

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah dan Perkembangan di PT Jasa Marga (Persero) Tbk

PT Jasa Marga (Persero) Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang Penyelenggara Jasa Jalan Tol. Untuk mendukung gerak pertumbuhan ekonomi, Indonesia membutuhkan jaringan jalan yang handal. Melalui Peraturan Pemerintah No. 04 Tahun 1978, pada 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.

Pada awal berdirinya, Perseroan berperan tidak hanya sebagai operator tetapi memikul tanggung jawab sebagai otoritas jalan tol di Indonesia. Hingga tahun 1987 Jasa Marga adalah satu-satunya penyelenggara jalan tol di Indonesia yang pengembangannya dibiayai Pemerintah dengan dana berasal dari pinjaman luar negeri serta penerbitan obligasi Jasa Marga dan sebagai jalan tol pertama di Indonesia yang dioperasikan oleh Perseroan, Jalan Tol Jagorawi (Jakarta-Bogor Ciawi) merupakan tonggak sejarah bagi perkembangan industry jalan tol di Tanah Air yang mulai dioperasikan sejak tahun 1978.

Pada akhir dasawarsa tahun 80-an Pemerintah Indonesia mulai mengikutsertakan pihak swasta untuk berpartisipasi dalam pembangunan jalan tol melalui mekanisme *Build, Operator and Transfer* (BOT). Pada dasawarsa tahun 1990-an Perseroan lebih berperan sebagai lembaga otoritas yang memfasilitasi investor-investor swasta yang sebagian besar nyata gagal mewujudkan proyeknya. Beberapa jalan tol yang diambil alih Perseroan antara lain adalah JORR dan Cipularang.

Dengan terbitnya Undang Undang No. 38 tahun 2004 tentang Jalan yang menggantikan Undang Undang No. 13 tahun 1980 serta terbitnya Peraturan Pemerintah No. 15 yang mengatur lebih spesifik tentang jalan tol terjadi perubahan mekanisme bisnis jalan tol diantaranya adalah dibentuknya Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) sebagai regulator industri jalan tol di Indonesia, serta penetapan tarif tol oleh Menteri Pekerjaan Umum dengan penyesuaian setiap dua tahun. Dengan demikian peran otorisator dikembalikan dari Perseroan kepada Pemerintah. Sebagai konsekuensinya, Perseroan menjalankan fungsi sepenuhnya sebagai sebuah perusahaan pengembang dan operator jalan tol yang akan mendapatkan izin penyelenggaraan tol dari Pemerintah.

1. Cabang Jakarta – Tangerang – Cengkareng (JM JTC) adalah Cabang PT Jasa Marga (Persero) Tbk yang mengoperasikan ruas jalan Tol Prof. Dr. Ir. Soedijatmo, ruas jalan Tol Cawang – Tomang – Pluit, dan ruas Jalan Tol Jakarta - Tangerang.
2. Awal Pengoperasian JM JTC Jalan Tol Prof Dr.Ir. Soedijatmo pada tanggal 1 April 1987, sebagai akses menuju Bandara Sokerno-Hatta.
3. Pada Tanggal 27 April 1987, Pengoperasian ruas jalan tol Semanggi – Bekasi.

4. Pada Tanggal 22 September 1989, Ruas Semanggi – Bekasi dipecah menjadi Cabang Cawang – Grogol dan Cabang Jakarta – Cikampek.
5. Pada 10 November 1989, Cawang – Grogol dioperasikan secara Intergritas dengan Cawang – Priuk.
6. Selanjutnya, Sejak 23 Juli 1992, ruas Cengkareng bergabung dengan Cawang – Grogol dan berubah nama menjadi Cawang – Tomang – Cengkareng (JM CTC), sesuai Keputusan Direksi No. 070/KPTS/1992.
7. Sejak 1 Januari 2003 bagi hasil pendapatan tol khusus ruas jalan tol di dalam kota (Jakarya Intra Urban) antara PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Dengan PT Citra Mega Nusaphala Tbk adalah 40% : 55 %
8. Pada 12 Mei 2017, pengelolaan Jalan Tol Jakarta – Tangerang, direstrukturisasi dengan JM JTC dengan menggabungkan JM Janger dan JM JTC menjadi JM Cawang – Tangerang – Cengkareng. Sesuai Keputusan Direksi Nomor : 61/KPTS/2017 Tentang Perubahan Ketiga atas Keputusan Direksi Nomor 44/KPTS/2013 Tentang Struktur Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk Kantor Cabang Tipe A dan Type B.
9. Pada 16 November 2017, Penamaan Cabang Cawang – Tangerang – Cengkareng menjadi Cabang Jakarta – Tangerang – Cengkareng. Sesuai atas Keputusan Direksi Nomor : 44/KPTS/2013 Tentang Struktur Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk Kantor Cabang Type A dan Type B.

Visi

Menjadi perusahaan Jalan Tol Nasional terbesar, terpercaya, dan bersinambungan.

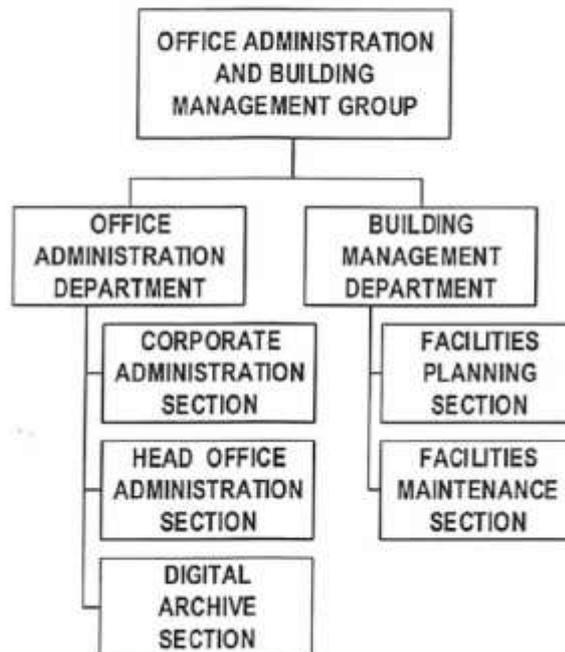
Misi

1. Memimpin usaha jalan tol di seluruh rantai nilai secara professional
2. Mengoptimalkan pengembangan kawasan untuk kemajuan masyarakat
3. Meningkatkan nilai bagi pemegang saham
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan prima
5. Mendorong pengembangan dan peningkatan kinerja karyawan dalam lingkungan yang harmoni

3.1.2. Struktur dan Tata Kerja Perusahaan

Struktur organisasi di Kantor Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Terdiri dari *Office Administration and Building Management, Building Management Department, Facilities Planning Section, Facilities Maintenance Section, Office Administration Department, Corporate Administration Section, Head Office Administration Section, Digital Archive Section.*

I. STRUKTUR ORGANISASI



Sumber: PT. Jasa Marga Persero Tbk.

Gambar: III.1. Stuktur Organisasi PT. Jasa Marga Persero Tbk.

Struktur organisasi Kantor Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk. disusun sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan terdiri dari :

1. *Office Administrasi and Building Management Group* mempunyai tugas memimpin, mengarahkan dan menetapkan penyusunan kebijakan, tata kelola dan ketentuan serta penyelenggaraan terkait dengan pengelolaan tata kelola administrasi pimpinan perusahaan, sarana-prasana, fasilitas kantor perjalanan dinas dan tata kelola persuratan serta pengelolaan gedung dan administrasi di Kantor Pusat, Regional/ *Branch office* (cabang) untuk memastikannya terjaga dalam kondisi baik dan siap pakai, tersedia secara lengkap dan tepat waktu sehingga sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.
2. *Building Management* mempunyai tugas memimpin dan mengarahkan kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian, pengamanan termasuk lingkungan Kantor Pusat, Regional/*Branch office* (cabang) untuk pemenuhan sarana dan prasarana kerja yang bersih, rapih dan berfungsi dengan baik, dengan tetap berpedoman sesuai ketentuan yang berlaku serta prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sehingga terpenuhi kebutuhan perusahaan secara efektif dan efisien.
3. *Facilities Planning Section Head* mempunyai tugas melakukan identifikasi kebutuhan, penyusunan anggaran dan perawatan sarana dan prasarana gedung Kantor Pusat, Regional/*Branch office* (cabang) dalam hal ini operasional gerbang tol dan seluruh fasilitas pendukungnya meliputi penyediaan perabotan, penerangan, pendinginan ruangan, *sound system*, proteksi kebakaran, Hydran, instalasi air bersih, instalasi listrik dan pembangkit, telepon, internet, TV kabel, CCTV, kebersihan kantor, perawatan taman, dan peralatan serta sistem pengelolaan parkir dan keamanan untuk pemenuhan penyediaan fasilitas kerja

karyawan yang baik dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku sehingga seluruh sarana dan prasarana fasilitas kantor tertata dan berfungsi dengan baik.

4. *Facilities Maintenance Section Head* mempunyai tugas melakukan pengendalian penggunaan, perawatan dan pengamanan lingkungan kantor dan operasional gerbang tol beserta ruangan yang ada dalam memenuhi kebutuhan internal dan mengoptimalkan ruang kantor yang kosong untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman sehingga mendukung kelancaran operasional kantor pusat serta menghasilkan pendapatan.
5. *Office Administration Departement Head* mempunyai tugas memimpin dan mengarahkan pengelolaan tata usaha persuratan, fasilitas kantor, fasilitas rapat kerja dan rapat dinas, kearsipan, kerumah tanggaan, akomodasi perjalanan dinas, kendaraan dinas dan pool, pengujian dokumen permohonan atas uang muka dan perjalanan inas dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku serta prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* untuk memastikan kebutuhan administrasi dan kerumahtanggaan Kantor Pusat, Reional/*Branch office* (cabang) dapat terpenuhi dengan baik serta terpeliharanya fasilitas dan sarana kerja sehingga mampu memberikan dukungan terhadap aktivitas perusahaan.
6. *Corporate Administration Section Head* mempunyai tugas melaksanakan perencanaan kegiatan administrasi dan pimpinan perusahaan (Direksi dan Komisaris) serta melaksanakan prosedur dan dokumentasi untuk mendukung kegiatan pimpinan perusahaan dalam menjalankan perusahaan sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.
7. *Head Office Administration Section Head* mempunyai tugas melakukan pengelolaan tata usaha persuratan, kerumahtanggaan Kantor Pusat, sarana kerja dan fasilitas kantor, transportasi kendaraan dinas dan kendaraan pool, serta

penyediaan fasilitas rapat dinas dalam kantor dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku untuk memastikan seluruh sarana, prasarana fasilitas kantor tertata dengan baik dan terjamin kebersihannya sehingga dapat digunakan dengan baik.

8. *Digital Archive section Head* mempunyai tugas melakukan pengelolaan tata usaha persuratan, pengarsipan dokumen korporasi, penyimpanan dokumen penting perusahaan, digitalisasi arsip perusahaan dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku untuk memastikan seluruh administrasi dokumen dan pengarsipan tertata dengan baik, terawat dan dapat dicari dengan mudah dan cepat.

3.1.3. Kegiatan Perusahaan

1. Usaha Jalan Tol

Bidang usaha Jasa Marga adalah membangun dan menyediakan jasa pelayanan jalan tol. Untuk itu Jasa Marga melakukan aktifitas usaha sebagai berikut :

- a. Melakukan investasi dengan membangun jalan tol baru.
- b. Mengoperasikan dan memelihara jalan tol.
- c. Mengembangkan usaha lain, seperti tempat istirahat, iklan, jaringan serat optic dan lain-lain, untuk meningkatkan pelayanan kepada pemakai jalan dan meningkatkan hasil usaha perusahaan.
- d. Mengembangkan usaha lain dalam koridor jalan tol

Saat ini Jasa Marga mengelola dan mengoperasikan 13 hak perusahaan (konsesi) jalan tol melalui delapan kantor cabang dan satu anak perusahaan yaitu :

- a. Jalan Tol Jagorawi
- b. Jalan Tol Jakarta-Tangerang
- c. Jalan Tol Jakarta-Cikampek
- d. Jalan Tol dalam Kota Jakarta
- e. Jalan Tol Prof. Dr.Ir. Sedyatmo
- f. Jalan Tol Serpong-Pondok Aren (dioperasikan oleh JLJ)
- g. Jalan Tol Cikampek-Purwakarta-Cileunyi
- h. Jalan Tol Padalarang-Cileunyi
- i. Jalan Tol Palimanan-Kanci
- j. Jalan Tol Semarang
- k. Jalan Tol Surabaya Gempol
- l. Jalan Tol Belawan-Medan-Tanjung Morawa
- m. Jalan Tol Lingkar Luar Jakarta (dioperasikan oleh JLJ).

2. Usaha Non Tol

Dalam rangka mengoptimalkan aset, Perseroan melakukan pengembangan usaha non tol yang mendukung pengembangan dan pengoperasian jalan tol melalui pengembangan bisnis pada koridor jalan tol atau pengembangan bisnis yang memanfaatkan kompetensi Perseroan. Pengembangan usaha non tol ini dengan mengkapitalisasi aset-aset tangible dan intangible Perseroan untuk meningkatkan nilai tambah bagi stakeholder, seperti pengembangan property pada koridor jalan tol atau pemanfaatan daerah ruang milik jalan tol untuk pemasangan jaringan fiber optik.

Pengembangan bisnis yang dilakukan dapat dilaksanakan secara mandiri maupun dikerjasamakan dengan mitra strategis.

Pengembangan properti pada koridor jalan tol, antara lain pengembangan area properti dan tempat istirahat dan Pelayanan (TIP)/Rest Area.

Sampai saat ini Perseroan telah memiliki 3 (tiga) Anak Perusahaan yang bergerak di bidang Non Tol yaitu :

- a. PT Jasa Layanan Pemeliharaan (JLP) dengan bidang usaha pemeliharaan jalan dan jembatan tol (kepemilikan saham sebesar 99%).
- b. PT Jasamarga Properti (JMP) dengan bidang usaha pengembangan bisnis properti (kepemilikan saham sebesar 99%).
- c. PT Jasa Layanan Operasi (JLO) dengan bidang usaha pengoperasian jalan tol (kepemilikan saham sebesar 99%).

3. Anak Perusahaan

- a. PT Jalantol Lingkarluar Jakarta (JLJ)
- b. PT Trans Marga Jateng (TMJ)
- c. PT Jasamarga Pandaan Tol (JPT)
- d. PT Transmarga Jatim Pasuruan (TJP)
- e. PT Marga Sarana Jabar (MSJ)
- f. PT Marga Trans Nusantara (MTN)
- g. PT Jasamarga Kunciran Cengkareng (JKC)
- h. PT Marga Lingkar Jakarta (MLJ)
- i. PT Jasamarga Bali Tol (JBT)
- j. PT Jasamarga Surabaya Mojokoerto (JSM)
- k. PT Jasamarga Kualanamu Tol (JKT)
- l. PT Ngawi Kertosono Jaya (NKJ)
- m. PT Solo Ngawi Jaya (SNJ)
- n. PT Cinere Serpong Jaya (CSJ)

- o. PT Jasamarga Semarang Batang (JSB)
- p. PT Jasamarga Manado Bitung (JMB)
- q. PT Jasamarga Balikpapan Samarinda (JBS)
- r. PT Jasamarga Pandaan Malang (JPM)
- s. PT Jasamarga Jalanlayang Cikampek (JJC)
- t. PT Jasa Layanan Pemeliharaan (JLP)
- u. PT Jasamarga Properti
- v. PT Jasa Layanan Operasi (JLO)

3.2. Hasil penelitian

3.2.1. Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Dalam Pengelolaan Gedung Di Kantor Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

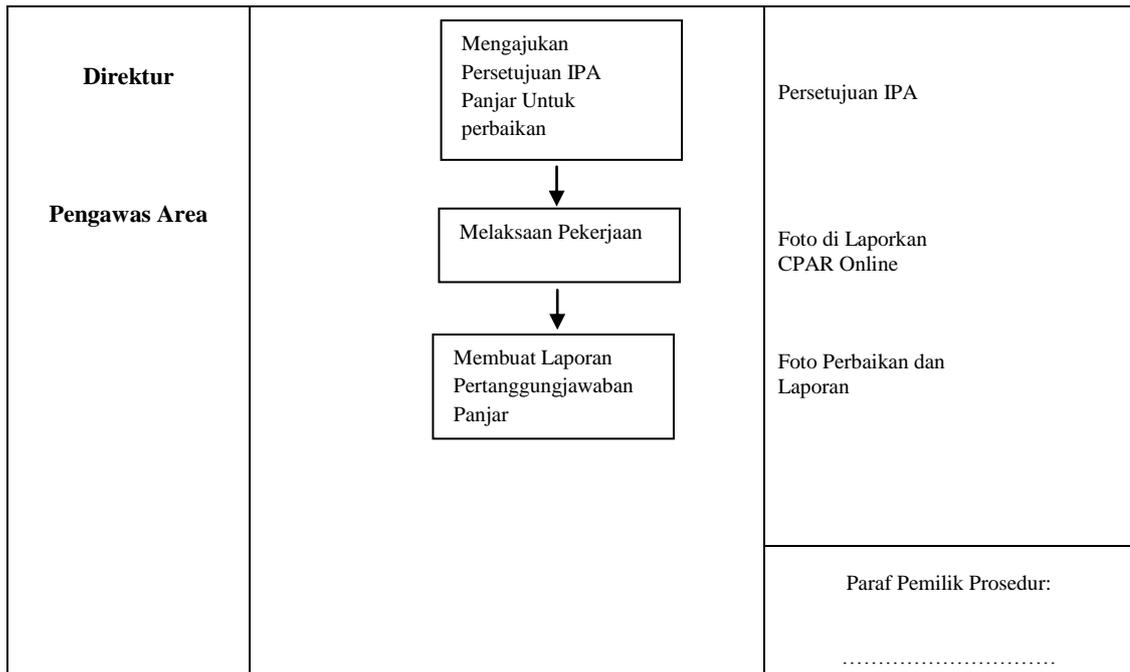
Pemeliharaan fasilitas dalam pengelolaan gedung sangat diperlukan untuk menunjang kinerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan nyaman, rapih serta perusahaan dapat dilihat oleh orang luar atau perusahaan lain dalam kunjungan merasa nyaman berada didalam perusahaan. Manajemen pemeliharaan fasilitas dalam pengelolaan gedung di Kantor PT. Jasa Marga (Persero) Tbk melakukan pemeliharaan gedung dengan teratur dan terjadwal, berikut proses manajemen pemeliharaan fasilitas dalam pengelolaan gedung:

1. Dimulai dengan melakukan inspeksi rutin (harian, mingguan, bulanan) sesuai dengan SLA yang bertanggung jawab yaitu pengawas area, teknisi dan *cleaning service*. Dokumen yang diperlukan adalah form inspeksinya. Lalu pemeriksaan ada kerusakan atau tidak, jika adanya kerusakan maka dilakukan perbaikan, setelah itu membuat catatan inspeksi beserta form catatan.
2. Melaporkan ke Manager area beserta dokumen nota dinas dan lampiran. dilakukan evaluasi dan program dokumen yang dibuat form rencana tindak lanjut. Terakhir menyiapkan laporan bulanan hasil inspeksi sesuai SLA ke *Asset Owner*, dokumennya berupa laporan realisasi SLA. Semua kegiatan tersebut yang bertanggung jawab adalah Manager area.

	PT JASAMARGA RELATED BUSINESS	No. Dokumen : JMRB
	PROCEDURE MANUAL	Tanggal Terbit :
	PERBAIKAN GEDUNG SARANA DAN PRASARANA KERJA	Halaman : 2 dari 2
	DIREKTUR BUILDING AND FACILITIES MANAGEMENT	Status Revisi : 00

Rincian Prosedur

PENANGGUNG JAWAB	ALIRAN AKTIVITAS	DOKUMEN	RESPONE TIME
PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, JMRB Teknisi Pengawas Lapangan Manager Area Pengawas Lapangan dan Tim	<pre> graph TD A([Hasil Infeksi]) --> B[Melaporkan adanya kerusakan] B --> C[Menerima Notifikasi Laporan Kerusakan] C --> D[Melaksanakan Perbaikan Kerusakan] D --> E{Selesai} E -- Tidak --> B E -- Ya --> F[Mengirim Laporan Hasil Perbaikan] </pre>	Laporan Keluhan dan Foto CPAR Online Laporan Keluhan dan Foto CPAR Online Form Perbaikan	10 Menit 10 Menit 30 Menit
Manager Area	<pre> graph TD F[Mengirim Laporan Hasil Perbaikan] --> G[Melaporkan Ke Manager Area Untuk Dilakukan Penanganan] G --> H[Membuat Rencana Perbaikan] H --> I[Mengevaluasi Rencana Perbaikan dan RAB] I --> J{Selesai} J -- Tidak --> H J -- Ya --> K[Mengajukan Permohonan Panjar Untuk Perbaikan] </pre>	Laporan Hasil Perbaikan dan Foto CPAR Online Laporan Kerusakan Foto Lokasi Rencana Anggaran Biaya RAB Tanda Tangan Rencana Anggaran Biaya RAB	10 Menit
General Manager	<pre> graph TD K[Mengajukan Permohonan Panjar Untuk Perbaikan] --> L[] </pre>	Permohonan IPA	



Sumber: PT. Jasa Marga (Persero) Tbk

Gambar. III.3. SOP Perbaikan Gedung Sarana dan Prasarana Kerja

1. Untuk perbaikan gedung sarana dan prasarana dilakukan oleh PT Jasamarga (Persero)Tbk JMRB / Teknisi. Hasil dari inspeksi diatas melaporkan adanya kerusakan. Dokumen yang dibuat berupa laporan keluhan dan beserta foto CPAR online.
2. Pengawas lapangan dan manager area menerima notifikasi laporan kerusakan tersebut dan menerima dokumen laporan keluhan dari teknisi.
3. Pengawas lapangan dan tim yang akan melaksanakan perbaikan kerusakan, dengan melampirkan dokumen form perbaikan.

Telah selesai melakukan perbaikan, lalu dikirimkan laporan hasil perbaikan yang sudah dikerjakan dan menyertakan laporan hasil perbaikan dan foto CPAR online. Melaporkan ke manager area untuk dilakukan penanganan khusus dan melampirkan laporan kerusakan dan foto lokasi. Lalu dibuatkan rencana perbaikan beserta rencana anggaran biaya (RAB)

4. Manager area mengevaluasi dan menandatangani dokumen rencana perbaikan dan RAB. Jika sudah di tanda tangan dokumen tersebut.
5. General manager mengajukan permohonan panjar untuk perbaikan dengan menyertakan dokumen permohonan IPA.
6. Mengajukan persetujuan IPA panjar perbaikan ke Direktur berupa dokumen persetujuan IPA.
7. Terakhir yang melakukan pekerjaan tersebut yaitu pengawas area melampirkan foto dilaporkan ke CPAR online. Dan pengawas area membuat laporan pertanggungjawaban panjar melampirkan foto perbaikan dan laporan.

Jadi dari alur yang diatas dapat diketahui bahwa pemeliharaan gedung terdapat beberapa proses dalam pemeliharaan manajemen dalam pemeliharaan gedung di Kantor Pusat PT. Jasa Marga (Pesero) Tbk dari proses Melakukan Inspeksi Rutin (Harian, Mingguan, Bulanan) sesuai dengan SLA hingga sampai tahap penyelesaian. Dan pula dapat diketahui pemeliharaan gedung di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk dilakukan selama 2 minggu dalam satu bulan sehingga perusahaan melakukan pemeliharaan gedung dalam 3 bulan sebanyak 6 kali dan biaya yang dikeluarkan untuk pemeliharaan gedung ditanggung oleh perusahaan dan dilakukan pencatatan oleh bagian keuangan. Pemeliharaan gedung dibagi menjadi 2 Korektif prepentip dan Reaktip untuk kegiatan Prepentik.

Berikut adalah anggaran pembelian material yang dikeluarkan di Kantor Pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk untuk pemeliharaan fasilitas dalam pengelolaan gedung pada bulan Mei-Juli 2019.

Tabel. III.1.

**Priode Data Material Pemeliharaan Fasilitas dalam Pengelolaan Gedung
Selama Bulan Mei-Juli 2019.**

DAFTAR KUITANSI DAN HARGA

Material Jasa Marga (Persero)Tbk

NO	URAIAN	VOL	SATUAN	HARGA SATUAN		
				JASA	NON JASA	TOTAL
1	Pipa PVC 1/2"	2	Btg		52800	105600
2	Keni 1/2"	5	Btg		4500	22500
3	Handle pintu	2	Set		300000	600000
4	Exhaust fan 6"	5	Bh		280000	1400000
5	Lampu philips 8 watt	100	Bh		45000	4500000
6	Kabel Nym 3x2,5 mm Supreme (25m)	1	Bh		526000	526000
7	Braket Ac	1	Bh		60000	60000
8	Freon R22	1	Ken		1350000	1350000
9	Freon R410	1	Ken		1050000	1050000
10	Pipa AC	6	M		60000	360000
11	Kain Majun	15	Kg		27000	405000
					Sub total	10379100
					Ppn 10%	1037910
					Total	11417010

3.2.2. Kendala dalam pemeliharaan gedung

dikarenakan pemeliharaan gedung dapat diserahkan ke pihak kedua terkadang dalam pemeliharaan dilakukan dengan misalnya seperti pemeliharaan kebersihan

gedung dan pelataran yang mengakibatkan kebersihan kantor kurang maksimal. Sehingga pegawai menjadi kurang nyaman dalam melakukan pekerjaan. Jika terjadi kesalahan pertama kita kasih surat peringatan 1, 2 dan 3 kepada Vendor atas kesalahan yang dibuat seandainya terulang lagi langkah yang diambil adalah memutuskan kerja sama dan melakukan pelelangan ulang untuk memilih Calon Vendor pemeliharaan gedung kembali.

3.2.3. Solusi dari kendala

dengan pengawasan yang tertata dan dilindungi dengan sistem dan Prosedur yang ketat .dan dilakukan perencanaan dan evaluasi minimal 1 minggu satu kali dilakukan rapat dengan Vendor, jika hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja dari pihak ke dua tidak baik dan kurang maksimal alangkah baiknya perusahaan membuka lowongan pekerjaan untuk dijadikan sebagai pekerja pembersih gedung agar perusahaan tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk kerjasama dengan vendor.

