BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan

PT Bintaro Serpong Damai atau yang disebut sebagai BSD Tol adalah perusahaan yang berada di bawah PT Margautama Nusantara yang merupakan anak perusahaan dari PT Nusantara Infrastructure Tbk yang bergerak dalam bidang pengelolaan infrastruktur di jalan tol. Saat ini, PT Bintaro Serpong Damai menjadi pemegang konsensi utama ruas jalan tol sepanjang 7,25 Kilometer yang menghubungkan antara wilayah Serpong sampai Pondok Aren. Ruas jalan tol ini memiliki kelebihan dalam mengurai kepadatan dengan menekan jarak tempuh di sekitar wilayah Tangerang Selatan. Jalan tol ini juga membantu menghubungkan wilayah Tangerang Selatan dengan beberapa daerah di Jabodetabek, seperti Jakarta, Bandara Soekarno-Hatta, Bogor, dan Cikampek.

2.1.1 Profil Perusahaan

PT Bintaro Serpong Damai adalah perusahaan pengelola jalan tol milik swasta yang menghubungkan wilayah Serpong sampai dengan Pondok Aren di Tangerang Selatan dengan tol sepanjang 7,25 kilometer yang mulai dioperasikan pada tanggal 2 Februari 1999 (BSD Toll, 2022). Sejak memasuki tahun 2013, pemegang saham mayoritas diambil oleh PT Margautama Nusantara dengan total kepemilikan sebesar 89,93%. Margautama Nusantara sendiri merupakan perusahaan *subsidiary* atau anak perusahaan yang berfokus pada pembangunan jalan dan merupakan anak perusahaan PT Nusantara Infrastructure yang didirikan pada tahun 2006 (Margautama Nusantara, 2024).

Gambar 2.1 Logo PT Bintaro Serpong Damai
Sumber: PT Bintaro Serpong Damai (2022)

Jalan Tol Pondok Aren-Sepong memiliki keunggulan untuk mengurangi kemacetan di sekitar wilayah Tangerang Selatan dan juga mengurangi waktu tempuh perjalanan menuju ke wilayah di sekitar Jabodetabek. Ruas Jalan Tol Pondok Aren-Serpong sendiri menghubungkan Tangerang Selatan ke beberapa titik di wilayah Jabodetabek, seperti Bogor, Cikampek, Jakarta, Serang, dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

PT Bintaro Serpong Damai atau biasa disebut sebagai BSD Tol memiliki visi menjadi salah satu perusahaan jalan tol nasional terkemuka yang fokus membangun jalan-jalan tol yang strategis. Sedangkan misi dari BSD Tol adalah berupaya mencapai pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan dan meningkatkan nilai tambah Pemegang Saham dengan senantiasa mengoperasikan secara efisien dan pelayanan optimal (BSD Toll, 2022).

PT Bintaro Serpong Damai memiliki *Company Value* atau Nilai Perusahaan dengan *tagline* GROWTH, yaitu *Growing, Reliable, Optimistic, Willing, Team Up,* dan *Harmonious*. '*Growth'* yang artinya menjadi besar dan semakin cepat seiring perjalanan waktu, '*Reliable'* yang artinya, 'Mewujudkan komitmen dengan standar yang tinggi', '*Optimistic'* yang artinya, 'Memiliki impian dan percaya diri dalam menyongsong masa depan', '*Willing'* yang memiliki arti 'Selalu siap dan bersemangat untuk bekerja lebih', '*Team Up*' yang bermakna 'Satu Tim, Satu Rencana, Satu Tujuan', dan '*Harmonious*' yang memiliki makna 'Selalu bersama dalam keharmonisan'.

Sebagai sebuah perusahaan pengelola jalan tol sekitar Pondok Aren – Serpong, tentunya BSD Tol yang selalu memberikan upaya maksimal dalam setiap pelayanan. PT Bintaro Serpong Damai memiliki beberapa pencapaian, di antaranya meraih sertifikasi ISO 45001:2018 Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), ISO 14001:2015 berupa Sistem Manajemen Lingkungan, dan yang terakhir ISO 9001:2015 berupa Sistem Manajemen Mutu. Ketiga sertifikasi tersebut kembali didapatkan dan berlaku pada tahun 2024 sampai dengan tahun 2027.

Gambar 2.2 Penghargaan Zero Accident Award
Sumber: Dokumentasi Pribadi Perusahaan (2022)

PT Bintaro Serpong juga meraih beberapa penghargaan, diantaranya berupa Zero Accident Award tingkat Provinsi dan Nasional di tahun 2024 dan penghargaan Excellence Award pada *Internasional Quality & Productivity Convention* (IQPC) di tahun 2022, yang mengangkat tema "*Centralize Hybrid System Improvement for Reduce Idle Capacity and Safety Risk"*. Kemudian dalam ajang Temu Karya Mutu & Produktivitas Nasional 2024, PT Bintaro Serpong Damai mendapatkan penghargaan Platinum atas Proyek Optimalisasi Kualitas Pelayanan Lalu Lintas. Bentuk sertifikasi serta penghargaan yang dimiliki oleh PT Bintaro Serpong Damai merupakan cerminan komitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik secara konsisten kepada masyarakat dan pengguna Ruas Jalan Tol Pondok Aren-Serpong secara.

2.1.2 Sejarah Perusahaan

PT Bintaro Serpong adalah sebuah perusahaan infrastruktur milik swasta yang bergerak dalam bidang pengelolaan jalan tol yang berdiri pada tanggal 24 Mei 1993 dan mulai dioperasikan secara komersial pada 2 Februari 1993. Sedangkan jalan Ruas Tol Pondok Aren - Serpong sendiri mulai dibangun pada 1996 oleh PT Bintaro Serpong Damai dan resmi dioperasikan pada tanggal 2 Februari 1999 dan pengoperasiannya bekerja sama dengan PT Jasa Marga. Lalu, pada 1 Oktober 2006, PT Bintaro Serpong Damai secara penuh bertanggung jawab memegang pengoperasian Gerbang Tol Pondok Aren – Serpong, sedangkan Gerbang Tol Pondok Ranji dan lalu lintas tetap dipegang oleh pihak PT Jasa Marga. Di tahun 2006, pemegang saham mayoritas kemudian di pegang oleh PT Nusantara Infrastructure (BSD Tol, 2023).

Gambar 2.3 Jalan Tol Pondok Aren-Serpong
Sumber: Dokumentasi Pribadi Perusahaan (2024)

Lalu, pada 2010 PT Bintaro Serpong Damai menandatangani Perjanjian Pengusaha Jalan Tol (PPJT) untuk memperpanjang konsensi jalan tol yang awalnya berakhir di 2024, ditambah menjadi 4 tahun 4 bulan atau sampai dengan 1 Oktober 2028. Kemudian pada tahun 2022, konsensi pengoperasian jalan tol kembali diperpanjang selama 12 tahun atau sampai dengan 30 September 2040. PT Bintaro Serpong Damai resmi menjadi pengelolan Jalan Tol Ruas Pondok Aren - Serpong hingga saat ini.

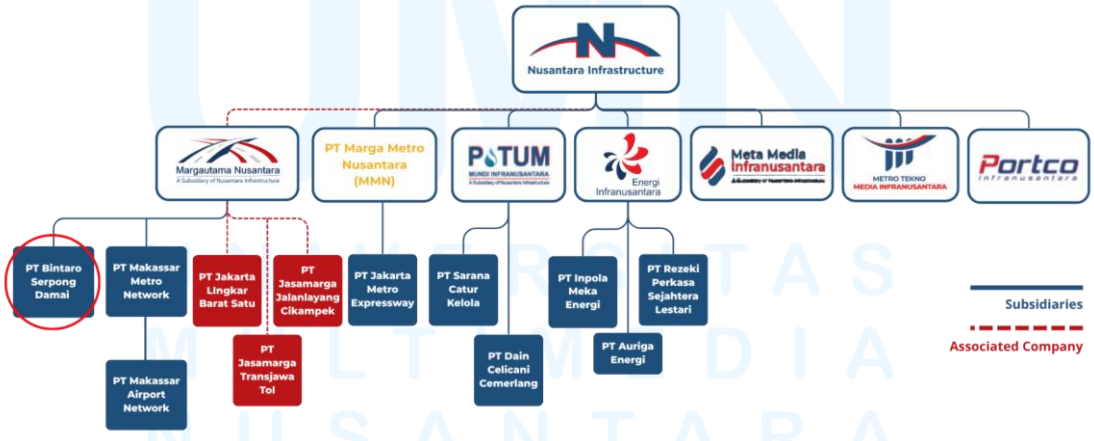
Pada tahun 2013 PT Margautama Nusantara yang merupakan perusahaan pengelola jalan tol di bawah PT Nusantara Infrastructure menjadi pemegang saham utama perusahaan dengan total sebesar 88,93%, menjadikan PT Margautama Nusantara sebagai induk perusahaan dari PT Bintaro Serpong Damai. PT Margautama Nusantara adalah sebuah anak perusahaan atau unit bisnis milik PT Nusantara Infrastructure Tbk yang berfokus pada sektor pengembangan jalan tol yang juga menjadi unit bisnis paling besar. PT Margautama Nusantara secara resmi menjadi entitas anak perusahaan yang diciptakan PT Nusantara Infrastructure Tbk pada tahun 2007 yang kini menjadi perusahaan induk dari 3 Anak Perusahaan dan 2 Perusahaan Asosiasi di lingkup manajemen tol, dari PT Bintaro Serpong Damai (PT BSD Tol), PT Jasamarga Jalanlayang Cikampek (JJC), PT Makassar Metro Network (MMN) PT Jakarta Lingkar Baratsatu (JLB), dan PT Makassar Airport Network (MAN) (MUN, 2023). PT Nusantara Infrastructure sendiri adalah perusahaan yang bergerak pada bidang pembangunan infrastruktur yang mencakup berbagai sektor,

berupa pengelolaan jalan tol, energi terbarukan, pengelolaan air bersih, sampai pelabuhan yang berdiri pertama kali pada 1 September 1995 yang mengalami beberapa kali perubahan nama, dari PT Wahana Tradindo Jaya, PT Metamedia Technologies, sampai akhirnya pada 2006 secara resmi Perusahaan menggunakan nama PT Nusantara Infrastructure sampai saat ini (Nusantara Infrastructure, 2020).

Kini, PT Bintaro Serpong Damai dibawah PT Margautama Nusantara terus secara konsisten mengelola Ruas Jalan Tol Pondok Aren-Serpong dengan memberikan pelayanan-pelayanan terbaik untuk pengguna jalan tol dalam memberikan akses mobilitas tidak hanya disekitar wilayah Tangerang Selatan, namun juga sekitar wilayah Jabodetabek.

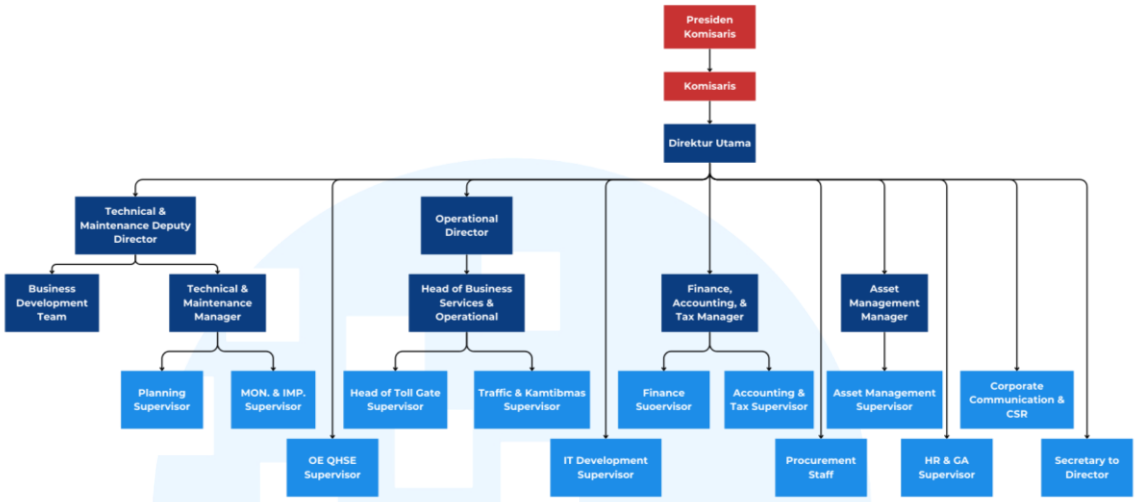
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Pada sebuah perusahaan terdapat struktur organisasi untuk membantu proses berjalannya perusahaan. Struktur organisasi membantu kegiatan operasional perusahaan secara efektif berdasarkan keahlian serta masing-masing tanggung jawab yang dipegang. PT Bintaro Serpong Damai sendiri memiliki dua struktur, yaitu struktur organisasi perusahaan yang mencakup struktur dari setiap divisi di dalam perusahaan, dan struktur grup perusahaan di bawah PT Nusantara Infrastructure Tbk.



Gambar 2.4 Struktur Grup Perusahaan
Sumber: Nusantara Infrastructure (2023)

PT Nusantara Infrastructure Tbk menaungi beberapa anak perusahaan yang memiliki fokus bidang yang berbeda-beda. Perusahaan Penulis bekerja, PT Bintaro Serpong Damai sendiri merupakan anak perusahaan dari PT Margautama Nusantara yang berfokus pada bidang jalan tol. Selain itu, Margautama Nusantara juga memegang perusahaan lainnya seperti PT Makassar Metro Network yang terletak di Makassar, dan PT Jakarta Lingkar Barat Satu serta PT Jasamarga Jalan Layang Cikampek yang berperan sebagai perusahaan asosiasi. Lalu, terdapat PT Jakarta Metro Expressway yang didirikan oleh PT Marga Metro Nusantara yang bekerja sama dengan perusahaan lainnya dengan tujuan membangun proyek Jala Tol Jakarta Outer Ring Road (JORR). Kemudian, PT Potum Mundi Infranusantara yang menaungi dua perusahaan berupa PT Sarana Catur Tirta Kelola dan PT Dain Celicani Cemerlang yang bergerak dalam bidang pengolahan air minum. Lalu, ada PT Energi Infranusantara yang bergerak dalam bidang energi terbarukan, dengan dua anak perusahaan berupa PT Inpola Meka Energi dan PT Rezeki Perkasa Sejahtera Lestari. Anak perusahaan selanjutnya berupa PT Metro Tekno Media Infranusantara yang bergerak dalam bidang pemasaran, manajemen *rest area*. Lalu, PT Meta Media Infranusantara yang bergerak dalam sektor sistem parkir dengan unit bisnis bernama Otto Parking. Terdapat pula anak perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kepelabuhan, yaitu PT Portco Infranusantara.



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: Annual Report (2025)

Per tahun 2024, PT Bintaro Serpong Damai memiliki satu presiden komisaris yang menaungi dua komisaris lainnya yang berperan sebagai pemegang saham, sekaligus menjadi posisi tertinggi di dalam perusahaan. Kemudian, perusahaan dipimpin oleh direktur utama yang secara langsung mengatur perusahaan. Lalu, terdapat direktur operasional yang berperan sebagai pemimpin yang mengatur kegiatan operasional perusahaan, dalam PT Bintaro Serpong Damai direktur operasional berperan untuk mengawasi dan mengelola kegiatan operasional di ruas jalan tol Pondok Aren – Serpong. Direktur operasional mengawasi secara langsung divisi *Service Businesses & Operational*. Sedangkan direktur utama secara langsung menaungi beberapa divisi lainnya seperti *Finance, Accounting, & Tax, Asset Management*, *HR & GA, Procurement, OE QHSE*, dan *Corporate Communication & CSR*.

Tanggung jawab komunikasi eksternal dan internal Perusahaan dipegang oleh divisi *Corporate Communication & CSR*. Salah satu jenis komunikasi yang disampaikan adalah komunikasi visual berupa perancangan desain. Dalam kegiatan *Corporate Communication & CSR* PT Bintaro Serpong Damai, desain berperan sebagai pendukung kegiatan sekaligus penyokong komunikasi yang ingin disampaikan oleh divisi. Melalui desain yang baik, informasi seputar jalan tol dan kegiatan-kegiatan CSR dapat tersampaikan dengan lebih baik. Dalam prosesnya, *Corporate Communication* berkoordinasi dengan beberapa divisi terkait untuk

perancangan desain. *Corporate Communication* akan merancang desain sesuai kebutuhan acara atau kegiatan yang akan berlangsung. Dalam perancangan ini *Supervisor* dan *Designer Intern* akan berkoordinasi satu sama lain terkait isi dari desain yang akan dirancang. Kemudian, hasil desain akan diberikan kepada pihak *Corporate Communication* Nusantara Infrastructure selaku perusahaan induk untuk ditinjau kembali. Jika rancangan desain berkaitan dengan kegiatan operasional jalan tol yang dimiliki perusahaan, seperti konten di media sosial, maka hasil rancangan konten dan desain akan ditinjau kembali oleh divisi Operasional untuk memastikan apakah informasi yang disampaikan sudah akurat atau belum. Setelah melalui revisi dan tinjauan ulang, maka hasil desain dapat langsung diaplikasikan pada acara dan diunggah ke media sosial.

2.3 Portofolio Perusahaan

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan dan pelayanan jalan tol, PT Bintaro Serpong Damai selalu memiliki komitmen dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan serta fasilitas terbaik kepada pengguna Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong dengan terus memperbaharui pelayanan menjadi lebih baik. Dengan adanya pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan di sekitar ruas jalan tol, Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong dapat terhubung dengan lebih banyak wilayah di sekitar Jabodetabek.

2.3.1 Ruas Jalan Tol

PT Bintaro Serpong Damai membangun Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong sepanjang 7,25 Kilometer yang menghubungkan daerah Tangerang Selatan ke beberapa titik di daerah Jabodetabek, seperti Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta, Bogor, dan Cikampek dengan menekan waktu jarak tempuh dan secara efektif mampu mengurai kemacetan (BSD Tol, 2023). Jalan Tol Pondok Aren – Serpong memanjang dari Kilometer 5+200 sampai Kilometer 12+500 dari Pondok Aren sampai pintu keluar wilayah Rawa Buntu.

Gambar 2.6 Jaringan Jalan yang Terkoneksi
Sumber: Annual Report (2025)

Berdasarkan *Annual Report* BSD Tol 2025, ada beberapa jaringan jalan tol baru yang terhubung dengan Jalan Tol Ruas Pondok Aren-Serpong. Bebeberapa di antaranya sebagai berikut.

- 10 Ruas Kunciran – Cengkareng: Beroperasi tahun 2021
- 11 Ruas Kunciran – Serpong : Beroperasi pada tahun 2019
- 12 Ruas Serpong – Cinere : Beroperasi Seksi Serpong – Pamulang pada tahun 2021 dan beroperasi penuh 10,14 KM pada Desember 2023
- 13 Ruas Cinere – Jagorawi : Beroperasi Seksi Jagorawi – Krukut pada tahun 2022 dan dan beroperasi penuh 14,89 KM pada Desember 2023
- 14 Ruas Cimanggis – Cibitung : Beroperasi Cimanggis – Jatikarya pada tahun 2023 dan beroperasi penuh 26,47 KM pada Juli 2024
- 15 Ruas Cibitung – Cilincing : Beroperasi Cibitung – Telaga Asi – Gabus – Tarumajaya pada tahun 2022 dan beroperasi penuh 34,76 KM pada April 2023
- 26 Ruas Serpong – Balaraja : Beroperasi Seksi 1A BSD – CBD 5,15 KM pada September 2022 dan Seksi 1B CBD – Legok 5,40 KM beroperasi pada September 2024

Ruas-ruas jalan tol yang baru dibangun ini semakin memudahkan akses masyarakat sekitar Tangerang Selatan, khususnya di wilayah Bumi Serpong Damai (BSD) untuk bepergian menuju wilayah di Jakarta, Bogor,

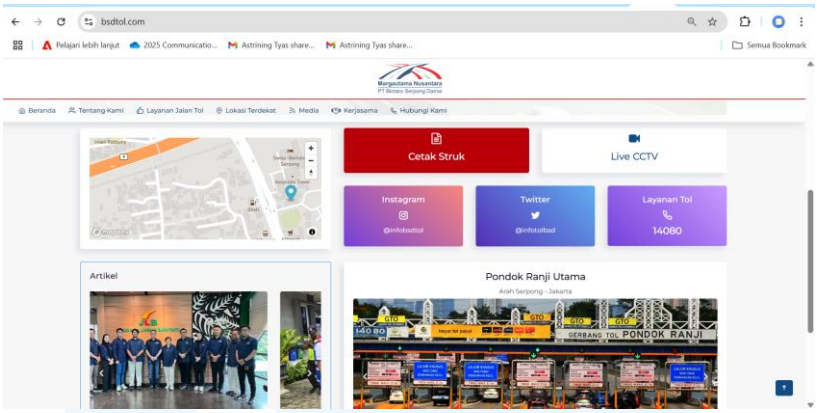
Depok, Bekasi, dan sekitarnya dengan memangkas jarak tempuh menjadi lebih cepat.

Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong memiliki keunggulan layanan operasional untuk terus menunjang kenyamanan dan keamanan pengguna jalan yang melintas. Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong memiliki pelayanan lalu lintas bekerja sama dengan PT Jasa Marga, diantaranya berupa:

- Memiliki Polisi Jalan Raya (PJR) dan Patroli Pelayanan Jalan Tol untuk selalu siap mengantisipasi jika kendaraan bermasalah saat berada di ruas jalan tol;
- Menyediakan pelayanan berupa kendaraan derek, *ambulance*, dan *rescue* jika terjadi kondisi khusus di jalan tol;
- Melakukan patroli keamanan jalan tol untuk mengatasi gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas)

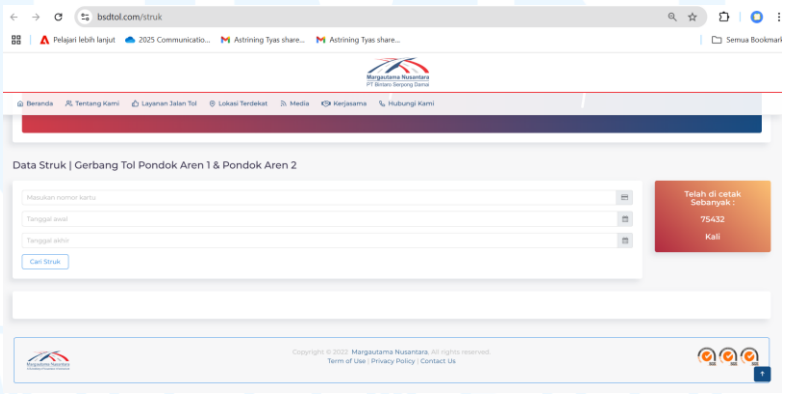
2.3.2 Website BSD Tol

Pengoperasian pelayanan Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong juga memanfaatkan digitalisasi untuk memudahkan pengguna jalan dengan memiliki *website* atau situs resmi dari BSD Tol. Situs resmi BSD Tol di beberapa fitur, seperti cetak struk digital, *live CCTV*, dan kontak-kontak resmi dari pihak BSD Tol, seperti Instagram, Twitter, dan *Call Center* jika pengguna jalan memiliki informasi atau kendala saat di perjalanan melewati Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong.



Gambar 2.7 Situs Resmi BSD Tol

Fitur cetak struk yang terdapat pada *website* BSD Tol berisi kolom nomor kartu, tanggal awal pencarian, dan tanggal akhir pencarian untuk diisi oleh pengguna jalan. Setelah memasukkan data tersebut, akan muncul daftar struk sesuai tanggal pencarian. Kemudian, pengemudi dapat menentukan daftar struk yang ingin dicetak dan daftar struk akan keluar dengan format PDF. Fitur E-struk yang terdapat pada sistem akan dikonversikan melalui server aplikasi yang mengambil data transaksi langsung pada gardu tol (*by pass*), yang mana hal tersebut mampu menciptakan E-struk dapat diunduh hanya dalam 11 menit. Dengan adanya fitur ini, pengguna jalan dapat mencetak e-struk di mana saja tanpa harus pergi menuju gerbang tol.



Gambar 2.8 Laman Cetak Struk BSD Tol

Selain itu, ada fitur *live streaming* CCTV yang membentang di beberapa titik Jalan Tol Ruas Pondok Aren Serpong, sehingga pengguna dapat memantau kondisi lalu lintas di sekitar jalan tol. Kemudian, terdapat laman khusus berisi rekomendasi tempat-tempat yang bisa dikunjungi di

sekitar Ruas Tol Pondok Aren – Serpong dan juga terdapat laman khusus untuk berita dan kegiatan-kegiatan kemanusiaan yang dilakukan oleh pihak PT Bintaro Serpong Damai melalui divisi *Corporate Communication & CSR*.

2.3.3 Instagram BSD Tol

Selain *website*, PT Bintaro Serpong juga memiliki laman akun Instagram resmi, yaitu @infobsdtol yang bertujuan untuk menghubungkan komunikasi Perusahaan dengan pengguna jalan tol, khususnya pengguna jalan tol Pondok Aren – Serpong.

Gambar 2.9 Instagram Resmi BSD Tol

Sosial media Instagram PT Bintaro Serpong Damai memuat berbagai macam informasi terkait jalan tol secara umum dan juga Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong, mulai dari pengetahuan-pengetahuan mengenai rambu-rambu serta tanda di jalan tol, tips-tips tetap aman dalam mengemudi, rekomendasi tempat wisata di sekitar wilayah Bumi Serpong Damai (BSD), pelayanan-pelayanan yang diberikan di Jalan Tol Ruas Pondok Aren – Serpong, sampai perubahan-perubahan yang terjadi di jalan tol. Selain itu, kegiatan teknis Perusahaan dalam mengelola Jalan Tol Ruas Pondok Aren - Serpong ditunjukkan secara transparan melalui dokumentasi yang diunggah ke dalam Instagram Story secara berkala. Hal ini menunjukkan komitmen PT

Bintaro Serpong Damai untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jalan tol.

Pada perancangannya, desain feed Instagram didominasi oleh warna biru, merah, dan putih. Penggunaan warna selaras dengan logo dari PT Bintaro Serpong Damai yang berada di bawah PT Margautama Nusantara yang memiliki warna senada. *Typeface* yang digunakan berupa *typeface* sans serif, namun penggunaan *font* masih cenderung tidak konsisten. Elemen lainnya yang sering digunakan adalah penggunaan gradasi yang digunakan pada latar maupun berperan sebagai elemen tambahan untuk menonjolkan elemen lainnya maupun informasi lainnya yang ingin disampaikan di dalam desain tersebut. Informasi juga disampaikan melalui grafis bergerak atau *motion graphic* dan video melalui reels Instagram agar lebih menarik dan informasi dapat tersampaikan dengan lebih jelas.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA