provinsi Riau. Namun, meskipun tol ini diharapkan memberi manfaat dalam hal efisiensi dan kenyamanan, masih terdapat keluhan dari pengguna terkait tarif yang dianggap tinggi dan pelayanan yang belum maksimal. Hal ini mendorong perlunya kajian terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan tol dalam perspektif ekonomi syariah yang menekankan prinsip keadilan (*'adl*) dan kemaslahatan (*maslahah*). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh efektivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang? (2) Bagaimana pengaruh efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang? (3) Bagaimana pengaruh efektivitas dan efisiensi secara simultan terhadap kualitas pelayanan? (4) Bagaimana penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam perspektif ekonomi syariah terhadap pelayanan jalan tol?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang merupakan pengguna aktif jalan tol Pekanbaru–Bangkinang. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik efektivitas maupun efisiensi berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengguna jalan tol. Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang terbukti memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan, namun masih perlu evaluasi terhadap kebijakan tarif agar lebih berkeadilan. Dalam perspektif ekonomi syariah, tol ini telah mencerminkan prinsip *maslahah*, namun perlu peningkatan agar juga memenuhi prinsip *'adl*, terutama bagi pengguna dengan daya beli rendah dan pelaku UMKM.

**Kata kunci:** Jalan tol, efektivitas, efisiensi, ekonomi syariah, pelayanan publik



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, tuhan semesta alam yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia dan kasih sayang serta ridho-nya kepada penulis. Sholawat serta salam penulis sampaikan kepada Rasulullah, Nabi yang mulia, Nabi besar Muhammad saw sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Analisis Efektifitas Dan Efesiensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Pengguna Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang Perspektif Ekonomi Syariah”**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan baik dalam segi materi maupun dalam teknik penulisannya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan segala kemurahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terbentuknya sebuah karya tulis ilmiah yang sempurna.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada semua pihak yang senantiasa mendampingi penulis baik dalam keadaan suka maupun duka, teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada:





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kedua orang tua tercinta Bapak amrizal dan Ibu wirdayana yang tidak pernah lelah dan menyerah serta memberikan do'a, semangat, motivasi kepada penulis, Mudah-mudahan setiap pengorbanan Bapak dan Ibu menjadi amal jariyah menuju surga Allah Aamiin.
2. Ibu prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, Ck selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Prof. Dr. H, Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta civitas akademika.
3. Bapak Dr. H. Maghfirah, MA. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Riau, beserta Bapak Dr, H. Akmal Abdul Munir, LC., M.A selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE., M.Sc. Ak, selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, serta bapak ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syariah Dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Syamsurizal, SE., M.Sc. Ak, selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberi nasehat motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Ibu Dr Musnawati, S.E,M.Ak,M.E dan Ibu Nuryanti,S.E.I.,ME.Sy. selaku Dosen pembimbing skripsi penulis yang bersedia meluangkan waktu dan senantiasa memberi saran, bimbingan, nasehat, dan arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dari awal hingga tahap akhir.
7. Pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau selaku pihak yang telah menyediakan referensi berupa buku, jurnal dan skripsi guna untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Keluarga besar tercinta dan teman-teman seperjuangan jurusan khususnya jurusan ekonomi syariah angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang juga ikut serta membantu dalam penelitian ini. penulis yang selalu mendukung dan memberikan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

*Wassalamu'alaikum warohmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, 21 Mei 2025  
Penulis

**EGI RIZAL SAPUTRA**  
NIM: 12120510902





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>14</b>
A. Sarana Jalan Tol .....	14
B. Efektifitas Layanan Jalan Tol.....	18
C. Efisiensi Dalam Konteks Jalan Tol .....	23
E. Efektifitas Dan Efisiensi Perspektif Ekonomi Syariah .....	30
F. Penelitian Terdahulu .....	34
G. Kerangka Konseptual.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Subjek dan objek Penelitian.....	39
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42
G. Metode Analisis Data .....	43
M. Profil Dan Sejarah Jalan Tol Pekanbaru- Bangkinang.....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Hasil Penelitian.....	56
B. Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	80
C. Pengguna Jalan Tol Perspektif Ekonomi Syariah .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Volume Lalu Lintas Kendaraan di Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang 2024

Table 1.2 Tarif Baru Ruas Tol Pekanbaru – Bangkinang – IIX Koto Kampar Tahun 2025:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang berbentuk kepulauan dengan wilayah daratannya yang dipisahkan oleh perairan laut yang luas. Setiap wilayah di Indonesia memiliki karakteristik khusus yang mencakup kemurnian, karakter, keistimewaan, dan keunikan. Menurut Baiquni, keberagaman ini, yang dipengaruhi oleh kegiatan manusia dan kekuatan alam, menciptakan peluang bagi setiap wilayah untuk saling berhubungan. Namun, sejauh ini, perbedaan karakteristik fisik dan budaya tersebut belum dimanfaatkan secara optimal sebagai potensi dalam menunjang pembangunan wilayah. Menurut Cappelo, pembangunan wilayah dapat berlangsung dengan baik apabila didukung oleh pertumbuhan ekonomi melalui akumulasi modal, kemajuan teknologi, migrasi pekerja, dan arus investasi.<sup>1</sup>

Menurut Fatma & Soemardiono Jalan tol merupakan bagian dari jaringan jalan nasional yang bersifat publik namun memerlukan pembayaran sebagai bentuk kontribusi dari para pengguna. Biaya yang dibayarkan, atau yang dikenal sebagai tarif tol, digunakan untuk mengembalikan investasi, mendukung kegiatan pemeliharaan, serta menunjang pengembangan jalan tol itu sendiri. Sebagai proyek infrastruktur, pembangunan jalan tol membutuhkan lahan yang cukup luas. Salah satu proyek besar di sektor ini adalah jalan tol Trans Sumatera, yang dirancang oleh pemerintah untuk menghubungkan

<sup>1</sup> Muhammad Eka Kusuma, Lutfi Muta'ali, "Hubungan Pembangunan Infrastruktur dan Perkembangan Ekonomi Wilayah Indonesia", *Jurnal Bumi Indonesia*, 8(3). thn 2018, h 2



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wilayah Aceh hingga Lampung dengan melewati sejumlah provinsi seperti Sumatera Barat, Riau, Jambi, Bengkulu, hingga Sumatera Selatan. Pembangunan jalan tol ini diyakini dapat mendorong pertumbuhan wilayah, terutama melalui peningkatan efisiensi distribusi yang turut mendukung pemerataan sosial dan ekonomi.<sup>2</sup>

Pembangunan Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang yang dikelola oleh PT Hutama Karya (Persero) telah mencapai kemajuan signifikan dengan selesainya seluruh 40 km dari rute tersebut. Jalan tol ini diresmikan oleh Presiden RI Joko Widodo pada tahun 2023 dengan panjang awal 31 km yang sudah beroperasi. Saat ini, sisa konstruksi sepanjang 9 km, termasuk bagian STA 0+9 di Gerbang Tol (GT) Keluar atau Ramp On-Off, telah selesai dan akan dilakukan Provisional Hand Over (PHO) pada awal tahun 2024. Menurut EVP Sekretaris Perusahaan Hutama Karya, Adjib Al Hakim, penyelesaian proyek ini melibatkan teknologi canggih seperti Building Information Modelling (BIM) untuk mencapai tujuan zero accident, dengan mayoritas pengerjaan dilakukan oleh insinyur muda Indonesia.<sup>3</sup> Jalan tol ini menghubungkan Provinsi Riau dengan Sumatera Barat melalui rute Pekanbaru – Bangkinang – Payakumbuh -Bukittinggi, menjadi bagian dari inisiatif nasional yang bertujuan meningkatkan perekonomian masyarakat. Tol

<sup>2</sup> Ruli Hamsana Dkk,” Dampak Pembangunan Jalan Tol Trans Pekanbaru-Bangkinang Terhadap Penjual Makanan Tradisional Lopek Bugi Danau Bingkuang”, ETNOREFLIKA: Jurnal Sosial Dan Budaya Volume 14, Nomor 1, Februari 2025, h 45

<sup>3</sup> SELARASRIAU“Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang Resmi Beroperasi Sepenuhnya, Manfaat Besar untuk Masyarakat dan Ekonomi” <https://selarasriau.com/detail/2068/jalan-tol-pekanbaru-%E2%80%93-bangkinang-resmi-beroperasi-sepenuhnya-manfaat-besar-untuk-masyarakat-dan-ekonomi> Di Akses Pada 6 Desember 2024.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru – Bangkinang – Payakumbuh – Bukittinggi adalah bagian dari rencana Trans Sumatera yang bertujuan mempercepat konektivitas antar daerah.<sup>4</sup>

Volume pengguna yang melalui ruas tol Selama periode mudik dan balik Idul Fitri 2024, tepatnya antara 3 hingga 16 April 2024, PT Hutama Karya (Persero) mencatat total volume lalu lintas kendaraan yang melintasi jalan tol di Riau mencapai 416.007 unit. Dari jumlah tersebut, Tol Pekanbaru-Bangkinang dilalui oleh 118.966 kendaraan, mengalami peningkatan sebesar 79% dibandingkan dengan volume lalu lintas normal. Sementara itu, Tol Pekanbaru-Dumai mencatat 259.880 kendaraan, meningkat 26,79% dari kondisi normal, dan Tol Bangkinang-XIII Koto Kampar, yang berstatus fungsional selama periode 5 hingga 16 April 2024, dilintasi oleh 37.161 kendaraan.<sup>5</sup>

Pada libur Natal dan Tahun Baru 2024, khususnya dari 25 Desember 2023 hingga 1 Januari 2024, terjadi peningkatan lalu lintas di beberapa ruas tol di Riau. Tol Pekanbaru-Bangkinang mencatat total kumulatif 40.632 kendaraan, meningkat 30,17% dibandingkan volume lalu lintas normal. Tol Pekanbaru-Dumai mencatat 108.833 kendaraan, meningkat 16,75% dari kondisi normal.

<sup>4</sup> BPK RI, "Data dan Profil Jalan Tol Pekanbaru-Bangkinang-Payakumbuh-Bukittinggi, Panjang dan Target Selesai", [https://riau.bpk.go.id/data-dan-profil-jalan-tol-pekanbaru-bangkinang-payakumbuh-bukittinggi-panjang-dan-target-selesai/?utm\\_source=.com](https://riau.bpk.go.id/data-dan-profil-jalan-tol-pekanbaru-bangkinang-payakumbuh-bukittinggi-panjang-dan-target-selesai/?utm_source=.com) Di Akses Pada 6 Januari 2025

<sup>5</sup> Antaranews, "Sebanyak 416.007 unit kendaraan melintas di Jalan Tol Riau" <https://www.antaranews.com/berita/4062291/sebanyak-416007-unit-kendaraan-melintas-di-jalan-tol-riau?utm> Diakses Pada 6 Juli 2024

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, ruas tol fungsional Bangkinang-XIII Koto Kampar dilintasi oleh 2.724 kendaraan selama periode tersebut.

Table I.I

Volume Lalu Lintas Kendaraan di Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang 2024

Periode	Ruas Tol	Jumlah Kendaraan	Persentase Peningkatan
Idul Fitri 2024	Tol Pekanbaru-Bangkinang	118.966	79%
	Tol Pekanbaru-Dumai	259.880	26,79%
	Tol Bangkinang-XIII Koto Kampar	37.161	(Data tidak tersedia)
	JTTS (seluruh ruas)	1.560.000	76%
Natal & Tahun Baru 2024	Tol Pekanbaru-Bangkinang	40.632	30,17%
	Tol Pekanbaru-Dumai	108.833	16,75%
	Tol Bangkinang-XIII Koto Kampar	2.724	(Data tidak tersedia)

Sumber: ANTARA (kantor berita Indonesia) 2024<sup>6</sup>

Secara keseluruhan, peningkatan volume lalu lintas selama periode libur besar ini menunjukkan tingginya mobilitas masyarakat di Provinsi Riau dan sekitarnya, dengan Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS) mencatat total 1.560.000 unit kendaraan melintas selama periode Idul Fitri 2024, mengalami pertumbuhan sebesar 76% dibandingkan dengan volume lalu lintas normal.

Penggunaan jalan tol ini dikenakan tarif kepada pengguna. Per Januari 2025, tarif untuk kendaraan Golongan I pada ruas Pekanbaru-Bangkinang mengalami kenaikan dari Rp33.500 menjadi Rp44.000. Kenaikan ini menimbulkan pertanyaan mengenai keterjangkauan tarif bagi masyarakat dan

<sup>6</sup> Media Center Riau, “ 40.632 Kendaraan Melintas di Tol Pekanbaru-Bangkinang-XIII Koto Kampar”, <https://mediacenter.riau.go.id/read/83216/lalu-lintas-kendaraan-di-tol-pekanbaru-bangki.html?utm> Diakses Pada 6 Juli 2024



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaku usaha lokal. Penggolongan kendaraan di jalan tol dibagi menjadi lima golongan berdasarkan jenis dan jumlah sumbu roda. Golongan I mencakup kendaraan kecil seperti mobil pribadi, jip, sedan, pick-up, bus kecil, dan truk kecil dengan 2 sumbu. Golongan II terdiri dari truk dengan 2 sumbu besar, seperti truk box dan truk engkel besar. Golongan III mencakup truk dengan 3 sumbu, seperti truk tronton kecil. Golongan IV adalah truk dengan 4 sumbu, seperti truk tronton besar, sedangkan Golongan V mencakup truk dengan 5 sumbu atau lebih, seperti truk gandeng dan truk kontainer besar. Penggolongan ini bertujuan untuk menentukan tarif tol yang adil berdasarkan beban kendaraan terhadap jalan, di mana semakin besar dan berat kendaraan, maka semakin tinggi tarif yang dikenakan.

Table I.II

Tarif Ruas Tol Pekanbaru – Bangkinang – XIII Koto Kampar Tahun 2025:

Rute	Golongan I	Golongan II & III	Golongan IV & V
Pekanbaru → Bangkinang	Rp 44.000	Rp 66.000	Rp 87.500
Pekanbaru → XIII Koto Kampar	Rp 78.000	Rp 117.000	Rp 156.000
Bangkinang → Pekanbaru	Rp 44.000	Rp 66.000	Rp 87.500
XIII Koto Kampar → Pekanbaru	Rp 34.000	Rp 51.000	Rp 68.500
Bangkinang → XIII Koto Kampar	Rp 34.000	Rp 51.000	Rp 68.500

Sumber: Media Center Riau 2025<sup>7</sup>

Sebagai perbandingan, rata-rata tarif tol di Indonesia berkisar antara

Rp1.300 hingga Rp1.500 per kilometer. Dengan panjang 30,7 km, tarif per

<sup>7</sup> Media Center Riau, “Segera Berlaku: Tarif Tol Pekanbaru - XIII Koto Kampar Naik, Ini Rinciannya” <https://mediacenter.riau.go.id/read/89619/segera-berlaku-tarif-tarif-tol-pekanbaru-xiii.html>? Diakses pada 24 februari 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kilometer untuk ruas Pekanbaru-Bangkinang mencapai sekitar Rp1.433 sebelum kenaikan, dan meningkat menjadi sekitar Rp1.433 per kilometer setelah kenaikan tarif. Tarif ini sejalan dengan rata-rata nasional, namun tetap menjadi beban tambahan bagi pengguna, terutama jika dibandingkan dengan tarif tol di negara-negara tetangga seperti Menurutnya, rata-rata tarif tol di Indonesia berkisar Rp1.300 hingga Rp1.500/km. Negara-negara tetangga, seperti Singapura Rp778/km, Malaysia Rp492/km, Thailand dalam kisaran Rp440/km, Vietnam dalam kisaran Rp1.200/km, dan Filipina Rp1.050/km.<sup>8</sup>

Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang memiliki berbagai fasilitas yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengendara. Terdapat dua gerbang tol utama, yaitu Gerbang Tol Pekanbaru Barat di kilometer 0 sebagai pintu masuk dari Pekanbaru, dan Gerbang Tol Bangkinang Barat di kilometer 40 sebagai akses keluar menuju Bangkinang. Selain itu, tersedia Rest Area STA 36+000 yang berada di kilometer 36 di kedua arah. Rest area ini memiliki desain khas adat Riau dengan atap Lipat Pandan dan ornamen Atap Selembayung serta menyediakan berbagai fasilitas seperti toilet, musala, restoran, dan toko souvenir. Untuk kenyamanan berkendara, tol ini juga telah dilengkapi dengan sistem penerangan jalan yang memadai sepanjang jalur, terutama untuk memastikan keamanan saat malam hari. Selain itu, tol ini dilengkapi dengan

<sup>8</sup> Tirto, "Benarkah Tarif Tol di Indonesia Termahal di ASEAN? Tarif tol Trans Jawa jadi sorotan karena dianggap kemahalan, patutkah tarif tolnya dievaluasi?", <https://tirto.id/benarkah-tarif-tol-di-indonesia-termahal-di-asean-dgHK> Diakses pada 24 februari 2025

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai fasilitas keamanan guna memberikan rasa aman bagi pengguna jalan. Terdapat 31 titik CCTV yang tersebar di sepanjang tol untuk memantau kondisi lalu lintas secara real-time. Layanan darurat juga tersedia, termasuk 10 mobil patroli, 5 unit derek, 5 unit towing, 4 ambulans, dan 3 mobil rescue yang siap siaga untuk menangani berbagai situasi yang membutuhkan bantuan. Meskipun informasi spesifik mengenai SPBU di sepanjang tol ini belum tersedia, biasanya fasilitas pengisian bahan bakar akan ditempatkan di area peristirahatan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jalan. Dengan berbagai fasilitas yang tersedia, Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang menjadi jalur yang lebih aman, nyaman, dan efisien bagi masyarakat yang melintasi wilayah Riau.<sup>9</sup>

Dari perspektif ekonomi syariah, penting untuk menilai apakah penetapan tarif dan kualitas layanan jalan tol telah memenuhi prinsip keadilan dan kemaslahatan bagi masyarakat, sebagaimana Firman Allah SWT Dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah [5]: 8.<sup>10</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ آلَا تَعْدِلُوا ۖ عَدِلُوا ۖ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*Artinya:* Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak (kebenaran) karena Allah (dan) saksi-saksi (yang bertindak) dengan adil. Janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil karena (adil) itu lebih dekat pada takwa. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

<sup>9</sup> Rahmathidiat *Narasumber Staf Tol Pt Utama Karya Persero* 9 Januari 2025

<sup>10</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan*, (Jakarta timur: PT komunitas riau mengaji, 2019), h 108



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayat ini menekankan pada distribusi kesejahteraan yang adil dan penghindaran dari praktik yang memberatkan salah satu pihak. Oleh karena itu, analisis penggunaan Jalan Tol Pekanbaru-Bangkinang menjadi relevan untuk memastikan bahwa infrastruktur ini memberikan manfaat optimal bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa memberatkan pengguna.

Pengoperasian jalan tol diharapkan mampu memberikan manfaat positif bagi masyarakat, meskipun tidak dapat diabaikan pula kemungkinan munculnya dampak negatif. Di satu sisi, kehadiran jalan tol mempermudah akses mobilitas dan pengiriman barang antarwilayah. Namun di sisi lain, keberadaannya juga berdampak pada penurunan jumlah kendaraan yang melintasi jalan lintas Sumatera (Pekanbaru–Bangkinang), wilayah yang menjadi lokasi para pelaku usaha dalam menjajakan dagangannya. Penurunan volume kendaraan ini turut menjadi kekhawatiran para pelaku UMKM di Desa Palung Raya, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, yang berada di sepanjang jalan lintas tersebut. Hasil wawancara yang dilakukan oleh Muhammad Rasyid Hilmi dkk dengan salah satu pedagang Lopek Bugi, Bunga, mengungkapkan adanya penurunan jumlah penjualan setelah jalan tol mulai beroperasi. Sebelum tol dibuka, ia mampu menjual sekitar 30 kotak lopek bugi per hari, namun kini hanya mampu menjual sekitar 15 kotak saja. Penurunan ini mencerminkan penurunan sekitar 50% dibandingkan masa sebelum keberadaan jalan tol.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Muhammad Rasyid Hilmi Dkk, “Analisis Pengaruh Keberadaan Jalan Tol Terhadap Pendapatan Pengusahaumkm Menurut Pandangan Ekonomi Syari’ah”, *Journal Of Sharia And Law* Vol. 3, No. 1 Januari 2024, H 53

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain dampak ekonomi, aspek keselamatan lalu lintas juga menjadi perhatian. Pada 26 Maret 2025, sebuah mobil Mitsubishi Pajero terbakar di Kilometer 12 Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang, diduga akibat korsleting pada sistem kelistrikan kendaraan yang telah dimodifikasi. Meskipun tidak ada korban jiwa, insiden ini menyoroti pentingnya pemeriksaan kendaraan secara berkala dan kewaspadaan terhadap modifikasi yang dapat membahayakan keselamatan.<sup>12</sup>

Fenomena lain yang muncul adalah penurunan volume kendaraan akibat bencana alam. Setelah terjadinya longsor di jalan lintas Riau–Sumbar, volume kendaraan yang menggunakan ruas Tol Bangkinang–XIII Koto Kampar mengalami penurunan drastis. Pada 25 Desember 2023, tercatat 2.724 kendaraan melintasi tol tersebut, namun jumlah ini menurun menjadi 1.109 kendaraan pada 26 Desember 2023. Penurunan ini menunjukkan bahwa kondisi jalan alternatif yang rusak dapat mempengaruhi penggunaan tol, meskipun tol tersebut tetap beroperasi normal.<sup>13</sup>

Namun, pembangunan tol ini juga membawa inovasi infrastruktur, seperti pembangunan rest area yang dirancang dengan nuansa budaya Melayu dan ramah lingkungan, menyediakan fasilitas bagi pengguna jalan. Selain itu, ruas tol Bangkinang–Pangkalan menggunakan teknologi Lead Rubber Bearing (LRB) atau bantalan karet inti timbal untuk meningkatkan

<sup>12</sup> Okzone Tv Scope, "Mobil Terbakar Di Tol Pekanbaru–Bangkinang, Polisi Selidiki Penyebabnya", <https://Tvscope.Okezone.Com/Read/2025/03/27/627/3126448/Suv-Terbakar-Di-Tol-Pekanbaru-Bangkinang-Polisi-Selidiki-Penyebabnya?> Diakses Pada 1 April 2025

<sup>13</sup> Medialokal, "Mengalami Penurunan Kendaraan Masuk Jalan Tol Bangkinang – XIII Koto Kampar Akibat Jalan Lintas Riau – Sumbar Putus", <https://Medialokal.Co/News/Detail/49910/Mengalami-Penurunan-Kendaraan-Masuk-Jalan-Tol-Bangkinangxiii-Koto-Kampar-Akibat-Jalan-Lintas-Riausumbar-Putus?> Di Akses 1 April 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketahanan terhadap gempa bumi. Inovasi ini menunjukkan komitmen terhadap keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan dalam menghadapi potensi bencana alam.<sup>14</sup>

Meskipun Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang telah resmi beroperasi dan diharapkan mampu meningkatkan konektivitas serta efisiensi waktu tempuh antarwilayah, namun masih ditemukan berbagai tantangan terkait kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Dalam praktiknya, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji sejauh mana efektivitas dan efisiensi pengelolaan jalan tol ini berdampak terhadap kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna. Lebih lanjut, masih terbatas kajian yang mengevaluasi pelayanan jalan tol tersebut dalam kerangka nilai-nilai ekonomi syariah, seperti prinsip keadilan tarif, kemaslahatan, dan kesejahteraan umat. Hal ini menciptakan kesenjangan pengetahuan dalam menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola jalan tol telah sesuai dengan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, dan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk mengevaluasi pengaruh efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang, dengan pendekatan perspektif ekonomi syariah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah dengan berjudul:

<sup>14</sup> Kontan,” Utama Karya Operasikan Ruas Tol Bangkinang-Kampar & Top Binjai-Langsa Selama Nataru”<https://industri.kontan.co.id/news/hutama-karya-operasikan-ruas-tol-bangkinang-kampar-top-binjai-langsa-selama-nataru?> Diakses pada 1 april 2025





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang Perspektif Ekonomi Syariah”

**B. Batasan Masalah**

Untuk menjaga fokus dan ketepatan pembahasan, penelitian ini dibatasi pada Pengaruh efektivitas dan efisiensi Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang dalam perspektif ekonomi syariah. Penelitian ini akan meninjau sejauh mana jalan tol memberikan kemanfaatan dan keadilan bagi masyarakat serta bagaimana pengelolaannya mencerminkan prinsip-prinsip ekonomi syariah seperti keadilan, dan tanpa unsur eksploitasi.

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penulisan ini yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Efektifitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penggunaan Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang
2. Bagaimana Pengaruh Efisiensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penggunaan Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang
3. Bagaimana Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol Pekanbaru - Bangkinang
4. Bagaimana penerapan efektifitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jalan tol pekanbaru – bangkinang Perspektif Ekonomi Syariah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada penggunaan Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara efektivitas dan efisiensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.
4. Untuk mengetahui penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam perspektif ekonomi syariah dalam peningkatan kualitas pelayanan Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

**1. Manfaat teoritis**

- Memberikan kontribusi ilmiah terhadap literatur di bidang ekonomi syariah dan manajemen pelayanan publik, terutama dalam konteks pengukuran efektivitas dan efisiensi layanan jalan tol.
- Menambah khazanah pengetahuan terkait pengaruh efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan yang dikaji dengan pendekatan kuantitatif dan ditinjau dalam nilai-nilai syariah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji kualitas pelayanan publik berbasis infrastruktur dari sudut pandang Islamic public service.

**2. Manfaat praktis**

- Memberikan rekomendasi dan masukan bagi pemerintah dan pengelola jalan tol (PT Hutama Karya atau instansi terkait) dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam pengelolaan waktu, biaya, dan infrastruktur berbasis keadilan dan efisiensi.
- Menjadi bahan pertimbangan dalam penyesuaian tarif, program subsidi, atau diskon bagi pengguna rutin, dengan memperhatikan prinsip keadilan ekonomi dan kemaslahatan umat.
- Membantu masyarakat pengguna jalan tol untuk memahami manfaat dan efisiensi penggunaan tol, serta bagaimana pelayanan tersebut selaras dengan prinsip ekonomi Islam, khususnya dalam aspek keadilan dan keseimbangan sosial.
- Mendorong pengembangan kebijakan infrastruktur jalan berbasis syariah, yang menyeimbangkan keuntungan ekonomi dengan etika, keberkahan, dan kemanfaatan sosial.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Sarana Jalan Tol

##### 1. Pengertian Sarana Jalan Tol

Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar tol. Tol merupakan sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk pengguna jalan tol sedangkan pengguna jalan tol adalah setiap orang yang menggunakan kendaraan dengan membayar tol.<sup>15</sup>

Pembangunan dan pengelolaan jalan tol di Indonesia diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan. Salah satu tonggak penting adalah pembentukan Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) pada tahun 2005, yang berperan sebagai regulator dalam penyelenggaraan jalan tol di Indonesia. BPJT dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, yang menyatakan bahwa BPJT berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Pekerjaan Umum. Tugas BPJT meliputi pengaturan, pengusahaan, dan pengawasan jalan tol, termasuk pemberian rekomendasi tarif awal dan penyesuaiannya, serta pengawasan terhadap pelayanan jalan tol.<sup>16</sup>

Pengguna jalan tol diwajibkan membayar tarif sebagai bagian dari pengembalian investasi, perawatan, dan pengembangan infrastruktur tol.

<sup>15</sup> Jyoti Krisnananda Dan Anak Agung Gde Kartika, "Analisis Kelayakan Ekonomi Dan Finansial Pembangunan Jalan Tol Mengwi-Gilimanuk", Jurnal Teknik Its Vol. 10, No. 2, (2021). h 293

<sup>16</sup> Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005, Menetapkan: Peraturan Pemerintah Tentang Jalan Tol, Bab 1 Pasal 1[4]

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada dasarnya, kebutuhan akan jalan tol berasal dari masyarakat pengguna yang berpikir secara rasional, bukan hanya sekadar inisiatif Pemerintah atau Investor. Jalan tol sendiri bukan satu-satunya pilihan bagi pengguna jalan, melainkan sebagai jalur alternatif selain jalan umum yang tersedia. Keberadaannya diharapkan dapat mengurangi kepadatan lalu lintas, mengatasi kemacetan di jalan umum, serta menekan tingkat polusi udara akibat kendaraan yang berjalan lambat atau berhenti dengan mesin tetap menyala.<sup>17</sup>

Selain itu, peraturan terkait lainnya mencakup Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, yang menjadi dasar hukum utama dalam penyelenggaraan jalan di Indonesia, termasuk jalan tol. Oleh karena itu Pemerintah mengatur penyelenggaraan jalan dalam Undang-Undang Nomor 38 tahun 2004, dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Mewujudkan ketertiban dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan jalan.
- b. Mewujudkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan jalan.
- c. Mewujudkan peran penyelenggara jalan secara optimal dalam pemberian layanan kepada masyarakat.
- d. Mewujudkan pelayanan jalan yang andal dan prima serta berpihak pada kepentingan masyarakat.

<sup>17</sup> A.A.G. Agung Yana Dkk,” Studi Kelayakan Jalan Tol Pengembangan-Pengragoan”, Jurnal Ilmiah Teknik Sipil Vol 11, No. 1, Januari 2007, h 42



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Mewujudkan sistem jaringan jalan yang berdaya guna dan berhasil guna untuk mendukung terselenggaranya sistem transportasi yang terpadu;
- f. Mewujudkan pengusahaan jalan tol yang transparan dan terbuka.<sup>18</sup>

## 2. Tujuan Dan Manfaat Infrastruktur Jalan Tol

Infrastruktur jalan memegang peran strategis sebagai motor penggerak pembangunan ekonomi nasional. Fungsinya tidak hanya terbatas pada kawasan perkotaan, tetapi juga menjangkau daerah pedesaan dan wilayah terpencil yang selama ini sulit diakses. Melalui pembangunan dan peningkatan infrastruktur jalan, berbagai sektor ekonomi dapat bergerak lebih dinamis karena terciptanya konektivitas yang efektif antar wilayah. Proyek jalan juga berkontribusi langsung terhadap penciptaan lapangan kerja, terutama pada tahap konstruksi dan operasional, yang dapat menyerap tenaga kerja lokal dalam jumlah besar.

Lebih dari itu, keberadaan jalan yang memadai memungkinkan arus barang, jasa, manusia, uang, dan informasi mengalir lebih cepat dan efisien antar zona pasar. Hal ini berdampak pada menurunnya biaya distribusi, sehingga harga barang dan jasa menjadi lebih stabil dan terjangkau, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Kondisi ini berkontribusi dalam menekan disparitas harga antar daerah, sehingga pembangunan ekonomi dapat berjalan lebih merata dan inklusif. Dengan

<sup>18</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 132; Tentang Jalan, Pasal 2 dan Pasal 3





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kata lain, infrastruktur jalan berfungsi sebagai sarana pemerataan ekonomi yang menjembatani kesenjangan antara kota dan desa, serta antar kawasan berkembang dan tertinggal.<sup>19</sup>

Tujuan dan manfaat strategis pembangunan jalan tol yang lain adalah memacu investasi sektor lain, hal itu bertujuan akan mempercepat pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat diantaranya yaitu:

- Pembukaan lapangan kerja skala besar
- Peningkatan penggunaan sumber daya dalam negeri
- Meningkatkan kegiatan ekonomi di daerah yang dilalui jalan tol sebagai pendorong meningkatnya Pendapatan Domestik Regional Bruto (PDRB) dan memperlancar ekspor.<sup>20</sup>

### 3. Pengertian Transportasi

Transportasi berasal dari bahasa Latin *transportare*, di mana *trans* berarti menyeberang atau ke sisi lain, dan *portare* berarti membawa atau mengangkut. Secara umum, transportasi dapat diartikan sebagai proses memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lainnya. Definisi transportasi mencakup aktivitas pemindahan barang maupun penumpang dari satu lokasi ke lokasi lain. Ahmad Munawar dan

<sup>19</sup> Rr. Lulus Prapti NSS,D dkk. Analisis Dampak Pembangunan Infrastruktur Jalan Terhadap Pertumbuhan Usaha Ekonomi Rakyat Di Kota Semarang, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, Volume 17 Nomor 2, Juni 2015, hal. 85-86.

<sup>20</sup> Syafatun, "Investasi Dengan Pembangunan Jalan Tol Baru Akan Menyediakan Transportasi Yang Lebih Efisien dan Memacu Investasi Sektor Lain yang Akan Mpercepat Pertumbuhan Ekonomi", (Jakarta: Departemen Pendidikan dan ITB, 2009), hal.29.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rustian Kamaluddin memiliki pandangan yang serupa mengenai transportasi, di mana mereka mendefinisikannya sebagai kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Dalam setiap sistem transportasi, terdapat beberapa elemen utama yang harus ada. Umumnya, empat komponen utama transportasi meliputi jalan, kendaraan atau alat angkut, tenaga penggerak, serta terminal. Sementara itu, menurut Ahmad Munawar, sistem transportasi terdiri dari lima unsur pokok, yaitu:<sup>21</sup>

- 1) Manusia yang membutuhkan transportasi.
- 2) Barang yang akan dipindahkan.
- 3) Kendaraan sebagai alat transportasi.
- 4) Jalan sebagai infrastruktur pendukung.
- 5) Organisasi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan transportasi.

### B. Efektifitas Layanan Jalan Tol

Jalan tol merupakan bagian dari jalan umum yang terintegrasi dalam sistem jaringan jalan nasional, di mana penggunaannya dikenakan kewajiban membayar tol sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004. Dalam pengelolaan layanan jalan tol, penyelenggara diwajibkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi berbagai aspek penting, antara lain kondisi fisik jalan tol,

<sup>21</sup> Abdul Kadir, Transportasi: Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional, *Jurnal perencanaan dan pengembangan wilayah wahana hijau*, 1(3), h 121

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, serta keselamatan pengguna jalan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2014.

Sejalan dengan itu, menurut Parasuraman, tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana organisasi mampu menyeimbangkan antara harapan pelanggan dan pengalaman nyata yang dirasakan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Konsep ini menjadi landasan utama dalam pengelolaan pelayanan publik, termasuk bagi pengelola jalan tol, di mana kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari kelengkapan infrastruktur fisik, tetapi juga dari kemudahan akses, kecepatan layanan, serta keselamatan yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, keberhasilan suatu pengelolaan jalan tol tidak hanya diukur dari pemenuhan persyaratan teknis semata, melainkan juga dari kemampuan meningkatkan pengalaman pengguna hingga melampaui ekspektasi mereka, sehingga menciptakan kepuasan yang berkelanjutan dan mendorong kepercayaan publik terhadap penyedia layanan.<sup>22</sup>

Menurut Sulkan Yasin dan Sunarto Hapsoyo, istilah "efektif" merujuk pada suatu kondisi di mana suatu tindakan dapat menghasilkan hasil yang diharapkan, menunjukkan dampak atau pengaruh tertentu. Efektivitas sendiri dipahami sebagai ukuran sejauh mana tujuan yang ditetapkan berhasil dicapai. Sementara itu, Harbani Pasolong menjelaskan bahwa efektivitas berasal dari kata "efek" yang menunjukkan adanya

<sup>22</sup> Anak Agung Gde Agung Yana, "Efektivitas Layanan Jalantol Bali Mandara Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna", Jurnal Spektran Vol. 6, No. 2, Juli 2018, h 225



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan sebab-akibat, di mana efektivitas dilihat sebagai faktor penyebab yang berpengaruh terhadap variabel lain. Dengan kata lain, efektivitas mencerminkan pencapaian tujuan yang telah dirancang sebelumnya melalui pelaksanaan kegiatan yang sesuai. Sedangkan menurut Mahmudi, efektivitas merupakan tingkat keterkaitan antara hasil (output) dengan tujuan yang ingin dicapai; semakin besar kontribusi output dalam mewujudkan tujuan tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas suatu organisasi, program, atau kegiatan.<sup>23</sup>

Kesimpulannya, efektivitas dapat dimaknai sebagai tingkat keberhasilan suatu tindakan, program, atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Efektivitas menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang ditetapkan, serta mencerminkan sejauh mana suatu kegiatan memberikan dampak nyata. Semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Wachidatus Sa'diyah dan Novi Marlina yang berjudul "*Pengaruh Efektivitas Program E-Toll Card terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jalan Tol (Studi pada Pengguna Jalan Tol Surabaya–Gempol)*" menyoroti pentingnya pengukuran efektivitas dalam layanan jalan tol, khususnya melalui implementasi program e-toll card. Efektivitas program tersebut dinilai mampu meningkatkan kepuasan

<sup>23</sup> Juliati Aryani dkk, "Analisis Efektivitas Kontribusi Komunitas Masyarakat Tanpa Riba Kota Medan", *Tansiq jurnal menejemen dan bisnis*, Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2019, h 207-208

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna, sebab pelayanan yang cepat, tepat, dan terorganisir akan mendorong tercapainya tujuan pelayanan publik secara optimal. Efektivitas sendiri dipahami sebagai hubungan antara output dan tujuan; semakin besar kontribusi program terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif pula program tersebut.

**A. Indikator efektifitas**

Wachidatus Sa'diyah dan Novi Marlena dalam penelitiannya, mengutip dari Sutrisno (2007), menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui lima indikator, yaitu:

- **Ketepatan sasaran**

Menunjukkan seberapa efektif suatu lembaga dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Penetapan sasaran ini mencakup seluruh sistem informasi dan penyampaian informasi yang tepat agar dapat diketahui tingkat keberhasilan pencapaian tujuannya.

- **Ketepatan waktu**

Berhubungan dengan kecepatan dan efisiensi layanan. Untuk mencapai efektivitas, dibutuhkan optimalisasi kinerja sistem, baik dari sisi internal maupun eksternal, agar layanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan sesuai dengan ekspektasi.

- **Pencapaian tujuan**

Efektivitas juga diukur dari sejauh mana tujuan utama dari program tersebut berhasil diraih. Kemudahan dalam proses pelayanan akan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu mengorganisir tujuan secara lebih sistematis, sehingga sasaran dan visi misi program bisa dicapai secara maksimal.

• **Perubahan yang nyata**

Efektivitas dapat terlihat dari adanya dampak nyata yang dihasilkan oleh program atau kegiatan. Perubahan tersebut dapat diukur dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah program dijalankan, guna menilai seberapa besar pengaruh program terhadap masyarakat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan studi ini yang berfokus pada efektivitas dan efisiensi Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang dalam perspektif ekonomi syariah. Kelima indikator tersebut dapat diadaptasi untuk mengukur sejauh mana jalan tol ini memberi manfaat bagi masyarakat, meningkatkan mobilitas, mendukung pertumbuhan ekonomi lokal, serta sejauh mana sistem pembayaran dan layanan yang ada, termasuk digitalisasi, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, kemaslahatan, dan efisiensi. Dengan mengacu pada pengukuran efektivitas seperti dalam studi Surabaya–Gempol, penelitian ini dapat memberikan gambaran utuh tentang keberhasilan pengoperasian tol Pekanbaru–Bangkinang secara adil dan berkelanjutan menurut perspektif ekonomi Islam.<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Wachidatus Sa'diyah Dkk, "Pengaruh Efektivitas Program E-Toll Card Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jalan Tol (Studi Pada Pengguna Jalan Tol Surabaya-Gempol)", *Jurnal Manajemen Motivasi* 14 (2018) h 75





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C. Efisiensi Dalam Konteks Jalan Tol

Efisiensi merupakan indikator penting dalam menilai kinerja, baik dalam konteks ekonomi, organisasi, maupun operasional. Secara umum, efisiensi merujuk pada perbandingan optimal antara input (masukan) dan output (keluaran), di mana kegiatan dinilai berhasil apabila mampu menghasilkan hasil maksimal dengan sumber daya seminimal mungkin. Menurut Mulyamah, efisiensi diukur berdasarkan kesesuaian antara rencana penggunaan sumber daya dan realisasi aktualnya. Sedangkan Hasibuan, mengutip H. Emerson, menyatakan bahwa efisiensi adalah kondisi ideal di mana hasil maksimal dapat dicapai dengan pemborosan waktu dan tenaga seminim mungkin.<sup>25</sup>

Dalam ekonomi, efisiensi menggambarkan kemampuan sistem dalam memanfaatkan sumber daya secara maksimal tanpa ada yang terbuang. Konsep ini dikenal sebagai efisiensi Pareto, di mana peningkatan hasil hanya bisa terjadi bila ada tambahan input atau pengorbanan dari pihak lain. Efisiensi mencakup dua aspek: efisiensi teknologi, yang berfokus pada pencapaian output fisik sesuai standar produksi, dan efisiensi ekonomis, yang mempertimbangkan nilai dan kepuasan ekonomis dari hasil tersebut.

Meskipun berbeda, efisiensi dan efektivitas saling terkait. Efektivitas menekankan pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi melihat bagaimana tujuan itu diraih dengan penggunaan sumber daya yang efisien. Dalam penelitian,

<sup>25</sup> Taufik Hidayat dkk, "Penerapan Prinsip Efektif dan Efisien dalam Pelaksanaan Monitoring Kegiatan Penelitian" *articles majalah media perencana*, Vol. 2 No. 1 (2021): Februari 2021., h 46



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

efisiensi tercermin dari pengelolaan sumber daya yang tepat dan seimbang, sehingga mendukung kelancaran pencapaian tujuan penelitian.<sup>26</sup>

**a) Indikator efisiensi penggunaan jalan tol**

Penilaian efisiensi penggunaan jalan tol dapat dilakukan melalui beberapa indikator utama, antara lain:

- **Waktu tempuh dan kecepatan rata - rata**

Salah satu aspek penting dalam penilaian efisiensi jalan tol adalah kemampuan untuk mempersingkat waktu tempuh dibandingkan dengan jalan nasional. Dengan kondisi jalan yang lebih baik dan minim hambatan seperti persimpangan dan lampu lalu lintas, jalan tol dapat memangkas waktu perjalanan secara signifikan, terutama pada saat jam sibuk.

- **Konsumsi bahan bakar**

Penggunaan bahan bakar menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efisiensi transportasi. Dalam hal ini, jalan tol biasanya memungkinkan kendaraan melaju dengan kecepatan yang lebih konsisten, sehingga konsumsi bahan bakar dapat ditekan. Sebaliknya, kendaraan yang sering berhenti dan melaju kembali di jalan nasional akibat kemacetan dan berbagai hambatan cenderung membutuhkan bahan bakar lebih banyak. Efisiensi ini tidak hanya memberikan keuntungan ekonomi langsung bagi pengemudi, tetapi juga

<sup>26</sup> *Ibid.*, h 47

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkontribusi terhadap pengurangan emisi gas rumah kaca dan pencemaran udara.<sup>27</sup>

- **Biaya operasional bahan bakar**

Biaya operasional kendaraan mencakup biaya bahan bakar, perawatan, dan waktu pengemudi. Studi oleh Oktafiana dan Nahry menunjukkan bahwa pembukaan ruas jalan tol baru dapat mempengaruhi biaya operasional kendaraan pada ruas jalan tol yang sudah ada. Dalam kasus Jalan Tol Prof. Sedyatmo dan JORR S-E1, berfungsinya ruas JORR W2 menyebabkan perubahan biaya operasional kendaraan, yang menunjukkan pentingnya evaluasi efisiensi dalam perencanaan jaringan jalan tol.<sup>28</sup>

### b) Strategi Peningkatan Efisiensi Jalan Tol

- **Optimalisasi Jumlah Gardu Tol**

Ketidakmampuan jalan tol dalam menampung volume kendaraan yang masuk, serta jumlah gardu yang tidak memadai, dapat mengganggu kelancaran arus lalu lintas. Antrian kendaraan yang terjadi dalam kondisi ini umumnya disebabkan oleh jarak antar kendaraan yang terlalu rapat, lamanya waktu pelayanan di gardu, serta keterbatasan jumlah gardu yang tersedia.<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Zulfikar, "Model Dan Simulasi Efisiensi Penggunaan Jalan Tol Pekanbaru –Bangkinang –XIII Koto Kampar Dengan Jalan Nasional", *Journal Of Social Science Research*, Vol 4 Nomor 6 Tahun 2024. h 2

<sup>28</sup> Evi Oktafiana, "Perubahan Biaya Operasional Kendaraan Di Jalan Tol Prof. Sedyatmo Dan Ruas Jorr S-E1 Akibat Berfungsinya Ruas Jorr W2", *Jurnal Transportasi* Vol. 17 No. 3 Desember 2017. h 176

<sup>29</sup> Alam Kurnia M Dkk, "Analisa Efisiensi Gardu Tol Pada Saat Peak Hours Di Gerbang Tol Serang Timur", *Jurnal Teknik Industry*, Vol. 3 No. 2 Juli 2015, H 1



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### • Implementasi Sistem Pembayaran Elektronik

Dengan meningkatnya ilmu pengetahuan teknologi, saat ini mulai dikembangkan suatu alat transaksi yang disebut dengan Multi Lane Free Flow. Multi Lane Free Flow atau MLFF adalah suatu metode pembayaran tol tanpa berhenti dengan pengguna tidak harus menghentikan kendaraannya di gerbang tol.<sup>30</sup>

#### • Standar pelayanan minimal jalan tol

Untuk memastikan masyarakat menerima layanan yang optimal di ruas jalan tol serta untuk mengevaluasi kinerja infrastruktur tersebut, pemerintah telah menetapkan acuan khusus berupa Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol. Ketentuan ini pertama kali diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 dan kemudian diperbarui melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014, sebagai bentuk penyempurnaan terhadap standar kualitas pelayanan jalan tol di Indonesia.<sup>31</sup>

### D. Kualita Pelayanan

Menurut J. Supranto, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai hasil yang ingin dicapai melalui serangkaian tindakan. Meskipun tindakan tersebut tidak memiliki bentuk fisik dan dapat dengan mudah menghilang, dampaknya dapat dirasakan dan diingat oleh konsumen. Hal ini memungkinkan individu

<sup>30</sup> Anton Budiharjo, "Kajian Penerapan Multi Lane Fee Flow (MLFF) Di Jalan Tol Indonesia", *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, Vol. 10 No. 2(2019): H 65

<sup>31</sup> Amelia Makmur, "Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Di Indonesia", *Jurnal Transportasi* Vol. 15 Nomor 2 Agustus 2015. H 108

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk lebih aktif dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

Fandy Tjiptono menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang dinamis, yang berkaitan dengan berbagai aspek seperti produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan konsumen, tetapi juga berpotensi untuk melebihi ekspektasi tersebut, menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna.<sup>32</sup>

Keloay juga menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhan mereka. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan baik, hal ini akan menimbulkan perasaan senang di benak pengguna, yang pada gilirannya akan menghasilkan rasa kepuasan di hati mereka. Kualitas pelayanan yang tinggi menjadi kunci untuk menciptakan hubungan positif antara perusahaan dan konsumen.<sup>33</sup>

Dalam konteks pelayanan jalan tol, model Teori Servqual dapat diterapkan dengan menilai berbagai atribut yang relevan dengan pengalaman pengguna. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Herry Trisaputra Zuna (2016) “Penentuan Atribut Pelayanan Jalan Tol Prioritas Dengan Pendekatan Customer Experience”, menggunakan pendekatan *customer experience* untuk menentukan atribut pelayanan jalan tol prioritas. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa atribut seperti akses jalan, kondisi jalan, waktu

<sup>32</sup> Krishna Anugrah And I Wayan Sudarmayasa, “Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi,” *Ideas Publishing*, 2020, H 21-22

<sup>33</sup> Agus Dwi Cahya Et Al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Roti Bakar 97),” *Jpek (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)* 5, No. 1 (2021): H 176.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tempuh, dan transaksi keluar merupakan merupakan atribut prioritas. Dari keempat atribut tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari urutan perjalanan pengguna jalan tol, akses masuk dan keluar serta perjalanan di area jalan tol merupakan fase yang paling penting bagi pengguna.<sup>34</sup>

Kesimpulan dari pemaparan mengenai kualitas pelayanan adalah bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen penting yang dapat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan konsumen. Namun, meskipun upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan, pengguna jalan tol masih menghadapi beberapa permasalahan. Masalah-masalah tersebut meliputi kemacetan dan antrian di gerbang tol, kondisi jalan yang kurang mulus, risiko pecah ban, aquaplaning akibat jalan licin, serta rest area yang penuh. Selain itu, faktor-faktor seperti medan jalan yang sulit dan cuaca buruk juga menjadi tantangan bagi pengguna. Kendala-kendala ini menunjukkan adanya gap dalam kualitas pelayanan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kepuasan dan keselamatan pengguna jalan.<sup>35</sup>

#### a. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, terdapat beberapa indikator yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

<sup>34</sup> Herry Trisaputra Zuna, Penentuan Atribut Pelayanan Jalan Tol Prioritas Dengan Pendekatan Customer Experience, Jurnal Hpji Vol. 2 No. 1 Januari (2016), h 25.

<sup>35</sup> Medcom.id,” Daftar "Masalah" yang Wajib Dihindari di Jalan Tol” <https://www.medcom.id/otomotif/tips-otomotif/ybJQx1wN-daftar-masalah-yang-wajib-dihindari-di-jalan-tol> Diakses Pada 9 Februari 2025



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) **Berwujud (tangible):**

Ini merujuk pada kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan serta kualitas sarana dan prasarana fisik perusahaan, termasuk kondisi lingkungan sekitarnya, menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

2) **Keandalan (reliability):**

Ini adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang telah dibuat, secara akurat dan dapat dipercaya. Kinerja yang diharapkan harus memenuhi ekspektasi pelanggan, yang mencakup ketepatan waktu, konsistensi pelayanan tanpa kesalahan, sikap yang ramah, serta tingkat akurasi yang tinggi.

3) **Ketanggapan (responsiveness):**

Ini mencakup kebijakan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi dengan jelas.

- **Jaminan dan kepastian (assurance):** Ini berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan dalam membangun rasa percaya pelanggan. Komponen yang termasuk dalam jaminan ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

• **Empati (empathy):** Ini berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan yang baik tentang pelanggan.<sup>36</sup>

**E. Efektifitas Dan Efisiensi Perspektif Ekonomi Syariah**

Dalam ekonomi syariah, efektivitas dan efisiensi tidak hanya diukur dari pencapaian tujuan ekonomi secara material, tetapi juga dari sejauh mana kegiatan ekonomi tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Namun, dalam perspektif ekonomi syariah, efektivitas dan efisiensi tidak hanya diukur secara kuantitatif atau material, melainkan juga dilihat dari sejauh mana kegiatan tersebut sesuai dengan nilai-nilai Islam seperti keadilan (al-‘adl), kemanfaatan (maslahah), dan tidak mengandung unsur gharar, riba, maupun mafsadah (kerusakan). Menurut Tasbir, dalam perspektif ekonomi Islam, tujuan ekonomi tidak hanya berfokus pada perolehan keuntungan semata, tetapi juga bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial serta menjaga keseimbangan yang berkelanjutan demi kebaikan di akhirat. Sementara itu, Saya dan Baugatef mengatakan Ekonomi Islam, pada dasarnya, adalah sistem ekonomi yang didasarkan pada ajaran-ajaran Islam yang bersumber dari Al-Quran dan Sunnah. Berbeda dengan sistem ekonomi konvensional yang sering dikritik karena terlalu berfokus pada maksimalisasi keuntungan tanpa mempertimbangkan aspek etika dan kesejahteraan sosial, ekonomi Islam

<sup>36</sup> Putri Maslakhatullaili, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Kempang Bumdes Bhakti Pertiwi Desa Semukut Kabupaten Kepulauan Meranti Perspektif Ekonomi Syari’ah, (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Sultn Sayrif Kasim Riau)”, *Skripsi* : Hukum Universitas Sultn Sayrif Kasim Riau, 2024), h. 28



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menekankan keseimbangan antara kepentingan individu dan masyarakat, serta antara aspek material dan spiritual kehidupan manusia.<sup>37</sup> Danamik dan Arfa menegaskan bahwa ekonomi Islam didasarkan pada prinsip-prinsip yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis, dengan penekanan pada nilai keadilan ('adl). Keadilan ('adl) sendiri merujuk pada kondisi keseimbangan antara dua pihak, tanpa melampaui batas atau melakukan tindakan yang menyimpang.<sup>38</sup>

Ekonomi Islam mengedepankan pendekatan yang menyeluruh dan berlandaskan etika dalam merespons tantangan ekonomi serta sosial. Dengan menjadikan keadilan sebagai prinsip utama, sistem ekonomi Islam berupaya mewujudkan tatanan ekonomi yang tidak hanya efektif, tetapi juga berkeadilan dan berkelanjutan. Sriwahyuni menyoroti pentingnya mencegah ketidakadilan dalam sistem ekonomi, sebagaimana disebutkan dalam penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa segala bentuk ketidakadilan ekonomi, termasuk praktik monopoli dan dominasi ekonomi oleh kelompok tertentu, dilarang dalam ekonomi Islam karena dapat menimbulkan ketimpangan dan berdampak negatif pada stabilitas ekonomi secara keseluruhan.<sup>39</sup>

Dalam konteks infrastruktur publik seperti jalan tol, konsep harga dan tarif dalam perspektif syariah harus mencerminkan prinsip keadilan. Penetapan tarif tol sebaiknya mempertimbangkan kemampuan ekonomi masyarakat,

<sup>37</sup> Muhammad Rizky Lubis, "Prinsip Dan Praktik Ekonomi Islam Dalam Sistem Keuangan Modern", *Jurnal Ekonomi Dirgantara*, Volume8 No9 Tahun 2024, h 161

<sup>38</sup> Yoga Permana, Dan Fauzatul Laily Nisa, "Konsep Keadilan Dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam* Vol 5 No 2 Agustus 2024. h 82

<sup>39</sup> Yoga Permana *loc cit*, h 83 -84





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga tidak memberatkan pengguna dan tetap memastikan keberlanjutan operasional jalan tol. Selain itu, transparansi dalam penetapan tarif dan penggunaan dana yang diperoleh dari tarif tol harus dijaga untuk menghindari praktik yang merugikan masyarakat. Salah satu ayat Al-Qur'an yang menggarisbawahi pentingnya keadilan dalam penetapan harga atau tarif adalah dalam Surah An-Nisa [4]: 29.<sup>40</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Pada ayat al-quraan tersebut mengatakan konteks penetapan tarif jalan tol, penerapan prinsip keadilan dalam Islam menuntut agar tarif yang ditetapkan mencerminkan keadilan dan tidak memberatkan pengguna. Penentuan tarif harus mempertimbangkan biaya operasional kendaraan dan nilai waktu pengguna, sehingga tercipta keseimbangan antara kepentingan penyedia layanan dan masyarakat. Dengan menjunjung tinggi prinsip keadilan, transaksi di jalan tol akan berjalan dengan transparan dan adil, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan dan keharmonisan dalam masyarakat.

<sup>40</sup> Departemen Agama RI, *Op. Cit*, h 83



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis kemaslahatan (masalah) dalam kebijakan jalan tol berarti mempertimbangkan manfaat dan dampak positif yang diperoleh masyarakat luas hal tersebut sesuai dengan ayat al-quran surah An-Nahl [16]:90.<sup>41</sup>

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ  
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.

Pembangunan dan pengoperasian jalan tol harus membawa kemaslahatan bagi masyarakat, seperti peningkatan aksesibilitas, efisiensi waktu, dan pertumbuhan ekonomi daerah. Namun, hal ini harus dilakukan tanpa mengorbankan kepentingan individu atau kelompok tertentu, sehingga tercipta keseimbangan antara kepentingan umum dan hak-hak individu.

Dalam transaksi ekonomi Islam, gharar merujuk pada unsur ketidakpastian yang dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak dalam akad. Sementara itu, maysir atau qimar adalah suatu bentuk permainan (game) yang di dalamnya terdapat syarat bahwa apabila salah satu pemain menang, maka ia akan mendapatkan keuntungan dari pihak yang kalah. Sebaliknya, pemain yang kalah tidak memperoleh keuntungan, justru mengalami

<sup>41</sup> Ibid, h 277



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerugian.<sup>42</sup> Dalil mengenai larangan gharar dapat ditemukan dalam ayat al-quran surah Al-Māidah [5]:90.<sup>43</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya minuman keras, berjudi, (berkorban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah adalah perbuatan keji (dan) termasuk perbuatan setan. Maka, jauhilah (perbuatan-perbuatan) itu agar kamu beruntung.

Dalam transaksi ekonomi Islam, gharar merujuk pada ketidakpastian yang dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Maysir adalah aktivitas spekulatif yang menyerupai perjudian, sementara dzalim mengacu pada tindakan yang merugikan atau menindas pihak lain. Penetapan tarif tol yang tidak transparan atau tidak mempertimbangkan kemampuan ekonomi masyarakat dapat mengandung unsur-unsur tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa tarif tol ditetapkan secara adil, transparan, dan berdasarkan kesepakatan bersama antara penyedia layanan dan pengguna jalan.

## F. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan suatu penelitian hendaknya memerlukan penelitian terdahulu sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian dan agar terhindar dari duplika si. Selain itu penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan dan referensi serta acuan dalam menyelesaikan penelitian ini, karena peneliti memperoleh gambaran dan perbandingan desain-desain yang telah dilaksanakan. Berikut ini beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian penulis:

<sup>42</sup> Intan Novita Sari, "Gharar Dan Maysir Dalam Transaksi Ekonomi Islam", Izdiyar: Jurnal Ekonomisyariah volume 2, Nomor 2, 2022. h 23

<sup>43</sup> Departemen Agama RI, *Op. Cit* h 123



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel II.I**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Muhammad Rasyid Hilmi dkk, (2024), Analisis Pengaruh Keberadaan Jalan Tol Pekanbaru-Bangkinang Terhadap Pendapatan Pengusaha UMKM di Desa Palung Raya Kabupaten Kampar	Penelitian kuantitatif Penelitian ini menemukan bahwa terdapat penurunan signifikan sebesar 50% pada pendapatan pengusaha UMKM setelah beroperasinya jalan tol Pekanbaru-Bangkinang.	Sama-sama berfokus pada dampak operasional jalan tol Pekanbaru-Bangkinang.	Penelitian ini menitikberatkan pada dampak ekonomi terhadap pengusaha UMKM, sementara penelitian Anda fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jalan tol.
2	M. Ramdani Nasrudin (2019), Analisis Dampak Pembangunan Jalan Tol Trans Sumatera Terhadap Alih Fungsi Lahan Permukiman Dan Persawahan Masyarakat Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam	Penelitian Kualitatif Pembangunan Jalan Tol Trans Sumatera Menyebabkan Alih Fungsi Lahan Permukiman Dan Pertanian Di Desa Jatimulyo, Yang Berdampak Pada Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat.	Kedua Penelitian Mengevaluasi Dampak Pembangunan Jalan Tol Dalam Perspektif Ekonomi Islam.	Penelitian Ini Menitikberatkan Pada Dampak Alih Fungsi Lahan Terhadap Masyarakat, Sementara Penelitian Anda Fokus Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Jalan Tol.
3	Cynthia Nirmala Labase (2021), Pengaruh Pembangunan Jalan Tol Terhadap Pendapatan Perekonomian Di Desa Watudambo 2	Penelitian kuantitatif Pembangunan jalan tol berpengaruh signifikan terhadap peningkatan.	Kedua penelitian meneliti dampak pembangunan jalan tol terhadap aspek ekonomi masyarakat.	Penelitian ini berfokus pada dampak jalan tol terhadap pendapatan masyarakat secara umum, sedangkan penelitian saya berfokus pada

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

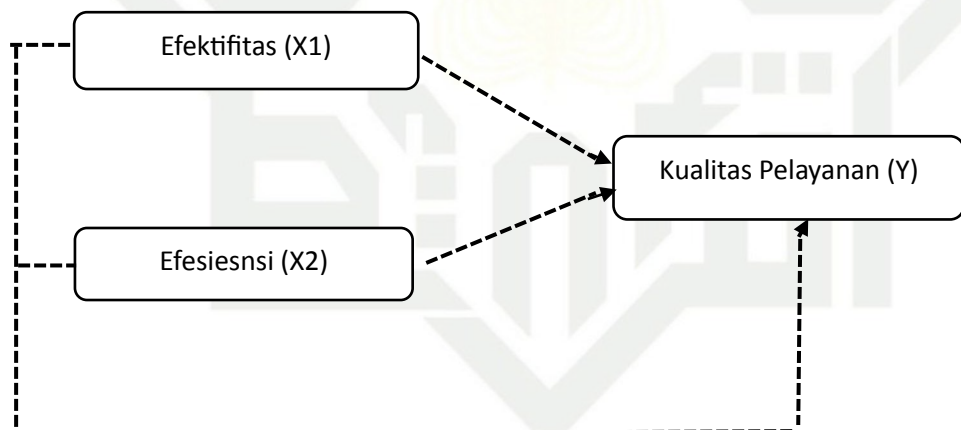
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Minahasa Utara			faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jalan tol dalam perspektif ekonomi syariah.
-----------------------------	--	--	---

### G. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasasn teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun sebuah kerangka konseptual untuk lebih memudahkan pemahaman tentang penelitian yang akan dilakukan

**Gambar 1.1**  
**Kerangka konseptual**



Keterangan :

- Pengaruh Efektivitas (X1) dan Pengaruh Efisiensi (X2) secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
- Pengaruh Efektivitas (X1) dan Pengaruh Efisiensi (X2) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## H. HIPOTESIS PENELITIAN

berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut:

- **H0-1** = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.
- **Ha-1** = Terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.
- **H0-2** = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara efisiensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.
- **Ha-2** = Terdapat pengaruh yang signifikan antara efisiensi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.
- **H0-3** = Efektivitas dan efisiensi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.
- **Ha-3** = Efektivitas dan efisiensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada filsafat yang memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkret, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat.<sup>44</sup> Metode kuantitatif dapat dipahami sebagai suatu pendekatan penelitian yang berdasar pada filosofi positivisme, yang digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan serta menggunakan alat penelitian, analisis data yang berkaitan dengan angka atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.<sup>45</sup>

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di sekitar wilayah Pekanbaru-Bangkinang, khususnya di Kecamatan Kampar Utara, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada perannya sebagai infrastruktur strategis yang memengaruhi mobilitas dan aktivitas ekonomi masyarakat. Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang merupakan jalur utama yang menghubungkan Kota Pekanbaru, sebagai pusat ekonomi Provinsi Riau, dengan wilayah sekitarnya. Penelitian dilakukan di lokasi ini untuk

<sup>44</sup> Sulaiman Saat dan Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Sulawesi Selatan: Pusaka Almada, 2020), h 128

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Afabeta, 2022), Cet Ke-27, h.8



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menganalisis sejauh mana efektivitas dan efisiensi jalan tol tersebut dalam perspektif ekonomi syariah, serta untuk melihat dampaknya terhadap masyarakat sekitar, khususnya dalam hal kemanfaatan, keadilan distribusi, dan keseimbangan sosial ekonomi.

### C. Subjek dan objek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, kelompok, atau objek yang menjadi fokus dalam penelitian dan menjadi sumber data.<sup>46</sup> Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna jalan tol Pekanbaru- Bangkinang. Sedangkan objek penelitian adalah hal atau fenomena yang menjadi fokus untuk diteliti.<sup>47</sup> Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah efektifitas dan efisiensi jalan tol pekanbaru – bangkinang.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari semua benda atau individu yang memiliki ciri-ciri khusus, yang jelas dan menyeluruh. Objek atau nilai yang akan dianalisis dalam populasi bisa berupa manusia, perusahaan, institusi, media, dan lain-lain.<sup>48</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah. Pengguna Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 80

<sup>47</sup> *Ibid*

<sup>48</sup> Susiadi, *Metodologi Penelitian* ( Bandar Lampung : Pusat Penelitian Dan Penerbitan LP2m Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015) h. 95



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun kriteria penentuan sampel yaitu pengguna yang telah melewati jalan tol pekanbaru – bangkinang sebulan minimal 3 kali perjalanan. teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *Simple Random Sampling*. Karena populasi *pengguna jalan tol pekanbaru – bangkinang* tidak diketahui jumlahnya, maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah menggunakan rumus *Corchan* :<sup>49</sup>

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diperlukan

Z = Nilai Z pada distribusi normal sesuai tingkat kepercayaan (1,96 untuk 95%)

p = proporsi populasi yang memiliki karakteristik tertentu (proporsi tidak diketahui maka diambil 0,5 atau 50%)

q = 1- p

e = margin of error (tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi)

perhitungan:

<sup>49</sup> Sugiyono,. *Op cit* h. 136





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,10^2} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 96,04 responden, yang kemudian dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 97 responden.

## E. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder.

### 1. Data primer

Data primer adalah data basis atau data utama yang digunakan dalam penelitian. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Menurut Husein Umar data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>50</sup>

Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara, angket dan pengambilan data langsung dari masyarakat pengguna Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang Kecamatan Kampar Utara, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.

### 2. Data Sekunder

<sup>50</sup> Muh. Yani Balaka, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2022), h. 21.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melainkan melalui perantara.<sup>51</sup> Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur, dokumen-dokumen, ataupun dari pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan 3 (tiga) cara diantaranya:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung.<sup>52</sup> Orang yang diwawancarai adalah penggunaan jalan tol pekanbaru – bangkinang.

#### 2. Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang berfungsi melengkapi metode observasi dan wawancara.

Dokumentasi mencakup berbagai bentuk catatan peristiwa masa lalu,

<sup>51</sup> Nur Indriantoro Dan Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Emzir; Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data: Model Bogdan Dan Biklen*, (Jakarta: Rajawali Pests, (2014), H. 54.

<sup>52</sup> Farida Nugrahani *Op cit.*, hal. 372

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik tertulis seperti catatan harian, biografi, kebijakan, maupun visual seperti foto, gambar, sketsa, serta karya seni seperti patung dan film.<sup>53</sup>

### 3. Observasi

Observasi merupakan proses memilih, mencatat, dan mengkodekan berbagai Tindakan dan keadaan yang berkaitan dengan aktivitas pengamatan, sesuai dengan tujuan penelitin yang bersifat empiris.<sup>54</sup> Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara mengunjungi dan mengamati langsung di lokasi.

### 4. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mereka jawab.<sup>55</sup> Dalam hal ini memberikan kuesioner pada masyarakat atau pengguna Jalan Tol Pekanbaru - Bangkinang

## G. Metode Analisis Data

Penyelesaian penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif. Di dalam metode penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik analisis data kuantitatif merupakan suatu kegiatan sesudah data dari seluruh responden atau sumber data-data lain semua terkumpul. Teknik analisis data kuantitatif di dalam penelitian kuantitatif yaitu menggunakan

<sup>53</sup> Sugiyono, *Memahami penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.82

<sup>54</sup> Susiadi, *Metodologi Penelitian* (Bandar lampung: Pusat penelitian dan Penerbitan LP2m Institut Agama Islam Negeri Raden Intan lampung, 2015) h.114

<sup>55</sup> *Op Cit*, Sugiono, h. 162



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

statistik.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini, karena jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, maka analisis kuantitatif dilakukan dengan cara mengkuantifikasi data-data penelitian ke dalam bentuk angka-angka dengan menggunakan skala likert. Dengan alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 jawaban pertanyaan. Dengan bobot skor yaitu :

**Tabel III.1**  
**Skor Alternatif Jawaban**

Alternatif Jawaban	skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

## H. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur ketepatan (kesahihan) skor (item) dalam instrumen angket, artinya item-item dalam instrumen ditunjukkan dengan adanya hubungan terhadap jumlah total skor item, sehingga perhitungannya dilakukan dengan cara menghubungkan antara skor setiap item dengan jumlah total skor item. Cara menentukannya adalah membandingkan nilai total skor item (nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ ). Kaidah pengujiannya adalah

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item tersebut adalah valid.

<sup>56</sup> Karimuddin Abdullah, et. al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zani, 2021), h. 87.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item tersebut adalah valid.<sup>57</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang digunakan untuk menguji kekonsistenan jawaban responden. Uji reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban responden tinggi.<sup>58</sup> Adapun dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas yaitu dengan menggunakan *cronbach's alpha*. Jika nilai koefisien reliabilitas *cronbach's alpha* sebesar 0,6 atau lebih maka instrumen dikatakan reliabel, atau dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ , jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pada kuesioner dinyatakan reliabel, artinya data yang diperoleh dapat dipercaya, akurasi dan konsistensi.<sup>59</sup>

## I. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal.<sup>60</sup> Uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya

<sup>57</sup> Muh. Dahlan Thalin, *Membangun Motivasi Belajar dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional & Spiritual*, (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019), h. 34.

<sup>58</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021), h. 33.

<sup>59</sup> Muh. Dahlan, *op. cit.*, h. 36.

<sup>60</sup> Nuryadi, et. al., *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), h.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki analisis grafik dan uji statistik, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka, hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal.
- b. Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka, hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan lain. Menurut Sugiyono pengertian heteroskedastisitas adalah varians variabel dalam model tidak sama (konstan).<sup>61</sup> Alat untuk menguji heteroskedastisitas dapat dibagi dua, yaitu melalui analisis grafik atau dengan analisis residual yang berupa statistik.

Apabila varians tersebut menunjukkan pola tetap, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Adapun dasar yang digunakan untuk mengambil keputusan yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur bergelombang, melebar kemudian menyempit maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

<sup>61</sup> Syafrida Hafni Sahr, *loc cit.*, h 69





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>62</sup>

### 3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen (variabel bebas).<sup>63</sup> Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance inflation factor*) serta besaran korelasi antar variabel independen. Suatu model regresi dapat dikatakan bebas multikolinearitas jika mempunyai nilai VIF tidak lebih dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* tidak kurang dari 0,10.

### J. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah metode analisis yang terdiri lebih dari dua variabel yaitu dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen. Adapun rumus persamaan regresi linier berganda dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pembelian

<sup>62</sup> Rizky Agustina Nasution, "Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Delivery PT. Pos Indonesia Kayulaut Panyabungan Selatan", (Skripsi: UIN Sumatera Utara, 2017), h. 52-53.

<sup>63</sup> Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, (Semarang: University Press, 2012), h. 19.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$A$  = Konstanta  
 $X_1$  = efektifitas  
 $X_2$  = efisiensi  
 $b_1 b_2 b_3$  = Koefisien regresi  
 $e$  = Standar eror

**K. Uji Hipotesis Penelitian****1. Uji Parsial (Uji t)**

Uji parsial atau uji t dilakukan untuk mengetahui variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan untuk melihat keberartian dari masing-masing variabel secara terpisah terhadap variabel terikat. Menurut Sanusi uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi yaitu 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa secara parsial variabel bebas X berpengaruh nyata terhadap variabel terikat Y.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi yaitu 5%, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti bahwa secara parsial variabel bebas X tidak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat Y.

**2. Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan (Uji f) adalah uji yang digunakan untuk mengenali terdapat atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel bebas dan variabel terikat. Pengambilan keputusan uji

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F ini dengan metode menyamakan angka  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$ . Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

$H_0$  = Variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya

$H_a$  = Variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

### 3. Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah angka yang menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mampu memberikan informasi mengenai variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi yang digunakan, apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati 1 berarti terdapat hubungan yang kuat.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terkait. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mempunyai *range* antara 0 sampai 1 ( $0 < R^2 < 1$ ).<sup>64</sup> Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang terkecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel bebas

<sup>64</sup> Setiawati, *loc. cit.*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.<sup>65</sup>

### L. Definisi Operasional Variabel

**Tabel III.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
<b>Efektifitas (x1)</b>	Menurut Sulkan Yasin dan Sunarto Hapsoyo, istilah "efektif" merujuk pada suatu kondisi di mana suatu tindakan dapat menghasilkan hasil yang diharapkan, menunjukkan dampak atau pengaruh tertentu.	Indikator efektifitas: 1. ketepatan sasaran 2.ketepatan waktu 3.pencapaian tujuan 4.perubahan yang nyata	Skala Likert
<b>Efisiensi (x2)</b>	Hasibuan, mengutip H. Emerson, menyatakan bahwa efisiensi adalah kondisi ideal di mana hasil maksimal dapat dicapai dengan pemborosan waktu dan tenaga seminim mungkin	Indikator efisiensi: 1. waktu tempuh dan kecepatan rata-rata 2. konsumsi bahan bakar 3.biaya operasional bahan bakar	Skala Likert
<b>Kualitas pelayanan (Y)</b>	Fandy Tjiptono menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang dinamis, yang berkaitan dengan berbagai aspek seperti produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan.	Indikator kualitas pelayanan: 1. berwujud (tangible) 2.keandalan (reability) 3.ketanggapan (responsivensess) • Jaminan dan kepastian • empati	Skala Likert

<sup>65</sup> Nurmadina, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara Online", (Makassar: UIN Alauddin, 2016). h 59

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **M. Profil Dan Sejarah Jalan Tol Pekanbaru- Bangkinang**

### **a. Gambaran Umum Jalan Tol**

Jalan Tol Pekanbaru-Bangkinang dengan total panjang 40 km terdiri atas 2 seksi dibangun dengan nilai investasi Rp 4,8 triliun, yakni Seksi 1 Pekanbaru - Sungai Pinang sepanjang 9,11 km dan Seksi 2 Sungai Pinang-Bangkinang sepanjang 30,9 km. Dalam Pembangunannya Jalan Tol Pekanbaru - Bangkinang Menggunakan Teknologi building information modelling (BIM) dari tahap perencanaan hingga tahap konstruksi, Penerapan teknologi BIM ini juga dapat digunakan dalam memperhitungkan segi volume pekerjaan, biaya, maupun jadwal pelaksanaan agar dapat rampung tepat waktu sehingga semakin lebih efisien. Tol ini dilengkapi dengan 3 underpass, 6 overpass, 8 box traffic, 11 box portal dan 5 box pedestrian dan 1 Jembatan Penyeberangan orang (JPO) selain itu ada 34 titik jalan persilangan dengan Jalan Tol Pekanbaru - Bangkinang

### **b. Sejarah Perkembangan Jalan Tol**

Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang merupakan Seksi VI dari Jalan Tol Pekanbaru–Padang. Proyek ini pertama kali dicanangkan melalui kegiatan *groundbreaking* oleh Presiden Joko Widodo pada Februari 2018 di Seksi I (Padang–Sicincin). Namun, karena berbagai kendala, terutama terkait pembebasan lahan, proyek ini sempat mangkrak selama 1,5 tahun. Akhirnya, PT Hutama Karya memutuskan untuk memulai pembangunan dari Seksi VI terlebih

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dahulu, yaitu ruas Pekanbaru–Bangkinang. Pembangunan dimulai dari STA 9+300 di Desa Sungai Pinang, Kecamatan Tambang, hingga STA 40+000 di Desa Pasir Sialang, Kecamatan Bangkinang. Sementara segmen dari STA 0+000 (Desa Rimbo Panjang) hingga STA 9+300 sempat tertunda karena permasalahan pembebasan lahan.

Pada 28 November 2019, PT Utama Karya bersama Pemerintah Provinsi Riau mulai melakukan sosialisasi terkait pembangunan Jalan Tol Pekanbaru–Padang Seksi VI dan pembebasan lahannya. Kemudian, pada 30 Januari 2020, dilakukan acara syukuran dan pemberian santunan kepada anak yatim sebagai penanda dimulainya konstruksi. Hal ini dimungkinkan setelah terbitnya Surat Keputusan Penetapan Lokasi (Penlok) lebih cepat dari jadwal, berkat sinergi dari Pemkab Kampar, Pemprov Riau, Kementerian PUPR, OPD terkait, dan para kepala desa.

Berbagai kunjungan dan peninjauan dilakukan oleh pihak-pihak berwenang:

- **13 Februari 2020:** Komisi V DPR RI meninjau progres pembangunan. Bupati Kampar menyampaikan bahwa proyek ini menggunakan dana APBN.
- **25 September 2020:** Menteri PUPR Basuki Hadimuljono meninjau lokasi dan menyatakan bahwa proyek ini akan mempercepat waktu tempuh serta mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- **6 April 2021:** Komisi VI DPR RI melakukan kunjungan dalam rangka pengawasan terhadap program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).
- **19 Mei 2021:** Presiden Joko Widodo meninjau progres pembangunan dan menyatakan bahwa tol ini akan meningkatkan mobilitas barang dan orang serta memperkuat daya saing daerah.
- **21 Juni 2021:** Wakil Menteri ATR/BPN, Surya Tjandra, mengunjungi lokasi untuk meninjau progres pembebasan lahan, terutama terkait kawasan hutan produksi.

Menjelang Lebaran 2022, tol ini dibuka secara fungsional sepanjang 31 km dari STA 9+300 hingga STA 40+000, mulai 22 April hingga 9 Mei 2022, pukul 08.00–16.00 WIB setiap hari.

Kemudian:

- **27 Oktober 2022:** Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang resmi beroperasi tanpa tarif setelah diterbitkannya Sertifikat Laik Operasi (SLO) oleh Kementerian PUPR pada 29 Juli 2022 dan Uji Laik Fungsi (ULF) pada 6–9 Juni 2022.
- **25 Desember 2022:** Tol mulai bertarif berdasarkan SK Menteri PUPR No. 1293/KPTS/M/2022, yaitu:
  - Golongan I: Rp33.500
  - Golongan II & III: Rp50.500
  - Golongan IV & V: Rp67.000

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- **4 Januari 2023:** Presiden Joko Widodo meresmikan secara resmi ruas tol ini di Gerbang Tol Bangkinang, Kabupaten Kampar. Dalam sambutannya, beliau berharap tol ini akan meningkatkan kecepatan mobilitas orang, barang, dan jasa serta memperkuat daya saing produk daerah.

Meskipun sudah diresmikan, pembangunan Tahap I sepanjang 9 km masih terus dilanjutkan. Hingga akhirnya, pada **15 Desember 2023**, pembebasan lahan dan konstruksi dari STA 0 hingga STA 9 dinyatakan selesai 100%.

**c. Manfaat yang diharapkan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

**1. Bagi Pemerintah dan Pengelola Jalan Tol**

Memberikan masukan yang konstruktif dalam mengevaluasi pelayanan dan penetapan tarif jalan tol agar lebih sesuai dengan kebutuhan, daya beli masyarakat, serta prinsip keadilan dalam perspektif ekonomi Islam.

**2. Bagi Masyarakat**

Menjadi sumber informasi untuk memahami sejauh mana keberadaan jalan tol memberikan manfaat nyata, baik dari segi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

efisiensi waktu, biaya, maupun kontribusinya terhadap pembangunan daerah dan keadilan sosial.

**3. Bagi Akademisi dan Peneliti**

Menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengangkat isu serupa, khususnya dalam konteks transportasi, kebijakan publik, dan ekonomi Islam.







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang, serta meninjaunya dalam perspektif ekonomi syariah. Berdasarkan hasil analisis data dan wawancara mendalam terhadap pengguna jalan tol, maka dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

##### 1. Efektivitas Pelayanan

Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari peningkatan ketepatan waktu tempuh, kenyamanan, dan keamanan perjalanan. Jalan tol ini secara nyata memberikan akses transportasi yang cepat, bebas hambatan, dan memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, khususnya pengguna kendaraan pribadi dan logistik.

##### 2. Efisiensi Operasional

Dari segi efisiensi, keberadaan jalan tol ini mampu menekan biaya operasional kendaraan, seperti penghematan bahan bakar dan pengurangan risiko kerusakan kendaraan. Meskipun begitu, adanya tarif yang tinggi menjadi tantangan, terutama bagi pengguna pribadi dan pelaku UMKM, yang merasa terbebani secara ekonomi meski mendapatkan manfaat teknis.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Perspektif Ekonomi Syariah

Dalam kajian ekonomi syariah, keberadaan jalan tol telah mencerminkan prinsip *maslahah* (kemanfaatan) dengan meningkatkan mobilitas dan efisiensi usaha. Namun, masih terdapat catatan terhadap prinsip *'adl* (keadilan), terutama dalam aspek tarif yang belum sepenuhnya mempertimbangkan daya beli masyarakat kecil. Ketimpangan akses, khususnya bagi pelaku UMKM di jalur alternatif yang sepi, perlu menjadi perhatian dalam pengambilan kebijakan yang lebih adil.

### 4. Kesimpulan Statistik

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa baik efektivitas maupun efisiensi secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengguna jalan tol. Ini memperkuat bahwa pengelolaan pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan manfaat nyata bagi masyarakat.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran berikut:

1. Kepada pihak pengelola tol, diharapkan dapat mengevaluasi struktur tarif, khususnya untuk kendaraan logistik milik pelaku usaha kecil yang secara rutin menggunakan tol. Penerapan insentif atau potongan harga bagi pengguna tetap dapat menjadi kebijakan yang adil dan mendukung prinsip kebermanfaatan ekonomi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pemerintah dan pihak berwenang disarankan untuk melakukan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap layanan dan fasilitas jalan tol agar prinsip masalah dan keadilan dapat lebih optimal diterapkan. Termasuk dalam hal ini adalah penyediaan rest area yang fungsional, tempat ibadah, toilet bersih, serta ruang istirahat yang memadai.
3. Diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sekitar, khususnya pelaku usaha kecil, mengenai manfaat jalan tol, cara pemanfaatan fasilitas, serta saluran pengaduan atau bantuan darurat, agar seluruh masyarakat dapat merasakan manfaat jalan tol secara merata.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mencakup data kuantitatif yang lebih luas dan melibatkan berbagai golongan pengguna jalan tol lainnya agar hasilnya dapat lebih komprehensif dan dapat menjadi pertimbangan dalam kebijakan pengelolaan jalan tol yang berkeadilan.

Dengan memperhatikan saran-saran tersebut, diharapkan pengelolaan jalan tol Pekanbaru–Bangkinang dapat terus ditingkatkan, tidak hanya dari sisi infrastruktur, tetapi juga dari sisi pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai ekonomi syariah demi tercapainya keadilan dan kesejahteraan bersama.

UIN SUSKA RIAU





## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Departemen Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an tajwid dan terjemahan*. PT Komunitas Riau Mengaji.
- Emzir. (2014). *Metode penelitian kualitatif: Analisis data model Bogdan dan Biklen*. Rajawali Pers.
- Farida, N. (2018). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa* (Cet. ke-1). PT Raja Grafindo Persada.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). *Metode penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen*. BPFE Yogyakarta.
- Indonesia. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 132.
- Indonesia. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol*. Bab I Pasal 1 ayat (4).
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* (Cet. ke-1). Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Zainudin, A. (2013). *Metode penelitian hukum* (Cet. ke-4). Sinar Grafika.

### B. JURNAL

- Agung Yana, A. A. G. (2007). Studi kelayakan jalan tol Pengembangan-Pengragoan. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 11(1), 42.
- Agung Yana, A. A. G., & rekan-rekan. (2018). Efektivitas layanan Jalan Tol Bali Mandara dalam memenuhi kepuasan pengguna. *Jurnal Spektran*, 6(2), 225.
- Ali, Z. (2013). *Metode penelitian hukum* (Cet. ke-4). Sinar Grafika.
- Amelia, M. (2015). Evaluasi pemenuhan indikator standar pelayanan minimal jalan tol di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 15(2), 108.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). Kualitas pelayanan jasa akomodasi. *Ideas Publishing*, 21–22.
- Aryani, J., dkk. (2019). Analisis efektivitas kontribusi komunitas masyarakat tanpa riba Kota Medan. *Tansiq: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 207–208.
- Budiharjo, A. (2019). Kajian penerapan multi lane fee flow (MLFF) di jalan tol Indonesia. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 10(2), 65.
- Cahya, A. D., et al. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian (Studi kasus Roti Bakar 97). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 5(1), 176.
- Departemen Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an tajwid dan terjemahan*. PT Komunitas Riau Mengaji.
- Emzir. (2014). *Metode penelitian kualitatif: Analisis data model Bogdan dan Biklen*. Rajawali Pers.
- Farida, N. (2018). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa* (Cet. ke-1). PT Raja Grafindo Persada.
- Hamsana, R., dkk. (2025). Dampak pembangunan Jalan Tol Trans Pekanbaru-Bangkinang terhadap penjual makanan tradisional Lopek Bugi Danau Bingkuang. *ETNOREFLIKA: Jurnal Sosial dan Budaya*, 14(1), 45.
- Hidayat, T., dkk. (2021). Penerapan prinsip efektif dan efisien dalam pelaksanaan monitoring kegiatan penelitian. *Majalah Media Perencana*, 2(1), 46.
- Hilmi, M. R., dkk. (2024). Analisis pengaruh keberadaan jalan tol terhadap pendapatan pengusaha UMKM menurut pandangan ekonomi syariah. *Journal of Sharia and Law*, 3(1), 53.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). *Metode penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen*. BPFE Yogyakarta.
- Krisnananda, J., & Kartika, A. A. G. (2021). Analisis kelayakan ekonomi dan finansial pembangunan Jalan Tol Mengwi-Gilimanuk. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2), 253.
- Kurnia, A. M., dkk. (2015). Analisa efisiensi gardu tol pada saat peak hours di Gerbang Tol Serang Timur. *Jurnal Teknik Industri*, 3(2), 1.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Lubis, M. R. (2024). Prinsip dan praktik ekonomi Islam dalam sistem keuangan modern. *Jurnal Ekonomi Dirgantara*, 8(9), 161
- Makmur, A. (2015). Evaluasi pemenuhan indikator standar pelayanan minimal jalan tol di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 15(2), 108.
- Maslakhatullaili, P. (2024). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa Kempang BUMDes Bhakti Pertiwi Desa Semukut Kabupaten Kepulauan Meranti perspektif ekonomi syari'ah (Skripsi, Universitas Sultan Syarif Kasim Riau), 28.
- NSS, R. L. P., dkk. (2015). Analisis dampak pembangunan infrastruktur jalan terhadap pertumbuhan usaha ekonomi rakyat di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2), 85–86.
- Nugrahani, F. (2018). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa* (Cet. ke-1). PT Raja Grafindo Persada.
- Permana, Y., & Nisa, F. L. (2024). Konsep keadilan dalam perspektif ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, 5(2), 82.
- Rasyid Hilmi, M., dkk. (2024). Analisis pengaruh keberadaan jalan tol terhadap pendapatan pengusaha UMKM menurut pandangan ekonomi syari'ah. *Journal of Sharia and Law*, 3(1), 53.
- Sari, I. N. (2022). Gharar dan maysir dalam transaksi ekonomi Islam. *Izdiyar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2)
- Syafatun. (2009). Investasi dengan pembangunan jalan tol baru akan menyediakan transportasi yang lebih efisien dan memacu investasi sektor lain yang akan mempercepat pertumbuhan ekonomi. Departemen Pendidikan dan ITB.
- Taufik, H., dkk. (2021). Penerapan prinsip efektif dan efisien dalam pelaksanaan monitoring kegiatan penelitian. *Majalah Media Perencana*, 2(1), 46.
- Wachidatus, S., dkk. (2018). Pengaruh efektivitas program e-toll card terhadap kepuasan pelanggan pengguna jalan tol (Studi pada pengguna Jalan Tol Surabaya-Gempol). *Jurnal Manajemen Motivasi*, 14, 75.
- Zulfikar. (2024). Model dan simulasi efisiensi penggunaan Jalan Tol Pekanbaru–Bangkinang–XIII Koto Kampar dengan jalan nasional. *Journal of Social Science Research*, 4(6), 2.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## C. WEBSITE

SELARASRIAU“Jalan Tol Pekanbaru – Bangkinang Resmi Beroperasi Sepenuhnya, Manfaat Besar Untuk Masyarakat Dan Ekonomi”

*<https://selarasriau.com/detail/2068/jalan-tol-pekanbaru-%E2%80%93-bangkinang-resmi-beroperasi-sepenuhnya-manfaat-besar-untuk-masyarakat-dan-ekonomi>* Di Akses Pada 6 Desember 2024.

BPK RI,” Data Dan Profil Jalan Tol Pekanbaru-Bangkinang-Payakumbuh-Bukittinggi, Panjang Dan Target Selesai”*,[https://riau.bpk.go.id/data-dan-profil-jalan-tol-pekanbaru-bangkinang-payakumbuh-bukittinggi-panjang-dan-target-selesai/?utm\\_source=.com](https://riau.bpk.go.id/data-dan-profil-jalan-tol-pekanbaru-bangkinang-payakumbuh-bukittinggi-panjang-dan-target-selesai/?utm_source=.com)* Di Akses Pada 6 Januari 2025

Antarnews, ”Sebanyak 416.007 Unit Kendaraan Melintas Di Jalan Tol Riau” *[https://www.antarnews.com/berita/4062291/sebanyak-416007-unit-kendaraan-melintas-di-jalan-tol-riau?utm\\_source=.com](https://www.antarnews.com/berita/4062291/sebanyak-416007-unit-kendaraan-melintas-di-jalan-tol-riau?utm_source=.com)* Diakses Pada 6 Juli 2024

Media Center Riau, “ 40.632 Kendaraan Melintas Di Tol Pekanbaru-Bangkinang-XIII Koto Kampar”*,[https://mediacenter.riau.go.id/read/83216/lalu-lintas-kendaraan-di-tol-pekanbaru-bangki.html?utm\\_source=.com](https://mediacenter.riau.go.id/read/83216/lalu-lintas-kendaraan-di-tol-pekanbaru-bangki.html?utm_source=.com)* Diakses Pada 6 Juli 2024





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Media Center Riau, “ Segera Berlaku: Tarif Tol Pekanbaru - XIII Koto KamparNaik,IniRinciannya<https://Mediacenter.Riau.Go.Id/Read/89619/Segera-Berlaku-Tarif-Tarif-Tol-Pekanbaru-Xiii.Html?> Diakses Pada 24 Februari 2025.

TIRTO,” Benarkah Tarif Tol Di Indonesia Termahal Di ASEAN? Tarif Tol Trans Jawa Jadi Sorotan Karena Dianggap Kemahalan, Patutkah Tarif Tolnya Dievaluasi?”, <https://Tirto.Id/Benarkah-Tarif-Tol-Di-Indonesia-Termahal-Di-Asean-Dghk> Diakses Pada 24 Februari 2025.

Okzone Tv Scope,” Mobil Terbakar di Tol Pekanbaru-Bangkinang, Polisi SelidikiPenyebabnya”,<https://tvscope.okezone.com/read/2025/03/27/627/3126448/suv-terbakar-di-tol-pekanbaru-bangkinang-polisi-selidiki-penyebabnya?> Diakses pada 1 april 2025.

Medialokal, “mengalami penurunan kendaraan masuk jalan tol Bangkinang – XIII Koto Kampar akibat jalan lintas Riau - Sumbar putus“, <https://medialokal.co/news/detail/49910/mengalami-penurunan-kendaraan-masuk-jalan-tol-bangkinangxiii-koto-kampar-akibat-jalan-lintas-riausumbar-putus?>. Di akses 1 april 2025.

KONTAN,” Utama Karya Operasikan Ruas Tol Bangkinang-Kampar & Top BinjaiLangsaSelamaNataru”<https://industri.kontan.co.id/news/hutama-karya-operasikan-ruas-tol-bangkinang-kampar-top-binjai-langsa-selama-nataru?> Diakses pada 1 april 2025.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Medcom.id,” Daftar "Masalah" yang Wajib Dihindari di Jalan Tol”  
<https://www.medcom.id/otomotif/tips-otomotif/ybJQx1wN-daftar-masalah-yang-wajib-dihindari-di-jalan-tol> Diakses Pada 9 Februari 2025.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**LAMPIRAN 1**

**HASIL WAWANCARA PENGGUNA JALAN TOL GOLONGAN I (Mobil Pribadi)**

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1	Apakah jalan tol Pekanbaru–Bangkinang sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	Tol ini sangat membantu, terutama saat mudik atau ada keperluan mendadak ke Bangkinang.
2	Bagaimana waktu tempuh setelah adanya tol?	Jauh lebih cepat. Dulu 2 jam lebih, sekarang cuma 45 menit.
3	Apakah tujuan Bapak lebih mudah tercapai dengan adanya tol?	Iya, waktu lebih efisien dan bisa lebih produktif.
4	Bagaimana kondisi jalan sebelum ada tol?	Jalan nasional padat, banyak lubang, dan sering macet.
5	Bagaimana kebersihan dan perawatan jalan tol?	Jalan rapi, marka jelas, lampu terang. Tapi rest area belum optimal.
6	Apakah ada pengalaman memuaskan atau mengecewakan selama di tol?	Pernah macet karena perbaikan jalan, tapi bisa dimaklumi.
7	Bagaimana pelayanan petugas jika ada kendala?	Belum pernah mengalami, tapi ada CCTV dan call center.
8	Apakah petugas ramah dan memberikan rasa aman?	Ramah dan cepat tanggap. Perlu sosialisasi lebih ke masyarakat umum.
9	Apakah pelayanan jalan tol memperhatikan kebutuhan masyarakat sekitar?	Perlu ada penyesuaian tarif, terutama bagi pengguna rutin.
10	Apakah perjalanan di tol lebih lancar dari jalan biasa?	Jelas lebih lancar, tanpa persimpangan dan lampu merah.
11	Apakah penggunaan tol lebih irit bahan bakar?	Ya, irit karena kecepatan stabil dan tidak banyak berhenti.
12	Bagaimana perbandingan biaya tol dan biaya di jalan biasa?	Lebih mahal sedikit, tapi sebanding dengan kenyamanan dan keamanan kendaraan.

UIN SUSKA RIAU





## LAMPIRAN 2

### HASIL WAWANCARA PENGGUNA JALAN TOL GOLONGAN II (Truk Kecil)

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1	Apakah jalan tol Pekanbaru–Bangkinang sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	Ya, sangat membantu pengusaha kecil seperti saya.
2	Bagaimana waktu tempuh setelah adanya tol?	Dulu 2 jam lebih, sekarang 30–45 menit, lebih cepat dan aman.
3	Apakah tujuan Bapak lebih mudah tercapai dengan adanya tol?	Sangat efisien, bisa tambah trip dan pendapatan.
4	Bagaimana kondisi jalan sebelum ada tol?	Banyak guncangan, barang sering rusak, mobil cepat aus.
5	Bagaimana kebersihan dan perawatan jalan tol?	Marka bagus, lampu terang, tapi rest area belum memadai.
6	Apakah ada pengalaman memuaskan atau mengecewakan selama di tol?	Pernah macet karena perbaikan jalan, tapi bisa dimaklumi.
7	Bagaimana pelayanan petugas jika ada kendala?	Belum pernah butuh bantuan, tapi berharap sistem tanggap jika terjadi masalah.
8	Apakah petugas ramah dan memberikan rasa aman?	Ramah dan tanggap, cuma perlu sosialisasi lebih.
9	Apakah pelayanan jalan tol memperhatikan kebutuhan masyarakat sekitar?	Harusnya ada diskon buat pengusaha kecil yang rutin pakai tol.
10	Apakah perjalanan di tol lebih lancar dari jalan biasa?	Sangat lancar, tidak banyak hambatan.
11	Apakah penggunaan tol lebih irit bahan bakar?	Lebih hemat 10–15% solar karena tidak stop-go.
12	Bagaimana perbandingan biaya tol dan biaya di jalan biasa?	BBM irit, tapi biaya tol (Rp80.000 bolak-balik) lumayan. Tapi tetap dipilih karena jalan lama lebih berisiko.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sta Islmic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LAMPIRAN 3**

**HASIL WAWANCARA PENGGUNA JALAN TOL GOLONGAN III (Truk Sedang)**

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1	Apakah jalan tol Pekanbaru–Bangkinang sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	Ya, sangat membantu aktivitas distribusi barang.
2	Bagaimana waktu tempuh setelah adanya tol?	Sangat singkat. Bisa dua kali lebih cepat dari sebelumnya.
3	Apakah tujuan Bapak lebih mudah tercapai dengan adanya tol?	Bisa distribusi lebih luas dan banyak dalam satu hari.
4	Bagaimana kondisi jalan sebelum ada tol?	Banyak tanjakan dan kerusakan jalan yang membuat kendaraan berat jadi boros.
5	Bagaimana kebersihan dan perawatan jalan tol?	Baik, tapi tempat istirahat sopir dan kru masih minim.
6	Apakah ada pengalaman memuaskan atau mengecewakan selama di tol?	Sejauh ini lancar, belum ada masalah besar.
7	Bagaimana pelayanan petugas jika ada kendala?	Belum pernah pakai bantuan, tapi CCTV selalu terlihat aktif.
8	Apakah petugas ramah dan memberikan rasa aman?	Petugas ramah, respons cepat.
9	Apakah pelayanan jalan tol memperhatikan kebutuhan masyarakat sekitar?	Perlu pertimbangan tarif khusus untuk kendaraan distribusi bahan pokok.
10	Apakah perjalanan di tol lebih lancar dari jalan biasa?	Sangat terasa lancarnya, tidak ada hambatan berarti.
11	Apakah penggunaan tol lebih irit bahan bakar?	Irit signifikan karena kecepatan konstan dan jalan mulus.
12	Bagaimana perbandingan biaya tol dan biaya di jalan biasa?	Lebih mahal sedikit, tapi secara jangka panjang lebih efisien.

UIN SUSKA RIAU



#### LAMPIRAN 4

#### HASIL WAWANCARA PENGGUNA JALAN TOL GOLONGAN IV (Truk Besar)

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1	Apakah jalan tol Pekanbaru–Bangkinang sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	Sangat membantu distribusi antar kota dan antar provinsi.
2	Bagaimana waktu tempuh setelah adanya tol?	Dulu bisa 3 jam, sekarang kurang dari 1 jam.
3	Apakah tujuan Bapak lebih mudah tercapai dengan adanya tol?	Iya, lebih produktif dan bisa ambil lebih banyak muatan.
4	Bagaimana kondisi jalan sebelum ada tol?	Sering alami kerusakan kendaraan, jalan sempit dan rusak.
5	Bagaimana kebersihan dan perawatan jalan tol?	Bagus, tapi fasilitas logistik seperti rest area belum memadai untuk kendaraan besar.
6	Apakah ada pengalaman memuaskan atau mengecewakan selama di tol?	Tidak ada kejadian buruk sejauh ini.
7	Bagaimana pelayanan petugas jika ada kendala?	Belum pernah butuh bantuan, tapi sistem darurat terlihat aktif.
8	Apakah petugas ramah dan memberikan rasa aman?	Ramah, tapi kurang informasi atau komunikasi langsung dengan sopir.
9	Apakah pelayanan jalan tol memperhatikan kebutuhan masyarakat sekitar?	Belum sepenuhnya, harus ada akses dan tarif yang lebih adil untuk logistik.
10	Apakah perjalanan di tol lebih lancar dari jalan biasa?	Lebih lancar, efisien, dan kendaraan tidak mudah rusak.
11	Apakah penggunaan tol lebih irit bahan bakar?	Irit BBM cukup besar, sangat terasa dalam jangka panjang.
12	Bagaimana perbandingan biaya tol dan biaya di jalan biasa?	Tarif tinggi tapi sebanding dengan efisiensi, terutama untuk kendaraan besar yang perawatannya mahal jika rusak.



## DOKUMENTASI

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

