

#### 4.1.2 Kriteria Aktivitas Pelayanan

Kualitas aktivitas pelayan di ukur dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Cepat, yakni kecepatan dari setiap transaksi yang dapat dihasilkan oleh kegiatan pengumpulan tol yang diukur dengan seberapa lama transaksi, serta seberapa banyak titik transaksi dapat disediakan pada suatu tempat.
- b. Akurat, yakni ukuran terhadap ketepatan perhitungan pembayaran yang tercermin dalam perhitungan tarif, Ukem dan informasi tanda terima.
- c. Mudah dan sederhana, yakni ukuran atas kesederhanaan dan kemudahan transaksi (*simplicity and ease*) yang diukur dengan mempertimbangkan kecilnya tingkat kerumitan yang tercermin dengan pendeknya tahapan transaksi sedangkan kemudahan diukur dengan kecilnya tingkat kesulitan yang tercermin dengan rendahnya tuntutan atau keterampilan dalam melakukan transaksi.

Gambar 4.9



*Sumber : Gerbang Tol Pasteur, Tahun 2008*

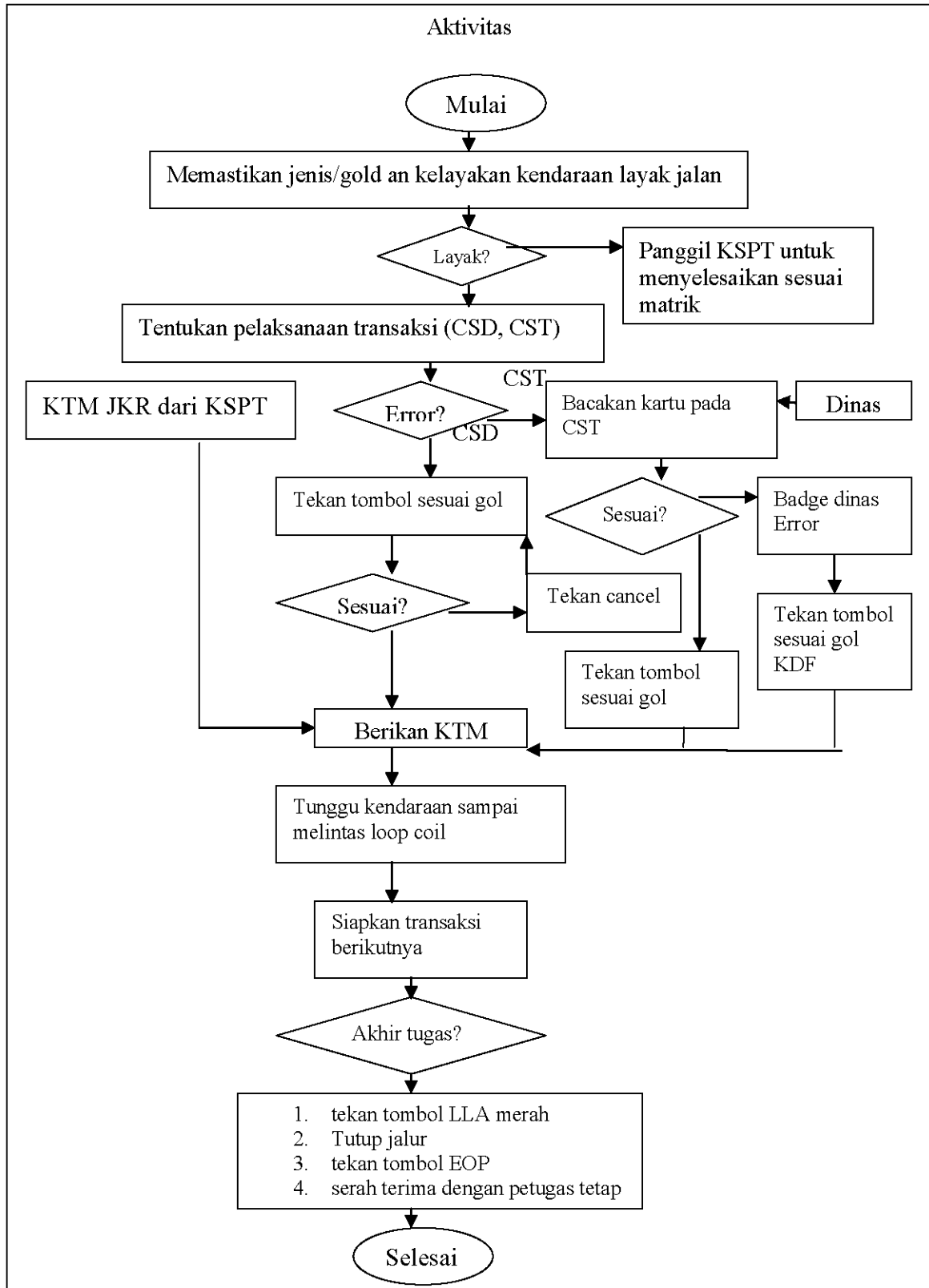
**Alur Proses Pelayanan Transaksi Di Gardu Entrance**

1. Pengumpulan tol memastikan golongan kendaraan yang layak memasuki jalan tol, bila tidak layak panggil KSPT untuk menyelesaikannya.
2. Tentukan pelaksanaan transaksi di CSD atau di CST bila terjadi error dan pembacaan badge dinas.
3. Tekan tombol sesuai golongan kendaraan, bila tidak sesuai tekan cancel lalu tekan tombol sesuai golongan.
4. Berikan KTM.
5. Tunggu kendaraan sampai melintas loop coil.
6. Siapkan transaksi berikutnya.

Untuk akhir tugas :

1. Tekan tombol LLA merah.
2. Tutup jalur.
3. Tekan tombol EOP
4. Serah terima dengan petugas tetap.

Gambar 4.10 : Alur Proses Pelayanan Transaksi Di Gardu Entrance



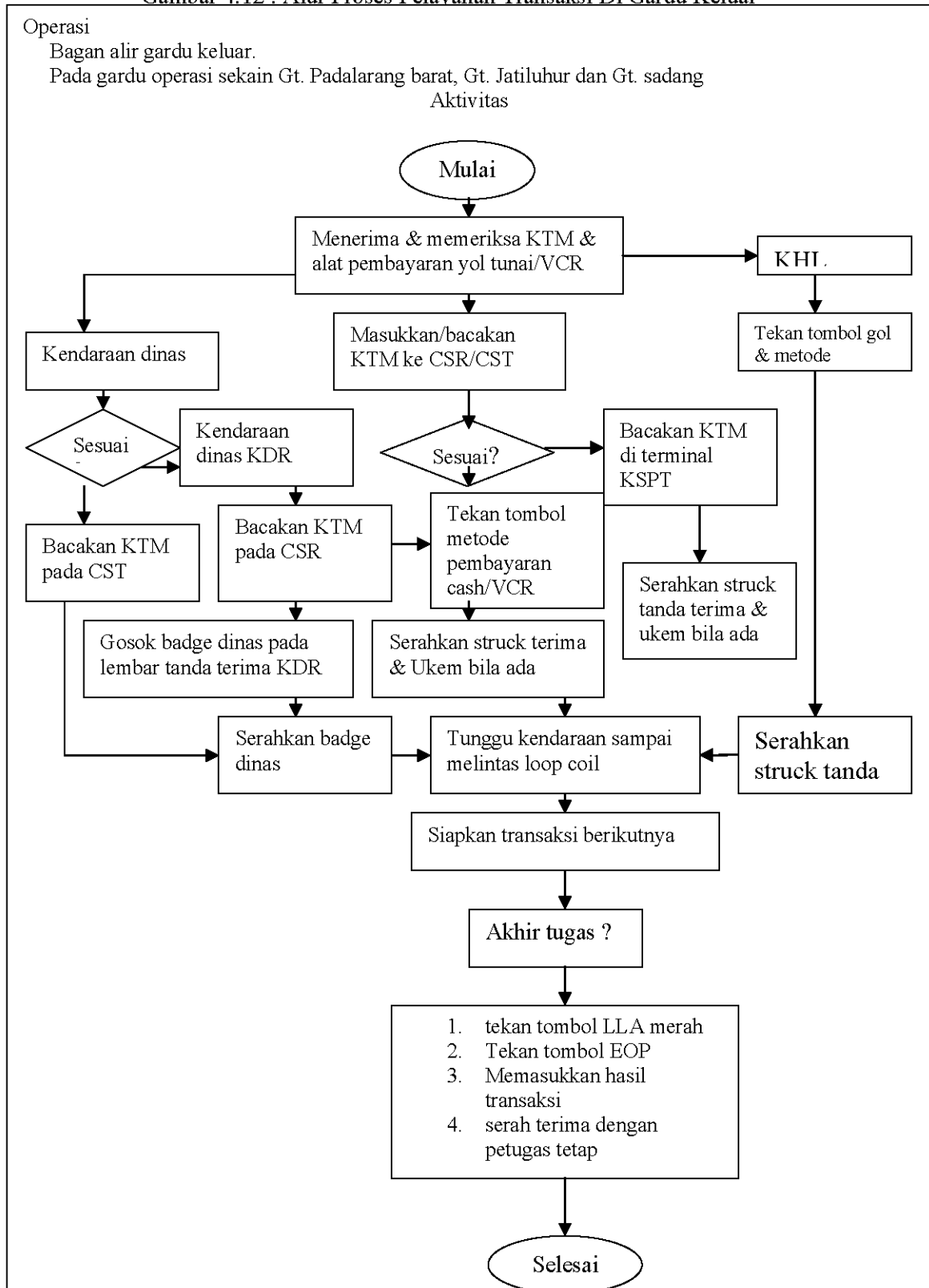
Gambar 4.11



*Sumber : Gerbang Tol Pasteur, Tahun 2008*

Gambar diatas merupakan tahapan pintu entrance dalam melakukan pelayanan kepada konsumen melalui tahap diatas, lalu kemudian pengguna kendaraan melakukan sesuai aturan yang berlaku di jalan tol tersebut agar mereka tertib dalam melakukan antrian dan juga perusahaan dapat melayani secara maksimal dengan demikian pengguna jasa tol akan merasa mereka terpuaskan atas layanan dan services yang diberikan pihak perusahaan.

Gambar 4.12 : Alur Proses Pelayanan Transaksi Di Gardu Keluar



Gambar 4.13



*Sumber : Gerbang Tol Pasteur, Tahun 2008*

Gambar diatas merupakan serangkaian prosedur yang dilakukan oleh petugas gerbang tol pasteur dengan adanya prosedur petugas tinggal melaksanakan tugas sesuai pekerjaannya sendiri dengan demikian apabila prosedur masih mengalami kekurangan, maka perlu adanya evaluasi secara menyeluruh apakah sudah maksimal atau belum maksimal, disini petugas lalu lintas akan mencari kekurang yang dialami oleh karyawan dalam melayani konsumen tanpa adanya kekurangan sedikitpun kepada konsumen.

#### **4.1.3 Kriteria Aktivitas Pengelolaan Pendapatan**

Kualitas aktivitas pengelolaan pendapatan diukur dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Zero loss, adalah prinsip bahwa setiap pendapatan tol harus sesuai dengan yang seharusnya diterima, atau semua pendapatan tol yang menjadi hak perusahaan, harus efektif tercatat sebagai pendapatan perusahaan.

- b. Aman, adalah prinsip bahwa setiap kegiatan penyimpanan hasil pengumpulan tol harus memperhatikan unsur:
  - 1. Jumlah dan waktu penyimpanan.
  - 2. Alat penyimpanan.
  - 3. Penanggung jawab penyimpanan.
- c. Efisien, adalah prinsip bahwa setiap usaha yang dikeluarkan untuk mendalikan pendapatan tol, secara keseluruhan harus sebanding dengan proses potensi kehilangan yang dimungkinkan.

Gambar 4.14



*Sumber : Gerbang Tol Pasteur, Tahun 2008*

#### **4.1.4 Proses Pengumpulan Tol**

Proses-proses dalam pengumpulan tol dikelompokkan secara fungsional dalam empat sub sistem, bagan alir identifikasi proses sistem pengumpulan tol sebagaimana terdapat pada keputusan ini, yaitu:

**a. Perencanaan Layanan Transaksi.**

Subsitem perencanaan layanan transaksi mengatur cara perencanaan target lalu lintas, target pendapatan tol dan kebutuhan sumber daya pengumpulan tol.

**b. Pengendalian Pelaksanaan Transaksi.**

Subsitem pengendalian pelaksanaan transaksi mengatur cara pelaksanaan transaksi dan pengendalian pelaksanaannya di gerbang tol sehingga dapat dipenuhi tolak ukur kualitas layanan transaksi di satu sisi dan kualitas pengendalian transaksi disisi lain.

Ruang lingkup sub sistem pengendalian pelaksanaan transaksi tol meliputi aktifitas pengumpulan tol gardu tol gerbang tol sejak persiapan pelaksanaan transaksi sampai dengan akhir pelaksanaan transaksi.

**c. Pengendalian Hasil Transaksi.**

Sub sistem pengendalian hasil transaksi mengatur pengendalian pengaman pendapatan tol, evaluasi hasil transaksi tol dan pertanggungjawaban hasil transaksi tol pada tingkat gerbang tol dan cabang.

Ruang lingkup sub sistem pengendalian hasil transaksi terdiri dari pengamanan pendapatan tol, evaluasi hasil tol dan pertanggung jawaban hasil transaksi tol.

**d. Pengelolaan Dukung transaksi tol.**

Sub sitem dukungan mengatur pengelolaan sumber daya pengumpulan tol untuk menungjang pelaksanaan transaksi tol dan pengendalian hasil transaksi tol, berupa dukungan pelaksanaan transaksi tol, dukungan hasil tol transaksi tol dan dukungan informasi transaksi tol.

Ruang lingkup sub sistem dukungan transaksi tol meliputi pemenuhan, pembinaan dan pemeliharaan terhadap sumber daya pengumpulan tol yang terdiri dari: personil pengumpulan tol.

## **4.2 Metode antrian dalam mengatasi permasalahan di Gerbang Tol Pasteur pada PT.Jasa Marga serta hubungan dengan peningkatan efisiensi dan efektifitas kinerja**

### **4.2.1 Sumber Daya**

Agar proses dalam sistem pengumpulan tol dapat berjalan baik, sumber daya yang ada harus mencangkupi dan memenuhi standar fungsi dan standar kualitas yang dibutuhkan, identifikasi sumber daya pengumpulan tol sebagaimana terdapat pada keputusan ini yang meliputi:

- a. Personil Pengumpulan Tol**, merupakan personil yang diperlukan untuk menjalankan proses pengumpulan tol.
- b. Peralatan Transaksi**, merupakan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan transaksi, yang keberadaannya menentukan berhasil atau tidak gagalnya suatu pelaksanaan transaksi.
- c. Perlengkapan pengumpulan Tol**, merupakan perlengkapan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan transaksi, yang keberadaannya menentukan baik atau buruknya kualitas pelaksanaan transaksi.

### **4.2.2 Fungsi Pengelolaan Dukungan Transaksi**

Fungsi pengelolaan dukungan transaksi mengatur pengelolaan sumber daya pengumpul tol untuk menunjang pelaksanaan transaksi tol dan pengendalian hasil transaksi tol ruang lingkup pengelolaan dukungan tol meliputi pemenuhan, pembinaan dan pemeliharaan terhadap sumber daya pengumpul tol.

**1. Prinsip Umum**

- a. Sumber daya pengumpul tol harus dikelola sedemikian rupa sehingga selalu tersedia dan dalam kondisi siap pakai/operasi serta memenuhi standar kebutuhan.
- b. Adanya penanggung jawab pada setiap aktivitas.

**2. Prinsip Pengelolaan Personil Pengumpulan Tol.**

- a. Adanya pengaturan jadwal tugas dan cuti personil pengumpulan tol.
- b. Adanya penilaian kinerja personil pengumpulan tol.
- c. Adanya pembinaan terhadap personil pengumpulan tol.

**3. Prinsip Pengelolaan Peralatan Transaksi.**

- a. Adanya pengaturan jadwal pemeliharaan dan perbaikan peralatan tol.
- b. Adanya kegiatan evaluasi kebutuhan peralatan kelengkapan transaksi.
- c. Adanya pengaturan distribusi, monitoring dan evaluasi penggunaan peralatan kelengkapan transaksi.
- d. Adanya pemenuhan kebutuhan KTM, KTTM, pagu Ukem termasuk nominal uang recehannya.

**4. Prinsip Pengelolaan Perlengkapan Pengumpulan Tol.**

- a. Adanya evaluasi kebutuhan perlengkapan pengumpul tol.
- b. Adanya pemenuhan perlengkapan pengumpul tol.
- c. Adanya distribusi, monitoring dan evaluasi penggunaan barang-barang perlengkapan pengumpulan tol yang habis pakai.
- d. Adanya kegiatan pendataan perlengkapan pengumpulan tol meliputi data inventaris dan riwayat penanganan kerusakan alat.
- e. Adanya kegiatan penanganan kerusakan perlengkapan pengumpulan tol secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Adanya pengaturan penggunaan ruang kerja dan kendaraan operasional.

Tabel 4.2

AKSEBILITAS		
STRATEGI	TOLAK UKUR	PENANGGUNG JAWAB
➤ Waktu transaksi. a. Gardu masuk (90%). b. Gardu keluar (90%).	$\leq 7$ detik/kr $\leq 11$ detik/kr	➤ KBT/KSPT
➤ Kapasitas pelayanan. a. Gardu masuk (100%). b. Gardu keluar (100%).	$\leq 500$ kr/jam $\leq 300$ kr/jam	➤ KBT/KSPT
➤ Antrian perjam. a. Gardu masuk (95%). b. Gardu keluar (98%).	100 meter/30' 100 meter/60'	➤ KBT/KSPT

Gambar ini menjelaskan bahwa setiap pelayanan kepada konsumen selalu memiliki strategi waktu sesuai *akseibilitas* yang telah ditetapkan sesuai prosedur perusahaan maka dari itu karyawan harus memenuhi prosedur transaksi yang telah ditetapkan mulai gardu masuk yang memiliki waktu pelayanan 7 detik/kr dan gardu keluar memiliki waktu 11 detik/kr slalu dipantau terus setiap sebulan untuk di evaluasi oleh bagian penanggung jawab KBT/KSPT.

Perusahaan mempunyai kapasitas pelayanan sesuai ketentuan perusahaan dalam gardu masuk kurang dari 500 kr/jam dan untuk gardu keluar mempunyai waktu kurang dari 300 kr/jam dnegan demikian proses pelayanan akan maksimal sesuai dengan ketentuan perusahaan dan selalu diawasi oleh bagian KBT/KSPT.

Dari itu semua perlu diperhatikan antrian perjam yang harus diberlakukan bila kepadatan mobil sudah terlihat panjang maka pihak gardu perlu melakukan setiap gardu masuk yang berjarak 100 meter/30' mkan perlu pelayanan cepat dengan transaksi manual dan antrian pada gardu keluan setiap 100 meter/60' maka perlu penambahan gardu untuk memperlancar kendaraan yang mengantri, semua akan dipantau oleh KBT/KSBT.

Data Sheet : Data panjang antrian gardu masuk dalam meter  
 Lokasi : Gerbang tol pasteur  
 Waktu : Tanggal 1 s.d 16 Febuari 2008  
 Metoda : Observasi dan rekap data  
 Pendata : Maradona W.P

Tabel :4.3

HARI	JAM													JUMLAH
	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	
Jumat	534	516	496	474	457	439	511	526	537	576	512	398	398	6.943
Sabtu	532	515	451	450	418	426	450	544	552	558	494	373	283	6.613
Minggu	543	502	483	460	445	422	493	525	554	594	478	467	341	6.892
Senin	554	493	491	462	482	423	525	566	554	582	489	387	338	6.913
Selasa	515	483	486	456	455	355	522	584	603	607	564	501	419	7.164
Rabu	558	498	546	512	572	425	610	606	644	594	499	470	439	7.630
Kamis	362	362	367	430	456	510	594	670	681	611	511	552	536	7.275
JUMLAH	3.598	3.333	3.329	3.244	3.285	3.000	3.705	4.021	4.125	4.122	3.547	3.148	2.754	49.430

Jumlah kendaraan yang masuk ke gardu masuk dalam msatau meter di gerbang Pasteur sesuai observasi dan rekap data yang dilakukan setiap 1 jam sekali maka dari akumulasi semua kendaraan yang masuk menyatakan pada waktu-waktu tertentu akan terjadi kepadatan yang dimana terdapat antrian yang lebih dari 100 meter maka perlu langkah-langkah penyelesaian dalam antrian ini Jumlah panjang antrian yang melakukan transaksi.

Data Sheet : Panjang antrian sebelum perbaikan  
 Periode : 1s.d 15 Febuari 2008  
 Metode : Observasi Lansung setiap 30 menit  
 Sumber Data : Lalulintas shift 1 dan shift 2 gardu masuk  
 Pengambilan Data : Maradona W.P

Tabel 4.4

Tanggal	DATA PANJANG ANTRIAN (METER)									
	Shift I					Shift II				
	Waktu Pendataan					Waktu Pendataan				
	08.00 s.d 10.30					14.00 s.d 18.00				
	8.00s/d 8.30	8.30s/d 9.00	9.00s/d 9.30	9.30s/d 10.00	10.00s/d 10.30	14.00s/d 14.30	14.30s/d 15.00	15.00s/d 15.30	15.30s/d 16.00	16.00s/d 16.30
<b>1-Feb-08</b>	180	302	116	232	96	80	68	44	84	176
<b>2-Feb-08</b>	208	300	196	304	76	308	92	184	88	232
<b>3-Feb-08</b>	208	312	92	240	72	56	72	172	96	132
<b>4-Feb-08</b>	260	132	144	212	160	212	156	172	204	232
<b>5-Feb-08</b>	260	80	72	52	80	136	60	136	40	156
<b>6-Feb-08</b>	215	304	252	44	252	156	60	48	100	196
<b>7-Feb-08</b>	240	56	44	304	172	208	252	232	204	252
<b>8-Feb-08</b>	312	248	264	248	264	208	300	308	156	280
<b>9-Feb-08</b>	304	316	316	184	316	148	224	210	132	224
<b>10-Feb-08</b>	212	172	196	304	168	212	144	172	120	196
<b>11-Feb-08</b>	312	152	208	192	208	220	225	312	144	280
<b>12-Feb-08</b>	220	312	308	244	244	302	196	220	152	168
<b>13-Feb-08</b>	112	156	176	148	188	212	212	140	120	184
<b>14-Feb-08</b>	156	312	184	132	204	204	216	216	164	156
<b>15-Feb-08</b>	304	128	188	304	168	304	120	192	176	302

Dari gambar diatas menjelaskan bahwa dalam antrian terdapat waktu-waktu tertentu terjadi antrian yang dimana semua kendaraan terjadi kepadatan dengan begitu terjadi antrian yang membuat terhambatnya kelancaran dalam masuknya kendaraan ke gerbang Pasteur, tapi semua dapat diatasi secara cepat oleh petugas dengan memaksimalkan petugas jaga yang ada di untuk lebih cepat dalam melayani kendaraan yang masuk ke gerbang. Hal-hal yang menghambat kendaraan akan segera dibuka gerbang atau melalui tiket langsung kepada pengendara jalan tol.

Data Sheet : Panjang antrian sebelum perbaikan  
 Periode : 1s.d 15 Maret 2008  
 Metode : Observasi Lansung setiap 30 menit  
 Sumber Data : Lalulintas shift 1 dan shift 2 gardu masuk  
 Pengambilan Data : Maradona W.P

Tabel : 4.5

Tanggal	DATA PANJANG ANTRIAN (METER)									
	Shift I					Shift II				
	Waktu Pendataan					Waktu Pendataan				
	08.00 s.d 10.30					14.00 s.d 18.00				
	8.00s/d 8.30	8.30s/d 9.00	9.00s/d 9.30	9.30s/d 10.00	10.00s/d 10.30	14.00s/d 14.30	14.30s/d 15.00	15.00s/d 15.30	15.30s/d 16.00	16.00s/d 16.30
<b>1-Mar-08</b>	25	75	35	80	85	80	68	44	84	76
<b>2-Mar-08</b>	10	30	96	50	76	60	92	84	88	75
<b>3-Mar-08</b>	10	12	92	40	72	56	72	70	96	32
<b>4-Mar-08</b>	60	32	40	12	60	102	50	75	94	30
<b>5-Mar-08</b>	60	80	72	52	80	36	60	35	40	50
<b>6-Mar-08</b>	15	50	52	44	52	56	60	50	100	96
<b>7-Mar-08</b>	40	56	44	60	72	56	50	30	104	52
<b>8-Mar-08</b>	10	45	64	48	64	80	30	10	50	25
<b>9-Mar-08</b>	50	15	16	84	56	48	25	10	30	25
<b>10-Mar-08</b>	10	70	95	24	68	12	40	70	40	95
<b>11-Mar-08</b>	20	50	95	92	80	20	25	15	45	80
<b>12-Mar-08</b>	20	10	100	44	45	60	90	20	50	68
<b>13-Mar-08</b>	10	50	75	48	80	12	15	40	20	84
<b>14-Mar-08</b>	50	10	85	32	50	60	16	15	25	56
<b>15-Mar-08</b>	100	30	88	30	60	60	20	90	75	90

Gambar diatas menjelaskan setiap panjang antrian selalu dipantau setiap 30 menit sekali agar tidak terjadi penumpukkan kendaraan yang terlalu panjang dengan adanya petugas maka setiap aktivitas kendaraan yang masuk akan di data kapan terjadinya penumpukan agar setiap jalur mempunyai kewajiban dalam mengatur jalan secara cepat dan efektif. Setiap pergantian shift para karyawan akan melaporkan keadaan gerbang tol, yang dimana kapan akan mempercepat pelayanan dengan pemberian kartu masuk atau membuka gerbang tol yang baru agar mempermudah arus kendaraan secepat mungkin melakukan kendaraan.