

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Jalan tol adalah bagian dari sistem jaringan jalan umum dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar (Presiden, 2004) dan berperan penting dalam mendukung mobilitas serta pertumbuhan kehidupan ekonomi negara (Azizah & Supriyatno, 2023). Pemerintah Indonesia menempatkan pembangunan infrastruktur jalan, termasuk jaringan jalan tol, sebagai salah satu program prioritas nasional guna meningkatkan konektivitas antarwilayah dan daya saing ekonomi nasional (Nouri et al., 2024)

Dalam penyelenggarannya, jalan tol dituntut untuk memberikan pelayanan yang memenuhi aspek keselamatan, kelancaran, kecepatan, dan kenyamanan pengguna jalan. Aspek-aspek tersebut menjadi indikator utama dalam penilaian kinerja pelayanan jalan tol yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) jalan tol. Salah satu aspek yang perlu ditinjau dalam standar pelayanan minimum jalan tol adalah kelancaran lalu lintas yang dialami pada jalan tol itu sendiri (Ichwan & Arifin, 2022). Pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol harus mencapai ukuran jenis dan mutu pelayanan dasar yang disebut Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol (Sufanir et al., 2022).

Salah satu indikator kinerja pelayanan yang sering digunakan dalam penelitian dan evaluasi operasional gerbang tol adalah waktu pelayanan transaksi kendaraan, karena indikator ini berkaitan langsung dengan kelancaran arus lalu lintas di area gerbang tol. Masalah kemacetan di gerbang tol dalam sistem transportasi sering kali terjadi pada jam-jam sibuk (Septi & Susanti, 2025). Waktu pelayanan transaksi yang tidak optimal dapat menjadi sumber hambatan lalu lintas dan memicu terbentuknya antrean kendaraan, terutama pada periode dengan volume lalu lintas yang tinggi.

Sebagai upaya meningkatkan efisiensi pelayanan transaksi, pengelola jalan tol menerapkan Gerbang Tol Otomatis (GTO) dengan sistem pembayaran

non-tunai menggunakan uang elektronik (*e-Toll Card*). Penerapan sistem transaksi non tunai diharapkan mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, serta mempercepat proses transaksi kendaraan di gerbang tol. Teknologi ini diharapkan mampu mempercepat waktu transaksi sehingga dapat memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol yang tertuang pada Permen PU No. 16/PRT/M/2014 (Taufiq et al., 2022). Setelah elektronifikasi diberlakukan, pengguna jalan hanya perlu menempelkan uang elektronik pada saat akan masuk untuk mengisi data asal gerbang dan golongan kendaraan lalu menempelkan kembali uang elektronik pada saat akan keluar tol untuk pendebitan saldo berdasarkan asal gerbang masuk dan golongan kendaraannya. Tentu transaksi secara non tunai ini menjadi lebih cepat (Mayasari, 2019).

Gerbang Tol Banyudono, yang terletak di Kabupaten Boyolali dan Gerbang Tol Polanharjo, yang terletak di Kabupaten Klaten Jawa Tengah, merupakan bagian dari Ruas Jalan Tol Jogja – Solo, memiliki peran strategis dalam menghubungkan wilayah Jawa Tengah dengan Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai gerbang tol pada ruas tol yang relatif baru beroperasi, Gerbang Tol Banyudono dan Gerbang Tol Polanharjo melayani arus lalu lintas yang beragam.

Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan permasalahan operasional berupa peningkatan waktu pelayanan transaksi kendaraan, khususnya pada periode dengan volume lalu lintas yang tinggi. Waktu pelayanan transaksi yang melebihi ketentuan dapat menyebabkan terbentuknya antrean kendaraan dan menurunnya kelancaran lalu lintas di gerbang tol. Hal ini menjadi penting untuk dikaji karena kinerja pelayanan gerbang tol harus memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol guna menjamin kelancaran dan kenyamanan pengguna jalan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi aktual waktu pelayanan transaksi kendaraan di Gerbang Tol Banyudono dan Gerbang Tol Polanharjo?

2. Apakah waktu pelayanan transaksi kendaraan pada kedua gerbang tol tersebut telah memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol?

### **I.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar pembahasan terarah dan sesuai dengan rumusan. Adapun ruang lingkup penelitian ini meliputi hal – hal sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada Gerbang Tol Banyudono dan Polanharjo yang merupakan bagian dari Ruas Jalan Tol Jogja – Solo.
2. Objek penelitian difokuskan pada kinerja pelayanan gerbang tol, khususnya yang berkaitan dengan waktu pelayanan transaksi kendaraan.
3. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol yang berlaku Permen PU No. 16/PRT/M/2014.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek pelayanan lainnya seperti keselamatan, kondisi perkerasan, kapasitas jalan tol, dan kinerja lalu lintas di luar gerbang tol.
5. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada data hasil pengamatan waktu pelayanan transaksi kendaraan pada periode pelaksanaan penelitian.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi kinerja pelayanan Gerbang Tol Banyudono dan Gerbang Tol Polanharjo pada Ruas Jalan Tol Jogja–Solo berdasarkan waktu pelayanan transaksi kendaraan.
2. Menilai kesesuaian waktu pelayanan transaksi kendaraan di kedua gerbang tol tersebut terhadap ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengalaman penulis dalam menerapkan teori dan penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol pada kondisi operasional di lapangan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan tambahan literature bagi perguruan tinggi, khususnya dalam bidang transportasi dan manajemen jalan tol, serta dapat digunakan sebagai acuan bagi Mahasiswa atau Taruna lain dalam penyusunan laporan atau penelitian sejenis.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja pelayanan gerbang tol berdasarkan waktu pelayanan transaksi kendaraan serta tingkat kesesuaiannya terhadap Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak BUJT dalam upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan gerbang tol.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan ini disusun untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai isi dan susunan pembahasan pada setiap bab. Adapun sistematika penulisan dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Latar Belakang**

Bab ini memuat pendahuluan yang menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta batasan masalah yang digunakan sebagai ruang lingkup pembahasan agar penelitian terarah dan tidak menyimpang dari fokus kajian.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi landasan teori dan kajian literatur yang relevan dengan penelitian, meliputi konsep jalan tol, gerbang tol dan sistem transaksi, Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol, waktu pelayanan transaksi kendaraan, serta penelitian terdahulu yang mendukung analisis.

### **Bab III Metodologi**

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi lokasi dan waktu penelitian, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan

dan analisis data yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan gerbang tol.

#### **Bab IV Analisis dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data dan analisis terhadap kondisi aktual waktu pelayanan transaksi kendaraan di Gerbang Tol Banyudono dan Gerbang Tol Polanharjo, serta pembahasan mengenai tingkat kesesuaiannya terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM).

#### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, serta saran yang dapat dijadikan rekomendasi bagi pihak terkait guna peningkatan kinerja pelayanan gerbang tol.