UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis dan Mitigasi Risiko terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol : Studi Kasus pada PT Jasa Marga
Sebitalia Tubagus, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **ii**
DAFTAR GAMBAR ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **v**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Pertanyaan Penelitian 14
1.4 Tujuan Penelitian 15
1.5 Manfaat Penelitian 15
1.6 Lingkup Penelitian 16
1.7 Sistematika Penulisan 16
BAB II LANDASAN TEORI **18**
2.1 Kinerja Operasional 18
2.2 Teknik Perbaikan 20
2.3 Risiko Operasional 21
2.4 Manajemen Risiko 23
2.5 Respons Risiko 28
2.6 *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA) 30
2.7 Pengelolaan Risiko PT Jasa Marga (Persero) Tbk 32
BAB III METODE PENELITIAN **34**
3.1 Desain Penelitian 34
3.2 Strategi Penelitian 36
3.3 Metode Pengumpulan Data 37
3.3.1 Observasi 37
3.3.2 Wawancara 38
3.3.3 Kuesioner 41
3.3.4 Pengumpulan Data Sekunder 42

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis dan Mitigasi Risiko terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol : Studi Kasus pada PT Jasa Marga
Sebitalia Tubagus, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4 Metode Analisis Data 43
3.5 Profil Kasus 46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48
4.1 Proses Bisnis Pemenuhan SPM Jalan Tol 48
4.2 Deskripsi Data 51
4.2.1 Penentuan Lingkup, Konteks, dan Kriteria 51
4.2.2 Hasil Pengumpulan Data 52
4.3 Pembahasan 61
4.3.1 Identifikasi Risiko 61
4.3.2 Analisis Risiko 75
4.3.3 Evaluasi Risiko 90
4.3.4 Perlakuan Risiko 94
BAB V SIMPULAN 108
5.1 Simpulan 108
5.2 Implikasi 109
5.3 Keterbatasan 110
5.4 Saran 110
DAFTAR PUSTAKA 112

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis dan Mitigasi Risiko terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol : Studi Kasus pada PT Jasa Marga
Sebitalia Tubagus, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Jalan Tol Beroperasi di Indonesia Tahun 2025 3
Gambar 1.2 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.....7
Gambar 1.3 Mekanisme Pelaporan SPM 8
Gambar 2.1 Kinerja Operasional pada Tiga Tingkatan 18
Gambar 2.2 Skema Manajemen Risiko.....23
Gambar 2.3 Proses Manajemen Risiko 26
Gambar 2.4 Pentahapan FMEA 31
Gambar 3.1 Diagram Alir Desain Penelitian 35
Gambar 3.2 Hirarki Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk. 39
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional.....42
Gambar 3.4 Matriks Prioritisasi Risiko.....45
Gambar 4.1 Proses Bisnis Pemenuhan SPM Jalan Tol 51
Gambar 4.2 Diagram Sebab Akibat Pemenuhan SPM Jalan Tol.....60
Gambar 4.3 Jumlah Sumber Risiko per Kategori Pemenuhan SPM Jalan Tol.....75
Gambar 4.5 Diagram Pareto Risk Priority Number (RPN).....94

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis dan Mitigasi Risiko terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol : Studi Kasus pada PT Jasa Marga
Sebitalia Tubagus, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengelolaan Ruas Jalan Tol oleh Entitas Induk 12
Tabel 1.2 Proses Penyesuaian Tarif Tol Jasa Marga Group Tahun 2024 - 2025 9
Tabel 1.3 Ringkasan Hasil Pemeriksaan SPM 2023 - 2025 11
Tabel 1.4 Usia Ruas Tol Induk 12
Tabel 1.5 Volume Lalu Lintas Transaksi 2023 - 2024 12
Tabel 1.6 Potensi Kehilangan Pendapatan Tol 14
Tabel 2.1 Identifikasi dan Klasifikasi Risiko 22
Tabel 2.2 Pemetaan Risiko berdasarkan Probabilitas dan Dampak 25
Tabel 2.3 Skema Pemetaan Risiko 25
Tabel 2.4 Format Standar FMEA 31
Tabel 2.5 Peta Risiko Perusahaan 32
Tabel 2.6 Kriteria Pemilihan Opsi Perlakuan Risiko 33
Tabel 3.1 Daftar Narasumber Wawancara 40
Tabel 3.2 Skala Tingkat Keparahan 44
Tabel 3.3 Skala Tingkat Kejadian 44
Tabel 3.4 Skala Tingkat Deteksi 44
Tabel 4.1 Klasifikasi Layanan berdasarkan Subindikator 49
Tabel 4.2 Daftar Sumber Risiko Pemenuhan SPM Jalan Tol 64
Tabel 4.3 Daftar Dampak, Penyebab, Pencegahan, dan Nilai RPN Pemenuhan SPM Jalan Tol 77
Tabel 4.4 Perhitungan RPN dan Kontribusi 93
Tabel 4.5 Respons Risiko dan Rekomendasi Mitigasi Risiko Pemenuhan SPM Jalan Tol 96

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis dan Mitigasi Risiko terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol : Studi Kasus pada PT Jasa Marga
Sebitalia Tubagus, Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 RINCIAN SPM JALAN TOL.....109

LAMPIRAN 2 PANDUAN WAWANCARA.....114