Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Antrian adalah suatu kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu didepan loket untuk mendapatkan tiket kereta api atau tiket bioskop, gerbang tol tol, bank, kasir supermarket, dan situasi-situasi lain yang sering kita temui. Antrian terjadi disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan.

Melihat keadaan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti suatu antrian yang ada di pintu jalan tol. Jalan tol merupakan suatu lintasan jalan alternatif pada lintasan jalan yang mempunyai spesifikasi jalan bebas hambatan. Jalan tol merupakan prasarana lalu lintas yang diandalkan untuk mengakomodasi potensi lalu lintas yang tinggi. Jalan tol hanya diperuntukkan bagi kendaraan bermotor beroda empat atau lebih. Salah satu jalan yang menghubungkan arus lalu lintas dari Bandung ke luar Bandung adalah Jalan Tol Pasteur. Kendaraan yang menggunakan jalan tol dikenakan biaya yang telah ditentukan. Oleh karena itu, pada Jalan Tol diadakan tempat-tempat transaksi baik pembayaran maupun pengambilan tiket masuk. Untuk sehari-harinya tempat transaksi disebut sebagai Gerbang Tol.

PT. Jasa Marga (Persero). Tbk cabang Pasteur merupakan salah satu perusahaan yang berada di Indonesia dan bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan yang terbaik akan selalu diberikan oleh pihak perusahaan. PT. Jasa Marga (Persero). Tbk menyediakan dua arus lalu lintas yang terdapat pada gerbang yaitu, gerbang tol *entrance* dan gerbang tol *exit*. Pintu gerbang tol *entrance* memiliki 11 (sebelas) gardu yaitu *entrance*-21, *entrance*-19, *entrance*-17, *entrance*-15, s/d *entrance*-1 sedangkan untuk pintu tol *Exit* terdapat 9 gardu yaitu *exit*-18, *exit*-16, *exit*-14, *exit*-12, s/d *exit*-2 sehingga total gardu yang ada sebanyak 20 (dua puluh) gardu.

namun ada 7 gardu yang tidak dipergunakan lagi Sehingga gardu yang aktif saat ini ada sebanyak 13 gardu, 5 (lima) gardu *entrance* dan 8(delapan) gardu *exit*.

Dalam penelitian ini, yang menjadi objeknya adalah gerbang tol *exit* Pasteur. Waktu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini berdasarkan jumlah *shift*, yang diberlakukan PT. Jasa Marga (Persero). Tbk, dimana jumlah mobil yang melewati gerbang tol berbeda-beda setiap *shift*nya. Dimana jam-jam sibuk biasanya pada saat hari dan juga sore hari. Salah satu ukuran performansi kerja dalam sistem antrian adalah kinerja gerbang tol.

Melihat kondisi tersebut penulis ingin mengetahui kinerja gerbang tol *exit* pada *shift* I, *shift* II, *shift* III kemudian diharapkan setelah memperhatikan fenomena yang terjadi terhadap gerbang tol Pasteur, penulis mencoba mencari suatu bentuk solusi yang tepat, yaitu dengan memberikan usulan perbaikan sistem saat ini dengan cara meningkatkan kinerja gerbang tol Pasteur. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian yang berjudul: **"Analisis Kinerja Gerbang Tol Pasteur di PT. Jasa Marga (Persero). Tbk".**

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana utilisasi kinerja di gerbang tol *exit* Pasteur pada PT. Jasa Marga (Persero). Tbk?
2. Bagaimana meningkatkan kinerja di gerbang tol *exit* Pasteur pada PT. Jasa Marga (Persero). Tbk dalam mengatasi antrian?

1.2. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari peneilitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui kinerja di gerbang tol *exit* Pasteur pada PT. Jasa Marga (Persero). Tbk.

2. Memberikan usulan bagaimana meningkatkan kinerja gerbang tol *exit* Pasteur di PT. Jasa Marga (Persero). Tbk untuk mengurangi antrian panjang.

1.3. Pembatasan Masalah

Adapun batasan yang diambil dalam memecahkan masalah agar pembahasan yang dilakukan dapat lebih terarah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di gerbang *exit* tol Pasteur pada PT. Jasa Marga (Persero). Tbk.
2. Metode yang digunakan dalam pangolahan data adalah Uji *Test Goodness Of Fit Test* yaitu *Kolmogorov Smirnov*.

1.4. Asumsi yang Digunakan

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian dan pengolahan data, terdapat asumsi yang digunakan yaitu:

1. Keahlian operator dan waktu pelayanan saat *shift* I, *shift* II, *shift* III dianggap sama.
2. Waktu pelayanan kendaraan diasumsikan sama setiap *shift*.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisikan mengenai:

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada sub bab ini berisikan tentang pembahasan secara singkat mengenai masalah-masalah yang akan dibahas.

1.2. Identifikasi Masalah

Pada sub bab ini akan membahas tentang masalah-masalah yang timbul berdasarkan latar belakang.

1.3. Tujuan Penelitian

Berisikan tentang tujuan dilaksanakannya penelitian.

1.4. Pembatasan Masalah

Sub bab ini akan menjelaskan tentang batasan permasalah yang akan dibahaas secara spesifik.

1.5. Asumsi yang Digunakan

Berisikan tentang asumsi yang digunakan dalam melakukan pengolahan data.

1.6. Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang langkah-langkah dalam penulisan penelitian.

Bab 2 Landasan Teori

Dalam bab ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan didalam pemecahan masalah yang dihadapi.

Bab 3 Metodologi Pemecahan Masalah

Dalam kerangka pemecahan masalah akan dijelaskan mengenai:

3.1. *Flowchart* pemecahan Masalah

Pada sub babini akan dijelaskan langkah yang diambil dalam pemecahan masalah dalam bentuk diagram alir atau *Flowchart.*

3.2. Langkah-langkah pemecahan Masalah

Pada sub bab ini akan dijelaskan tentang langkah-langkahpemecahan masalah secara sistematis dan berdasarkan *Flowchart* Pemecahan Masalah yang sudah dibuat sebelumnya.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai:

4.1. Pengumpulan Data

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai data-data yang diperoleh dan dikumpulkan pada saat penelitian dilakukan.

4.2. Pengolahan Data

Pada sub bab ini akan membahas langkah-langkah dalam pengolahan data berdasarkan data-data yang sudah diperoleh, proses perhitungan beserta hasil dari pengolahan data.

Bab 5 Analisis

Pada bab ini berisikan hasil analisis terhadap factor-faktor yang dianalisis dalam penelitian ini.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Berisikan kesimpulan terhadap hasil penelitian.

6.2. Saran

Berisikan saran yang membangun bagi pihak perusahaan yang diteliti.