

BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Dan Perkembangan

3.1.1 Sejarah Jasa Marga (Persero) Tbk. Jasa Marga Transjawa

Tollroad Regional Division Representative Office 2 Ruas Palikanci

Jasa Marga (Persero) Tbk. Jasa Marga Transjawa *Tollroad Regional Division Representative Office 2 Ruas Palikanci* adalah bagian dari PT. Jasa Matga (Persero) Tbk. Merupakan cabang yang mengoperasikan jalan tol ruas Palimanan dan Kanci yang berada di daerah Pantai Utara yang menghubungkan Jawa Barat – Jawa Tengah dengan kompetensi inti yang dimiliki JM Palikanci.

3.1.2 Riwayat Jasa Marga (Persero) Tbk. Jasa Marga Transjawa

Tollroad Regional Division Representative Office 2 Ruas Palikanci

Tabel 3.1
Riwayat Jasa Marga

1998	JM Palikanci mulai beroperasi sejak ditetapkan ruas Plumbon-Kanci tanggal 24 Januari 1998 berdasarkan KEPRES No : 25 Tahun 1998 dengan sistem tertutup.
2003	Tanggal 11 Juni 2003 panjang ruas jalan tol bertambah berdasarkan dengan KEPRES No : 36 Tahun 2003, yaitu ruas Tegal Karang – Plumbon dengan sistem terbuka.

2010	Integrasi dengan ruas Kanci – Pejagan yang dikelola oleh PT. Semesta Marga Raya (SMR), dengan lokasi jalan terintegrasi mulai di KM 214+600 (Off Ramp Kanci)
2015	Integrasi dengan Cikopo – Palimanan yang dikelola oleh PT. Lintas Marga Sedaya (LMS) dengan lokasi jalan terintegrasi mulai KM 214+000 (On Ramp Tegal Karang)
2016	Sistem transaksi tol terintegrasi (<i>cluster II</i>), ruas tol Palimanan-Kanci, ruas Kanci-Pejagan dan ruas Pejagan Pemalang <i>Toll Road</i> .
2017	- Kenaikan Tarif Tol Bulan Oktober 2017 - Perubahan Sistem Transaksi Non Tunai (Cashless) dimulai tanggal 29 Oktober 2017.

3.2 Visi Dan Misi

3.2.1 Visi

“Menjadi Perusahaan Jalan Tol Nasional Terbesar, Terpercaya, dan Berkesinambungan”

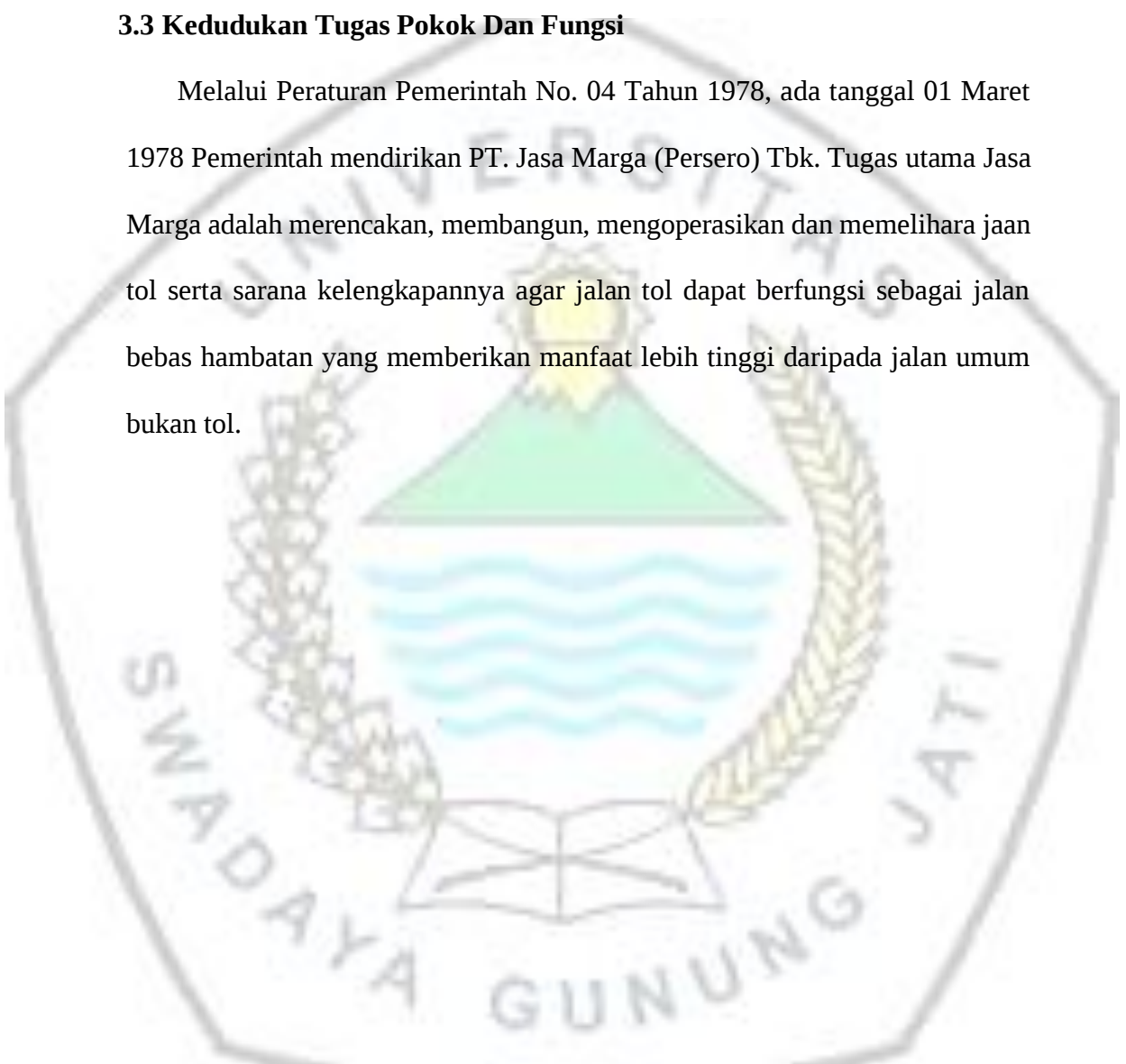
3.2.2 Misi

1. Memimpin Pembangunan Jalan Tol di Indonesia untuk Meningkatkan Konektivitas Nasional.
2. Menjalankan Usaha Jalan Tol di seluruh Rantai Nilai Secara Profesional dan berkesinambungan.

3. Mekamsimalkan Pengembangan Kawasan untuk meningkatkan Kemajuan Masyarakat dan Keuntungan Perusahaan
4. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Pelayanan Prima

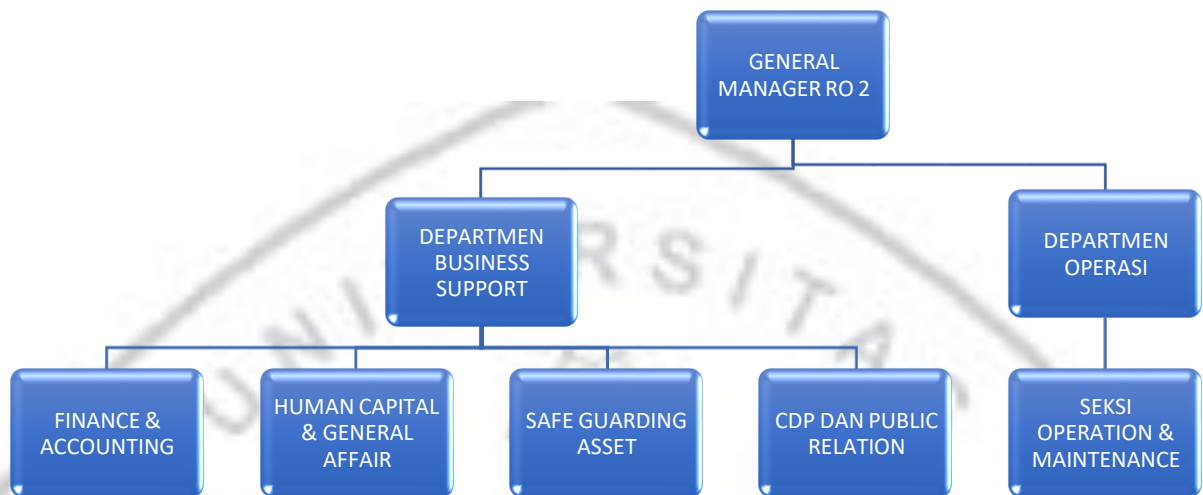
3.3 Kedudukan Tugas Pokok Dan Fungsi

Melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, ada tanggal 01 Maret 1978 Pemerintah mendirikan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Tugas utama Jasa Marga adalah merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya agar jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol.



3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

3.4.1 Struktur Organisasi



Gambar 3.1

Struktur Organisasi RO 2 Ruas Palikanci

3.4.2 Uraian Tugas

1. *General Manager RO 2*

- a. Memimpin, memonitor dan mengarahkan kegiatan layanan transaksi dan penerapan teknologi pengoperasian jalan tol untuk memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan;
- b. Memimpin, memonitor dan mengarahkan kegiatan pelayanan, pengaturan, serta pengendalian lalu lintas, untuk memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan;

- c. Memimpin, memonitor dan mengarahkan serta perencanaan, pengendalian pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol untuk memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan;
- d. Memimpin, memonitor dan mengarahkan pengamanan pendapatan tol untuk memastikan akurasi pendapatan tol sesuai dengan transaksi yang terjadi sesuai dengan standar dan prosedur serta instruksi kerja;
- e. Memimpin, memonitor dan mengarahkan aktivitas pengamanan, ketertiban aset milik Perusahaan dan aset milik Negara termasuk tanah kelola, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, sehingga aset milik Perusahaan dan aset milik Negara termasuk tanah keola tetap terjaga keamanannya;
- f. Memimpin dan mengarahkan kegiatan koordinasi dengan unit organisasi Perusahaan, Pemerintah Daerah, serta Lembaga/Instansi lain dalam rangka pengelolaan organisasi *Representative Office 2*, dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan aktivitas operasional *Representative Office 2* dapat berjalan dengan lancar;
- g. Melakukan koordinasi, memonitor, dan memeriksa hasil kegiatan bidang transaksi, lalu lintas, pemeliharaan dan usaha

lain yang dilaksanakan oleh *service provider* untuk memastikan pemenuhan SPM dan SLA yang telah ditetapkan.

2. *Departemen Business Support*

- a. Melakukan perencanaan, pengendalian dan evaluasi kegiatan pengelolaan sumber daya, ketatausahaan, kerumahtanggaan, perawatan dan pemeliharaan sarana kerja, pengadaan barang dan jasa, pengadministrasian aset milik Perusahaan, aset milik Negara termasuk tanah kelola, serta pengembangan usaha; kemitraan dan bina lingkungan;
- b. Mengarahkan kegiatan penyusunan, pemantauan, evaluasi rencana kerja dan kebutuhan anggaran, serta pendapatan tahunan *Representative Office 2*, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar keuangan *Representative Office* dapat terkelola dengan baik;
- c. Mengendalikan kegiatan penyusunan, pemantauan, evaluasi dan laporan keuangan *Representative Office 2*, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar kondisi keuangan *Representative Office 2* dapat terpantau dengan baik;
- d. Mengendalikan kegiatan pengkajian ulang atas penerapan dan pembayaran perpajakan terhadap suatu transaksi keuangan, dengan memperhatikan ketentuan perpajakan, agar sasaran

pembayaan perpajakan dapat terlaksana secara efektif dan efisien;

- e. Mengarahkan kegiatan perencanaan dan evaluasi penerimaan/penggunaan dana operasi/kerja melalui perencanaan kas, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar arus kas *Representative Office 2* dapat terkendali;
- f. Melaksanakan kegiatan penyusunan laporan realisasi dan rencana kerja serta anggaran dengan memperhatikan program dan sasaran kerja yang telah ditetapkan agar dapat dilakukan pengendalian terhadap pengelolaan keuangan *Representative Office 2*;
- g. Mengendalikan kegiatan pengamanan dan pencatatan pendapatan tol serta pendapatan lainnya, dengan memperhatikan tanda bukti setoran ke *Bank* dan tanda bukti penerimaan Perusahaan dapat tercatat dengan baik;
- h. Mengarahkan kegiatan pengkajian ulang dan penafsiran *adjustment journal* dengan pihak pemeriksa sebelum diakui atau dicatat dalam pembukuan, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar seluruh aktivitas transaksi keuangan sesuai dengan bukti-bukti yang sah;

- i. Mengarahkan kegiatan pengendalian terhadap dokumen pembukuan, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku agar tercipta administrasi keuangan;
- j. Mengarahkan kegiatan *preventif* terhadap kemungkinan terjadinya penyimpangan keuangan, penyalahgunaan bukti-bukti transaksi, dan dokumen/surat berharga Perusahaan, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar tidak terjadi kerugian bagi Perusahaan;
- k. Mengarahkan kegiatan koordinasi dengan unit organisasi Perusahaan, Pemerintah Daerah, serta Lembaga/Instansi lain dalam rangka pengelolaan organisasi *Representative Office 2*, dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan aktivitas operasional *Representative Office 2* dapat berjalan dengan lancar.

3. *Operation & Maintenance*

- a. Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi operasional layanan transaksi dan sarana elektronik serta penyusunan usulan *Standard Operating Procedure (SOP)* agar pelayanan transaksi tol terhadap pengguna jalan berjalan lancar dan seluruh pendapatan tol dapat diterima Perusahaan;
- b. Mengendalikan, mengarahkan dan mengawasi kegiatan pelayanan, pengaturan, keamanan dan ketertiban serta

pengendalian lalu lintas di seluruh wilayah operasional jalan tol, penyusunan usulan *Standar Operating Procedure* (SOP) rekayasa teknik kelalulintasan dalam rangka penanganan gangguan perjalanan, pengaturan lalu lintas, pengelolaan informasi dan komunikasi serta pengamanan fisik gangguan terhadap asset Perusahaan dan aset milik Negara termasuk tanah kelola agar tercipta kelancaran, keamanan dan kenyamanan berlalu lintas;

- c. Mengendalikan, mengarahkan, mengevaluasi dan mengawasi pelaksanaan pengumpulan data, serta penyusunan pelaporan aktivitas operasional jalan tol agar tersedianya data laporan harian, mingguan, bulanan, triwulan, dan tahunan;
- d. Mengarahkan dan mengendalikan proses inventarisasi dan analisa keluhan masukan dari berbagai kalangan masyarakat maupun instansi lain yang berkaitan dengan pelayanan operasional;
- e. Mengendalikan, mengarahkan, melakukan dan mengawasi kegiatan inspeksi secara rutin dan mendadak terhadap proses pengaturan, pengamanan dan ketertiban lalu lintas jalan tol sebagai bentuk kegiatan preventif;
- f. Mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan program kerja dan kegiatan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol sarana penunjang jalan tol dengan

menggunakan sumber daya yang ada dan memperhatikan standar pelayanan minimal jalan tol untuk memastikan terpenuhi kenyamanan dan keamanan pengguna jalan tol.

4. *Finance & Accounting*

- a. Mengendalikan kegiatan penyusunan, pemantauan, evaluasi dan laporan keuangan *Representative Office*, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar kondisi keuangan *Representative Office* dapat terpantau dengan baik;
- b. Melaksanakan kegiatan penyusunan laporan realisasi dan rencana kerja serta anggaran dengan memperhatikan program dan sasaran kerja yang telah ditetapkan agar dapat dilakukan pengendalian terhadap pengelolaan keuangan *Representative Office*;
- c. Mengendalikan kegiatan pengamanan dan pencatatan pendapatan tol serta pendapatan lainnya, dengan memperhatikan tanda bukti setoran ke Bank dan tanda bukti penerimaan non tunai serta melakukan konsolidasi dengan pihak Bank, agar penerimaan Perusahaan dapat tercatat dengan baik.

5. *Human Capital & General Affair*

- a. Melakukan kegiatan pengumpulan, pengolahan, pemuthiran, penyimpanan dan pemeliharaan data-data karyawan dan keluarga;
- b. Melakukan kegiatan pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan ketentuan dan atau peraturan kepegawaian yang berlaku diperusahaan.
- c. Melakukan kegiatan administrasi pelaksanaan olahraga, apresiasi seni dan rekreasi karyawan;
- d. Melaksanakan kegiatan sistem manajemen mutu Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Memproses Payroll wilayah *Representative Office 2*
- f. Melaksanakan Tugas atas Kedianasan Lainnya;
- g. Melakukan perencanaan usulan rencana kerja dan anggaran kompensasi dan kesejahteraan karyawan;
- h. Melakukan kegiatan administrasi pembayaran gaji karyawan, pajak penghasilan pegawai pasal 21, uang lembur dan tunjangan karyawan lainnya;
- i. Melakukan pengumpulan, pengelolaan dan pemeliharaan data gaji karyawan, daftar hasil penelitian prestasi kerja, daftar lembur diluar jam dinas, daftar lembur hari besar serta tunjangan karyawan lainnya;

- j. Melakukan kegiatan pemantauan dan administrasi absensi dan rencana cuti karyawan di lingkungan *Representative Office 2*
- k. Melakukan kegiatan administrasi ongkos jahit seragam dinas.

6. *Safeguarding Asset*

- a. Melaksanakan aktifitas kerumahtanggaan yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana rapat, pembayaran rekening, perijinan radio dan kebutuhan makan dan minum karyawan agar seluruh kebutuhan tersebut terpenuhi dengan baik dan lancar dan sesuai dengan anggaran;
- b. Mengkoordinasikan perencanaan dan evaluasi penyediaan, pengaturan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas kerja serta alat tulis kantor untuk memastikan terpenuhinya seluruh kebutuhan user dengan lancar dan sesuai dengan anggaran;
- c. Mengkoordinasi aktifitas pendistribusian, pengadministrasian, pencatatan dan penyimpanan asset;
- d. Melaksanakan aktifitas kerumahtanggaan yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana rapat, kebutuhan makan dan minum karyawan agar seluruh kebutuhan tersebut terpenuhi dengan baik dan lancar;

- e. Mengkoordinasi perencanaan dan evaluasi penyediaan, pengaturan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas kerja;
- f. Mempersiapkan usulan rencana kerja dan anggaran serta monitoring anggaran kesehatan;
- g. Melakukan kegiatan penyuluhan kesehatan dan keselamatan kerja kepada karyawan dan keluarga karyawan;
- h. Melakukan kegiatan administrasi pergantian biasa pengobatan bagi karyawan dan keluarga karyawan untuk diproses di HCS;
- i. Melakukan kegiatan administrasi uji kesehatan berkala karyawan.

7. *CDP & Public Relation*

- a. Mengendalikan pengelolaan informasi dan komunikasi melalui media massa dan sarana media komunikasi perusahaan termasuk media sosial agar kebijakan dan informasi dapat tersosialisasi dengan baik serta meningkatkan citra perusahaan;
- b. Mengendalikan pengelolaan informasi dan komunikasi kepada pengguna jalan, karyawan dan keluarganya, lembaga/komunitas/masyarakat melalui sarana media komunikasi, event komunikasi atau gathering termasuk media

social untuk memastikan kelancaran hubungan dan komunikasi antara pihak manajemen perusahaan dengan seluruh karyawan perusahaan;

- c. Pengelolaan dan koordinasi program *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bentuk kepedulian lingkungan untuk meningkatkan citra perusahaan dan hubungan kerjasama yang baik dengan pihak masyarakat;
- d. Pengendalian dan koordinasi seluruh kegiatan program kemitraan, bina lingkungan untuk dilaksanakan secara efektif dan tepat sasaran di *Representative Office 2*;
- e. Pengendalian dan monitoring pendapatan Usaha Non Tol serta pengelolaan Rest Area, Iklan dan Utilitas dengan berkoordinasi PT Jasamarga *Related Business* yang ditunjuk sebagai pengelola.

3.5 Keadaan Sarana Dan Prasarana

Tabel 3.2
Sarana dan Prasarana

Fasilitas	
Bangunan Knator	- Kantor Cabang - Kantor GT Plumbon 1 - Kantor GT Plumbon 2 - Kantor GT Ciperna Barat

	- Kantor GT Ciperna Timur - Kantor GT Kanci - Kantor GT Palimanan 3 dan 4
Bangunan Gerbang Tol	- GT Palimanan 3 dan 4 - GT Plumbon 1 - GT Plumbon 2 - GT Ciperna Barat - GT Ciperna Timur - GT Kanci
Rumah Genset dan Pompa	- Kantor Cabang - Kantor GT Plumbon 1 - Kantor GT Plumbon 2 - Kantor GT Ciperna Barat - Kantor GT Kanci - Kantor Palimanan 3 dan 4
Teknologi	
Transaksi	Kamera CCTV, Fiber Optik (Ruas Palimanan-Kanci), E-Toll Card
Lalu Lintas	Radio Komunikasi, VMS dan GPS
Konstruksi	<i>Flexible dan Rigid Pavement</i>
Pendukung Operasional	Paperless, Network, Kios Desk

Peralatan Utama	
Transaksi	LTS, TCT, LPR, PCA, Camera, KTTM, CDP, ALB, Loop Coil, CCTV Transaksi, E-Toll, Gardu Tol Otomatis (GTO), CCTV dalam Gardu, CCTV AVC.
Lalu Lintas	Mobil Patroli, Derek, Rescue, PJR, Ambulance, Water Tank, CCTV Jalur, VMS Jalur, GPS, Reflektometer.
Konstruksi	-
Pendukung Operasional	Server Komputer Operasional Cabang, Server Komputer Operasional Transaksi, Server Komputer Pelayanan Lalu Lintas, Server Komputer VMS.