



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSYARATAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR HAK CIPTA DAN STATUS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Penelitian.....	7
2.2 Kapasitas Gerbang Tol	7
2.3 Waktu Pelayanan	8
2.4 Pelayanan Jalan Tol	8
2.5 Teori Antrian	9
2.6 Komponen Antrian	11
2.7 Tingkat Kedatangan	11
2.8 Tingkat Pelayanan	12



2.9	Disiplin Antrian	13
2.9.1	<i>First In First Out (FIFO)</i> atau <i>First Come First Served (FCFS)</i>	14
2.9.2	<i>First In Last Out (FILO)</i> atau <i>First Come Last Served (FCLS)</i>	14
2.9.3	<i>First Vacant First Served (FVFS)</i>	15
2.10	Sistem Antrian	16
2.11	Proses Antrian	19
2.12	Parameter Antrian.....	20
2.13	Disiplin Antrian FIFO	20
2.14	Disiplin Antrian FVFS	21
2.15	Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.....	22
2.16	Analisis Kebijakan yang Dapat Dilakukan.....	23
2.17	Golongan Kendaraan	25
2.18	Bangunan Fasilitas Penunjang.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN RUANG LINGKUP PENUGASAN MAGANG.....		
3.1	Ruang Lingkup Magang dan Manajemen Proyek.....	27
3.2	Gambaran Umum Perusahaan	28
3.2.1	Visi dan Misi	29
3.2.2	Logo Perusahaan	29
3.2.3	Tata Nilai Perusahaan	30
3.2.4	Sejarah Perusahaan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	30
3.2.5	Profil Jasa Marga PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci...	33
3.2.6	Struktur Organisasi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci	36
3.2.7	<i>Job Description</i> PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Palikanci .	37
3.2.8	Lokasi Perusahaan.....	42
BAB IV METODOLOGI.....		
4.1	Lokasi Penelitian	43
4.2	Tahapan Penelitian	45
4.3	Teknik Pengambilan Data	46
4.3.1	Data Primer	46
4.3.2	Data Sekunder	47



4.3	Metode Analisis.....	47
4.3.1	Pengujian Kecukupan Data.....	47
4.3.2	Menghitung Parameter Antrian	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
5.1	Analisis Data	49
5.2	Pengujian Kecukupan Data	50
5.3	Pengujian Distribusi kedatangan	52
5.4	Perhitungan Tingkat Kedatangan	55
5.5	Perhitungan Waktu Pelayanan (<i>Service Time</i>)	56
5.6	Perhitungan Antrian pada Pintu Tol (FIFO).....	62
5.7	Analisis Efektifitas	75
5.8	Simulasi Kedatangan Kendaraan.....	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		80
6.1	Kesimpulan.....	80
6.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		84