

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. 1 Latar Belakang**

Pembangunan jalan tol merupakan salah satu contoh pengembangan sarana fisik untuk meningkatkan kehidupan ekonomi negara (Azizah & Supriyatno, 2023). Penyelenggaraan jalan tol bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah dengan tingkat perkembangan yang sudah tinggi. Menurut Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2005, jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan dan jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar.

Pembangunan jalan tol bagi pengguna jalan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyediakan infrastruktur jalan dengan kualitas yang lebih baik. Jalan Tol sebagai jalan bebas hambatan, jalan tol harus mempertimbangkan aspek keselamatan berkendara. Keselamatan sangat penting dalam kajian kecelakaan lalu lintas untuk mengurangi tingkat fatalitas akibat kecelakaan. Faktor yang menyebabkan kecelakaan lalu lintas seperti, faktor manusia (pengemudi), faktor kendaraan, dan faktor kualitas sarana jalan tol sendiri. Tingkat keselamatan di jalan tol seharusnya lebih aman dan lebih bisa terkendali, tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat keselamatan jalan tol memiliki dampak yang lebih besar karena dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diberikan oleh jalan tol tersebut.

Secara teknis, kondisi jalan pada tol Semarang-Solo sudah cukup baik dan memenuhi standar sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimum) jalan tol. Dengan melibatkan pihak swasta sebagai operator, dalam hal operasional jalan tol yaitu Jasa Marga Tollroad Operator (JMTO) sebagai *service provider* dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan pengguna jalan yang sudah membayar tarif tol. PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO) didirikan sebagai respons terhadap peluang bisnis yang terbuka luas dengan adanya pembangunan jalan tol di seluruh Indonesia. JMTO berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dalam mengoperasikan jalan tol.

PT Jasamarga Tollroad Operator sebagai salah satu anak usaha PT Jasamarga (PERSERO) Tbk adalah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jalan tol. Tuntutan dan harapan para pengguna jalan ini merupakan indikator kinerja yang harus selalu dipenuhi oleh operator ruas jalan tol. PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO) dipercaya oleh peseroan untuk menangani operasional jalan tol yang meliputi layanan transaksi di gerbang tol dan layanan jalan tol. PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO) bertanggung jawab mengenai kelancaran, kenyamanan, dan keamanan di jalan tol. Dengan beban tanggung jawab yang diemban maka PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO) harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jalan tol. Pelayanan yang baik kepada konsumen merupakan keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan dalam membina sumber daya manusia.

Kegiatan operasional jalan tol mempunyai resiko yang cukup tinggi, apabila arus lalu lintas tidak lancar atau sering terjadi kemacetan maka tujuan penyelenggaraan jalan tol menjadi tidak tercapai sehingga keberhasilan manajemen dalam menyelenggarakan jalan tol sangat dipengaruhi baik/buruknya operasional jalan tol. Tujuan pemeriksaan kinerja ini untuk menilai efektivitas pengelolaan operasional jalan tol pada service provider JMTO dalam mengelola operasional jalan tol terkait pelaksanaan pemenuhan pengoprasian sehingga perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut.

## **I. 2 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui standar pemenuhan pengoprasian pada Ruas Jalan Tol Semarang – Solo.
2. Melakukan inspeksi dan membuat pelaporan secara berkala untuk mengetahui bila terdapat temuan yang harus dipenuhi oleh Service Provider pada Ruas Jalan Tol Semarang – Solo.
3. Memberikan rekomendasi pemenuhan kebutuhan operasional yang belum lengkap pada Ruas Jalan Tol Semarang – Solo

### **I. 3 Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Menambah dan memperkaya wawasan khususnya dalam bidang pengoprasian jalan tol yang berkaitan dengan upaya peningkatan keselamatan lalu lintas di Jalan Tol

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis

Melatih pola pikir yang obyektif dalam menyikapi permasalahan – permasalahan yang berkaitan dengan jalan tol serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang mekanisme penyelenggaraan jalan tol di Ruas Jalan Tol Semarang – Solo.

- b. Bagi PT Trans Marga Jateng

Sebagai bentuk masukan dan saran yang bermanfaat dalam hal standar pemenuhan pengoprasian guna meningkatkan keselamatan di Jalan Tol yang dapat di implementasikan.

- c. Bagi Politeknik Keselamatan Transpotasi Jalan

Sebagai bentuk tolak ukur sistem pembelajaran yang dilakukan instansi dan membangun kerja sama antara PKTJ dan BUJT

### **I. 4 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kinerja keselamatan transportasi jalan yang dimaksud dalam kegiatan magang di PT. Trans Marga Jateng ini terkait standar pemenuhan pengoprasian jalan tol yang dilakukan oleh service provider yaitu Jasa Marga Tollroad Operator (JMTO) yang meliputi Manajemen Pelayanan Transaksi dan Manajemen Pelayanan Lalu Lintas

### **I. 5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

1. Waktu

Kegiatan Magang dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 12 November 2024 – Selasa, 12 Februari 2024

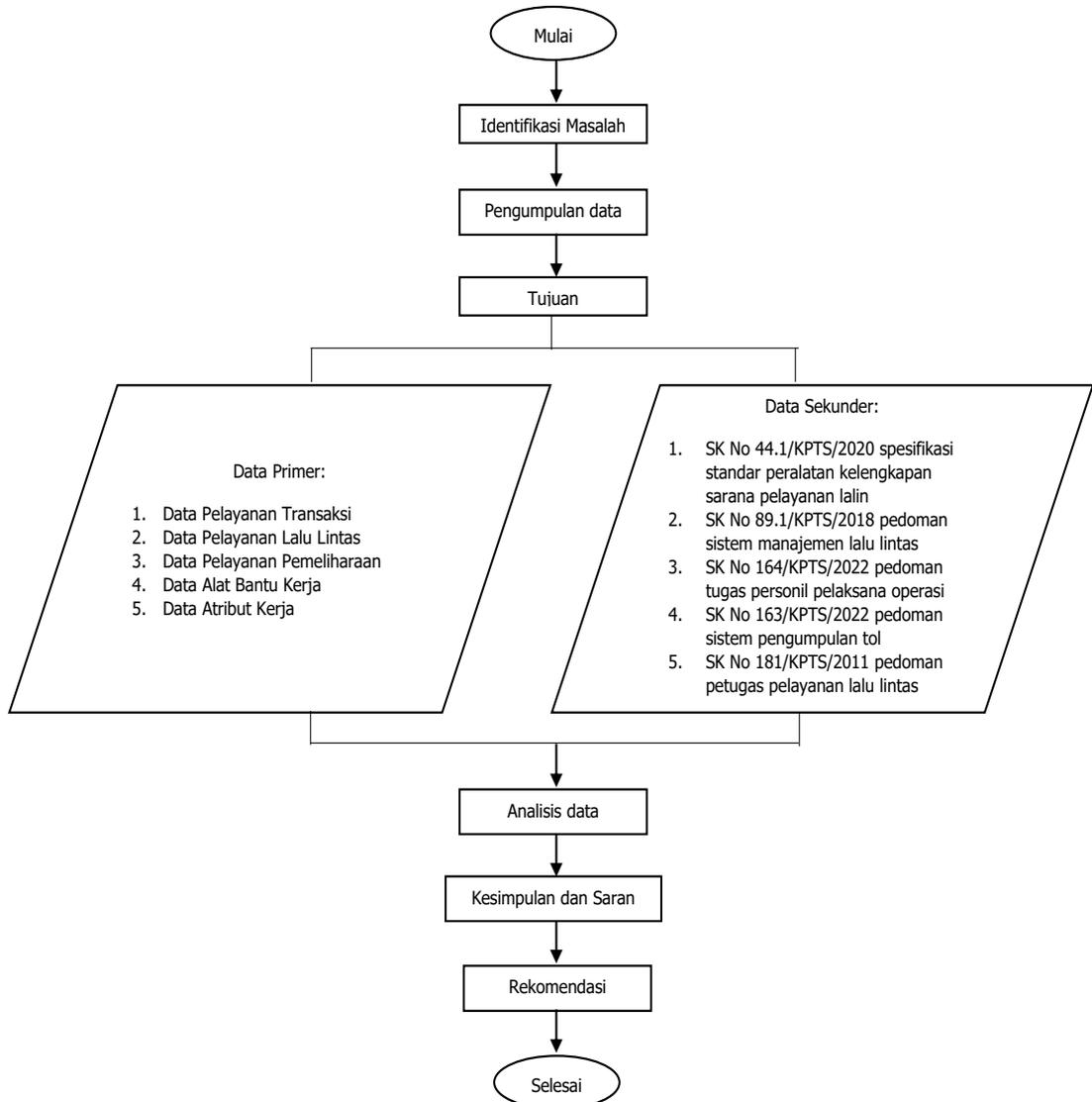
2. Tempat

Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan di Kantor Jasa Marga Tollroad Operator (JMTO) Semarang-Solo, Kecamatan Ungaran Timur, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50519.

## I. 6 Metode Kegiatan

### I.6.1 Bagan Alir

Tabel I. 1 Bagan Alir Penelitian



### I.6.2 Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data merupakan suatu metode yang sangat penting dan dibutuhkan dalam penyusunan sebuah laporan khususnya di laporan magang II ini. Dalam hal penyusunan laporan magang II ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan terkait data primer dan data sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang secara langsung diambil melalui hasil survei di lapangan. Jenis data yang diperoleh yaitu data hasil observasi yang biasanya didapatkan berupa data mentah dan belum diolah secara spesifik. Data primer yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan magang ini yaitu data pengoprasian jalan tol meliputi:

- a. Komponen Pelayanan Transaksi
- b. Komponen Pelayanan Lalu Lintas

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh secara tidak langsung yang didapatkan dari sumber yang sudah ada sebelumnya seperti dokumen-dokumen, laporan-laporan, arsip, dan keterangan lainnya yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan sebagai pendukung data primer yang dapat diperoleh dari instansi terkait yaitu Jasa Marga Tollroad Operator (JMTO) selaku badan operasional jalan tol Semarang – Solo. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan magang ini yaitu surat keputusan yang mengatur terkait pelayanan transaksi dan pelayanan lalu lintas.

#### I.6.3 Jadwal Pengambilan Data

Dalam penyusunan kegiatan magang II, yang dimulai sejak tanggal 12 November 2024 - 12 Februari 2025. Perencanaan tersebut dibuat dalam suatu jadwal pelaksanaan penelitian. Jadwal pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel I. 2** Rencana Kegiatan Magang II

Kegiatan	Nov		Des				Jan				Feb	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Pencarian Data Dukung	■	■	■	■	■	■	■	■				
Pengolahan Data						■	■	■				
Penyusunan Laporan								■	■	■		
Asistensi laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Paparan Hasil laporan											■	
Kunjungan Dosen											■	