BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan laporan yang telah di tulis, bahwa sebenarnya kinerja PT. Jasa Marga Gerbang Tol Pasteur itu lumayan bagus hanya saja banyaknya keluhan dari customer pengguna jalan tol meningkat karena pelayanan yang kurang memuaskan dan kurangnya antisipasi dari pihak Jasa Marga Gerbang Tol Pasteur untuk mengatasinya sedini mungkin.

Hal ini sebenarnya tidak akan terjadi jika pihak Jasa Marga Gerbang Tol Pasteur menggunakan sistem antrian yang lain yang dapat mengurangi antrian yang berkepanjangan. Sejauh ini sistem yang digunakan pada dasarnya baik, akan tetapi karena semakin meningkatnya para pemilik kendaraan maka perlu diantisipasi dengan sistem yang lainnya.

Maka kesimpulan yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Model antrian yang dipakai PT. Jasa Marga Gerbang Pasteur pada prosesnya yaitu model antrian jalur ganda pelayanan tunggal (Multiple Channel-singel Phase Systems). Dimana suatu sistem pelayanan untuk melakukan transaksi di Gerbang memiliki lebih dari satu pelayanan saluran pelayanan (yang disebut gardu) dan pengguna tidak bingung karena hanya melewati satu tahap transaksi saja. Jadi pengendara datang, lalu memilih gardu yang yang tidak padat, kemudian melakukan transaksi untuk proses pengambilan kartu atau pembayaran, setelah itu pengendara dapat melanjutkan perjalananannya dengan nyaman dan aman. Karena perusahaan memiliki 3 (tiga) sistem antrian yaitu Gardu Tanpa Orang (GTO), Gardu Satelit, dan Gardu Barrier. Semua sistem ini berjalan secara maksimal dan efisien, dimana waktu pelayanan memiliki waktu standar entrance 4 detik/mobil dan waktu standar exit 7 detik/mobil, dimana pada tanggal tersebut tingkat kedatangan pengendara mobil per detik paling tinggi, yaitu 3.598 /menit.
2. Metode antrian yang dipakai PT. Jasa Marga adalah sistem antrian yang dilakukan oleh pihak PT. Jasa Marga gerbang tol pasteur terhadap pelayanan customer pada jalan tol yakni sistem antrian jalur ganda dengan pelayanan tunggal. Dengan metode antrian tersebut dapat berpengaruh dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja pada PT. Jasa Marga sehingga tinggakt pelayanan jasa diberikan pihak PT. Jasa Marga tehdap konsumen dapat dirasakan optimal. Dengan penambahan gardu jumlah operator petugas maka sistem antrian untuk waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan (Wq) menurun sebesar 0.0017 /menit.


5.2 Saran

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi terhadap antrian di jalan tol sebaiknya pihak Jasa Marga Gerbang Pasteur tidak hanya menggunakan sistem system antrian jalur ganda dengan pelayanan tunggal (Multiple Channel-Singel Phase System) akan tetapi perlu kembali dianalisis ulang dan ditambah dengan menggunakan system Antrian yang lebih baik dari yang sekarang. Untuk pihak PT. Jasa Marga Gerbang Pasteur mengenai tingkat pelayanan dengan metode antrian berdasarkan harapan konsumen, diantaranya:

1. PT. Jasa Marga Gerbang Pasteur perlu menyediakan fasilitas dan prasarana yang lebih baik dari sekarang ini agar pelayanan lebih efektif dan efisien, karena untuk menunjang peningkatan lalu lintas baik dari gardu masuk maupun gardu keluar serta memaksimalkan sumber daya yang ada.

2. PT. Jasa Marga Gerbang Pasteur harus menyiapkan pelayanan khusus pada hari-hari libur agar dalam pelayanan lebih cepat dan mengurangi antrian kendaraan, karena untuk gardu masuk dan gardu keluar peningkatannya sangat penting pada hari libur hal tersebut menimbulkan antrian, maka dengan demikian perlu adanya langkah antisipasi bila terjadi antrian yang panjang.

3. Dalam peningkatan kualitas petugas di gerbang pasteur perlu adanya pelatihan agar dalam melayani konsumen lebih ramah, sopan, santun dan pelayanan lebih cepat dari yang sekarang, karena dalam melakukan pelayanan ke konsumen perlu standar-standar khusus bagi para petugas yang melaksanakan kewajiban secara baik.

4. Apabila pada hari libur peningkatan kendaraan padat atau menimbulkan antrian sebaiknya perlu adanya penambahan petugas sesuai dengan keadaan kondisi yang ada atau perlu membuka gardu baru baik itu dari entrance dan exit. Dengan demikian perlu pengkajian secara mendalam untuk mengantisipasi antrian di gerbang pasteur.
DAFTAR PUSTAKA


   University Press.

   ketujuh. Yogyakarta: BPFE.

   Aksara.

   Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.


   Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.


Ridwan, Sundjaja, & Barlian Inge.2002. *Manajemen Keuangan*. Jakarta:
   PT. Prenhallindo.

   Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba empat.

[Links]
www.bi.go.id
www.republikaonline.com