

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Gambar 1. 1 Gedung Main Office PT Prima Multi Terminal

PT Prima Multi Terminal adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha Pelayanan Jasa kepelabuhan. PT Prima Multi Terminal sebagai pendukung utama Transportasi laut yang secara langsung maupun tidak langsung berperan aktif dalam pembangunan ekonomi Provinsi Sumatera Utara. Bidang Usaha PT Prima Multi Terminal adalah menyediakan dan mengusahakan jasa kepelabuhanan untuk menunjang kelancaran angkutan laut dalam rangka menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, sesuai dengan Keputusan Menteri (Kepmen) Perhubungan dalam rangka memenuhi pelayanan jasa petikemas yang merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh PT Prima Multi Terminal sehingga perlu untuk menciptakan standar pelayanan peti kemas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Era globalisasi merupakan masa dimana perusahaan akan bergerak pada satu pasar di dunia yang mengakibatkan persaingan bisnis semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Disamping itu kemajuan teknologi komunikasi juga berperan dalam peningkatan intensitas persaingan bisnis. Persaingan bisnis saat ini yang cukup ketat yaitu bisnis yang bergerak dibidang jasa pariwisata. Semakin tinggi persaingan tersebut memberikan isyarat bahwa setiap perusahaan harus memperkuat diri dengan cara memperbaiki dan menciptakan konsep baru dalam mengelola usahanya agar perusahaan tersebut bisa tetap bertahan dan berkembang.

I-2

1.2 Sejarah Perusahaan

PT Prima Multi Terminal adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kepelabuhan yang mengelola Kuala Tanjung Multi purpose Terminal (KTMT) yaitu terminal di Pelabuhan Kuala Tanjung, Sumatera Utara. PT Prima Multi Terminal merupakan anak perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dari PT Pelabuhan Indonesia I (Persero), PT Pembangunan Perumahan (Persero) Tbk, dan PT Waskita Karya (Persero) Tbk dengan masing-masing perusahaan memiliki saham 55%, 25%, dan 20%. Perseroan ini didirikan berdasarkan Akta Pendirian Nomor 04 pada

tanggal 26 September 2014. PT Prima Multi Terminal mendapatkan izin konsesi pada tanggal 23 Januari 2015 dengan waktu konsesi selama 69 tahun serta beroperasi secara komersil pada April 2019.

Awalnya PT Prima Multi Terminal berdomisili di Jalan Sei Bengawan, Medan namun kini pindah dan berkedudukan di Jalan Pelabuhan Nomor 1 Kuala Tanjung, Kecamatan Sei Suka, Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara. Pada saat ini, PT Prima Multi Terminal memiliki 1 Kantor Pusat dan 1 Kawasan Pelabuhan. Sejak awal pendirian perseroan sampai dengan saat ini, tidak terdapat perubahan nama dalam perseroan. Nama perseroan dari awal sampai dengan saat ini yaitu PT Prima Multi Terminal.

Kuala Tanjung Multipurpose Terminal dikatakan sebagai pelabuhan yang strategis dikarenakan lokasinya yang berhadapan dengan salah satu selat paling sibuk di dunia yaitu Selat Malaka. Tidak hanya itu, lokasi pelabuhan ini juga dikatakan strategis sebab memiliki kedalaman 16-17 Lws sehingga mampu disandari oleh kapal Post Panamax dan kapal tanker dengan lebih dari 50.000 DWT. Pemerintah Republik Indonesia pun telah menetapkan Pelabuhan Kuala Tanjung sebagai salah satu Proyek Strategis Nasional (PSN). Hal ini tercantum dalam “Perpres Nomor 3 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional.

I-3

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

PT Prima Multi Terminal dipimpin oleh Direktur Utama yang membawahi dua direktorat yaitu Direktorat Keuangan dan Direktorat Operasi serta membawahi satu Pengawas Internal. Direktur Operasi membawahi 3 (tiga) manajer yaitu Manajer Bisnis, Manajer Teknik, dan Manajer Operasi. Manajer Bisnis membawahi Asisten Manajer Pemasaran & Pengembangan Bisnis, dan Asisten Manajer Pelayanan Pelanggan. Manajer Teknik membawahi Asisten Manajer Fasilitas dan Asisten Manajer Peralatan. Manajer Operasi membawahi Asisten Manajer Pelayanan Operasi dan Asisten Manajer Perencanaan & Pengendalian Operasi.

Direktur Keuangan membawahi 3 (tiga) manajer yaitu Manajer TI, QHSE, & Risiko, Manajer Keuangan, dan Manajer SDM & Hukum. Manajer TI, QHSE, & Risiko membawahi Asisten Manajer QHSE & Risiko dan Asisten Manajer TI, Manajer

Keuangan membawahi Asisten Manajer Keuangan dan Asisten Manajer Akuntansi.

Manajer SDM & Hukum membawahi Asisten Manajer SDM & Umum dan Asisten Manajer Hukum & Komunikasi Perusahaan.

I-4

1.4 Deskripsi Pekerjaan

Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, praktikan ditempatkan di Bidang

Bisnis. Adapun fungsi dari Bidang Bisnis adalah sebagai berikut :

- a. Penyiapan pembinaan, pengembangan, penyusunan program kerja dan penyelenggaraan pengkajian dan riset pasar;
- b. Penyiapan pembinaan, pengembangan, penyusunan program kerja, penyelenggaraan, perencanaan dan evaluasi komersialisasi bisnis perusahaan;
- c. Penyiapan pembinaan, pengembangan, penyusunan program kerja dan penyelenggaraan kegiatan promosi;
- d. Penyiapan pembinaan, pengembangan, penyusunan program kerja dan penyelenggaraan kerjasama/ koersialisasi bisnis, kerjasama bisnis atau sinergi BUMN;
- e. Penyiapan pembinaan, pengembangan, penyusunan program kerja dan penyelenggaraan manajemen hubungan calon pelanggan, komunitas pelabuhan, perusahaan pelayaran, EMKL dan pemilik barang langsung;
- f. Pelaksanaan program kerja dan penyelenggaraan penerapan system informasi manajemen dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja Lingkungan (K3L) di lingkungan kerja;
- g. Penyiapan, Perencanaan dan Pengembangan system teknologi pemasaran.
- h. Penyiapan pembinaan, pengembangan, penyusunan program kerja dan penyelenggaraan, perencanaan dan evaluasi sistem pentarifan jasa kepelabuhanan;
- i. Penyiapan pembinaan, pengembangan, penyusunan program kerja dan penyelenggaraan, perencanaan dan evaluasi penyusunan laporan trafik, produksi dan pendapatan (TPP), verifikasi dan penotaan;
- j. Penyiapan pembinaan, pengembangan, penyusunan program kerja dan penyelenggaraan manajemen hubungan pelanggan, Customer Relationship Management (CRM)
- k. Pelaksanaan program kerja dan penyelenggaraan penerapan system informasi manajemen dan Kesehatan dan keselamatan Kerja Lingkungan (K3L) di lingkungan kerja;
- l. Penyiapan, perencanaan dan pengembangan system teknologi pelayanan pelanggan.

Bagian Bidang bisnis terdiri dari sub bidang pemasaran dan pengembangan bisnis, dan sub bidang bidang pelayanan pelanggan. Adapun tugas dari sub bidang tersebut adalah sebagai berikut :

I-5

1. Tugas Sub Bidang Pemasaran & Pengembangan Binis :

- a) Menyiapkan penyusunan program kerja, riset pasar, kajian komersialisasi bisnis perusahaan, penyusunan laporan evaluasi terkait trafik, produksi, dan pendapatan (TPP);
- b) Melakukan evaluasi terhadap tarif yang telah ditetapkan, penyesuaian tariff apabila diperlukan berdasarkan hasil evaluasi , tarif jasa kepelabuhanan kegiatan usaha yang baru. Melaksanakan kegiatan promosi pemasaran serta menyusun strategi tariff untuk seluruh segmen usha baik yang baru maupun yang telah ada;
- c) Menyiapkan penyusunan program kerja, menindaklanjuti hasil riset dan kajian yang layak ke dalam kerjasama bisnis dan atau sinergi BUMN, menari mitra dan menentukan skema.
- d) Melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pemasaran

2. Tugas Sub Bidang Pelayanan Pelanggan :

- a) Menyiapkan penyusunan program kerja, membangun hubungan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan, komunitas pelabuhan, perusahaan pelayaran, EMKL dan pemilik barang, kegiatan customer relationship management dan call center, membuat laporan atas potensi bisnis, mengelola complain pelanggan dan solusinya, berdasarakan hasil komunikasi dan koordinasi dengan pelanggan serta melakukan pembinaan atas pelaksanaan kegiatan pengembangan pelanggan dan komunitas pelabuhan.
- b) Penanganan keuhan pelanggan, penerapan SLA/SLG dan penanganan CRM.
- c) Bagian penerbitan pranota/nota.
- d) Melakukan survey terhadap kepuasan pelanggan setiap tahunnya.

I-6

1.5 Lokasi Perusahaan

PT Prima Multi Terminal berlokasi di Jalan Pelabuhan No 1 Kuala Tanjung, Kecamatan

Sei Suka Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara 21657

Phone : (+62 622) 5341871

Email : corp@ktmt.co.id

www.ktmt.co.id

Gambar 1. 3 Lokasi PT Prima Multi Termina

Gambar 1. 4 Lokasi Dermaga PT Prima Multi Termina