

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk dan peningkatan aktivitas ekonomi di berbagai wilayah Indonesia menyebabkan meningkatnya kebutuhan mobilitas manusia dan barang (Saputra dan Pratama, 2024). Kondisi ini berdampak pada tingginya volume lalu lintas, yang apabila tidak ditunjang oleh infrastruktur memadai, akan menimbulkan kemacetan pada berbagai ruas jalan. Jalan tol sebagai infrastruktur transportasi berfungsi menyediakan jalur perjalanan cepat, aman, dan bebas hambatan, sehingga mampu mendukung distribusi barang dan jasa serta meningkatkan efisiensi pergerakan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol, 2005).

Gerbang tol merupakan salah satu titik kritis dalam operasional jalan tol karena menjadi lokasi terjadinya transaksi, baik pada sistem terbuka maupun tertutup. Proses transaksi yang terlalu lama dapat menyebabkan antrian dan menurunkan pelayanan di gerbang tol. Oleh karena itu, diperlukan analisis kinerja operasional gerbang tol agar pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam Peraturan Menteri PUPR No. 16/PRT/M/2014.

Gerbang Tol Pejagan merupakan salah satu akses penting di jaringan jalan tol Trans-Jawa dan Pantura. Tingginya mobilitas dari dan menuju wilayah Jakarta, Brebes, Purwokerto, dan Cilacap menjadikan gerbang ini

sebagai salah satu simpul lalu lintas yang padat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan antrian yang dapat memengaruhi kelancaran arus dan kualitas pelayanan kepada pengguna jalan tol (Sumantri, 2016).

Oleh karena itu, penulis kali ini akan membahas mengenai apakah kinerja operasional gerbang tol Pejagan masih memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol atau tidak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah kinerja operasional yang terjadi pada gerbang tol Pejagan masih memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau tidak?

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan agar penelitian yang dilakukan bisa mendapat hasil yang baik serta mempertimbangkan keterbatasan waktu dan luasnya cakupan masalah, batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian berada di gerbang tol Pejagan.
2. Indikator kinerja operasional yang ditinjau yaitu waktu transaksi rata-rata, dan jumlah antrian kendaraan yang ada pada gerbang tol.
3. Analisis hanya dilakukan pada gardu masuk 3 dan 5 serta gardu keluar 4 dan 6
4. Penelitian tidak menganalisis aspek non-operasional seperti biaya pengoperasian, perilaku pengemudi, maupun faktor eksternal lain.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja operasional pada gerbang tol Pejagan masih memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau tidak

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan mengenai analisis kinerja operasional gerbang tol.

2. Bagi Pengelola Jalan Tol

Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan dan merumuskan strategi pengurangan antrian.

3. Bagi Akademisi

Menjadi referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja gerbang tol.