



**PELAKSANAAN PROSES PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. CABANG
SURABAYA GEMPOL**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

Ayu Aulia Nurviko

NIM : 150803101039

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PELAKSANAAN PROSES PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. CABANG
SURABAYA GEMPOL**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh

Ayu Aulia Nurviko

NIM : 150803101039

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**IMPLEMENTATION OF THE TRAINING AND EMPLOYEE
DEVELOPMENT PROCESS IN PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK.
BRANCH SURABAYA GEMPOL**

FIELD WORK REPORT

Proposed To Fulfill The Requirement To Obtain The Degree Of Ahli Madya
Diploma III Study Program Management Of Enterprise
Faculty Of Economics And Business
University Of Jember

By

Ayu Aulia Nurviko
NIM : 150803101039

**DIPLOMA III STUDY PROGRAM MANAGEMENT OF ENTERPRISE
ECONOMICS FACULTY AND BUSINESS
UNIVERSITY OF JEMBER**

2018

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN PROSES PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK CABANG
SURABAYA GEMPOL**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ayu Aulia Nurviko
NIM : 150803101039
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

09 MEI 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Handriyono, M.Si.
NIP. 19620802 199002 1 001

Gusti Ayu Wulandari, S.E, M.M.
NIP. 19830912 200812 2 001

Anggota,

Drs. Marmono Singgih, M.Si.
NIP. 19660904 199002 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak, CA.
NIP. 19710727 199512 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : AYU AULIA NURVIKO
NIM : 150803101039
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PELAKSANAAN PROSES PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA PT. JASA
MARGA (PERSERO) TBK CABANG SURABAYA
GEMPOL

Jember, 09 Mei 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001

Chairul Saleh, S.E, M.Si.
NIP. 19690306 199903 1 001

PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini saya persembahkan tugas akhir ini dan rasa terima kasih untuk :

1. Kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, memberikan dukungan, serta motivasi yang baik dan do'a yang tiada henti.
2. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
3. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat, canda tawa dan dukungan .
4. Dan Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

MOTTO

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.”

(Aristoteles)

"Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia."

(Nelson Mandela)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

PRAKATA

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Penyayang dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berupa Hasil Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “Pelaksanaan Proses Pelatihan dan Pengembangan pada PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol” dapat terselesaikan dengan baik dan benar

Penulisan Karya Tulis Ilmiah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada program studi Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Selama Praktek Kerja Nyata sampai dengan penulisan laporan ini telah banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan sarana serta fasilitas yang membantu hingga terselesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan Rahmat serta Hidayah-Nya.
2. Kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, memberikan dukungan, serta motivasi yang baik dan do'a yang tiada henti.
3. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Bapak Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
5. Bapak Chairul Saleh, S.E, selaku dosen pembimbing laporan praktek kerja nyata
6. Bapak Dr. Handriyono M.Si, Ibu Gusti Ayu Wulandari, S.E, M.M, dan Bapak Drs. Marmono Singgih, M.Si, selaku dosen penguji laporan praktek kerja nyata .
7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu

selama ini serta memberi kemudahan dalam proses akademik.

8. Ibu Djuminah selaku Karyawan Senior Bidang SDM tepatnya untuk program pelatihan dan peningkatan karyawan yang telah memberikan data-data terkait dengan laporan ini.
9. Bapak Wasito selaku Pemimpin Bidang HRGA.
10. Pakde Anton yang telah membantu banyak dalam mengurus permohonan Praktek Kerja Nyata kepada PT. Jasa Marga (persero) Cabang Surabaya Gempol.
11. Eko Sucahyo Tamtomo yang selalu mendengarkan keluh kesah saya serta menemani dalam berbagi cerita baik suka maupun duka
12. Sahabat dekat Desy Suci, Tinot, Anggeh, Anggon, Bimboy dan Mega yang selalu menemani dan memberikan semangat untuk cepat lulus.
13. Teman kuliah Damara, Fita, Cece, Salwa, Ainul dan Mikha yang selalu memberikan semangat
14. Ciwi-ciwi Kos Angkasa Saudari Intan, Desy, Dewik, Siska, Venty, Nurul, Mbak Tita, Yuli, Adek Selma yang selalu memberikan semangat demi terselesaikannya laporan ini.
15. Serta teman-teman MP 2015 terima kasih atas do'a, semangat, dukungan, dan rasa solidaritas yang tinggi.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun tata bahasa yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan saran-saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekaligus sangat diharapkan demi sempurnanya laporan ini. Akhir kata penulis mengharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat dan memberi sumbangan ilmu untuk kita semua.

Jember, April 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan	
Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.3 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.2 Pengertian Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	10
2.3 Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	11

2.4 Jenis Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	13
2.5 Metode Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	14
2.6 Langkah-langkah Pelatihan dan Pengembangan	16
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK	
KERJA NYATA	19
3.1 Latar Belakang Sejarah	19
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Jasa Marga (Persero)	
Tbk. Cabang Surabaya Gempol	19
3.1.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan	22
3.1.3 Lingkup Usaha Perusahaan	23
3.1.4 Tata Nilai Perusahaan	24
3.1.5 Struktur Organisasi	25
3.1.6 Susunan Tugas dan Wewenang	
Masing-Masing Jabatan	26
3.1.7 Jumlah Karyawan Perusahaan	56
3.2 Produk Perusahaan	57
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	58
4.1 Pelaksanaan Proses Pelatihan dan Pengembangan	
 Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang	
 Surabaya Gempol	58
4.1.1 Menentukan Analisis Kebutuhan	
Pelatihan dan Pengembangan	58
4.1.2 Menentukan Tujuan Pelatihan dan	
Pengembangan Karyawan	61
4.1.3 Jenis Pelatihan dan Pengembangan	
pada Perusahaan	62
4.1.4 Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan	
Karyawan	66

4.1.5 Evaluasi Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	80
4.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol	84
4.2.1 Membantu Membuat Daftar Hadir Peserta Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol	84
4.2.2 Membantu Menginput Daftar Hadir Peserta Pelatihan Pada Portal JMDC	85
4.2.3 Membantu mendokumentasikan Proses Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol	86
4.3 Mengidentifikasi Permasalahan dan Solusi Terkait Pelaksanaan Proses Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol	87
4.3.1 Masalah Dalam Pelaksanaan Proses Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol	87
4.3.2 Solusi Dalam Mengatasi Masalah Pelaksanaan Proses Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol	87
BAB 5. KESIMPULAN	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Praktek Kerja Nyata	5
Tabel 3.1 Perjalanan Cabang Surabaya Gempol	21
Tabel 3.2 Jenis Pembayaran Tol PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol	24
Tabel 3.3 Budaya Kerja Perusahaan	25
Tabel 3.4 Jumlah Karyawan Perusahaan	56
Tabel 4.1 Daftar Program Pelatihan Mandiri Setara Pelatihan	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Langkah-langkah Pelatihan dan Pengembangan	17
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	26
Gambar 4.1 Formulir Kebutuhan Pelatihan	60
Gambar 4.2 Contoh Pelatihan dan Tujuan	61
Gambar 4.3 Jenis Pengembangan Karyawan	65
Gambar 4.4 Flowchart Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan	68
Gambar 4.5 Formulir Daftar Nama Peserta Pelatihan	69
Gambar 4.6 Formulir Komfirmasi peserta Pelatihan	70
Gambar 4.7 Surat Penugasan Karyawan	71
Gambar 4.8 Formulir Daftar Hadir Peserta Pelatihan	72
Gambar 4.9 Formulir Tanda Terima Tunjangan Pelatihan	74
Gambar 4.10 Formulir Tanda Terima Tunjangan Transport	75
Gambar 4.11 Formulir Hasil Pelatihan	76
Gambar 4.12 Formulir Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan	77
Gambar 4.13 Formulir Informasi Hasil Pelatihan	78
Gambar 4.14 Formulir Evaluasi Program Pelatihan	79
Gambar 4.15 Formulir Evaluasi Pasca Pelatihan	80
Gambar 4.16 Formulir Evaluasi Program Pelatihan	82
Gambar 4.17 Formulir Evaluasi Level 3&4	83
Gambar 4.18 Formulir Daftar Hadir Peserta Pelatihan	84
Gambar 4.19 Portal JMDC.....	85
Gambar 4.20 Pelatihan <i>Induction Training Staffing Trainee</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Tempat PKN	91
Lampiran 2	Surat Balasan Permohonan PKN	92
Lampiran 3	Daftar Hadir PKN	93
Lampiran 4	Surat Permohonan Nilai PKN.....	94
Lampiran 5	Surat Hasil Nilai PKN	95
Lampiran 6	Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN	96
Lampiran 7	Kartu Konsultasi	97
Lampiran 8	Daftar Pelatihan	99
Lampiran 9	Daftar <i>Sharing Knowledge</i>	100
Lampiran 10	Usulan Program Pelatihan	101

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Teknologi yang semakin berkembang menyebabkan setiap perusahaan berusaha untuk lebih meningkatkan produktivitasnya supaya dapat unggul dalam persaingan global. Pemanfaatan teknologi yang canggih pada perusahaan harus didukung oleh kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang handal, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan apabila tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal belum tentu memberikan kontribusi dalam menjamin kelancaran operasional perusahaan. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan yang ada dalam perusahaan, karena karyawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang utama dalam menunjang kelancaran kegiatan perusahaan. Untuk mendapatkan karyawan yang baik, pihak SDM dalam perusahaan harus mengadakan penarikan tenaga kerja secara selektif agar sesuai dengan *job description* dan *job specification*. Dalam perusahaan untuk mencapai produktivitas karyawan yang tinggi, tentu membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Peningkatan kualitas tersebut dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan. Program tersebut dilaksanakan bagi karyawan lama maupun baru. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja karyawan.

PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang bergerak di bidang penyelenggara, pembangunan dan pengelolaan jalan tol. Sebagai salah satu perusahaan jasa di Indonesia, PT Jasa Marga memberikan layanan terbaik bagi pengguna jalan tol. Dengan mengadakan program pelatihan dan pengembangan karyawan, diharapkan dapat menciptakan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan produktivitas kerja yang tinggi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jalan tol.

PT. Jasa Marga (Persero) menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan elemen terpenting yang akan menunjang produktivitas kinerja Perseroan. Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat menuntut manusia untuk selalu berkembang menjadi lebih baik. Untuk menjawab perubahan jaman yang semakin maju saat ini, Jasa Marga berkomitmen untuk terus melakukan program pembinaan karyawan secara intensif guna mencetak insan Jasa Marga yang handal dan kompeten dalam dunia bisnis khususnya industri jalan tol. Komitmen ini ditunjukkan dengan mengikutsertakan karyawan dalam berbagai pendidikan dan pelatihan serta program pengembangan sumber daya manusia.

PT. Jasa Marga (Persero) memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan dalam mendapatkan program pendidikan dan pelatihan. Program pelatihan bagi karyawan didasarkan pada kebutuhan pengembangan individu untuk menunjang keberhasilan kinerja dan karir. Selain itu program pelatihan bagi calon pemimpin masa depan disiapkan melalui program pengembangan manajemen. Sistem pembelajaran dan pelatihan karyawan pada dasarnya diselaraskan dengan kebutuhan Perseroan dan bermuara pada strategi Perseroan. Pelaksanaan program pelatihan tersebut dilakukan oleh Jasa Marga Development Center (JMDC).

Berdasarkan uraian di atas, maka laporan Praktek Kerja Nyata ini diberi judul **“Pelaksanaan Proses Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol”**

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

1. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan proses pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol
2. Untuk membantu pelaksanaan proses pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol

3. Mengidentifikasi permasalahan dan solusi terkait dengan pelaksanaan proses pelatihan dan pengembangan karyawan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Bagi Mahasiswa

- a. Memperoleh pengalaman dan mengenal dunia kerja secara nyata serta situasi dan keadaan dunia kerja yang sebenarnya.
- b. Menciptakan dan meningkatkan profesionalisme dalam melakukan pekerjaan serta membangun semangat dalam bekerja.
- c. Dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam bidang Sumber Daya Manusia.

Bagi Universitas

- a. Terciptanya hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak.
- b. Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja praktek/magang.
- c. Perguruan tinggi yang akan dikenai di dunia industri.
- d. Mempererat hubungan antar universitas dengan instansi terkait.
- e. Sebagai masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang ada sesuai dengan kebutuhan industri.

Bagi Instansi yang Bersangkutan

- a. Merupakan sarana untuk menjembatani antara perusahaan atau instansi dengan lembaga pendidikan untuk bekerjasama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun non akademis.
- b. Perusahaan dapat melihat tenaga kerja yang potensial di kalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat perusahaan membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.
- c. Adanya tenaga kerja yang mengaudit perusahaan tanpa mengeluarkan biaya dengan adanya laporan magang yang diberikan kepada perusahaan.

- d. Instansi/lembaga akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa yang melakukan praktek

1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol yang beralamat di Plaza Tol Kota Satelit Jl. Mayjen Sungkono Surabaya

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Sesuai dengan ketentuan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yakni minimal 144 jam atau kurang lebih 30 terhitung dari tanggal 8 Januari 2018 – 22 Februari 2018.

Adapun jam kerja yang berlaku pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya-Gempol sebagai berikut :

Senin s/d Jum ^{at}	: 08.00 - 15.00
Istirahat	: 12.00 - 13.00
Sabtu s/d Minggu	: Libur

Berikut ini pada tabel 1.1 disajikan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan setiap hari kerja selama jam kerja

Tabel 1.1 Jadwal PKN di PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol

NO	Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Minggu ke-				Jumlah Jam
		1	2	3	4	
1	Pengajuan surat permohonan PKN kepada perusahaan, mengurus surat izin PKN dan prosedur PKN	X				2
2	Pembukaan dan Perkenalan dengan staff serta pimpinan perusahaan dan penempatan kegiatan PKN pada bagian HRGA	X				3
3	Perkenalan dengan lingkungan dan peraturan kerja perusahaan yang harus ditaati oleh setiap pelaksana PKN		X			3
4	Menyusun catatan dan data penting sebagai bahan penulisan laporan PKN dan melaksanakan Praktek Kerja Nyata yang berkaitan dengan judul			X	X	80
5	Konsultasi dengan dosen pembimbing			X	X	8
6	Penyusunan Laporan PKN			X	X	48
Total Jam Praktek Kerja Nyata						144

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian manajemen yang dikemukakan oleh beberapa ahli mempunyai pengertian sebagai proses kegiatan untuk bisa mencapai tujuan tertentu melalui kerjasama dengan orang lain. Fungsi dasar yang dijalankan oleh manajemen pada hakikatnya merupakan dasar dari manajemen sumber daya manusia. Fungsi dasar dari manajemen tersebut adalah *planning* atau perencanaan yaitu menetapkan apa yang harus dilakukan, *organizing* atau pengorganisasian yaitu penugasan kelompok kerja serta penstafan atau penyusunan personalia, *actuating* atau pengarahan terdiri atas kepemimpinan, motivasi, dan manajemen konflik serta *control* atau pengendalian.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Merupakan tugas manajemen sumber daya manusia untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Menurut Rachmawati (2008:3) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. Selanjutnya, menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008:1) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi.

2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Melayu S.P. Hasibuan (2011:21-23) sebagai berikut :

- a. Perencanaan (*planning*), Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintergrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat;
- b. Pengorganisasian (*organizing*), Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*). Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif;
- c. Pengarahan (*directing*), Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik;
- d. Pengendalian (*controlling*), Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakanlah tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan;
- e. Pengadaan (*procurement*), Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang

sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan perusahaan;

- f. Pengembangan (*development*), Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan;
- g. Kompensasi (*compensation*), Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi;
- h. Pengintegrasian (*integration*), Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang;
- i. Pemeliharaan (*maintenance*), Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi;
- j. Kedisiplinan, Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial. Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit untuk terwujudnya tujuan yang maksimal; dan

- k. Pemberhentian (*separation*), Pemberhentian adalah putusya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh Undang-Undang No. 12 Tahun 1964.

2.1.3. Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sadili (2010:33), aktivitas manajemen sumber daya manusia meliputi 8 (delapan) aktivitas, yaitu perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian prestasi kerja, kompensasi, pemeliharaan keselamatan tenaga kerja, dan hubungan karyawan.

a. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia harus berfokus pada cara organisasi atau perusahaan bergerak dan kondisi sumber daya manusia yang ada saat ini menuju kondisi sumber daya manusia yang dikehendaki. Perencanaan sumber daya manusia harus mampu menciptakan hubungan antara seluruh strategi organisasi atau perusahaan dengan kebijakan sumber daya manusianya. Perencanaan sumber daya manusia yang baik dapat memastikan aktivitas sumber daya manusia senantiasa konsisten dengan arah strategi dan tujuan organisasi atau perusahaan.

b. Rekrutmen

Perusahaan akan mencari tenaga baru apabila terjadi kekurangan karyawan atau tenaga kerja yang diperlukan perusahaan. Efektivitas sebuah perusahaan bergantung pada efektivitas dan produktivitas para karyawannya. Tanpa didukung oleh tenaga kerja yang berkualitas maka prestasi organisasi atau perusahaan tidak akan menonjol.

c. Seleksi

Dalam menyeleksi karyawan baru, departemen sumber daya manusia biasanya menyaring pelamar melalui wawancara, tes, dan menyelidiki latar belakang pelamar. Selanjutnya merekomendasikan pelamar yang

memenuhi persyaratan pada manajer untuk diambil keputusan pengangkatan terakhir.

d. Pelatihan dan Pengembangan

Perkembangan organisasi atau perusahaan terkait erat dengan kualitas sumber daya manusianya. Apabila sumber daya manusia kualitasnya rendah, stagnasi organisasi atau perusahaan kemungkinan besar akan terjadi.

e. Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja merupakan salah satu faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi atau perusahaan secara efektif dan efisien.

f. Kompensasi

Dalam suatu perusahaan, terutama perusahaan yang profit-making, maka pengaturan kompensasi merupakan faktor penting untuk dapat memelihara dan mempertahankan prestasi kerja para karyawan.

g. Pemeliharaan Keselamatan Tenaga Kerja

Setiap organisasi bisnis diharapkan memiliki program keselamatan kerja, guna mengurangi kecelakaan kerja dan kondisi kerja yang tidak sehat.

h. Hubungan Karyawan

Organisasi atau perusahaan bisnis tentu saja tidak semata-mata ingin memenuhi atau mencapai tujuan dengan mengorbankan kepentingan karyawan, sebab manusia sebenarnya merupakan penentu akhir dari keberhasilan suatu organisasi.

2.2 Pengertian Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Meskipun pelatihan dan pengembangan memiliki kesamaan dalam metode yang digunakan dalam pembelajaran, namun dalam beberapa hal dapat dibedakan. Mutiara. S. Panggabean mengungkapkan “Pelatihan lebih berorientasi pada pekerjaan saat ini, sedangkan pengembangan ketrampilan fokusnya pada pekerjaan seseorang saat ini ditujukan untuk meningkatkan ketrampilan-ketrampilan tertentu dan kemampuan untuk dapat melaksanakan pekerjaannya

dengan sesegera mungkin. Di lain pihak, pengembangan karyawan lebih berorientasi kepada masa depan dan lebih peduli terhadap pendidikan, yaitu terhadap peningkatan kemampuan seseorang untuk memahami dan menginterpretasi pengetahuan bukan mengajarkan ketrampilan teknis. Dengan demikian pengembangan lebih kepada pertumbuhan kepribadian karyawan.” (2001 : 51)

Menurut (Hani Handoko:2001:104) pengertian latihan dan pengembangan adalah berbeda. Latihan (*training*) dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin. Yaitu latihan menyiapkan para karyawan (tenaga kerja) untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang. Sedangkan pengembangan (*Development*) mempunyai ruang lingkup lebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat-sifat kepribadian.

Menurut Mariot Tua Efendi H (2002) latihan dan pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Selanjutnya beliau menambahkan pelatihan dan pengembangan merupakan dua konsep yang sama, yaitu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Tetapi, dilihat dari tujuannya, umumnya kedua konsep tersebut dapat dibedakan. Pelatihan lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang spesifik pada saat ini, dan pengembangan lebih ditekankan pada peningkatan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan pada masa yang akan datang. Pengembangan didasarkan pada kenyataan bahwa seorang karyawan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dan sukses dalam semua pekerjaannya

2.3 Tujuan pelatihan dan pengembangan karyawan

Tujuan diselenggarakan pelatihan dan pengembangan kerja menurut (Simamora:2006:276) diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas dan kesejahteraan. Adapun tujuan-tujuannya sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kinerja karyawan-karyawannya yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan, kendatipun tidak dapat memecahkan semua masalah kinerja yang efektif, program pelatihan dan pengembangan yang sehat sering berfaedah dalam meminimalkan masalah ini;
- b. Memuktahirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi. Melalui pelatihan, pelatih memastikan bahwa karyawan dapat megaplikasikan teknologi baru secara efektif. Perubahan teknologi pada gilirannya, berarti bahwa pekerjaan senantiasa berubah dan keahlian serta kemampuan karyawan haruslah dimuktahirkan melalui pelatihan, sehingga kemajuan teknologi dapat diintegrasikan dalam organisasi secara sukses;
- c. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan. Seorang karyawan baru biasanya tidak menguasai keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi *job comotent* yaitu mencapai output dan standar mutu yang diharapkan;
- d. Membantu memecahkan masalah operasional. Para manajer harus mencapai tujuan mereka dengan kelangkaan dan kelimpahan sumber daya: kelangkaan sumber daya finansial dan sumber daya teknologis manusia (*human tecnilogical resource*), dan kelimpahan masalah keuangan, manusia dan teknologis;
- e. Mempersiapkan karyawan untuk promosi satu cara untuk menarik, menahan, dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karir yang sistematis. Pengembangan kemampuan promosional karyawan konsisten dengan kebijakan sumberdaya manusia untuk promosi dari dalam: pelatihan adalah unsur kunci dalam sistem pengembangan karir. Dengan secara berkesinambungan mengembangkan dan mempromosikan sumberdaya manusianya melalui pelatihan, manajer dapat menikmati karyawan yang berbobot, termotivasi dan memuaskan.
- f. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi, karena alasan inilah, beberapa penyelenggara orientasi melakukan upaya bersama dengan tujuan

mengorientasikan para karyawan baru terhadap organisasi dan bekerja secara benar.

- g. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi. Misalnya sebagian besar manajer adalah berorientasi pencapaian dan membutuhkan tantangan baru dipekerjaannya. Pelatihan dan pengembangan dapat memainkan peran ganda dengan menyediakan aktivitas-aktivitas yang menghasilkan efektifitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan

2.4 Jenis Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Terdapat banyak pendekatan untuk pelatihan. Menurut (Simamora:2006 :278) ada 5 (lima) jenis-jenis pelatihan yang dapat diselenggarakan, yaitu pelatihan keahlian, pelatihan ulang, pelatihan lintas fungsional, pelatihan tim dan pelatihan kreatifitas.

a. Pelatihan Keahlian.

Pelatihan keahlian (*skills training*) merupakan pelatihan yang sering di jumpai dalam organisasi. program pelatihannya relatif sederhana: kebutuhan atau kekurangan diidentifikasi melalui penilaian yang jeli. kriteria penilaian efektifitas pelatihan juga berdasarkan pada sasaran yang diidentifikasi dalam tahap penilaian.

b. Pelatihan Ulang.

Pelatihan ulang (*retraining*) adalah subset pelatihan keahlian. Pelatihan ulang berupaya memberikan kepada para karyawan keahlian-keahlian yang mereka butuhkan untuk menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah. Seperti tenaga kerja instansi pendidikan yang biasanya bekerja menggunakan mesin ketik manual mungkin harus dilatih dengan mesin computer atau akses internet

c. Pelatihan Lintas Fungsional.

Pelatihan lintas fungsional (*cross functional training*) melibatkan pelatihan karyawan untuk melakukan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain dan pekerjaan yang ditugaskan.

d. Pelatihan Tim.

Pelatihan tim merupakan bekerjasama terdiri dari sekelompok Individu untuk menyelesaikan pekerjaan demi tujuan bersama dalam sebuah tim kerja.

e. Pelatihan Kreatifitas.

Pelatihan kreatifitas (*creativitas training*) berlandaskan pada asumsi bahwa kreativitas dapat dipelajari. Maksudnya tenaga kerja diberikan peluang untuk mengeluarkan gagasan sebebaskan mungkin yang berdasar pada penilaian rasional dan biaya.

2.5 Metode pelatihan dan pengembangan karyawan

Program pelatihan dikatakan efektif apabila program tersebut mampu menghasilkan perubahan sesuai yang dikehendaki oleh perusahaan terutama perubahan pada kemampuan karyawan. Agar bisa mencapai perubahan yang dikehendaki perusahaan ada metode-metode pelatihan dan pengembangan yang bisa diterapkan. Menurut Marihot Tua Efendi (2005:186) menjelaskan metode-metode pelatihan sebagai berikut:

a. Metode Pelatihan *On The Job Training*

Jenis metode pelatihan *on the job training* sebagai berikut:

1) *Job instruction training*

Job instruction training adalah pelatihan dimana ditentukan seseorang bertindak sebagai pelatih untuk menginstruksikan bagaimana melakukan pekerjaan tertentu dalam proses kerja;

2) *Coaching*

Coaching adalah bentuk pelatihan dan pengembangan yang dilakukan ditempat kerja oleh atasan dengan membimbing petugas melakukan pekerjaan secara informal dan biasanya tidak terencana;

3) *Job rotation*

Job rotation adalah program yang direncanakan secara formal dengan cara menugaskan pegawai pada beberapa pekerjaan yang berbeda dan dalam bagian yang berbeda dengan organisasi untuk menambah pengetahuan mengenai pekerjaan dalam organisasi; dan

4) *Apprenticeship*

Apprenticeship adalah pelatihan yang mengkombinasikan antara pelajaran di kelas dengan praktek di lapangan, yaitu dengan sejumlah teori yang diberikan kepada peserta, peserta dibawa ke lapangan.

b. Metode pelatihan *Off The Job Training*

Jenis metode pelatihan *off the job training* sebagai berikut:

1) *Lecture*

Lecture adalah metode pelatihan menggunakan presentasi atau ceramah yang diberikan oleh pelatih/pengajar kepada sekelompok pendengar;

2) *Video presentation*

Metode pelatihan menggunakan presentasi atau pelajaran yang disajikan melalui film, atau video tentang pengetahuan atau bagaimana melakukan suatu pekerjaan;

3) *Vestibule training/simulation*

Latihan yang diberikan di sebuah tempat khusus dirancang menyerupai tempat kerja, yang dilengkapi dengan berbagai peralatan seperti di tempat kerja;

4) *Role playing*

Role playing adalah metode pelatihan yang dilakukan dengan cara para peserta diberi peran tertentu bertindak dalam situasi tertentu;

5) *Case study*

Studi kasus yang dilakukan dengan memberikan beberapa kasus tertentu, kemudian peserta diminta memecahkan kasus tersebut melalui diskusi dikelompokan belajar;

6) *Self study*

Metode pelatihan yang meminta peserta untuk belajar sendiri melalui rancangan materi yang disusun dengan baik, seperti melalui bahan bacaan, video dan kaset;

7) *Program learning*

Program learning atau bentuk lain dari *self study*, yaitu menyiapkan seperangkat pertanyaan dan jawabannya secara tertulis dalam buku, atau dalam sebuah program komputer;

8) *Laboratory training*

Latihan untuk meningkatkan kemampuan hubungan antar pribadi, melalui *sharing* pengalaman, perasaan, persepsi, dan perilaku diantara beberapa peserta; dan

9) *Action learning*

Proses belajar melalui kelompok kecil dalam memecahkan berbagai persoalan dalam pekerjaan, yang dibantu oleh seorang ahli, bisa dari dalam perusahaan atau diluar perusahaan.

2.6 Langkah-langkah Pelatihan dan Pengembangan

Ada beberapa tahap untuk menentukan pelatihan, yaitu sebagai berikut :

- a. Penentuan kebutuhan pelatihan. Tujuannya adalah mengumpulkan sebanyak mungkin informasi yang relevan untuk mengetahui data atau menentukan perlu tidaknya pelatihan dalam organisasi tersebut. pada tahap ini terdapat tiga macam kebutuhan terhadap pelatihan, yakni : a. *General treatment need*; b. *observable performance discrepancies*; c. *future human resources needs*; dan
- b. Mendesain program pelatihan. Ketepatan metode pelatihan bergantung pada tujuan yang hendak dicapai identifikasi mengenai apa yang diinginkan agar para pegawai mengetahui dan harus melakukan. Ada dua jenis sasaran, yaitu *knowledge-centered objectives* (terpusat pada pengembangan pengetahuan) dan *performance-centered objectives* (terpusat pada pengembangan prestasi dan karier).

Menurut Ike Kusdyah Rachmawati (2008:112) menyatakan bahwa langkah-langkah pelatihan dan pengembangan adalah suatu proses untuk melaksanakan pelatihan pada umumnya. Suatu perusahaan perlu memikirkan hal-hal yang dibutuhkan untuk melangsungkan pelatihan sesuai dengan kebutuhan, tujuan, metode yang akan digunakan dalam pelatihan, serta melakukan evaluasi setelahnya.

Berikut gambar yang merupakan langkah-langkah pelatihan dan pengembangan



Gambar 2.1 : Langkah-langkah pelatihan dan pengembangan

Sumber : Ike Kusdyah Rachmawati (2008:112)

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sebagai berikut:

a. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan

Menyiapkan kebutuhan karyawan dalam pelatihan dengan cara ; evaluasi prestasi, analisis persyaratan kerja, analisis organisasi hingga survei sumber daya manusia. Hal tersebut digunakan agar sesuai dengan pelatihan apa yang dibutuhkan oleh karyawan sesuai dengan tuntutan perusahaan untuk mengatur keseimbangan pengalaman dan pemahaman;

b. Menentukan tujuan program pelatihan dan pengembangan

Dalam hal ini perusahaan menentukan tujuan dari program pelatihan, yaitu apakah pelatihan tersebut sudah sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan

perusahaan, apakah program yang diberikan sesuai dengan pendidikan, pengalaman serta motivasi bagi peserta;

c. Merencanakan dan mengembangkan program pelatihan

Setelah tujuan program pelatihan dan pengembangan diketahui, maka ada baiknya perusahaan perlu merencanakan dan mengembangkan program ini. Hal ini merupakan proses persiapan dan pengendalian untuk melakukan program pelatihan;

d. Implementasi Program

Perusahaan perlu mendorong peserta pelatihannya agar mencapai keberhasilan dalam pelatihan tersebut, yaitu dengan memberikan berbagai macam metode pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan meliputi metode *on the job training* dan *off the job training*; dan

e. Evaluasi

Evaluasi dimaksudkan untuk meninjau apakah karyawan setelah melakukan pelatihan mengalami perubahan perkembangan, sama sebelum pelatihan atau menurun.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Latar Belakang Sejarah

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol.

PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan pada tahun 1978 sebagai operator tunggal jalan tol dengan bidang usaha pengelolaan, pemeliharaan dan pengadaan jaringan jalan tol agar dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang dapat memberikan manfaat lebih tinggi dibandingkan dengan jalan umum bukan tol. Sejak 12 November 2007 PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. telah menjadi perusahaan terbuka dan tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) setelah pemerintah melepas 30% sahamnya kepada masyarakat. Pada 9 Maret 1978 PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. membangun jalan tol pertama yang menghubungkan Jakarta dengan Bogor yang kemudian diberi nama Jagorawi. Pada awal tahun 90-an pemerintah mulai mengundang investor swasta untuk bergabung dalam proyek Jalan Tol. Dengan adanya investor swasta tersebut tidak membuat PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. kalah dalam persaingan penyedia jalan tol. PT. Jasa Marga terus berkembang dan membangun jalan tol baru di wilayah Jabotabek, Bandung, Cirebon, Semarang, Surabaya dan Medan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 tahun 2004 tentang jalan, fungsi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. telah berubah dari penyelenggara jalan tol yang berfungsi sebagai regulator menjadi investor jalan tol yang juga akan mendapat izin konsensi (hak perusahaan) penyelenggaraan jalan tol dari pemerintah. Hingga saat ini PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. telah memiliki 9 (sembilan) cabang dan 2 (dua) anak perusahaan di bidang usaha jalan tol yang mengelola 13 (tiga belas) ruas jalan tol yang seluruhnya mencapai panjang 590 km dan menguasai 63% pangsa pasar jalan tol dari segi panjang jalan (km) di Indonesia.

PT Jasa Marga Cabang Surabaya Gempol ini memiliki panjang jalan 43 kilometer, jalan tol ini beroperasi secara penuh sejak tahun 1986. Namun dengan bencana lumpur panas Lapindo Brantas Inc, jalan ini terpotong sekitar enam kilometer yang menghubungkan Porong dan Gempol. Pemerintah memutuskan menutup ruas tersebut sebagai jalan tol, sehingga panjangnya berkurang menjadi 37 kilometer. Jalan yang dikelola oleh cabang Surabaya-Gempol ini memiliki 2x3 lajur (Waru-Dupak) dan 2x2 lajur (Waru-Gempol), tujuh interchange, 27 jembatan perlintasan kendaraan, dan dua jembatan penyeberangan orang. Pada ruas ini terdapat 10 gerbang tol yang terdiri dari enam gerbang tol dengan sistem transaksi terbuka dan empat gerbang dengan sistem transaksi tertutup. Mengingat pentingnya ruas ini, Jasa Marga memutuskan untuk memindahkan ruas yang terendam lumpur, bergeser sekitar 3 kilometer ke arah barat. Ruas yang dipindah itu sepanjang 6 kilometer dan akan menjadi 10 kilometer. Ruas ini juga merupakan bagian dari jalan tol Trans Jawa yang akan menyambung ke Pasuruan, Probolinggo hingga ke Banyuwangi.

Pada 2005 rata-rata harian volume lalu lintas mencapai 173.300 kendaraan, dan merosot pada 2006 setelah tergenang lumpur, hingga pada 2007 rata-rata volume harian lalu lintas hanya 147.200 kendaraan. Namun pada 2008 menunjukkan kenaikan lagi menjadi 156.000 kendaraan per hari. Pendapatan dari tol ini masih mengalami peningkatan sekalipun volume lalu lintas menurun pada tahun 2006. Tahun 2006/2007 pendapatan tol masih meningkat 10,32 persen menjadi sebesar Rp 312 juta per hari, dan tetap meningkat di tahun 2008 menjadi Rp 402,325 juta per hari.

Tabel 3.1 Perjalanan Cabang Surabaya Gempol

Tanggal/Waktu	Keterangan
15 Juli 1982	Jembatan Tol Mojokerto sepanjang 230m dioperasikan
26 Juli 1986	- Jalan Tol Surabaya Gempol (ruas Dupak-Waru-Gempol) sepanjang 39 km dioperasikan berdasarkan KepPres No. 24 tahun 1986 - Terbentuknya Cabang Surabaya Gempol berdasarkan SK Direksi Jasa Marga (Persero) No. 050/KPTS/JM/VI/86 tanggal 6 Juni 1986
4 April 1987	Bertambah panjangnya ruas jalan tol Surabaya Gempol menjadi 43 km setelah diresmikannya jembatan Boozem Moorokreimbangan sepanjang 1.005 km
26 Agustus 1993	Cabang Surabaya Gempol ditunjuk untuk mengoperasikan jalan tol Surabaya Gresik Dupak-Tandes sepanjang 2.2 km berdasarkan keputusan bersama Direksi Jasa Marga dan Direksi MBRM No. 091/KPTS/1993 dan No. 002/KPTS/MBRM/VIII/1993
Tahun 1994	Pengoperasian Jembatan Tol Mojokerto digabung dengan Cabang Surabaya Gempol berdasarkan SK Direksi Jasa Marga (Persero) No. 066/KPTS/1994
10 Juni 2003	Jembatan Tol Mojokerto di nontolkan
22 Nov 2006	Ruas Porong Gempol sepanjang 6 km terputus akibat bencana lumpur Lapindo dan ditetapkan berdasarkan SK Menteri PU No. 394/KPTS/M/2006 tanggal 30 November 2003
2 Januari 2009	GT Porong direlokasi ke GT Sidoarjo 2
17 Juni 2009	Jembatan Tol Suramadu dioperasikan oleh PT Jasa Marga Cabang Surabaya Gempol berdasarkan SPMK No. 446/BPJT/SPMK/KE/2009 tanggal 8 Juni 2009
15 Des 2010	Perpanjangan kontrak pengoperasian dan pemeliharaan Jembatan Tol Suramadu berdasarkan SK BPJT No. 759/BPJT/KE/JL.01.03/2010
Tahun 2011	MOU antara Kepala Cabang Surgem dan Dirut PT MNA tentang manajemen pengoperasian Jalan Tol Mojokerto Seksi 1A
Tahun 2012	- Perpanjangan Kontrak Pengoperasian Jembatan Tol Suramadu - Kerjasama implementasi E-Tollcard dengan Bank Mandiri - Perubahan Sistem Tertutup menjadi Sistem Terbuka pada GT Sidoarjo 2
Tahun 2013	Pengakhiran kontrak kerjasama manajemen pengoperasian Jalan Tol Surabaya Mojokerto Seksi 1A
Tahun 2014	Penandatanganan PPJT Jembatan Tol Suramadu antara BPJT dengan PT Jasa Marga (Persero) Tbk
9 Mei 2015	Ruas Jalan Tol Kejawanan-Gempol dioperasikan oleh cabang Surabaya Gempol
11 Juni 2015	Pengoperasian GT Dupak 4 dan 5
13 Juni 2015	Pembebasan tarif tol Gol VI (sepeda motor) pada Jembatan Suramadu

Sumber : PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol

3.1.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan

- a. Visi dari PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol adalah menjadi perusahaan jalan tol nasional terbesar, terpercaya dan berkesinambungan
- b. Misi dari PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol adalah sebagai berikut :
 - 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) Memaksimalkan pengembangan kawasan untuk meningkatkan kemajuan masyarakat dan keuntungan perusahaan
 - 4) Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima

c. Logo Perusahaan

Semenjak didirikan pada tahun 1978, PT. Jasa Marga (persero) Tbk. telah melakukan perubahan terhadap logo perusahaan sebanyak tiga kali. Gambar di atas merupakan logo terakhir yang digunakan oleh PT. Jasa Marga (persero) Tbk hingga saat ini. Logo Perseroan yang digunakan sekarang memperlihatkan perubahan yang merupakan cerminan atas komitmen yang kuat untuk tumbuh menjadi perusahaan yang bercitra sebagai pemimpin, modern, dan profesional di industrinya



Gambar 3.1 : Logo PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol

Sumber : PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol

Untuk menunjukkan citra PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol mempunyai logo dan arti sebagai berikut:

- 1) Konfigurasi jalan membentuk huruf “J” (huruf pertama nama perseroan) yang merupakan cermin perjalanan historis perseroan, mencitrakan perseroan yang dinamis;
- 2) Warna biru dan kuning pada logo mencerminkan harapan dan masa depan, serta semangat dan komitmen; dan
- 3) Bola berwarna biru menunjukkan bahwa Jasa Marga menuju perusahaan yang memiliki standar global. Pelayanan jalan tol terus dikembangkan untuk memenuhi standar tersebut.

3.1.3 Lingkup Usaha Perusahaan

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 optik dan lain-lain, untuk meningkatkan pelayanan kepada pemakai jalan dan meningkatkan hasil usaha perusahaan; dan
- d. Mengembangkan usaha lain dalam koridor jalan tol.

Adapun bidang pengembangan usaha non tol yang dilaksanakan Perseroan adalah sebagai berikut :

- a. Pengembangan properti pada koridor jalan tol, antara lain pengembangan area Properti dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)/*Rest Area*; dan
- b. Pengembangan jasa yang memanfaatkan aset perseroan, antara lain penyewaan lahan untuk iklan dan utilitas serta jasa pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol.

Sampai saat ini Perseroan telah memiliki 3 (tiga) Anak Perusahaan yang bergerak dibidang Non Tol yaitu JLP, JMP, dan JLO

- a. PT Jasa Layanan Pemeliharaan (JLP) dengan bidang usaha pemeliharaan jalan dan jembatan tol (kepemilikan saham sebesar 99%).

b. PT Jasa Marga 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%).

PT. Jasa Marga Cabang Surabaya Gempol mempunyai jenis pembayaran yang dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.2 Jenis Pembayaran Tol PT. Jasa Marga (persero) Cabang Surabaya Gempol

Gerbang Tol	Tujuan Wilayah dan Asal	Transaksi
Dupak	Pelabuhan Tanjung Perak, Jalan Tol Surabaya-Gresik, Pusat industri di wilayah Jalan Dupak	Terbuka
Banyu Urip	Wilayah Tandes kidul dan daerah banyu urip	Terbuka
Kota Satelit	Mayjen Sungkono, Darmo Satelit	Terbuka
Gunung Sari	Gunung sari, kebun binatang	Terbuka
Waru	Wilayah Delta, Waru, Bandara, dan Jalan Tol Surabaya-mojokerto	Tertutup
Sidoarjo 1		Tertutup
Sidoarjo 2	Porong, gempol	Tertutup

Sumber : PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol, Tahun 2018

Jalan Tol Surabaya-Gempol memberlakukan transaksi terbuka dan tertutup. Transaksi terbuka, pengguna jalan langsung melakukan pembayaran di gerbang masuk. Sedangkan transaksi tertutup pengguna jalan mengambil Kartu Tanda Masuk (KTM) di gerbang tol masuk, serta menyerahkan sambil melakukan pembayaran di gerbang tol tujuan.

3.1.4 Tata Nilai Perusahaan

Tata Nilai merupakan nilai-nilai yang telah ada dalam setiap Insan Jasa Marga. Tata nilai ini merupakan perwujudan dari sikap dan perilaku seluruh karyawan Jasa Marga yang dilaksanakan untuk mendukung pencapaian tujuan

perusahaan secara baik dan benar. PT Jasa Marga Surgem mempunyai budaya kerja yaitu **SPEKTAKULER** yang dapat dilihat pada tabel 3.3

Tabel 3.3 Budaya Kerja PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol

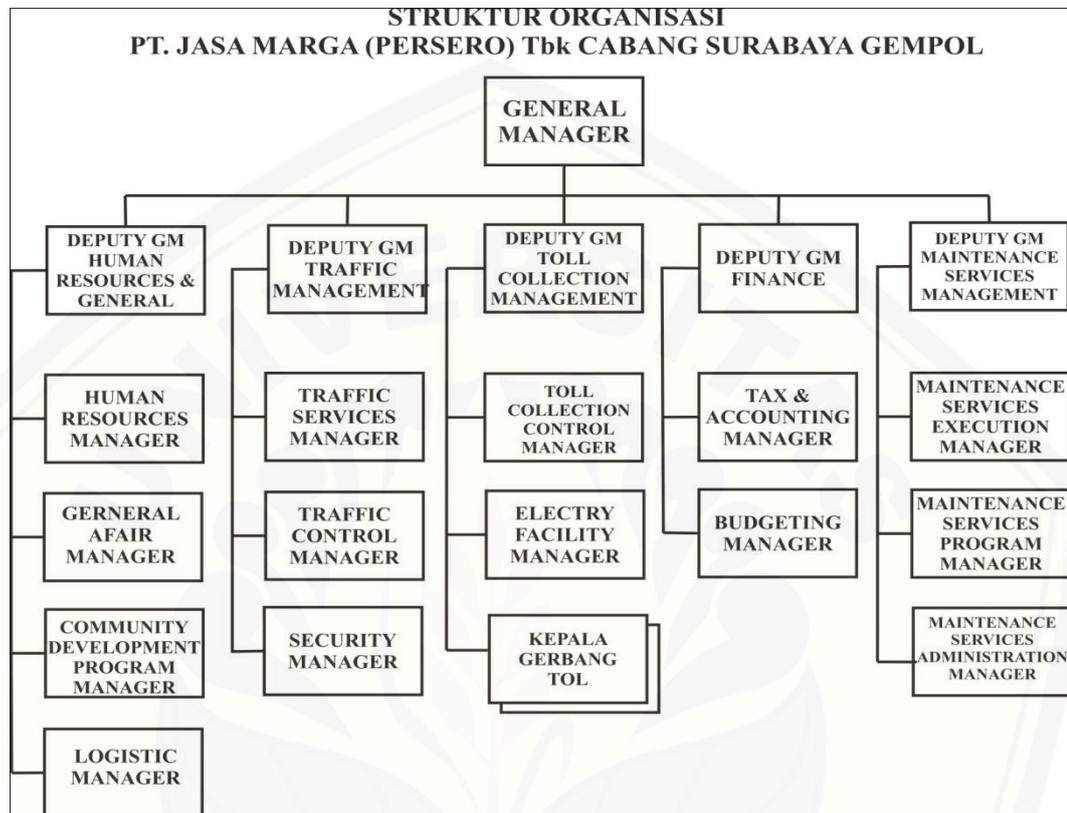
S _{istematis}	Bekerja secara sistematis , yang memenuhi kaidah keteraturan dan logis dalam setiap tahapan aktifitas yang dilakukan
PEK _a	Memiliki kepekaan dan kepedulian terhadap kepentingan stakeholder serta perubahan yang terjadi di lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja sehingga dapat melakukan anitisipasi terhadap setiap perubahan yang berpotensi mempengaruhi kinerja perusahaan
T _{erukur}	Bekerja dengan target yang jelas dan terukur untuk setiap aktifitas pekerjaan sehingga memudahkan dalam mengevaluasi setiap pencapaian hasil pekerjaan
AKU _{rat}	Bekerja fokus dengan penuh kehati hatian untuk mencapai hasil yang akurat dan berkualitas
L _{urus}	Selalu berfikir positif menjunjung tinggi kejujuran (lurus) dalam setiap perbuatan
E _{fisien}	Selalu berupaya melakukan inovasi untuk mendapatkan efisiensi terhadap biaya dan waktu dalam mencapai hasil yang maksimal
R _{esik}	Bekerja secara resik dan rapih dengan selalu menjaga kebersihan di lingkungan kerja

Sumber : PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol, Tahun 2018

3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen atau unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan memiliki peranan yang sangat penting karena dengan adanya struktur organisasi, maka secara sistematis dapat diketahui wewenang, tanggung jawab dan pembagian tugas dari masing-masing karyawan dalam perusahaan. Dengan demikian diharapkan terjadi kerja sama yang baik antar karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing sehingga tujuan perusahaan dapat terapai.

Struktur organisasi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol dapat dilihat dibawah ini



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol

Sumber : PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol, Tahun 2018

3.1.6 Susunan Tugas dan Wewenang Masing-Masing Jabatan

a. *General Manager*

Tujuan jabatan *General Manager* adalah merencanakan, memimpin, memonitor dan mengarahkan kegiatan pengoperasian jalan tol meliputi : pelayanan lalu lintas, pengumpulan tol, pengamanan dan pemeliharaan yang mencakup pengembangan, peningkatan terhadap : jalan, jembatan, bangunan pelengkap jalan dan aset perusahaan, serta mengelola kegiatan

penunjang yang meliputi sumber daya manusia, umum, keuangan, bina lingkungan, hubungan dengan: lembaga pemerintah/instansi setempat, komunikasi dengan masyarakat wilayah operasi jalan tol, untuk memastikan ruas jalan tol terkait dapat beroperasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memenuhi ruas jalan tol terkait dapat beroperasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memenuhi Standar Pelayanan Minimal sehingga target dan standar yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Memimpin, memonitor dan mengarahkan kegiatan pelayanan, pengaturan, serta pengendalian lalu lintas di seluruh wilayah operasional jalan tol, untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan;
- 2) Memimpin, memonitor dan mengarahkan kegiatan operasional pengumpulan tol untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan;
- 3) Memimpin, memonitor dan mengarahkan serta perencanaan, pengendalian pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol untuk memastikan terpenuhinya standar minimal yang telah ditetapkan;
- 4) Memimpin, memonitor dan mengarahkan pengamanan pendapatan tol untuk memastikan akurasi pendapatan tol sesuai dengan transaksi yang terjadi sesuai dengan standar dan prosedur serta intruksi kerja; dan
- 5) 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 kelola tetap terjaga keamanannya.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) pengoperasian pengumpulan jalan tol, pelayanan lalu lintas, kamtibmas serta

pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya, dalam rangka kelancaran operasional cabang.

- 2) Menetapkan usulan kebutuhan lahan, dalam rangka peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjang jalan tol.
- 3) Menetapkan usulan target pendapatan dan biaya operasi cabang, dalam rangka pencapaian sasaran perusahaan.
- 4) Menetapkan calon investor, dalam rangka pelaksanaan program pengembangan usaha.
- 5) Menetapkan calon mitra binaan, dalam program kemitraan.
- 6) Menetapkan kebutuhan sumber daya manusia, pembiayaan, sarana, prasarana dan sistem operasional, dalam rangka kelancaran dan pencapaian sasaran operasional cabang.

b. *Deputy General Manager Toll Collection Management*

Tujuan jabatan *Deputy General Manager Toll Collection Management* mempunyai tujuan adalah mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi operasional manajemen pengumpulan tol termasuk pelayanan transaksi dan sarana elektronik agar pelayanan transaksi tol terhadap pengguna jalan berjalan lancar dan seluruh pendapatan tol dapat diterima Perusahaan.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan pelayanan transaksi pengumpulan tol beserta personilnya agar pendapatan tol dapat diterima dengan baik oleh perusahaan.
- 2) Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana di gerbang tol meliputi sarana elektronik untuk memastikan sarana dan prasarana di gerbang tol berfungsi dengan baik.
- 3) Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan inspeksi secara rutin dan dapat proses transaksi serta kehandalan sarana elektronik sebagai bentuk kegiatan preventif terhadap kemungkinan terjadinya penyimpangan pendapatan tol dan penyalahgunaan sarana elektronik di gerbang tol.

- 4) Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi pelaksanaan pengumpulan dan evaluasi data, serta penyusunan pelaporan aktivitas pelayanan transaksi, pendayagunaan sarana elektronik di gerbang tol agar tersedianya data untuk laporan harian, mingguan, bulanan, triwulan, dan tahunan.
- 5) Mengarahkan dan mengendalikan proses inventarisasi dan analisa keluhan/masukan dari berbagai kalangan masyarakat maupun instansi lain yang berkaitan dengan pelayanan transaksi dan pendayagunaan sarana elektronik di gerbang tol untuk dapat ditindaklanjuti sebagai bagian dari peningkatan kualitas di manajemen pengumpulan tol.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan perubahan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan keadaan di lapangan.
- 2) Menetapkan target lalu lintas, target pendapatan masing-masing gerbang tol.
- 3) Menetapkan pola shift untuk gerbang tol.
- 4) Menetapkan usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) pendistribusian sarana operasional pengumpulan tol dalam rangka kelancaran aktivitas transaksi pengumpulan tol.
- 5) Menetapkan usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan transaksi pengumpulan tol dalam rangka kecepatan dan ketepatan pelayanan transaksi.

c. *Electric Facility Manager*

Tujuan jabatan *Electric Facility Manager* adalah untuk melaksanakan kegiatan pemenuhan, pendayagunaan, pengendalian dan pemeliharaan sarana dan prasarana kerja di gardu tol dan *long booth* serta sarana elektronik di gerbang tol, untuk kegiatan operasional pengumpulan tol, dengan memperhatikan kehandalan fasilitas dan peralatan transaksi, agar aktivitas operasional pengumpulan tol dapat berjalan dengan baik.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan kegiatan persiapan, pengendalian pelaksanaan pemasangan, pendayagunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kerja di gardu tol dan long booth serta sarana elektronik gerbang tol.
- 2) Melaksanakan tindakan pengamanan dan penanganan sementara dalam hal terjadi kerusakan pada sarana dan prasarana kerja di gardu tol dan *long booth* serta sarana elektronik di gerbang tol.
- 3) Melaksanakan kegiatan inspeksi rutin meliputi : pemeriksaan dan pengumpulan data kondisi sarana dan prasarana kerja di gardu tol dan *long booth* serta sarana elektronik di gerbang tol.
- 4) Melaksanakan kegiatan usulan perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana kerja di gardu tol, dengan memperhatikan kondisi peralatan, agar sarana dan prasarana kerja serta sarana elektronik di gerbang tol selalu siap untuk dioperasikan.
- 5) Melaksanakan kegiatan pembuatan statistik dan pelaporan kondisi sarana dan prasarana kerja gardu tol dan long booth serta sarana elektronik di gerbang tol, dengan memperhatikan data hasil inspeksi, agar perencanaan, pendayagunaan peralatan dilakukan sesuai dengan tuntutan operasional pengumpulan tol

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan jadwal rutin inspeksi sarana dan prasarana kerja di gardu tol dan long booth serta sarana elektronik dan kelistrikan di gerbang tol dalam rangka kelancaran operasional pengumpulan tol
- 2) Menetapka upaya perbaikan terhadap kerusakan pada sarana dan prasarana kerja di gardu tol dan long booth serta sarana elektronik dan kelistrikan di gerbang tol dalam rangka kelancaran operasional pengumpulan tol
- 3) Menetapkan jadwal perbaikan dan atau pemeliharaan rutin dalam rangka menjaga agar sarana dan prasarana kerja di gardu tol dan long booth serta sarana elektronik dan kelistrikan di gerbang tol dapat berfungsi dengan baik

d. *Toll Collection Control Manager*

Tujuan jabatan dari *Toll Collection Control Manager* adalah melaksanakan kegiatan pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap transaksi pengumpulan tol, dengan memperhatikan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan sistem operasional pengumpulan tol yang berlaku, tuntutan pelayanan, potensi pendapatan tol yang menjadi hak perusahaan dapat diterima seluruhnya oleh perusahaan.

Mempunyai tanggung jawab utama :

- 1) Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap transaksi pengumpulan tol.
- 2) Melaksanakan kegiatan pengumpulan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan data hasil operasional pengumpulan tol, dengan memperhatikan kondisi riil operasional pengumpulan tol, agar dapat dilakukan pengembangan serta pencegahan terhadap penyimpangan hasil pendapatan tol.
- 3) Melaksanakan aktivitas inspeksi secara rutin dan mendadak terhadap proses transaksi dan penggunaan sarana dan prasarana pengumpulan tol.
- 4) Melaksanakan kegiatan pendistribusian, pemantauan, pengendalian dan evaluasi pengoperasian sarana operasional pengumpulan tol dan kebutuhan kerumahtanggaan gerbang tol.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) pendistribusian sarana operasional pengumpulan tol, dan pelayanan transaksi pengumpulan tol
- 2) Menetapkan usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan transaksi pengumpulan tol dalam rangka kecepatan dan ketepatan pelayanan transaksi
- 3) Menetapkan usulan penghapusan terhadap barang/dokumen dan tiket/karcis/bonggol.

- 4) Menetapkan usulan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya operasional pengumpulan tol, dalam rangka kelancaran operasional pengumpulan tol
- 5) Menetapkan jadwal inspeksi rutin terhadap proses transaksi dan penggunaan sarana dan prasarana pengumpulan tol, dalam rangka pencegahan penyimpangan pendapatan tol

e. Kepala Gerbang Tol

Tujuan jabatan Kepala Gerbang Tol adalah melaksanakan kegiatan pengaturan dan pengendalian pelayanan operasional pengumpulan tol di gerbang tol, meliputi : penyiapan penyediaan sarana dan prasarana pengumpulan tol, jadwal tugas, kesiapan beroperasinya gardu tol dan sarana elektronik serta pendapatan tol, dengan memperhatikan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengumpulan tol yang berlaku, agar terlaksananya pelayanan transaksi yang optimal kepada pengguna jalan dan seluruh pendapatan tol diterima perusahaan

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan kegiatan pengaturan, pengawasan, dan pengendalian aktivitas pelayanan transaksi, dengan memperhatikan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan ketentuan yang berlaku, agar pelayanan transaksi dapat dilakukan dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 2) Melaksanakan kegiatan evaluasi dan pelaporan hasil pendapatan tol pada setiap shift, dengan memperhatikan jumlah lalu lintas, tiket, tarif tol, dan golongan kendaraan pada setiap gardu tol, agar seluruh pendapatan tol yang menjadi hak perusahaan dapat diterima seluruhnya oleh perusahaan.
- 3) Melaksanakan kegiatan pengamatan dan penyetoran semua hasil pendapatan tol kepada Bank yang telah ditunjuk perusahaan.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan jadwal tugas Kepala Shift Pengumpulan Tol, Petugas Pengumpul Tol, Tata Usaha Gerbang Tol dan pelaksana operasional lainnya di gerbang tol dalam rangka kelancaran pelayanan transaksi

- 2) Menetapkan alternatif pengamanan dan penertiban lalu lintas di gerbang tol dalam rangka kelancaran pelayanan transaksi
- 3) Menetapkan pembukaan dan penutupan gardu operasi dalam rangka kelancaran aktivitas pelayanan transaksi
- 4) Menetapkan persetujuan dan usulan sanksi terhadap laporan hasil pengumpulan tol dari petugas pengumpul tol dalam rangka verifikasi hasil pendapatan tol

f. Kepala Shift Pengumpulan Tol

Tujuan jabatan Kepala Shift Pengumpulan Tol adalah melaksanakan kegiatan pengaturan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan transaksi pengumpulan tol serta penanganan keluhan dari pengguna jalan tol, dengan memperhatikan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengumpulan tol yang berlaku selama jadwal tugasnya, agar pelaksanaan pelayanan transaksi dapat berjalan lancar serta seluruh pendapatan tol diterima perusahaan.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan kegiatan pengaturan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan transaksi di gerbang tol selama *Shift* tugasnya.
- 2) Melaksanakan kegiatan pemeriksaan kondisi peralatan tol dan sarana operasional pengumpulan tol lainnya sebelum dioperasikan.
- 3) Melaksanakan kegiatan pendistribusian sarana operasional pengumpulan tol di gerbang tol, meliputi: kartu tol, kotak uang/kartu tol, uang kembalian dan roll paper.
- 4) Melaksanakan kegiatan pengaturan dan penyimpanan barang-barang milik pengumpul tol yang tidak ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas.
- 5) Melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap pelaksanaan jadwal tugas dan pergantian shift pengumpul tol dan pelaksana operasional gerbang tol lainnya, dengan memperhatikan jadwal tugas yang telah ditetapkan, agar terlaksananya tertib administrasi dalam proses pelayanan transaksi.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan kelayakan peralatan tol di gardu tol, peralatan kelengkapan transaksi, perlengkapan kerja pengumpul tol dan perlengkapan gardu.
- 2) Mengatur dan menetapkan penempatan pengumpulan tol berdasarkan jadwal tugas yang telah ditetapkan oleh Kepala Gerbang Tol.
- 3) Mengatur pengoperasian gardu yang layak operasi sesuai dengan kondisi lalu lintas dalam rangka melancarkan arus lalu lintas di gerbang tol.
- 4) Menetapkan dan mengesahkan jenis pelaksanaan transaksi di gardu tol apabila terjadi kejadian khusus sebagaimana tertuang pada uraian tugas dan pengenaan kewajiban pembayaran denda sebesar dua kali tarif tol jarak terjauh sesuai golongan kendaraan.
- 5) Menetapkan adanya selisih minus atau plus berdasarkan hasil pemeriksaan kesesuaian antara SPT dengan data hasil transaksi.

g. *Deputy General Manager Traffic Management*

Tujuan jabatan *Deputy General Manager Traffic Management* adalah mengendalikan, mengarahkan dan mengawasi kegiatan pelayanan, pengaturan, keamanan dan ketertiban serta pengendalian lalu lintas di seluruh wilayah operasional jalan tol, penyusunan usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) rekayasa teknik kelalulintasan dalam rangka penanganan gangguan perjalanan, pengaturan lalu lintas, pengelolaan informasi dan komunikasi serta pengamanan fisik gangguan terhadap aset perusahaan dan aset milik negara termasuk tanah kelola agar tercipta kelancaran, keamanan dan kenyamanan berlalu lintas di jalan tol dan aset perusahaan dan negara terjamin keamanannya.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Mengendalikan, mengarahkan dan mengawasi kegiatan pelayanan dan pengaturan lalu lintas di seluruh wilayah operasional jalan tol agar lalu lintas di jalan tol berjalan lancar, aman tertib dan nyaman.
- 2) Mengendalikan, mengarahkan dan mengawasi kegiatan penanganan gangguan/hambatan perjalanan, kecelakaan, penderekan, informasi dan

komunikasi termasuk tata laksana pengoperasian kendaraan layanan jalan tol, kendaraan penyelemat (misalnya rescue, ambulans, kendaraan derek beserta alat-alatnya) agar hambatan/gangguan lalu lintas dapat cepat ditangani sehingga kelancaran lalu lintas tetap terjaga.

- 3) Mengendalikan, mengarahkan dan mengawasi kegiatan pengamanan dan penertiban di wilayah jalan tol.
- 4) Melaksanakan kegiatan pengusutan dan pembuktian terhadap karyawan yang diduga melakukan pelanggaran terhadap peraturan perusahaan dengan menggunakan sumber daya yang ada dan berpedoman pada aturan yang berlaku agar tercipta penegakan terhadap peraturan perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan tindakan alternatif pemecahan masalah gangguan pelayanan dan pengaturan lalu lintas, dengan menggunakan sarana dan prasarana yang dimiliki, bantuan tenaga ahli/peralatan dari pihak lain dalam rangka terselenggaranya kelancaran, kenyamanan dan keamanan berlalu lintas di jalan tol.
- 2) Menetapkan skala prioritas pelaksanaan program pelayanan lalu lintas, sistem yang digunakan dan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan lalu lintas dalam rangka terselenggaranya kelancaran pelayanan lalu lintas.
- 3) Menetapkan program kerja dan kebutuhan anggaran serta pengendalian biaya operasional pelayanan lalu lintas dan keamanan ketertiban dalam rangka efektivitas program pelayanan.
- 4) Menetapkan tindakan alternatif pemecahan masalah terhadap gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka terselenggaranya keamanan dan ketertiban berlalu lintas di jalan tol dan aset perusahaan.
- 5) Menetapkan saksi dan menyita barang bukti serta mengusulkan alternatif sanksi terhadap pelaku pelanggaran disiplin dalam rangka penegakkan peraturan perusahaan.

h. *Traffic Control Manager*

Tugas jabatan *Traffic Control Manager* adalah melaksanakan penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) program pengaturan lalu lintas meliputi keamanan berlalu lintas, sistem perambuan, sistem pelayanan lalu lintas, sistem keamanan dan ketertiban, sistem informasi dan komunikasi, serta kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan lalu lintas dengan melakukan analisis dan evaluasi volume lalu lintas, data kecelakaan lalu lintas, standar kebutuhan sarana operasional, pelayanan lalu lintas serta standar pelayanan minimal jalan tol agar tercipta kelancaran aktivitas pelayanan, penagaturan, serta keamanan dan ketertiban berlalu lintas.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan kegiatan penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) keamanan berlalu lintas, meliputi : kesiapan kendaraan, kecepatan kendaraan, jarak aman antar kendaraan, cara dan lokasi berhenti yang aman serta penggunaan jalur, dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku, agar tercipta kelancaran dan keselamatan berlalu lintas di jalan tol.
- 2) Melaksanakan kegiatan penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam perambuan meliputi : simbol-simbol lalu lintas, jarak dan letak, bahan-bahan yang digunakan serta ukuran dan bentuk huruf, dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku, agar tercipta kelancaran dan keamanan berlalu lintas di jalan tol.
- 3) Melaksanakan kegiatan perencanaan dan pengembangan program lalu lintas, meliputi : evaluasi dan pemantauan aktivitas lalu lintas, dengan menggunakan sarana, prasarana dari lalu lintas, agar dapat meningkatkan aktivitas penagaturan dan pelayanan lalu lintas.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Usulan program kerja dan kebutuhan anggaran sarana dan prasarana pelayanan lalu lintas dan sarana komunikasi yang dibutuhkan untuk pengoperasian pelayanan lalu lintas dalam rangka kelancaran operasional pelayanan lalu lintas.

- 2) Menetapkan strategi perencanaan dan pengaturan lalu lintas dalam rangka penanggulangan kemacetan di jalan tol.
- 3) Menetapkan standar dan prosedur sistem informasi dan komunikasi dalam rangka kelancaran arus informasi.

i. *Security Managaer*

Tujuan jabatan *Security Manager* adalah menyelenggarakan kegiatan pengamanan dan penertiban terhadap gangguan keamanan dan ketertiban di wilayah operasional jalan tol, meliputi: pengamanan dari gangguan masyarakat terhadap keamanan dan ketertiban jalan tol serta aset perusahaan dan negara, penertiban gangguan terhadap pengguna jalan tol, aset perusahaan dan negara, serta melakukan pengusutan dan pembuktian terhadap karyawan yang diduga melakukan pelanggaran terhadap peraturan perusahaan, dengan menggunakan sumber daya yang ada dan berpedoman pada peraturan yang berlaku, agar tercipta keamanan dan ketertiban di lingkungan jalan tol, serta terjaminnya penegakkan peraturan perusahaan.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pengamanan dan penertiban terhadap gangguan masyarakat pada aktivitas operasional jalan tol.
- 2) Melaksanakan pengamanan terhadap gangguan masyarakat pada pengguna jalan tol, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi pengguna jalan tol dan perusahaan, dengan menggunakan sumber daya yang ada, agar pengguna jalan tol merasa aman dan nyaman berkendara di jalan tol.
- 3) Melaksanakan kegiatan pengusutan terhadap karyawan yang diduga melakukan tindakan penyimpangan terhadap pelaksanaan tugas/peraturan perusahaan berdasarkan permintaan unit kerja dan atau atas perintah Kepala Cabang, dengan berdasarkan kepada bukti-bukti yang sah, saksi-saksi, serta peraturan yang berlaku.
- 4) Melaksanakan kegiatan pengumpulan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian sarana lalu lintas, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar aktivitas pelayanan lalu lintas dapat berjalan lancar

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan tindakan dan strategi pengamanan terhadap gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, dengan menggunakan sarana dan prasarana yang dimiliki, bantuan tenaga ahli/peralatan dari pihak lain dalam rangka terselenggaranya keamanan dan ketertiban di wilayah jalan tol.
- 2) Menetapkan tindakan pengamanan atas gangguan masyarakat pada pemakai jalan tol dengan menggunakan sarana dan prasarana yang dimiliki, bantuan tenaga ahli/peralatan dari pihak lain dalam rangka menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pemakai jalan tol.
- 3) Menetapkan saksi dan menyita barang bukti serta mengusulkan alternatif sanksi terhadap pelaku pelanggaran disiplin dalam rangka penegakkan peraturan perusahaan.
- 4) Menetapkan alternatif tindakan terhadap pengamatan aset milik perusahaan dan aset milik negara, dalam rangka keamanan aset milik perusahaan dan aset milik negara.

j. *Traffic Services Manager*

Tujuan jabatan *Traffic Services Manager* adalah melaksanakan penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) sistem pelayanan lalu lintas, sistem informasi dan komunikasi serta melaksanakan kegiatan pelayanan, pengaturan dan keselamatan berlalu lintas di jalan tol, meliputi penanganan gangguan/hambatan, perjalanan, kecelakaan, penderekan serta informasi dan komunikasi termasuk tata laksana pengoperasian kendaraan layanan, jalan tol, kendaraan rescue dan peralatan rescue, kendaraan ambulans dan peralatan medis, kendaraan derek, pengelolaan dan pengoperasian sentral komunikasi, serta sarana dan peralatan pendukung lainnya, dengan memperhatikan standar pelayanan minimal jalan tol, agar tercipta kelancaran, keselamatan dan kenyamanan berlalu lintas.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan penyusunan usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) sistem pelayanan lalu lintas, serta kebutuhan sarana dan prasarana

pelayanan lalu lintas agar *Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan selalu sesuai dengan keadaan di masing-masing bagian dan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

- 2) Melaksanakan penyusunan usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) sistem informasi dan komunikasi serta kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan lalu lintas agar *Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan selalu sesuai dengan keadaan di masing-masing bagian dan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.
- 3) Melaksanakan pelayanan dan pengaturan lalu lintas di jalan tol, dengan cara mengamankan arus lalu lintas dari hambatan/rintangan di jalan tol, agar tidak terjadi hambatan arus lalu lintas.
- 4) Melaksanakan kegiatan pelayanan dan pengaturan terhadap pengguna jalan yang mengalami gangguan kendaraan, kecelakaan di jalan tol, dan kondisi darurat lainnya meliputi pertolongan medis dan pengamanan barang, pengangkatan, pembongkaran (bila diperlukan) dan penderekan kendaraan, pengaturan dan pembersihan lokasi kejadian, dengan menggunakan armada patroli, derek, rescue, dan ambulans agar tercipta keamanan dan kenyamanan pengguna jalan tol.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan alternatif tindakan pemecahan masalah gangguan pelayanan dan pengaturan lalu lintas, dengan menggunakan sarana dan prasarana yang dimiliki, bantuan tenaga ahli/peralatan dari pihak lain, dalam rangka terselenggaranya kelancaran, kenyamanan dan keamanan berlalu lintas.
- 2) Menetapkan usulan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan lalu lintas dalam rangka terselenggaranya kelancaran, kenyamanan dan keamanan lalu lintas.
- 3) Menetapkan jadwal tugas petugas operasional pelayanan lalu lintas dalam rangka efektifitas pelayanan.

k. *Deputy General Manager Maintenance Services Management*

Tujuan jabatan *Deputy General Manager Maintenance Services Management* adalah merencanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan program kerja, anggaran, administrasi teknik dan kegiatan pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol dan sarana penunjang jalan tol dengan menggunakan sumber daya yang ada dan memperhatikan standar pelayanan minimal jalan tol untuk memastikan terpenuhinya kenyamanan dan keamanan pengguna jalan tol.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Mengarahkan pelaksanaan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data kondisi bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya dalam rangka penyusunan program pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya.
- 2) Mengarahkan penyusunan dan evaluasi program kerja dan anggaran biaya pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya untuk memastikan tersedianya usulan program kerja dan anggaran sesuai dengan prioritas pemenuhan Standar Pelayanan Minimal jalan tol dan kebutuhan operasional jalan tol.
- 3) Mengarahkan kegiatan penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya untuk memastikan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian berjalan efektif dan efisien.
- 4) Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan penyusunan laporan aktivitas pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya untuk memastikan tersedianya laporan secara akurat dan tepat waktu.
- 5) Mengarahkan kegiatan inventarisasi dan analisis keluhan/masukan dari berbagai kalangan masyarakat maupun instansi lain yang berkaitan dengan kondisi bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya untuk mendukung terciptanya kepuasan pengguna jalan tol.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan program kerja dan anggaran pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya berdasarkan skala prioritas dalam rangka pemenuhan SPM jalan tol.
- 2) Menetapkan usulan rancangan dokumen, desain(gambar rencana, spesifikasi teknis), perkiraan waktu dan biaya pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya.
- 3) Menetapkan SOP pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya.
- 4) Menyetujui atau menolak laporan hasil pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya yang disampaikan oleh pihak ketiga dalam rangka tercapainya hasil pemeliharaan dan peningkatan jalan tol sesuai dengan rencana yang ditentukan.

1. *Maintenance Services Program Manager*

Tujuan jabatan *Maintenance Services Program Manager* adalah melaksanakan dan mengendalikan kegiatan perencanaan data, program kerja dan anggaran bidang pemeliharaan, dan pelaporan program terkait dengan pekerjaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya, dengan memperhatikan program rutin dan skala prioritas, untuk memastikan terpenuhinya seluruh standar bagian-bagian jalan tol dan sarana penunjang dan standar pelayanan minimal jalan tol sehingga terpenuhinya kenyamanan dan keamanan pengguna jalan tol.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Mengkoordinasikan kegiatan pengumpulan, evaluasi dan pengolahan data untuk memastikan tersedianya informasi untuk perencanaan program pemeliharaan.
- 2) Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan penyusunan program dan rencana kerja bidang pemeliharaan untuk memperoleh keselarasan antara

kebutuhan dengan pelaksanaan inisiatif dalam koridor mutu dan target waktu.

- 3) Melakukan evaluasi terkait dengan penyiapan program pemeliharaan untuk penanganan keluhan/masukan pengguna jalan tol.
- 4) Melaksanakan dan mengendalikan penyusunan laporan pelaksanaan program bidang pemeliharaan dan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan program dan anggaran bidang pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya.
- 2) Menetapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya dalam rangka efektivitas pelaksanaan pengawasan.
- 3) Menetapkan laporan secara berkala terhadap aktivitas pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya, dalam rangka penyajian informasi sesuai dengan kondisi riil.

m. *Maintenance Services Administration Manager*

Tujuan jabatan *Maintenance Services Administration Manager* adalah melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan administrasi teknik terkait dengan pekerjaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya, meliputi dokumen pengadaan, laporan pekerjaan, perubahan pekerjaan tambah/kurang (*contract change order*), dan lain sebagainya secara tertib administrasi untuk memastikan terpenuhinya seluruh standar bagian-bagian jalan tol dan sarana penunjang dan standar pelayanan minimal jalan tol sehingga terpenuhinya kenyamanan dan keamanan pengguna jalan tol.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan penyusunan rancangan dokumen pekerjaan bidang pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian

jalan tol beserta sarana penunjangnya agar persiapan pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai rencana kerja.

- 2) Memonitor dan menyusun pedoman administrasi teknis untuk pengadaan pekerjaan bidang pemeliharaan jalan tol.
- 3) Mengendalikan dan mengevaluasi laporan hasil pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya yang dilakukan oleh pihak ketiga untuk memastikan proses pekerjaan tepat biaya, mutu, waktu dan tertib administrasi.
- 4) Menganalisa, mengevaluasi dan menyusun usulan review kontrak pekerjaan atas perubahan tambah/kurang (*contract change order*) agar pelaksanaan pekerjaan memenuhi standar pelayanan minimum yang ditetapkan.
- 5) Mengendalikan proses administrasi kontrak pekerjaan bidang pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan rancangan domuken pekerjaan bidang pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya.
- 2) Menetapkan hasil evaluasi atas pengawasan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya, dalam rangka menjaga kuantitas, kualitas, biaya dan waktu sesuai dengan kontrak yang telah ditetapkan.
- 3) Menetapkan usulan review kontrak pekerjaan atas perubahan pekerjaan tambah/kurang (*contract change order*) terkait pemenuhan standar pelayanan minimum yang ditetapkan.
- 4) Menetapkan prosedur pengarsipan, perawatan dan pengendalian dokumen pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya.

n. *Maintenance Services Execution Manager*

Tujuan jabatan *Maintenance Services Execution Manager* adalah melaksanakan pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan pemeliharaan

dan peningkatan bagian-bagian jalan tol dan sarana penunjang jalan tol yang bersifat rutin dan non rutin untuk memastikan terpenuhinya seluruh standar bagian-bagian jalan tol dan sarana penunjang dan standar pelayanan minimal jalan tol sehingga terpenuhinya kenyamanan pengguna jalan tol.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan dan memonitor penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya untuk memastikan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian berjalan efektif dan efisien.
- 2) Mengkoordinasikan dan menyusun laporan secara berkala terhadap kegiatan pemeliharaan yang bersifat rutin dan non rutin terhadap bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya untuk memastikan tersedianya laporan secara akurat dan tepat waktu.
- 3) Melakukan evaluasi keluhan/masukan pengguna jalan tol terhadap program pemeliharaan berjalan dan melaksanakan kegiatan terhadap keluhan/masukan tersebut.
- 4) Mengoordinasikan dan memonitor kegiatan hasil pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemeliharaan yang bersifat rutin dan non rutin terhadap bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya secara tepat biaya, mutu, waktu dan tertib administrasi.
- 5) Mengoordinasikan kegiatan inspeksi pelaksanaan pekerjaan bidang pemeliharaan secara rutin dengan prioritas terpenuhinya standar pelayanan minimum jalan tol bidang pemeliharaan.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Mengusulkan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya untuk efektivitas pengawasan.
- 2) Menetapkan hasil evaluasi atas pengawasan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya, dalam

rangka menjaga kuantitas, kualitas, biaya dan waktu sesuai dengan kontrak yang telah ditetapkan.

- 3) Menyetujui/menolak sebageian atau seluruh laporan yang disampaikan oleh kontraktor atau konsultan supervisi, dalam rangka menjaga kuantitas, kualitas, biaya dan waktu sesuai dengan kontrak yang telah ditetapkan.
- 4) Menetapkan tindakan preventif terhadap penyimpangan pelaksanaan pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya, dalam rangka mencegah timbulnya kerugian perusahaan.
- 5) Menetapkan laporan secara berkala terhadap aktivitas pemeliharaan dan peningkatan bagian-bagian jalan tol beserta sarana penunjangnya, dalam rangka penyajian informasi sesuai dengan kondisi riil.

o. Deputy General Manager Human Resources and General Affair

Tujuan jabatan *Deputy General Manager Human Resources and General Affair* adalah melakukan perencanaan, pengendalian dan evaluasi kegiatan pengelolaan sumber daya manusia (SDM), ketatausahaan, kerumahtanggaan, perawatan dan pemeliharaan sarana/prasarana kerja, pengadaan barang dan jasa, pengadministrasian aset milik perusahaan, aset milik negara termasuk tanah kelola, serta pengembangan usaha, kemitraan dan bina lingkungan (*Corporate Social Responsibility*) untuk memastikan seluruh proses berjalan secara efektif dan efisien serta mampu mendukung kelancaran operasional cabang secara keseluruhan.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Merencanakan dan mengendalikan penyusunan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya bidang SDM, umum, logistik, community development dan kemitraan serta untuk memastikan tersedianya usulan sesuai kebutuhan dan mendukung tersedianya kecukupan anggaran atas program-program kerja yang direncanakan.
- 2) Merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi administrasi pendukung kompensasi dan kesejahteraan karyawan, administrasi pendidikan dan pelatihan,

pengendalian mutu terpadu, pembinaan kerohanian, sosial budaya dan olahraga, pengelolaan data karyawan, pengelolaan hubungan industrial, dan pengelolaan perlengkapan/sarana keselamatan kerja untuk memastikan tersedianya dukungan sistem SDM bagi kelancaran operasional dan produktivitas kerja yang tinggi.

- 3) Merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan pengelolaan pelayanan umum, yang meliputi kerumahtanggaan, tata persuratan dan dokumen, alat tulis kantor, kebersihan dan keindahan lingkungan, administrasi CSR untuk memastikan kebutuhan user terpenuhi sesuai dengan spesifikasi dan mendukung kelancaran operasional Kantor Cabang, Kantor Gerbang dan rumah dinas.
- 4) Merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan pengelolaan sarana dan prasarana fasilitas kerja kantor cabang, kantor gerbang dan rumah dinas agar kebutuhan user terpenuhi sesuai dengan spesifikasi yang dipersyaratkan.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan program kerja dan anggaran belanja karyawan, pelayanan umum, logistik, pengadministrasian serta pengembangan usaha, kemitraan dan bina lingkungan di cabang.
- 2) Menetapkan prosedur dan tata laksana bidang pengelolaan sumber daya manusia dan pengendalian mutu terpadu.
- 3) Menetapkan prosedur dan tata laksana bidang pelayanan umum.
- 4) Menetapkan dan memantau jadwal kegiatan kerohanian, sosial budaya dan olahraga dalam rangka kelancaran pelaksanaan program.
- 5) Memproses atau menolak tagihan pengadaan barang dan jasa sesuai persyaratan dalam rangka tertib administrasi proses pembayaran.

p. *Human Resources Manager*

Tujuan jabatan *Human Resources Manager* adalah melaksanakan, memonitor dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, yang meliputi pengendalian mutu terpadu, pembinaan kerohanian, sosial budaya, dan olah raga, pengelolaan data karyawan, hubungan industrial dan

manajemen kinerja, dan perlengkapan/sarana keselamatan untuk memastikan terdapatnya dukungan perangkat SDM yang sesuai dengan kebutuhan dan mampu mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Memonitor administrasi pembayaran kompensasi dan kesejahteraan karyawan, serta menangani keluhan terkait pemotongan penggajian untuk memastikan seluruh proses pembayaran dilakukan tepat waktu, lancar dan sesuai dengan peraturan perusahaan dan hak serta kewajiban karyawan.
- 2) Menyusun usulan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya bidang SDM untuk memastikan tersedianya usulan sesuai kebutuhan dan mendukung tersedianya kecukupan anggaran atas program-program kerja yang direncanakan.
- 3) Mengoordinasi kegiatan pengendalian mutu terpadu, yang meliputi Kelompok Perbaikan Mutu dan Perbaikan Praktis agar terdapat usulan program perbaikan berdasarkan masukan karyawan, dan seluruh program berjalan dengan lancar.
- 4) Mengoordinasi perencanaan dan evaluasi program pembinaan kerohanian, sosial budaya, dan olahraga untuk memastikan seluruh program berjalan sesuai anggaran, waktu, dan lokasi yang telah ditentukan.
- 5) Memonitor dan mengevaluasi pengumpulan, pemutakhiran, pelaporan dan penyimpanan data karyawan untuk memastikan terdapatnya data karyawan yang lengkap, akurat dan terkini.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan jadwal kegiatan program kerohanian, sosial budaya dan olahraga dalam rangka kelancaran pelaksanaan program.
- 2) Menetapkan usulan jadwal persidangan pelanggaran disiplin karyawan dalam rangka kelancaran aktivitas Dewan Pertimbangan Disiplin Karyawan.

- 3) Mengusulkan jadwal kegiatan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan dalam rangka efektivitas pelaksanaan program pengelolaan sumber daya manusia di cabang.

q. *General Affair Manager*

Tujuan jabatan *General Affair Manager* adalah melaksanakan, memonitor dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan bidang umum, yang meliputi kerumahtanggaan, tata persuratan dan dokumen, sarana dan prasarana fasilitas kerja, administrasi kehumasan, alat tulis kantor, kebersihan dan keindahan lingkungan, administrasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk memastikan seluruh proses berjalan dengan lancar, rapi dan kebutuhan user terpenuhi sesuai dengan spesifikasi yang dipersyaratkan

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Menyusun usulan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya bidang umum untuk memastikan tersedianya usulan sesuai kebutuhan dan mendukung tersedianya kecukupan anggaran atas program-program kerja yang direncanakan.
- 2) Melaksanakan aktivitas 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.
- 3) Mengoordinasi penyusunan usulan pola tata persuratan dan dokumen lainnya dan pendistribusian sesuai dengan tujuannya.
- 4) Mengoordinasi perencanaan, pemenuhan dan evaluasi penyediaan, pengaturan, dan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas kerja untuk memastikan terpenuhinya seluruh kebutuhan user dengan lancar dan sesuai dengan anggaran.
- 5) Mengoordinasi perencanaan, pemenuhan dan evaluasi pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor untuk memastikan terpenuhinya seluruh kebutuhan secara efektif dan efisien.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya bidang pelayanan umum dalam rangka kelancaran aktivitas pelayanan umum.
- 2) Menetapkan jadwal pemabayaran rekening listrik, rekening air dan telepon, konsesi radio komunikasi dalam rangka tertib administrasi.
- 3) Menetapkan ijin pemakaian rumah dinas, kendaraan dinas dan sarana kerja lainnya dalam rangka kelancaran aktivitas operasional Cabang sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Menetapkan standar kebersihan dan keindahan lingkungan kerja kantor cabang, gerbang tol dan rumah dinas dalam rangka menciptakan kenyamanan dan keindahan lingkungan kerja.
- 5) Menetapkan hasil pengujian kelengkapan dan keabsahan bukti pendukung transaksi keuangan dalam rangka kelancaran proses pembayaran tagihan.

r. *Logistic Manager*

Tujuan jabatan *Logistic Manager* adalah melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan logistik yang meliputi pengadaan barang dan jasa, dokumentasi, pencatatan/inventarisasi, penyimpanan dan pendistribusian barang dan aset, pengasuransian dan penghapusan aset milik perusahaan dan negara untuk memastikan proses pengadaan dan pengadministrasian berjalan dengan tepat waktu, lancar dan akurat serta sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Menyusun usulan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya bidang logistik untuk memastikan tersedianya usulan sesuai kebutuhan dan mendukung tersedianya kecukupan anggaran atas program-program kerja yang direncanakan.
- 2) Mengoordinasi perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pengadaan barang dan jasa dari user sehingga proses pengadaan terlaksana tepat waktu dan tertib administrasi.
- 3) Melaksanakan dan memonitor pengadministrasian pesanan pengadaan (*purchase order*) barang dan jasa dari user dalam rangka tertib administrasi.

- 4) Mengoordinasi aktivitas pendistribusian, pengadministrasian, pencatatan dan penyimpanan aset agar memenuhi kebutuhan dan efektivitas pendayagunaan barang.
- 5) Mengoordinasi kegiatan pelaksanaan inventarisasi, pencatatan, asuransi, pengadministrasian aset perusahaan dan negara, termasuk tanah kelola untuk menjamin terjaganya administrasi pengamanan dokumen aset perusahaan dan negara.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan prosedur dan tata laksana pengadaan barang dan jasa perijinan, serta inventarisasi, penghapusan serta pengadministrasian aset milik perusahaan dan aset milik negara termasuk tanah kelola dalam rangka kelancaran operasional cabang.
- 2) Menetapkan jadwal kegiatan pengadaan barang dan jasa, dalam rangka efektivitas pelaksanaan pengadaan barang.
- 3) Menetapkan usulan penghapusan barang, dalam rangka tertib administrasi.
- 4) Menetapkan usulan daftar rekanan sesuai dengan bidang kualifikasinya, dalam rangka kelancaran proses pengadaan barang.
- 5) Menetapkan usulan metode pengadministrasian pesanan pengadaan (*Purchase Order*) barang/jasa dalam rangka tertib administrasi pengadaan barang dan jasa.

s. *Community Development Program Manager*

Tujuan jabatan *Community Development Program Manager* adalah melakukan pengawasan dan evaluasi kegiatan pengembangan usaha, yang meliputi periklanan, pemanfaatan lahan sekitar jalan tol dan pendayagunaan rest area untuk memastikan terdapatnya analisis peluang bisnis yang menguntungkan dan mendukung perusahaan dalam mendapatkan nilai tambah dari aset yang dimiliki, serta kegiatan kemitraan dan bina lingkungan, yang meliputi pembinaan usaha kecil dan koperasi karyawan cabang serta melakukan pembinaan lingkungan sosial untuk memastikan

seluruh proses berjalan dengan lancar dan berkembangnya mitra binaan dan koperasi karyawan cabang.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Menyusun usulan program kerja dan kebutuhan anggaran biaya bidang pengembangan usaha dan kemitraan dan bina lingkungan untuk memastikan tersedianya usulan sesuai kebutuhan dan mendukung tersedianya kecukupan anggaran atas program-program kerja yang direncanakan.
- 2) Melakukan analisis dan evaluasi peluang bisnis atas aset tetap, dan menyusun usulan kegiatan persiapan pengembangan usaha lain, promosi, kerjasama dengan investor untuk mendukung terdapatnya informasi peluang perluasan bisnis dan pencapaian target perolehan pendapatan non tol perusahaan.
- 3) Melakukan analisis teknis ekonomi, finansial atas proposal yang diajukan investor serta menyusun laporan hasil negosiasi dengan investor untuk memastikan terdapatnya aspek-aspek yang menguntungkan perusahaan dan mendukung perusahaan dalam mendapatkan nilai tambah dari kerjasama investasi.
- 4) Melaksanakan kegiatan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja, instansi terkait dalam hal pengembangan usaha kemitraan, bina lingkungan dan pembinaan koperasi dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku.
- 5) Melakukan monitoring, koordinasi, evaluasi dan penyusunan laporan program pengembangan usaha, kemitraan, bina lingkungan dan pembinaan koperasi agar seluruh proses berjalan dengan lancar dan terdapat laporan yang akurat dan tepat waktu.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan usulan pemanfaatan lahan atau aset dalam rangka pengembangan usaha.
- 2) Menetapkan usulan calon investor dan calon mitra binaan dalam rangka kelancaran program pengembangan usaha dan mitra binaan.

- 3) Menetapkan program pembinaan dan pengembangan usaha kecil dan koperasi.
- 4) Menetapkan program pembinaan dan pengembangan koperasi karyawan cabang, dalam rangka meningkatkan kemampuan koperasi karyawan cabang.
- 5) Menetapkan alternatif pemecahan terhadap tunggakan macet mitra binaan dalam rangka meminimalisir tunggakan macet yang menyebabkan pencapaian keuangan perusahaan terganggu.

t. *Deputy General Manager Finance*

Tujuan jabatan *Deputy General Manager Finance* adalah mengarahkan dan mengendalikan aktivitas keuangan meliputi evaluasi rencana kerja dan kebutuhan anggaran serta akuntansi dan perpajakan meliputi pencatatan pendapatan tol, penyusunan laporan keuangan cabang, pengkajian dan pembayaran pajak, pengendalian dokumen keuangan dengan memperhatikan tata laksana, peraturan dan tingkat kewenangan yang telah ditetapkan, agar operasional cabang dapat terlaksana dengan baik dan lancar sesuai dengan peraturan perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Mengarahkan kegiatan penyusunan, pemantauan, evaluasi rencana kerja dan kebutuhan anggaran, serta pendapatan tahunan cabang, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar keuangan cabang dapat terkelola dengan baik.
- 2) Mengendalikan kegiatan penyusunan, pemantauan, evaluasi dan laporan keuangan cabang dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar kondisi keuangan cabang dapat terpantau dengan baik.
- 3) Mengendalikan kegiatan pengkajian ulang atas penerapan dan pembayaran perpajakan terhadap suatu transaksi, keuangan, dengan memperhatikan ketentuan perpajakan, agar sasaran pembayaran perpajakan dapat terlaksana secara efektif dan efisien.
- 4) Mengarahkan kegiatan perencanaan dan evaluasi penerimaan atau penggunaan dana operasi atau kerja melalui perencanaan kas cabang,

dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar arus kas cabang dapat terkendali.

- 5) Mengarahkan kegiatan penyimpanan dan pemanfaatan dana operasi/kerja, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku, agar pengelolaan dana operasi dapat menguntungkan perusahaan.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan program kerja dan anggaran bagian keuangan, dalam rangka kelancaran pelaksanaan program pengelolaan keuangan cabang.
- 2) Menetapkan usulan program kerja dan anggaran cabang, dalam rangka penetapan program kerja dan anggaran perusahaan.
- 3) Menetapkan alternatif pengguna dana operasi/kerja, dalam rangka kelancaran operasional cabang.
- 4) Menetapkan cara-cara/metode pengumpulan dan pengelolaan data informasi keuangan dan perpajakan di cabang, dalam rangka kelancaran pengelolaan keuangan.
- 5) Menetapkan alternatif pemecahan masalah di bidang keuangan, akuntansi dan perpajakan, dalam rangka menciptakan praktek-praktek pengelolaan keuangan cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

u. *Budgeting Manager*

Tujuan jabatan *Budgeting Manager* adalah mengoordinasi kegiatan penyusunan, evaluasi, pengendalian, proses pengesahan serta pelaporan rencana kerja dan anggaran tahunan serta pengelolaan dana operasi/kerja cabang, pencatatan pendapatan tol dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan serta usulan unit kerja, agar seluruh program kerja cabang dapat terlaksana dengan baik.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Mengoordinasi kegiatan penyusunan rencana kerja, anggaran dan pendapatan tahunan cabang.
- 2) Mengoordinasi kegiatan penyusunan laporan triwulanan, semesteran dan tahunan realisasi rencana kerja dan anggaran cabang.

- 3) Mengoordinasi kegiatan perencanaan dan evaluasi, penerimaan dan penggunaan dana operasi/kerja melalui perencanaan kas cabang.
- 4) Mengoordinasi kegiatan pencatatan pendapatan tol dan pendapatan lainnya, dengan memperhatikan tanda bukti setoran ke Bank, agar seluruh pendapatan Perusahaan/Cabang dapat terpantau dengan baik.
- 5) Mengoordinasi kegiatan penyusunan laporan realisasi dan rencana kerja serta anggaran cabang dengan memperhatikan program dan sasaran kerja yang telah ditetapkan agar dapat dilakukan pengendalian terhadap pengelolaan keuangan cabang.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan kompilasi data rencana kerja dan anggaran periode tahunan, semesteran dan triwulanan cabang, dalam rangka pengendalian dan kebutuhan informasi data cabang.
- 2) Menetapkan alokasi program dan biaya yang diajukan unit kerja, dalam rangka proses pelaksanaan program kerja dan pembayaran.

v. *Tax and Accounting Manager*

Tujuan jabatan *Tax and Accounting Manager* adalah melakukan kegiatan pembukuan transaksi keuangan secara terbatas, evaluasi dan pengawasan dokumen keuangan, pembuatan laporan keuangan dan perhitungan pajak serta validasi *invoice*, dengan berpedoman pada sistem dan prosedur akuntansi yang berlaku, agar seluruh transaksi dapat dipertanggungjawabkan sehingga pengelolaan keuangan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mempunyai tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) Melakukan kegiatan pencatatan transaksi keuangan secara terbatas pada rekening sesuai kualifikasi, dengan memperhatikan pedoman akuntansi yang berlaku, agar seluruh aktifitas transaksi dapat dipertanggungjawabkan dan termonitor dengan baik.
- 2) Mengarahkan kegiatan pengawasan terhadap dokumen pembukuan, dengan memperhatikan sistem dan prosedur yang berlaku agar tercipta tertib administrasi.

- 3) Melakukan kegiatan rekonsiliasi atas pembukuan transaksi keuangan, dengan memperhatikan klasifikasi prakiraan sesuai pedoman akuntansi, agar seluruh data transaksi tercatat sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
- 4) Melakukan kegiatan pemeriksaan dan pencatatan utang-piutang dalam buku pembantu, dengan memperhatikan bukti pembukuan dan pendukung transaksi, agar seluruh utang-piutang cabang tercatat sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
- 5) Melakukan kegiatan rekonsiliasi ikhtisar saldo buku utang-piutang dengan *general ledger* yang berhubungan dengan memperhatikan pedoman akuntansi agar seluruh saldo utang-piutang cabang tercatat sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
- 6) Melakukan kegiatan evaluasi dan penafsiran *adjustment journal* dengan pihak pemeriksa sebelum diakui atau dicatat dalam pembukuan.

Mempunyai wewenang sebagai berikut :

- 1) Menetapkan penghitungan biaya depresiasi dan amortisasi, dalam rangka pengendalian biaya pengelolaan aset tetap.
- 2) Menetapkan rekonsiliasi saldo buku Bank dengan Bank statement, dalam rangka akurasi pencatatan saldo keuangan cabang
- 3) Menetapkan penyiapan dan pengusulan pembayaran pajak yang harus disetor, dalam rangka kepatuhan terhadap perundangan yang berlaku.
- 4) Menetapkan hasil pengujian keabsahan atas konsekuensi perpajakan dan validasi *invoice*.

3.1.7 Jumlah Karyawan Perusahaan

PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol memiliki jumlah karyawan seperti pada tabel 3.4 berikut ini

Tabel 3.4 Jumlah Karyawan PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol.

URAIAN	GM	HRGA	FIN	TM	MSM	TCM	JUMLAH
KELOMPOK JABATAN							
- STRUKTURAL							
1 General Manager	1	-	-	-	-	-	1
2 Deputy General Manager	-	1	1	1	1	1	5
3 Manager	-	4	2	3	3	2	14
4 Kepala Gerbang Tol	-	-	-	-	-	6	6
5 Kepala Shift LJT/PT	-	-	-	4	-	60	64
sub total	-	5	3	8	4	69	90
- FUNGSIONAL							
6 Treasure	-	-	1	-	-	-	1
7 Senior Officer	-	17	5	6	10	6	44
8 General Manager Secretary	-	1			-	-	1
9 Data Processing Officer	-	7	2	5	9	3	26
10 Electric Facility Controlling Officer	-	-	-	-	-	1	1
11 Staf Gerbang Tol	-	-	-	-	-	14	14
12 Petugas Layanan Jalan Tol	-	-	-	26	-	-	26
13 Petugas Rescue	-	-	-	6	-	-	6
14 Pengemudi Kendaraan Ambulans	-	-	-	1	-	-	1
15 Pengumpul Tol	-	-	-	-	-	87	87
16 Teknisi	-	-	-	-	-	1	1
17 Pembantu Teknisi	-	-	-	1	-	-	1
18 Petugas Informasi & Komunikasi	-	-	-	5	-	-	5
19 General Manager Driver	-	1	-	-	-	-	1
20 Driver	-	1	-	-	-	-	1
21 Assistan Manager Security	-	-	-	1	-	-	1
sub total	-	27	8	51	19	112	217
TOTAL	1	32	11	59	23	181	307

Sumber : PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol, Tahun 2018

3.2 Produk Perusahaan

Jasa Marga mengeluarkan beberapa produk perusahaan yang dapat digunakan masyarakat untuk membantu mereka di jalan tol yaitu JMCARe dan *Jasa Marga Acces*.

a. JMCARe.

Aplikasi JMCARe merupakan aplikasi mobile Layanan Informasi Jalan Tol Real Time yang diluncurkan oleh PT Jasa Marga (persero) Tbk yang dapat diunduh pada App Store bagi pengguna IOS dan Google Play bagi pengguna Android. Dalam aplikasi ini masyarakat dapat mengetahui informasi tentang lalu lintas di area tol secara realtime juga informasi tentang lokasi gerbang tol beserta tarif tol dan rest area yang ada di area tol.

b. *Jasa Marga Access*.

Jasa Marga Access ini merupakan kartu eksklusif bagi pengguna jalan tol untuk kemudahan dalam membayar biaya masuk jalan tol, kartu ini sangat mudah untuk digunakan hanya dengan cara menempalkan kartu tersebut pada tempat kartu yang sudah disediakan. Kartu ini juga membuat transaksi menjadi lebih cepat dan bisa disimpan dimana saja.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang telah dilakukan pada PT Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya Gempol, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan karyawan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol dilaksanakan melalui 5 tahap, yaitu menentukan analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan, menentukan tujuan pelatihan dan pengembangan karyawan, jenis pelatihan dan pengembangan, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan, dan evaluasi program pelatihan dan pengembangan karyawan.
2. Kegiatan selama Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol adalah membantu membuat daftar hadir peserta pelatihan, membantu menginput daftar hadir peserta pelatihan ke Portal JMDC, dan membantu mendokumentasikan proses pelatihan dan pengembangan karyawan
3. Permasalahan yang terjadi saat pelaksanaan pelatihan dan pengembangan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Gempol adalah keterlambatan kedatangan peserta pelatihan saat selesai jam ISOMA, instruktur pelatihan (pemberi materi) kurang dapat mencairkan susana pada saat memberikan materi, dan peserta pelatihan mengambil minuman berupa kopi yang disediakan penyelenggara pada saat pemberian materi sedang berlangsung sehingga mengganggu jalannya proses pelatihan. Solusi bagi permasalahan tersebut adalah peserta diberikan pengarahan untuk tidak datang terlambat pada saat jam ISOMA selesai, pihak JMDC atau penyelenggara pelatihan memilih instruktur yang profesional dan lebih berpengalaman di bidangnya, dan pihak JMDC menambah waktu *coffeebreak* dalam rundown acara pelatihan sehingga peserta tidak mengambil minuman (kopi) pada saat pemberian materi pelatihan sedang berlangsung

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Buku Laporan Tahunan. PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Diunduh tanggal 22 Februari 2018

Anonim, PT Jasa Marga. www.jasamarga.com/public/id/home.aspx. Diakses tanggal 22 Februari 2018

Anonim, Keputusan Direksi PT Jasa Marga (Persero) Tbk No. 186/KPTS/2016. Diunduh tanggal 20 Februari 2018

Anonim, Keputusan Direksi PT Jasa Marga (Persero) Tbk No. 02/KPTS/2017. Diunduh tanggal 20 Februari 2018

T. Hani. Handoko, 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Hariandja, Mariot Tua Efendi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Soft Cover, Jakarta : Grasindo.

Hasibuan, Melayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta : Bumi Aksara.

Kadar Nurjaman. 2014. *Manajemen Personalia*. Bandung : CV Pustaka Setia

Kusdyah, Ike Rachmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi.

Lampiran 1

Surat Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121

Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150

Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 8488/UN.25.1.4/PM/2017
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

23 November 2017

Yth. Pimpinan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Surabaya
Jl. Mayjen Sungkono
Surabaya

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Ayu Aulia Nurviko	150803101039	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Ainul Rahmawati	150803101065	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Jnauari - Februari 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Zamhuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 2

Surat Balasan Permohonan Tempat PKN


JASAMARGA

Indonesia Highway Corp.

Nomor : CF.HM08. 1669
 Lampiran : --
 Hal : Konfirmasi Permohonan Tempat PKN



Certificate No. ID 04/0376

Surabaya, 20 Desember 2017

Yth.
 Wakil Dekan I
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
 Universitas Jember
 Jln. Kalimantan 37-Kampus Bumi Tegal Boto
 Jember 68121.

Berkenaan dengan surat Saudara Nomor : 8488/UN.25.1.4/PM/2017 tanggal 23 November 2017 hal Permohonan Tempat PKN untuk siswa Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis Surabaya, atas nama:

No.	Nama	NIM	PROG.STUDI
1.	Ayu Aulia Nurviko	150803101039	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Ainul Rahmawati	150803101065	D3 Manajemen Perusahaan

Pada prinsipnya kami menyetujui Mahasiswa Saudara untuk melakukan Praktek Kerja di PT Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya Gempol di Departemen Human Resources And General Affair terhitung bulan Januari-Februari **2018**, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Bahwa semua data yang dipelajari di Perusahaan selama Praktek Kerja Nyata hanya untuk kepentingan akademis dan tidak untuk dipublikasikan.
- Perusahaan tidak memberikan bantuan biaya atau dana selama Mahasiswa yang bersangkutan melaksanakan Praktek Kerja yang dimaksud.
- Selama melakukan Praktek Kerja Mahasiswa diwajibkan mengikuti arahan dari Departemen terkait dan apabila terjadi sesuatu hal akibat melakukan Praktek Kerja, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Mahasiswa yang bersangkutan.
- Menyerahkan laporan (*hard/soft copy*) hasil pelaksanaan Praktek Kerja kepada kami sebagai refrensi dalam memperbaiki kinerja perusahaan.

Selanjutnya kepada pihak yang terkait, agar dapat membantu pelaksanaan kegiatan dimaksud sesuai ketentuan yang berlaku.

Atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

a.n. General Manager Cabang Surabaya Gempol



WASITO

DGM Human Resources And General Affair

Tembusan : Yth.
 - Siswa yang bersangkutan.
 TIS/dj

PT JASA MARGA (PERSERO)
 CABANG SURABAYA - GEMPOL
 Plaza Tol Kota Satelit
 Jl. Mayjen Sungkono
 Surabaya 60189 - Indonesia

Lampiran 3
Daftar Hadir PKN

Daftar Hadir Praktik Kerja Nyata Mahasiswa Universitas Jember
PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
Cabang Surabaya-Gempol (Surgem)
Periode 08 Januari s/d 22 Februari 2018

Minggu ke-	Nama	NIM	Tanggal				
			08-Jan	09-Jan	10-Jan	11-Jan	12-Jan
I	Ayu Aulia Nurviko	150803101039					
	Ainul Rahmawati	150803101065					

Minggu ke-	Nama	NIM	Tanggal				
			15-Jan	16-Jan	17-Jan	18-Jan	19-Jan
II	Ayu Aulia Nurviko	150803101039					
	Ainul Rahmawati	150803101065					

Minggu ke-	Nama	NIM	Tanggal				
			22-Jan	23-Jan	24-Jan	25-Jan	26-Jan
III	Ayu Aulia Nurviko	150803101039					
	Ainul Rahmawati	150803101065					

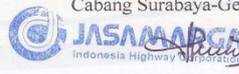
Minggu ke-	Nama	NIM	Tanggal				
			29-Jan	30-Jan	31-Jan	01-Feb	02-Feb
IV	Ayu Aulia Nurviko	150803101039					
	Ainul Rahmawati	150803101065					

Minggu ke-	Nama	NIM	Tanggal				
			05-Feb	06-Feb	07-Feb	08-Feb	09-Feb
V	Ayu Aulia Nurviko	150803101039				IJIN	IJIN
	Ainul Rahmawati	150803101065					

Minggu ke-	Nama	NIM	Tanggal				
			12-Feb	13-Feb	14-Feb	15-Feb	16-Feb
VI	Ayu Aulia Nurviko	150803101039					
	Ainul Rahmawati	150803101065					

Minggu ke-	Nama	NIM	Tanggal			
			19-Feb	20-Feb	21-Feb	22-Feb
VII	Ayu Aulia Nurviko	150803101039				
	Ainul Rahmawati	150803101065				

Surabaya, 22 Februari 2018
PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
Cabang Surabaya-Gempol (Surgem)



DJUMINAH
NPP. 03598

Lampiran 4
Surat Permohonan Nilai PKN

	<p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Jember 68121</p>
Nomor	: 1040/UN25.1.4/KR/2018
Lampiran	: 1 (satu) lembar
Perihal	: Permohonan Nilai PKN
Yth. Pimpinan PT. JASA MARGA CABANG SURABAYA.	
di – Surabaya	
<p>Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.</p>	
Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.	
<p style="text-align: right;"> Dekan, Wakil Dekan I Zainuri, M.Si NIP 196403251989021001</p>	

Lampiran 5

Nilai PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	97	Sembilan Tujuh
2.	Ketertiban	90	Sembilan puluh
3.	Prestasi Kerja	90	Sembilan Puluh
4.	Kesopanan	92	Sembilan Dua
5.	Tanggung Jawab	95	Sembilan Lima

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : AYU AULIA NURVIKO
N I M : 150803101039
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Wasito.
Jabatan : Dm. HRGA
Institusi : PT. JASA MARGA CABANG SURABAYA.

Tanda Tangan dan



Stempel Lembaga :

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 6

Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121

Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150

Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : AYU AULIA NURVIKO
NIM : 150803101039
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PROSES PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. CABANG SURABAYA.

(Revisi)
Pelaksanaan Proses Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
pada PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Surabaya
Bempol

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Choirul Saleh,S.E., M.Si.	19690306 199903 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2018 s.d 02 Juli 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 01 Februari 2018
Kaprod. Manajemen Perusahaan.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 7
Kartu Konsultasi



UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

**BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

Nama : AYU AULIA NURVIKO
NIM : 150803101039
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : PROSES PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. CABANG SURABAYA.

Dosen Pembimbing : Choirul Saleh, S.E., M.Si.
TMT Persetujuan : 01 Februari 2018 s/d 01 Juli 2018
Perpanjangan : 02 Juli 2018 s/d 02 September 2018

NO.	TGL KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	2 Feb	Judul laporan	
2.	27 Feb	Bab I s/d II	
3.	22 Maret	Bab III	
4.	9 April	Bab IV s/d V	
5.	18 April	Revisi Bab IV	
6.		Acc. v/ STUS 25/9/18	
7.			7.....
8.			8.....
9.			9.....
10.			10.....
11.			11.....
12.			12.....
13.			13.....
14.			14.....
15.			15.....
16.			16.....
17.			17.....
18.			18.....
19.			19.....



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

23.		23.....
24.		24.....
25.		25.....
26.		26.....
27.		27.....
28.		28.....
29.		29.....
30.		30.....
31.		31.....
32.		32.....
33.		33.....
34.		34.....
35.		35.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi


 Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
 NIP. 19660408 199103 1 001.

Jember, 25 April 2018
 Dosen Pembimbing


 Choirul Saleh, S.E., M.Si.
 NIP. 19690306 199903 1 001

Lampiran 8
Daftar Pelatihan



**DAFTAR SHARING KNOWLEDGE, SOSIALISASI & PELATIHAN
CABANG SURABAYA GEMPOL
TAHUN 2017**

No	MATERI	Fasilitator	LOKASI	Tanggal Pelaksanaan	JML PESERTA	Waktu/ Hari	Total hari	Pencapaian Competency	
								Hard	Soft
	Pelatihan								
1	Cara Pengoperasian Aplikasi Database Kecelakaan	JMDC	Clas Room JMDC	27-01-2017	2	1	2	v	
2	Penyelamatan pada kecelakaan di jalan tol	JMDC	Clas Room JMDC	09 s.d 10-02-2017	3	2	6	v	
3	On Job Training (OJT) Jembatan Cisomang	JMDC		20 Feb s.d 04 Maret 2017	1	13	13	v	
4	Persiapan Memasuki Masa Purnabhakti	JMDC	Clas Room JMDC dan Bandung	07 s.d 10 Maret 2017	10	4	40	v	
5	Persiapan Memasuki Masa Purnabhakti	JMDC	Clas Room JMDC dan Bandung	14 s.d 17 Maret 2017	5	4	20	v	
6	Supervisi Efektif Batch-10	PT Transformasi Nusantara Group	Ruang Satyaloka Kantor Cabang SURGEM	21 Maret 2017	22	1	22	v	
7	Supervisi Efektif Batch-11	PT Transformasi Nusantara Group	Ruang Satyaloka Kantor Cabang SURGEM	22 Maret 2017	30	1	30	v	
8	Supervisi Efektif Batch-12	PT Transformasi Nusantara Group	Ruang Satyaloka Kantor Cabang SURGEM	23 Maret 2017	27	1	27	v	
9	Pelatihan IELTS Preparation	JMDC	IAI Jl. Ngagel 133 D-G, Sby 60246	20 Maret s.d 25 April 2017	1	23	23	v	
10	Pelatihan Penjurian Quality Excellce Activity	JMDC	Clas Room JMDC	25-27 April 2017	1	3	3	v	
11	Memahami Pedoman dan Peraturan Dasar Pengadaan Barang dan Jsa Batch-06	JMDC (Sapta A & Yuni Arfah)	Ruang Satyaloka Kantor Cabang Surgem	27-04-2017	20	1	20	v	
12	Safety Officer Batch-03	JMDC (Ari Setyawan)	Ruang Satyaloka Kantor Cabang Surgem	18 S.D 20-04-2017	4	3	12	v	
13	Pelatihan Nota Dinas Elektrik (JM E-Office)	JMDC	Clas Room JMDC	09-10 Mei 2017	2	2	4	v	
14	Motivation Training-Handal dan Tangguh dalam Menghadapi Transformasi Perusahaan Batch-5	PT IC Consulting (Novel Ruspandi)	Hotel Singgasana Sby	08-05-2017	33	1	33		v

Lampiran 9
Daftar Sharing Knowledge

No	MATERI	Fasilitator	LOKASI	Tanggal Pelaksanaan	JML PESERTA	Waktu/ Hari	Total hari	Pemenuhan Competency	
								Hard	Soft
	Sharing Konowledge								
1	Sharing Konowledge Bidang Tugas Purna Bhakti	Bpk Ali Musa	Aula Satyalokan Kantor Cabang Surabaya Gempol	10-01-2017	78	1	78	v	
2	Sharing Konowledge Microsoft Excel & Microsoft Word	Bpk Irwanto	Aula Satyalokan Kantor Cabang Surabaya Gempol	14-01-2017	45	1	45	v	
3	Sharing Konowledge Bidang Tugas (Mutasi Bpk Raddy R Lukman)	Ir Raddy R Lukman	Aula Satyalokan Kantor Cabang Surabaya Gempol	29-03-2017	26	1	26	v	
4	Sharing Session Manajemen Kinerja & Kompetensi serta Sosialisasi Aplikasi Rencana Karir	Tim Human Capital Services	Aula Satyalokan Kantor Cabang Surabaya Gempol	08-05-2017	55	1	55	v	
5	Sharing Konowledge Bidang Tugas (Mutasi Bpk Hanafi)	Bpk Hanafi	Aula Satyalokan Kantor Cabang Surabaya Gempol	05-06-2017	37	1	37	v	
6	Sharing Konowledge Bidang Tugas (Mutasi Bpk Utomo)	Bpk Utomo	Aula Satyalokan Kantor Cabang Surabaya Gempol	07-07-2017	24	1	24	v	
7	Sharing Konowledge Bidang Tugas (Mutasi Bpk Agus Susilo)	Bpk Agus Susilo	Aula Satyalokan Kantor Cabang Surabaya Gempol	21-07-2017	11	1	11	v	

Lampiran 10
Usulan Program Pelatihan

USULAN PROGRAM PELATIHAN TAHUN 2018 PT JASA MARGA (PERSERO) Tbk CABANG SURABAYA GEMPOL							
						Lampiran III : Nota Dinas : Usulan Program Pelatihan & Pengembangan 2017 Nomor : EE.DL.01.267 Tanggal : 23 Agustus 2017	
NO	SKILL / KOMPETENSI PERLU DITINGKATKAN	Alasan	USULAN PROGRAM PELATIHAN	JENIS KOMPETENSI (SOFT/HARD)	JABATAN PESERTA	JUMLAH PESERTA	KETERANGAN
1	Kemampuan dalam penguasaan teknologi informasi dan komputer	Karyawan mutasi dari operasional	Aplikasi komputer microsoft Office (Word & Excel)	Hard	Pengumpul Tol, LJT, Rescue & TU GT	234	
2	Kemampuan dalam mengelola arsip & data	Karyawan mutasi dari operasional	Manajemen Data dan Arsip / E-Filing	Hard	Pengumpul Tol, LJT, Rescue & TU GT	234	
3	- Mengenal Potensi Diri - Mengembangkan Motivasi Diri	Meningkatkan Motivasi diri	Motivation Training	Soft	Pengumpul Tol	198	
4	Kemampuan dalam menjalankan dasar-dasar Akuntansi	Karyawan mutasi dari operasional ke Departemen Finance & HRGA	Basic Financial Accounting	Hard	Senior Officer	6	
5	Kemampuan dalam pelaporan dan prosedur perpajakan	Karyawan mutasi dari operasional ke Departemen Finance & HRGA	Brevet A&B	Hard	Senior Officer	5	
6	Meningkatkan penerapan Sistem Manajemen K3	Berakhimya masa berlaku sertifikasi K3 Umum & kaderisasi ahli K3 Umum & Kontruksi	Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3)	Hard	Senior Officer & Manager	4	
7	Memberikan pembekalan secara optimal kepada calon pensiunan	Usia karyawan 54 th keatas	Persiapan Memasuki Masa Purnabhakti	Hard	Seluruh karyawan	69	
8	1. Dapat memilih individu yang berpotensi sesuai kebutuhan 2. Dapat menempatkan anggota kelompok sesuai potensinya 3. Dapat memberikan contoh melalui perilaku (role modeling) 4. Dapat mengembangkan potensi dan kinerja anggota kelompok 5. Dapat mengevaluasi hasil pengembangan potensi dari anggota kelompok	Mampu mendorong tim untuk bekerja secara maksimal sehingga kelompok sukses	Corporate Leadership	Soft	General Manager	1	
9	sda	Mampu mendorong tim untuk bekerja secara maksimal sehingga kelompok sukses	Senior Leadership	Soft	DGM	5	