

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Menurut Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, PT Jasa Marga (Persero) Tbk Tbk. didirikan pada 1 Maret 1978. PT Jasa Marga (Persero) Tbk ditugaskan untuk merencanakan pembangunan, pengoperasian, dan pemeliharaan jalan tol dan sarana pendukungnya agar dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan dengan manfaat yang lebih besar daripada jalan umum. (Tysara, 2022). PT Jasa Marga (Persero) Tbk juga merupakan operator jalan tol pertama dan terbesar di Indonesia yang memiliki hingga kurang lebih 1,260 KM serta mengelola 36 konsensi jalan tol dengan total Panjang jalan 1.736KM (Jasa Marga Indonesia Highway Corp, n.d.).



Gambar 2.1 Logo PT Jasa Marga (Persero) Tbk
Sumber: data internal perusahaan 2024

PT Jasa Marga (Persero) Tbk sebagai sebuah perusahaan yang berfokus pada pengembangan industri jalan tol memiliki visi untuk menjadi Perusahaan Jalan Tol Nasional Terbesar, Terpercaya, dan Berkesinambungan dengan cara menyediakan berbagai macam layanan untuk para pengguna jalan tol dan memiliki misi untuk memimpin usaha jalan tol di seluruh rantai nilai secara professional. Untuk mencapai hal ini, diperlukan karyawan yang berkompetensi

dalam bidangnya dan pengembangan terus-menerus untuk menghasilkan produk dan jasa berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan tentang kenyamanan, keamanan, dan perlindungan lingkungan. Dalam SE-7/MBU/07/2020, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menekankan nilai-nilai sumber daya manusia untuk mendukung visi dan misi PT Jasa Marga (Persero) Tbk (Kementerian BUMN, 2022). Nilai-nilai yang ditanamkan dan diterapkan dalam PT Jasa Marga (Persero) Tbk tersebut adalah nilai AKHLAK yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal dan Adaptif.

Nilai Amanah mengacu pada kepercayaan yang diberikan oleh setiap karyawan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Memenuhi komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan, tindakan yang dilakukan, serta mempertahankan nilai moral dan etika. Selanjutnya, Nilai Kompetensi di mana karyawan diminta untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan mereka untuk menghadapi tantangan yang ada dan menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik. Nilai Harmonis dimana karyawan harus saling peduli dan menghargai perbedaan terlepas dari latar belakang yang dimiliki, memiliki sifat empati kepada orang lain serta membangun lingkungan kerja yang nyaman agar terciptanya hasil kerja yang memuaskan. Nilai Loyal adalah berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara dengan menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan negara serta rela berkorban demi mencapai tujuan yang lebih besar sambil patuh pada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan etika dan hukum, Nilai Adaptif dimana para karyawan diajarkan untuk terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan dengan cara cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik, terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi serta bertindak proaktif. Nilai Kolaboratif, nilai terakhir, mengajarkan bagaimana membangun kerja sama yang sinergis. Ini berarti bahwa berbagai pihak dapat berkontribusi, menjadi terbuka untuk bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambahan, dan mendorong pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.



Gambar 2.2 Logo Regional dan Subholding PT Jasa Marga (Persero) Tbk
Sumber: data internal perusahaan 2024

PT Jasa Marga (Persero) Tbk sendiri memiliki beberapa regional dan subholding yang berada di beberapa daerah seperti Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional Division (JMT) yang meliputi jaringan jalan tol yang berada di kawasan jabodetabek dan berkantor pusat di Plaza Tol Cililitan Jln cililitan besar Jakarta, Jasamarga Nusantara Tollroad Regional Division yang mencakup jalan tol yang terdapat pada provinsi Sumatera Utara; Kalimantan Timur; Sulawesi Utara; dan Bali serta memiliki kantor pusat di Medan dan Sumatera Utara, dan salah satu anak perusahaan Jasa Marga yaitu PT Jasamarga Transjawa Tol yang meliputi jalan tol yang berada di provinsi Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur serta berkantor pusat di Bekasi.

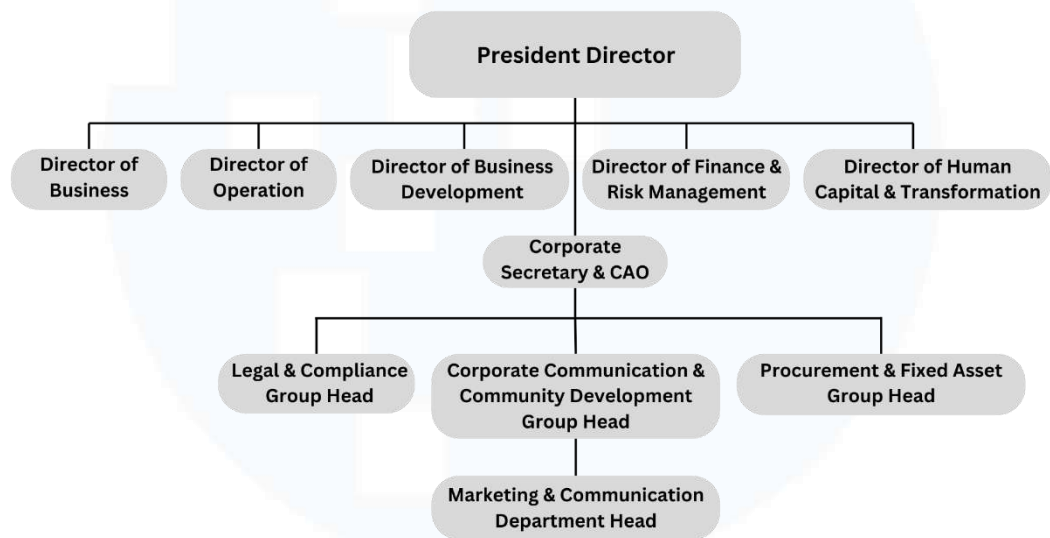
Dalam upaya perusahaan untuk melakukan optimalisasi umur asset jalan tol, PT Jasa Marga (Persero) Tbk juga melakukan ekspansi bisnis layanan Preservasi dan Kontruksi jalan tol yaitu Jasamarga Tollroad Maintenance (JMTM) yang dimana bisnis tersebut selain melayani lingkungan Jasa Marga Group JMTM juga memberikan layanan kepada entitas Badan Usaha jalan tol lainnya. PT Jasa Marga (Persero) juga berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan sehingga PT Jasa Marga terus mengembangkan layanan informasi dan Komunikasi dengan dibuatnya Jasa Marga Tollroad Command Center (JMTC) sebagai pusat pengaturan lalu lintas untuk jalan tol terbesar dan pertama di Indonesia. PT Tollroad Operator (JMTO) adalah anak perusahaan pendukung jalan tol yang mengelola JMTC sendiri.

Dalam menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal jalan tol serta peningkatan layanan lalu lintas, PT Jasa Marga (Persero) Tbk juga menyiapkan kendaraan layanan operasional beserta petugas dengan jumlah 124 unit Mobile Customer Services (MCS), 39 Unit Rescue + Rescue Truk Multiguna / Komo, 53 unit Ambulans, 152 unit derek, 101 unit mobil Patroli Jalan Raya (PJR) dan 2 unit Patroli Sepeda Motor (khusus ruas tol Bali Mandara) dan tentunya semua itu dikelola oleh PT Jasamarga tollroad Operator (PT JMTO) (PT Jasa Marga (Persero) Tbk, n.d.).

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Jasa Marga (Persero) Tbk di pimpin oleh *President Director* Subakti Syukur dan memiliki beberapa direktur inti dibawahnya. Direktur-direktur tersebut adalah *Director of Business* yang bertanggung jawab dalam memastikan kelancaran dan pengembangan bisnis perusahaan, *Director of Operation* bertanggung jawab dalam memastikan kelancaran operasi dan pemeliharaan jalan tol yang dikelola oleh perusahaan, *Director of Business Development* bertanggung jawab untuk menggali dan mengembangkan peluang bisnis baru untuk meningkatkan pendapatan dan pertumbuhan perusahaan, *Director of Finance and Risk Management* bertanggung jawab dalam mengelola keuangan dan mengendalikan risiko perusahaan, *Director of Human Capital & Transformation* bertanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) dan mendorong transformasi organisasi untuk mencapai visi dan misi perusahaan, dan selain memiliki jajaran direksi PT Jasa Marga (Persero) Tbk juga memiliki *Corporate Secretary & CAO* yang bertanggung jawab dalam memastikan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan dan tata Kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance – GCG*). *Corporate Secretary & CAO* memiliki 3 unit di bawahnya yaitu *Corporate Communication & Community Development Group Head* yang memiliki peran dalam mengelola citra perusahaan dan membangun hubungan positif dengan para pemangku kepentingan atau *Stakeholder*, *Legal & Compliance Group Head* memegang peranan dalam memastikan kepatuhan perusahaan terhadap hukum, peraturan dan kebijakan internal perusahaan, dan *Procurement & Fixed Asset Group Head* yang memiliki

peranan dalam mengelola kegiatan pengadaan dan asset tetap perusahaan. Setiap unit tersebut tentunya memiliki beberapa Departement Head dan juga Section Head yang saling mendukung satu dengan yang lainnya, sehingga pada akhirnya menjadi sebuah sinergi yang mendukung PT Jasa Marga (Persero) Tbk untuk terus maju.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk
Sumber: data olahan pemegang (2024)

Pemegang secara spesifik berada di *Marketing & Communication Departement* yang berada di *Unit Corporate & Community Development Group Head* dibawah pimpinan Faiza Riani serta secara mendetail di bagian *Marketing & Brand*. Pada *Marketing & Commmunication Departement*, terdapat juga Irwansyah sebagai *Media Relation & Promotion Section Head*, Renita Febryana sebagai *Communication & Engagement Section Head* sekaligus pembimbing lapangan pemegang, Fajar Adzana Hanendra sebagai *Communication & Engagement Assistant Manager*, Firdha Asshiddiqi sebagai *Marketing & Brand Assistant Manager*, dan Lulut Luisianukita sebagai *Media Relations & Promotion Assistant Manager*.



Gambar 2.4 Struktur Unit *Marketing Communication* PT Jasa Marga (Persero) Tbk
Sumber: data olahan pemegang (2024)

Semua karyawan di Departemen Marketing & Communication memiliki tugas khusus yang harus dipenuhi. Berikut adalah tanggung jawab yang ditanggung oleh setiap karyawan:

1. *Communication & Engagement Section*

Menyusun dan mengendalikan Engagement dari perusahaan PT Jasa Marga (Persero) Tbk dengan cari membuat ide konten serta bekerja sama dengan sebuah agency untuk mengatur dan membuat ide-ide yang menarik yang akan di upload di media sosial Jasa Marga.

2. *Media Relation and Promotion Section*

Menyusun dan mengendalikan program komunikasi kepada pemangku kepentingan eksternal perusahaan melalui penyampaian kebijakan, aktivitas, kinerja perusahaan melalui media massa serta mengelola kegiatan promosi perusahaan untuk meningkatkan citra perusahaan PT Jasa Marga (Persero) Tbk sehingga terjalin hubungan baik perusahaan dan pemangku kepentingan eksternal seperti media massa, *Key Opinion leader* (KOL) serta fungsi kehumasan pemerintah/instansi terkait lainnya.

3. *Marketing & Brand Section*

Menyusun dan mengendalikan program inkubasi marketing dan program penguatan brand perusahaan Jasa Marga (Persero) Tbk maupun brand sebuah produk milik perusahaan untuk menciptakan *User Experience* terhadap layanan dan manfaat produk bagi pemangku kepentingan eksternal maupun internal PT Jasa Marga (Persero) Tbk yang bertujuan untuk meningkatkan *product* dan *brand awareness* yang menghasilkan *Customer Database* untuk mewujudkan *Customer Experience Management*