

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 1.1.1 Sejarah Perusahaan

Terminal Petikemas Semarang (TPKS) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang bongkar/muat petikemas. Memiliki pengalaman selama lebih dari 18 tahun, TPKS semakin mengembangkan komitmennya dalam menjalankan bisnis secara profesional. Kegiatan bisnis yang dilakukan TPKS ini juga tentunya berorientasi terhadap pelanggan dengan tujuan agar dapat membantu dalam kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

Sejarah berdirinya Terminal Petikemas Semarang ini tentunya berhubungan erat dengan sejarah berdirinya Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Dalam pengelolaannya, Pelabuhan ini telah mengalami beberapa perubahan. Dimulai dari Perusahaan Negara (PN) pada tahun 1960, kemudian berubah menjadi Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP) pada tahun 1966 dan berubah lagi menjadi Perum Pelabuhan pada tahun 1963. Berdasarkan pembagian wilayahnya, Pelabuhan Semarang ini berada dalam naungan Perum Pelindo III yang berkantor pusat di Surabaya.

Pada awalnya, kegiatan bongkar/muat petikemas di Pelabuhan ini dilaksanakan secara konvensional dimana dijadikan satu kesatuan dengan bongkar muat barang umum atau yang sering disebut general cargo yang beradada di bawah kendali Divisi Usaha Terminal cabang Pelabuhan Tanjung Emas. Kemudian pada tahun 1997, setelah diselesaikan pembangunan tahap yang ke-2 maka penanganan Petikemas ini juga memasuki tahap pelayanan terminal sendiri yang dikendalikan oleh Divisi terminal Petikemas Cabang Pelabuhan Tanjung Emas. Untukantisipasi adanya pertumbuhan angkutan petikemas di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, manajemen Pelabuhan Indonesia III melakukan penambahan atau pemekaran organisasi Pelabuhan Indonesia III Tanjung Emas Semarang menjadi 2 bagian diantaranya pengelolaan Terminal Petikemas secara mandiri di tanggung jawabi oleh seorang General Manager Terminal Petikemas Semarang dan pengelolaan Pelabuhan yang ditanggung jawabi oleh General Manager Pelabuhan Tanjung Emas.

I-2

Terminal Petikemas Semarang ini merupakan cabang yang berdiri sendiri secara terpisah

dari Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, sehingga untuk segala urusan handling atau pengelolaan petikemas sendiri, seluruhnya dilakukan oleh manajemen Terminal Petikemas Semarang. Sehingga pada tanggal 01 Juli 2001 Terminal Petikemas Semarang ini sudah memiliki banyak peminat baik dari pelaku ekspor maupun impor, terkhusus untuk daerah Jawa Tengah dan juga Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### 1.1.2 Visi Dan Misi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang

##### a. Visi Perusahaan

Berkomitmen Memacu Integrasi Logistik dengan Layanan Jasa Pelabuhan yang Prima

##### b. Misi Perusahaan

Misi Perusahaan yang diemban oleh PT (PERSERO) Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Emas Semarang pada dasarnya disusun dengan memperhatikan sinergi antara misi Pelabuhan (Port Mission) dengan Misi usaha (Corporate Mission) untuk itu maksud dan tujuan Perusahaan adalah :

- 1) Menjamin penyediaan jasa pelayanan prima melampaui standar yang berlaku secara konsisten.
- 2) Memacu kesinambungan daya saing industri nasional melalui biaya logistik yang kompetitif.
- 3) Memenuhi harapan semua stakeholder melalui prinsip kesetaraan dan tata kelola perusahaan yang baik.
- 4) Menjadikan SDM yang berkompeten, berkinerja handal, dan berpekerkti luhur.
- 5) Mendukung perolehan devisa negara dengan memperlancar arus perdagangan langsung maupun tidak langsung.

#### 1.1.3 Budaya PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang

Pelindo III ini menetapkan budaya perusahaan dengan memiliki 3 nilai inti utamanya yang dijadikan pedoman dalam menjalankan perusahaan. Adapun budaya perusahaannya adalah sebagai berikut :

I-3

##### a. Customer Focus(Selalu mengutamakan kepuasan pelanggan)

Perilaku utama dalam nilai inti Customer Focus adalah melayani dan tangguh. Melayani pelanggan secara inovatif sehingga memuaskan pelanggan dan tak bisa ditiru pesaing,

berinteraksi dengan ramah, santun, dan hormat serta proaktif dalam mengidentifikasi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Bila pelanggan ada keluhan, insan Pelindo III menanganinya secara responsif dan profesional.

Tanggung : Insan Pelindo III bersikap tangguh baik dalam rangka melayani maupun menangani keluhan pelanggan dengan rasa percaya diri serta tegas dalam menjalankan sistem dan prosedur yang ada. Bersikap sabar dalam berinteraksi, tekun dan bekerjasama dengan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Insan Pelindo III selalu melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan yang telah dilakukan.

b. Care (Terdepan dalam kepedulian kepada pemangku kepentingan dan lingkungan)

Perilaku utama dalam nilai inti Care adalah peka dan sigap.

Peka : Insan Pelindo III peka terhadap perubahan keinginan pemangku kepentingan (stakeholder) dan permasalahan lingkungan hidup, karena selalu tanggap akan situasi yang terjadi di sekitarnya. Selain itu, insan Pelindo III selalu berinisiatif untuk menjadi yang terdepan dalam kepedulian kepada pemangku kepentingan dan lingkungan melalui proses belajar berkelanjutan.

Sigap : Insan Pelindo III selalu sigap yakni dengan siap sedia menjalankan tugas, cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi, dan tangkas dalam melakukan tindakan nyata. Insan Pelindo III mampu memberi solusi 16 terkait permasalahan yang muncul baik dalam lingkungan usaha maupun lingkungan hidup.

c. Integrity (Berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi etika)

Perilaku utama dalam nilai inti Integrity adalah disiplin dan tanggung jawab.

Disiplin : Insan Pelindo III disiplin dalam menjalankan tugasnya karena taat aturan, jujur, adil dan terbuka, serta konsisten baik dalam setiap ucapan maupun tindakan.

Tanggung jawab : Insan Pelindo 3 melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, baik dari segi hasil maupun proses karena didasari sikap amanah (komitmen). Insan Pelindo III selalu bersungguh-sungguh dalam bekerja menjada nilai-nilai etika, selalu produktif dalam setiap kegiatan serta tuntas dalam bekerja.

I-4

#### 1.1.4 Struktur Organisasi

PELINDO III Semarang ini merupakan salah satu badan usaha milik negara yang

menjalankan bisnis inti berupa penyedia fasilitas jasa kepelabuhan salah satunya adalah bongkar/muat Petikemas. Suatu perusahaan tentunya sangat memerlukan struktur organisasi yang berguna untuk pengendalian dan pengawasan. Dalam sebuah perusahaan, tujuan akan tercapai apabila dilakukan pengendalian dan pengawasan yang baik untuk melakukan evaluasi kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota. Demikian juga PELINDO III yang tentunya memiliki struktur organisasi perusahaan sebagai berikut:

Gambar 1.1 Struktur Organisasi TPKS (1) 1

(Source: PELINDO III Semarang)

#### 1.1.5 Job Description

Pada gambar 1.1 yang menunjukkan struktur organisasi regional Jawa Tengah yang berada dalam naungan PELINDO III yang berkantor pusat di Jawa Timur. Berdasarkan I-5

gambar tersebut, maka dibawah ini akan dijelaskan masing-masing tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan terutama di bagian Terminal Petikemas Semarang.

##### 1.1.5.1 CEO ( Chief Executive Officer)

CEO regional ini bertanggung jawab langsung kepada Direksi PT Pelabuhan Indonesia III terkait penentuan strategi, sasaran, kebijakan serta program jangka panjang, menengah dan pendek dan juga menjamin tercapainya tujuan perusahaan. Dalam menjalankan tanggung jawabnya, CEO Regional ini mempunyai tugas pokok antara lain :

- a. Mewakili Direksi PT PELINDO III baik ke luar maupun ke dalam yang berhubungan langsung dengan ruang lingkup Regional
- b. Memimpin, mengelola Regional beserta dengan Pelabuhan / Terminalnya
- c. Menjalankan kebijakan perusahaan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Direksi PT Pelabuhan Indonesia III
- d. Mengusulkan rencana jangka panjang Regional meliputi wilayah kerja Terminal dan atau Pelabuhan
- e. Membuat dan mengusulkan rencana kerja dan anggaran Regional meliputi wilayah kerja terminal dan atau Pelabuhan
- f. Membantu pelaksanaan investasi yang ada di Regional meliputi wilayah kerja Terminal dan atau Pelabuhan

- g. Melakukan konsolidasi, koordinasi dan pengusulan struktur organisasi Regional meliputi wilayah kerja Terminal dan atau Pelabuhan
- h. Melakukan koordinasi kegiatan pengelolaan operasional Regional meliputi wilayah kerja Terminal dan atau Pelabuhan
- i. Melaksanakan budaya Good Corporate Governance (GCG)
- j. Melaksanakan Coaching, counselling dan mentoring terhadap para bawahan
- k. Melakukan usulan formasi di Regional dan Terminal atau Pelabuhan dengan melakukan Analisa beban kerja terlebih dahulu
- l. Melaksanakan pengendalian risiko dan mutu Regional meliputi wilayah kerja Terminal dan atau Pelabuhan
- m. Memastikan pemanfaatan biaya, tercapainya target dan efektivitas kinerja pada masing-masing unit fungsi di Regional meliputi wilayah kerja Terminal dan atau Pelabuhan
- n. Pengelolaan kegiatan pelayanan jasa kepelabuhan yang meliputi pelayanan jasa kapal, barang, bongkar muat barang, petikemas, perusahaan peralatan bongkar muat dan peralatan lainnya, penumpang dan ro-ro, pengelolaan Kerjasama usaha I-6 property dalam hal Tanah Bangunan Air Listrik (TBAL), pas Pelabuhan dan terminal penumpang, air bersih, rupa-rupa usaha lainnya serta jasa kepelabuhan lainnya
- o. Pengelolaan dan pemeliharaan atau perbaikan fasilitas kolam dan bangunan, peralatan B/M dan instalasi serta pelaksanaan dan pengawasan program pembangunan sarana dan prasarana Regional, meliputi wilayah kerja Terminal dan atau Pelabuhan
- p. Mengelola dan memelihara asset Regional meliputi wilayah kerja Terminal dan atau Pelabuhan
- q. Mengelola keuangan regional, meliputi wilayah kerja terminal dan atau Pelabuhan
- r. Mengelola sumber daya manusia (SDM), ketatausahaan dan kerumahtanggan, Hukum dan Kehumasan serta Sistem Informasi dan Sistem Manajemen Risiko dan Mutu, Health Safety Security and environment, program kemitraan dan Bina Lingkungan dan umum

- s. Menindaklanjuti hasil temuan pemeriksaan interns maupun eksternal
- t. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban kegiatan operasional dan perhitungan hasil usaha Regional menurut cara dan waktu yang telah ditetapkan oleh Direksi

#### 1.1.5.2 General Manager

General manager dan manajer mempunyai tugas dan fungsi koordinasi satu sama lain antar unit kerja dan regional. General manager ini dapat melakukan koordinasi dengan manajer Regional atas permasalahan yang ada di Pelabuhan Tanjung Emas. General Manajer ini bertanggung jawab langsung kepada CEO Regional Jawa Tengah untuk melaksanakan kegiatan operasional, produktivitas dan kinerja operasional serta memastikan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan guna tercapainya tujuan perusahaan dan rencana kerja manajemen Terminal Petikemas Semarang.

#### 1.1.5.3 Manajer Pelayanan Terminal

Manajer Pelayanan Terminal memiliki tugas pokok merencanakan, menetapkan, membina, mengendalikan, menganalisa dan mengevaluasi kegiatan operasional pelayanan petikemas, container freight station, behandle, operasi lainnya, keluhan pelanggan, pelaporan, Analisa, evaluasi pelayanan jasa kepelabuhanan, administrasi yang berhubungan dengan realisasi pelayanan jasa kepelabuhanan, kegiatan penunjang operasi lainnya yang ada di wilayah kerjanya dan melaporkan kepada Manajer Pelayanan Terminal serta berkoordinasi dengan Regional.

I-7

##### a. Fungsi Pelayanan Terminal

Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan perusahaan dan operasi pelayanan jasa pelayanan petikemas, operasi terminal di lingkup wilayah kerjanya dan melaporkan kepada Manager Pelayanan Terminal serta koordinasi dengan Regional

##### b. Fungsi Penunjang Operasi

Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan perusahaan pelayanan Container Freight Station dan behandle keluhan pelanggan, pelaporan, Analisa, evaluasi pelayanan jasa kepelabuhanan, administrasi yang berhubungan dengan realisasi pelayanan jasa dan operasi terminal di lingkup wilayah kerjanya dan melaporkan kepada manager pelayanan terminal serta berkoordinasi dengan

Regional.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Pelayanan Terminal dibantu oleh 5

Superintendent yaitu :

1. Superintendent Pelayanan Terminal Grup A
2. Superintendent Pelayanan Terminal Grup B
3. Superintendent Pelayanan Terminal Grup C
4. Superintendent Pelayanan Terminal Grup D
5. Superintendent Penunjang operasi

#### 1.1.5.4 Manajer Kesiapan Fasilitas dan Peralatan

Manajer kesiapan fasilitas dan peralatan memiliki tugas pokok merencanakan, menetapkan, membina, mengendalikan, menganalisa dan mengevaluasi kesiapan fasilitas, peralatan dan instalasi kepelabuhanan di lingkup wilayah kerjanya melaporkan kepada General Manager serta berkoordinasi dengan Regional.

##### a. Fungsi Fasilitas

Memastikan kesiapan fasilitas, pelaporan, Analisa, evaluasi dan administrasi yang berhubungan dengan realisasi fasilitas di lingkup wilayah kerjanya dan melaporkan kepada manajer kesiapan fasilitas dan peralatan serta berkoordinasi dengan regional

I-8

##### b. Fungsi Peralatan dan Instalasi

Memastikan kesiapan peralatan dan instalasi, pelaporan, Analisa, evaluasi dan administrasi yang berhubungan dengan realisasi peralatan serta berkoordinasi dengan Regional.

Dalam melaksanakan tugasnya, Manajer kesiapan fasilitas dan peralatan dibantu oleh superintendent yaitu :

1. Superintendent Fasilitas
2. Superintendent Peralatan dan Instalasi

#### 1.1.6 Lokasi Perusahaan

Berikut ini merupakan gambaran lokasi kantor PT PELINDO III Semarang Terminal Petikemas.

Gambar 1.2 Lokasi Perusahaan 1

(Source : Google Maps)

Gambar 1.3 Kantor TPKS 1

Source: Didokumentasikan oleh penulis 1

I-9

Pada gambar 1.2 dan 1.3 terlihat gambar lokasi dan kantor dari Terminalpetikemas Semarang yang berlokasi di Jl. Coaster No.10A, Tj. Mas, Kec. Semarang Utara, Kota Semarang, Jawa Tengah 50112.

Kantor Terminal Petikemas Semarang ini memiliki Gedung dengan 3 lantai dengan masing masing lantai ditempati oleh beberapa divisi. Posisi kantor Terminal Petikemas Semarang ini berada di wilayah pos 1.