

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan

Pada awalnya PT. Garuda Indonesia selaku airlines melaksanakan kegiatan Ground Handling untuk keperluan perusahaan sendiri, mengingat kebutuhan akan pelayanan yang profesional dan tuntutan hasil kerja yang optimal dengan tanpa mengabaikan unsur keselamatan (safety), kehandalan (reliability), ketepatan waktu (punctuality) dan kepuasan pelanggan (customer satisfaction), maka PT. Garuda Indonesia mempertimbangkan untuk menyerahkan kegiatan pelaksanaan Ground Handling untuk semua pesawat yang dimilikinya dan bisa berkonsentrasi pada operasional pesawat saja. Dari sinilah asal mula dibentuknya PT. GAPURA ANGKASA.

Gapura Angkasa adalah merupakan perusahaan perseroan terbatas yang didirikan oleh tiga perusahaan BUMN yang sudah ada, yaitu:

1. PT. Garuda Indonesia selaku airline terbesar di Indonesia.
2. PT. Angkasa Pura I selaku pengelola seluruh bandar udara di Indonesia Timur.
3. PT. Angkasa Pura II selaku pengelola seluruh bandar udara di Indonesia Barat.

PT. Angkasa Pura I dan PT. Angkasa Pura II (sebagai pemegang otoritas di hampir seluruh bandara di Indonesia). Pada tanggal 26 Januari 1998 dan bersamaan dengan ulang tahun ke-49 PT. Garuda Indonesia

maka komisaris dari ketiga perusahaan negara tersebut memutuskan untuk mendirikan PT. Gapura Angkasa sebagai perusahaan pelayanan darat yang melayani penerbangan domestik dan internasional di pelabuhan udara. PT. Gapura Angkasa terus-menerus menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tanggung jawab dan kewajiban PT. Gapura Angkasa untuk menjadi pelengkap dan untuk bekerja sama dalam melayani operasional penerbangan di Indonesia dan untuk memberikan kecekapan dan ketepatan pelayanan yang hanya dapat diraih dengan mengembangkan sistem manajemen, peralatan yang layak di pakai dan memiliki motivasi tinggi merupakan kunci dari perjalanan perusahaan.

Pada mulanya PT. Garuda Indonesia melaksanakan kegiatan secara keseluruhan mulai dari tiket, pelayanan penumpang, pelayanan pesawat serta penanganan kargo. Namun setelah dirasakan perlu adanya profesionalisme dalam pelayanan Ground Handling maka PT. Angkasa Pura I dan II memutuskan mendirikan perusahaan baru, dengan menempatkan beberapa tim kerja dari PT. Garuda Indonesia untuk berkarir di PT. Gapura Angkasa ini merupakan salah satu cara untuk menjaga kepercayaan publik bahwa PT. Gapura Angkasa dipegang oleh tim yang profesional dibidangnya.

Sesuai dengan surat keputusan Menteri Keuangan No: SR-04/MK/016/1996 dan akte pendirian nomor 32 tanggal 26 Januari 1998, bukti bahwa bekerja sama antara PT. Garuda Indonesia dengan PT. Angkasa Pura I dan II melahirkan perusahaan baru yakni PT. Gapura Angkasa.

Pendirian PT. Gapura Angkasa ini diharapkan mampu menciptakan sinergi kuat sehingga tercapainya kinerja perusahaan sehat, profesionalisme yang pada akhirnya mampu mengembangkan isi perusahaan untuk menjadi perusahaan Ground Handling yang terbaik di Asia.

PT. Gapura Angkasa telah mempunyai standar khusus untuk pelayanan penanganan Ground Handling yang dikeluarkan oleh IATA meliputi:

1. Perwakilan dan Akomodasi,
2. Load Control dan Departemen Komunikasi,
3. Unit Load Device (ULD) control,
4. Penumpang dan Bagasi,
5. Kargo dan Pos,
6. Ramp Handling,
7. Pelayanan Pesawat,
8. Pelayanan Bahan Bakar,
9. Perawatan Pesawat,
10. Flight Operation and Crew Administrasion,
11. Transportasi Darat ,
12. Pelayanan Katering,
13. Pengawasan dan Administrasi,
14. Keamanan.

2.2. Ruang Lingkup Kerja Perusahaan

Perusahaan penerbangan Garuda Indonesia yang terletak di Provinsi Kalimantan Barat, Pontianak didalam memberikan penanganan special passenger (wheel chair) khususnya di PT. Gapura Angkasa Cabang Pontianak telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ada di PT. Gapura Angkasa Cabang Pontianak. Adapun dalam hal penanganan terhadap special passenger masih belum mendapatkan pelayanan yang maksimal, untuk itu PT. Gapura Angkasa Cabang Pontianak telah berusaha secara maksimal dalam melakukan penanganan special passenger dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana perusahaan ground handling dalam penanganan penumpang wheel chair yang dilakukan oleh PT. Gapura Angkasa?
2. Bagaimana dalam menangani complain penumpang wheel chair dengan baik oleh PT. Gapura Angkasa?

2.3. Arah Pengembangan Perusahaan

PT. Gapura Angkasa Cabang Pontianak telah memberikan penanganan special passenger berupa pelayanan penumpang dengan bantuan kursi roda (wheel chair) dan menangani complain penumpang.

2.4. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi dari perusahaan yaitu, menjadi penyedia jasa Ground Handling dan jasa terkait lainnya di bandar udara dengan kualitas layanan kelas dunia (To Provide World-Class Airport Services).
2. Misi dari perusahaan yaitu, sebagai perusahaan penyedia jasa Ground Handling dan jasa terkait lainnya di bandar udara, guna berkontribusi positif dalam integrasi bisnis jasa penerbangan nasional.

2.5. Organisasi dan Manajemen

Setiap perusahaan pasti mempunyai bagian organisasi, struktur organisasi ini sangat penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Kantor PT. Garuda Angkasa cabang pontianak dipimpin oleh seorang General Manager (GM). Umumnya, GM mempunyai kekuasaan mutlak. Dalam melaksanakan tugas, General Manager di bantu oleh empat manager seperti Manajer Internal Service, Manajer Operation, manajer Technic, dan Manajer Finance.

Setiap manajer di unitnya masing-masing selalu dibantu oleh supervisor, mereka selalu bekerja sama dan selalu bertanggung jawab dengan pekerjaan mereka untuk membuat perusahaan lebih sukses dan berkualitas meningkat.

2.6.SRTUKTUR ORGANISASI PT. (PERSERO) GAPURA ANGKASA

