

## **BAB II**

### **SEJARAH/ PERUMUSAN ORGANISASI**

#### **2.1. Sejarah Singkat PT Gapura**

PT Gapura Angkasa adalah salah satu perusahaan Ground Handling hasil patungan antara tiga perusahaan BUMN, yaitu PT. Garuda Indonesia, PT Angkasa Pura I, PT Angkasa Pura II, yang 100% sahamnya dimiliki oleh pemerintah hanya statusnya bukan BUMN. 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.

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 belajar dari pengalaman dan menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tanggung jawab dan kewajiban PT Garuda Angkasa untuk menjadi pelengkap dan untuk bekerja sama dalam melayani operasional penerbangan di Indonesia dan untuk memberikan kecakapan dan ketepatan pelayanan yang hanya dapat diraih dengan mengembangkan sistem manajemen, peralatan yang layak dipakai 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 Garuda Pura I dan II memutuskan mendirikan perusahaan baru. Dengan menempatkan beberapa tim kerja dari PT Garuda Indonesia untuk berkarir di PT Garuda Angkasa ini merupakan salah satu cara untuk menjaga kepercayaan publik bahwa PT Garuda Angkasa dipegang oleh tim yang profesional dibidangnya.

Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No: SR-04/MK/016/1998 dan akte pendirian nomor 32 tanggal 26 Januari 1998, bukti bahwa kerja sama antara PT Garuda Indonesia dengan PT Garuda Pura I dan II melahirkan perusahaan baru yakni PT Garuda Angkasa. Pendirian PT Garuda Angkasa ini diharapkan mampu menciptakan sinergi kuat hingga tercapainya kinerja perusahaan yang sehat, profesionalisme yang pada akhirnya mampu mengembangkan misi perusahaan untuk menjadi perusahaan Ground Handling yang terbaik di Asia.

PT Gapura Angkasa mulai dikenal di dunia internasional melalui pertemuan IATA (International Air Transport Association) di Kuala Lumpur bulan april 1998 dan PT Gapura Angkasa mulai dikenal dunia (khususnya bagi International Airlines dan perusahaan Ground Handling). Ground Handling International Magazine vol.3 issue may 1 june 1998 (hal.2) yang dipublikasikan oleh Ground Handling International Publication & Exhibition of The Stable (UK). Iklan tersebut mengukuhkan keanggotaan PT Gapura Angkasa dalam IATA.

Dengan berdirinya PT Gapura Angkasa, PT Garuda Indonesia langsung menyerahkan pelayanan Ground Handling kepada pihak PT Gapura Angkasa. Setelah beberapa bulan beroperasi, PT Gapura Angkasa mendapat tawaran untuk menjadi rekan kerja airlines yang lain, yaitu : Silk Air dan Royal Brunei menambah daftar klien PT Gapura Angkasa cabang Balikpapan dan Bouraq dilayani oleh PT Gapura Angkasa cabang Manado, dan bulan Agustus 1998 Trans Nusantara (penerbangan kargo) menandatangani kerjasama dengan PT Gapura Angkasa untuk penerbangan cabang : Jakarta, Surabaya, Denpasar, Banjarmasin, Ambon, dan Jayapura. Setelah Silk Air, Royal Brunei, Bouraq, dan Trans Nusantara, giliran Qantas Airways menandatangani kerjasama dengan PT Gapura Angkasa.

Sampai saat ini PT Gapura Angkasa telah mempunyai 51 klien yaitu Air China, Aeroflot Russian Airlines, AviaStar, China Airlines, China Southern Airlines, Continental Airlines, Air Asia, Japan Airlines, Air North, Korean Air, Airfast Indonesia, Airfrance KLM, Asialink Cargo Airlines, Malaysian

Airlines, Batavia Air, Cardigair, Pacific Royale, Cathay Pacific, Qantas, Royal Brunei, Silk Air, Thai Airways, Lion Air, Vietnam Airlines, Wings Air, Citilink, Expressair, Firefly, Air New Zealand, Hainan Airlines, Kalstar Aviation, Hongkong Airlines, Skywest, Nordwind Airlines, MAI, Garuda Indonesia, Nusantara, Qatar Airways, RPX One Stop Logistics, Shanghai Airlines, Shenzhen Airlines, Sky Aviation, Sichuan Airlines Co. Ltd., Sriwijaya Air, Transmile, Travira Air, Tri-M.G. Airlines, Jetstar, Eastindo.com, dan Chartered, VVIP, Military Flights. Khusus untuk PT Gapura Angkasa cabang Denpasar di tahun 2013 ini memiliki 15 klien baik airlines internasional ataupun domestik, yaitu : Garuda Indonesia, Malaysia Airlines, Thai Airways, China Airlines, Korean Air, Air France KLM, Qatar Airways, Hong Kong Airlines, Skywest Airlines, Cathay Pacific, Nord Wind, Jetstar, Batavia Air, Air New Zealand, dan Citilink.

Sebagai perusahaan yang berdiri sendiri yang diakui oleh pemerintah Indonesia dan IATA, PT Gapura Angkasa bertujuan untuk menjaga industri pasar dalam negeri yang tidak menunjukkan keadaan yang berat sebelah dalam peralatan dan kerahasiaan yang tinggi untuk semua pelanggan dan menjamin mereka untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dengan harga yang sesuai.

## 2.2. Bidang Usaha Perusahaan

Bidang usaha utama PT Garuda Indonesia adalah ground handling, sebagai pelaksana dan pendukung kegiatan penerbangan di kawasan bandara. Sesuai dengan standar pelayanan ground handling yang dikeluarkan oleh IATA (PT Garuda Indonesia telah menjadi anggota IATA dalam pertemuan di Kuala Lumpur pada bulan April 1998). Garuda menangani kegiatan ground handling baik untuk perusahaan penerbangan domestik maupun perusahaan internasional.

Bisnis yang dijalankan oleh PT Garuda Indonesia meliputi :

- a. Representation and accommodation
- b. Load control and communication
- c. Unit load device control
- d. Passenger and baggage
- e. Cargo and mail
- f. Ramp handling
- g. Aircraft servicing
- h. Fuel and oil servicing
- i. Aircraft maintenance
- j. Flight operations and crew administration

- k. Surface transport
- l. Catering services
- m. Supervision and administration
- n. Security

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan PT Garuda Angkasa antara lain :

a. Check-in Counter

Check-in counter merupakan suatu service atau pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat check-in, pada saat ini dilakukan pengecekan terhadap ticket, passport, visa, pengambilan flight coupon, pemeriksaan terhadap bagasi, dan tentunya juga pemberian label-label pada bagasi penumpang, pemberian boarding pass, dan tidak lupa pemberian informasi mengenai pembayaran airport tax, lokasi gate, dan schedule keberangkatan pesawat yang akan dinaiki.

b. Gate and Services

Gate and services merupakan suatu pelayanan terhadap penumpang yang meliputi pengecekan seat number dan flight number pada boarding pass dan pengambilan immigration card pada saat boarding, sweeping bagasi, penjemputan penumpang dari pintu pesawat sampai ruang tunggu kedatangan,

memberikan pelayanan kepada penumpang yang membutuhkan wheelchair.

c. Aircraft Document

Aircraft document yaitu pengurusan dokumen yang diperlukan selama melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang meliputi General Declaration (GENDEC), pengetikan daftar penumpang (Passenger Manifest), mengambil Flight Bag yang datang, dan menyerahkan Flight Bag yang berangkat. Selain itu membuat file untuk setiap Flight yang berangkat dan mengurus perlengkapan yang diperlukan untuk penerbangan yang berupa label bagasi, Boarding Pass, dan Immigration Card.

d. Baggage Handling Unit

Baggage handling unit yaitu penanganan bagasi penumpang mulai dari keberangkatan hingga bagasi tersebut tiba di negara tujuan keberangkatan. Dalam hal ini, Baggage Handling Unit dibagi menjadi dua sub unit kerja yaitu: Aircraft Baggage yang terdapat di terminal keberangkatan penumpang yang mengurus semua bagasi penumpang yang akan dimuat ke dalam pesawat, dan Lost and Found yang terdapat di terminal kedatangan penumpang yang menangani bagasi penumpang yang hilang, rusak, atau terlambat tiba di negara tujuan keberangkatan.

e. Operation

Operation merupakan suatu unit yang mengatur segala kegiatan yang berkenaan dengan keberangkatan dan kedatangan pesawat yang terkait dalam hal pengontrolan masing-masing unit dan sub unit, menerima informasi kedatangan pesawat, membuat loadsheet, dan juga bertugas sebagai flight coordinator dan load control.

f. Line Maintenance

Line maintenance merupakan suatu unit yang bertugas mengadakan pengecekan terhadap pesawat yang mengalami kerusakan, memberikan perawatan, memberikan Ground Power terhadap pesawat yang memerlukannya, hingga sampai pada pengecekan bahan bakar pesawat.

g. Ramp Handling

Ramp handling merupakan suatu unit yang memberikan pelayanan di apron (Apron Service) yang meliputi pelayanan loading dan unloading, cargo and mail di pesawat berdasarkan load instruction, mencatat Stock terhadap pemeliharaan unit load device (ULD) milik airlines, dan memberikan pelayanan dalam penjemputan yang menggunakan bus.

### 2.3. Fasilitas Perusahaan

Segala hal yang terkait dalam suatu aktivitas sangatlah diperlukan suatu fasilitas yang mendukung kegiatan tersebut, apalagi pada suatu perusahaan dimana fasilitas sangatlah penting guna mendukung dan memperlancar segala aktivitas yang dilakukan ataupun dikerjakan agar dapat berjalan dengan lancar, cepat, tepat, serta efisien. Karena tanpa fasilitas, suatu kegiatan tidak dapat berjalan dengan baik.

PT Garuda Angkasa sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang Ground Handling, menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang menunjang segala kegiatan baik di terminal, di kantor, maupun di lapangan guna mencapai profesionalitas yang diharapkan. Adapun fasilitas yang disediakan, antara lain :

#### a. Fasilitas Terminal

Segala fasilitas yang mendukung kelancaran kerja di terminal antara lain:

- 1) Check-in counter adalah suatu tempat di area terminal bagi penumpang untuk melakukan formalitasnya sebelum berangkat.
- 2) Komputer digunakan untuk melaksanakan kegiatan check-in.

- 3) Mesin photocopy yang digunakan untuk memperbanyak data untuk administrasi atau keperluan lainnya.

b. Fasilitas Kantor

Segala bentuk fasilitas yang menunjang kelancaran kegiatan di kantor, yaitu antara lain:

- 1) Komputer yang dipergunakan untuk pembuatan dokumen-dokumen yang diperlukan dan laporan pengiriman telex serta kegiatan operasional lainnya.
- 2) Telephone, facsimile, dan telex yang dipergunakan sebagai alat komunikasi secara lisan maupun tertulis, baik antara bagian maupun departemen, dan staf di lingkungan airport maupun antar instansi yang terkait dalam perusahaan.
- 3) Handly talky (HT) yaitu alat komunikasi jarak dekat yang dipergunakan oleh staf area di bandara dalam penanganan kedatangan maupun keberangkatan pesawat dan penumpang.
- 4) Mesin photocopy yaitu alat yang dipergunakan untuk memperbanyak dokumen-dokumen yang diperlukan dan laporan-laporan penting yang dipergunakan oleh perusahaan.

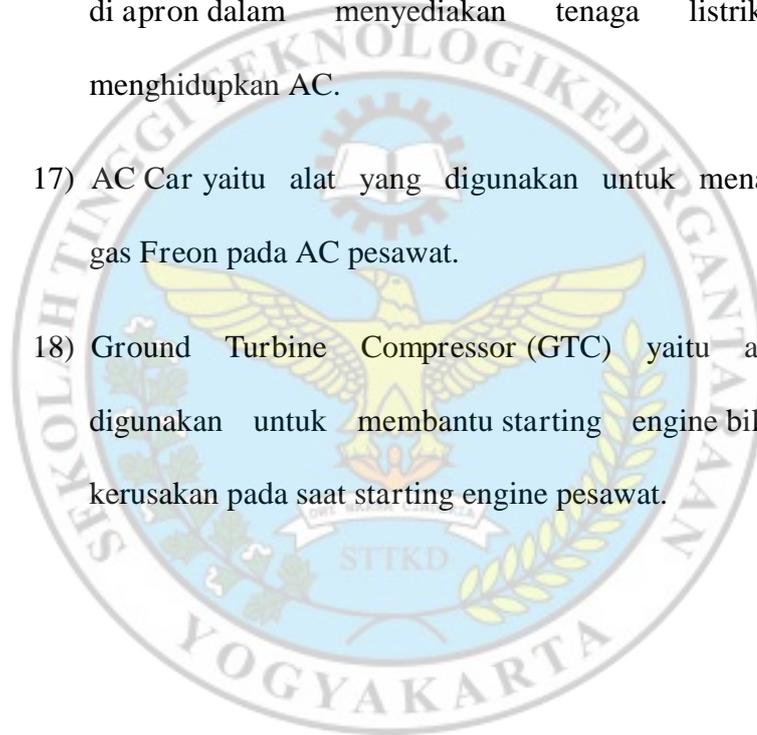
c. Fasilitas lapangan

Fasilitas penunjang segala bentuk kegiatan di lapangan yaitu antara lain:

- 1) High Lift Loader (HLL) yaitu alat yang dipergunakan pada wide body aircraft untuk menaikkan dan menurunkan pallet dan container.
- 2) Baggage Conveyor Belt Loader (BCBL) yaitu alat yang dipergunakan pada narrow body aircraft untuk menaikkan serta menerunkan bagasi, cargo, mail.
- 3) Baggage Towing Tractor yaitu mobil yang dipergunakan untuk menaikkan container, dollies, pallet, dan baggage cart (gerobak).
- 4) Pax Step Car yaitu mobil yang pada bagian atasnya memuat tangga sebagai tempat naik dan turunnya penumpang dari dan ke dalam cabin pesawat. Alat ini digunakan untuk pesawat yang mendapat tempat parkir yang tidak dilengkapi dengan Aviobridge.
- 5) Push Back Car yaitu mobil yang mempunyai kekuatan untuk mendorong pesawat dari tempat parkir pesawat (apron) ke taxi way.
- 6) Towing Bar yaitu alat penghubung push back car dengan pesawat pada saat mendorong dari tempat parkir pesawat (apron) ke taxi way.

- 7) Container yaitu tempat bagasi berbentuk kotak yang di dalamnya ditempatkan bagasi, cargo, dan benda-benda pos.
- 8) Pallet yaitu tempat barang-barang cargo yang berbentuk segi empat panjang seperti lempengan logam.
- 9) Baggage Car yaitu mobil yang digunakan untuk mengangkut bagasi penumpang dari pesawat ke baggage claim area dan make up ke pesawat.
- 10) Baggage Cart yaitu alat yang menampung bagasi, cargo, dan benda-benda pos.
- 11) Lavatory Truck yaitu mobil yang digunakan untuk membersihkan atau menyedot lavatory ke pesawat.
- 12) Water Service Truck yaitu mobil yang digunakan untuk menyediakan dan membawa air bersih ke pesawat.
- 13) Bus dan VIP coach yaitu kendaraan yang digunakan untuk mengangkut penumpang dari pesawat menuju terminal kedatangan dan dari terminal keberangkatan menuju ke pesawat.
- 14) Handly Talky (HT) yaitu alat komunikasi jarak dekat yang dipergunakan oleh staf area di bandara di dalam penanganan kedatangan maupun keberangkatan pesawat dan penumpang.

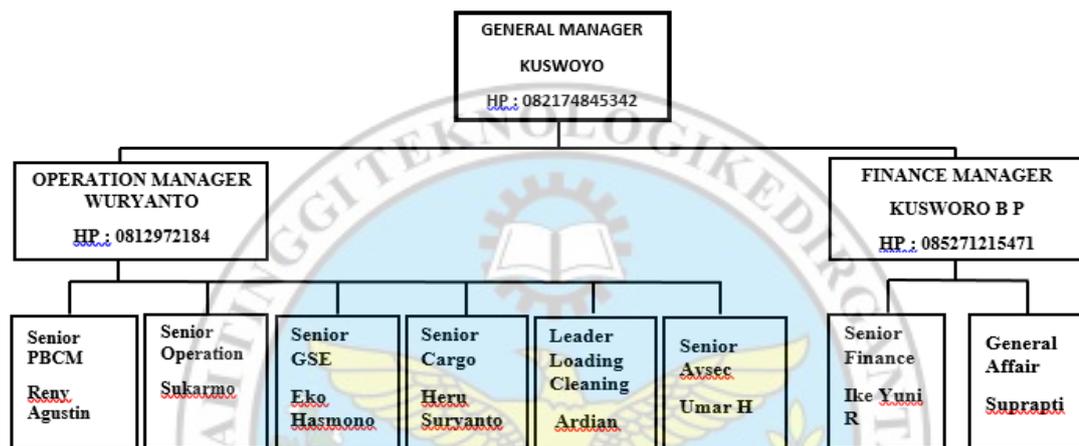
- 15) Mobil yaitu kendaraan yang digunakan untuk mengangkut petugas ramp handling, loading master, dan porter dari bagian operasi ke tempat parkir pesawat.
- 16) Ground Power Unit (GPU) yaitu alat yang digunakan untuk membantu electrical pesawat pada saat berada di apron dalam menyediakan tenaga listrik untuk menghidupkan AC.
- 17) AC Car yaitu alat yang digunakan untuk menambahkan gas Freon pada AC pesawat.
- 18) Ground Turbine Compressor (GTC) yaitu alat yang digunakan untuk membantu starting engine bila terjadi kerusakan pada saat starting engine pesawat.



## 2.4. Strukur Perusahaan



### STRUKTUR ORGANISASI PT. GAPURA ANGKASA BANDARA INTERNATIONAL ADI SOEMARMO – SOLO



Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PT. Gapura Angkasa.

Sumber : PT. Gapura Angkasa

PT Gapura Angkasa memiliki struktur organisasi yang dijadikan sebagai acuan untuk memberikan gambaran tentang tugas dan wewenang tiap-tiap bagiannya. PT Gapura Angkasa menggunakan struktur organisasi garis, yaitu perintah datang langsung dari pimpinan. Dengan menerapkan organisasi seperti ini, maka tiap-tiap bagian pada PT Gapura Angkasa akan lebih mudah dan jelas dalam melihat tugas dan wewenang, serta tanggung jawab masing-masing.

Dalam hal ini dapat memungkinkan terjadinya komunikasi yang baik sehingga segala pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan lebih mudah dalam koordinasi, memberikan pengarahan, pengawasan dan masing-masing bagian

hanya bertanggung jawab pada atasannya. Berikut ini merupakan penjelasan singkat struktur organisasi PT. Gapura Angkasa.

a) General Manager

General manager memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kebijakan umum dan teknik perusahaan dalam hal kargo, bagasi, pos, pelayanan terhadap pesawat udara, fasilitas dan medium operate, keamanan dan juga administrasi umum dan keuangan dalam branch level.
- 2) Mengobservasi, mengontrol, mengevaluasi pelaksanaan konstruksi.
- 3) Passing on construction of administration all aspect in branch area.
- 4) Compiling arrangement work dan perencanaan kerja konstruksi di lapangan dari bagasi, kargo, pos, pelayanan pesawat udara, fasilitas dan medium operate, keamanan, dan juga administrasi keuangan dan umum di level bawah.
- 5) Mengkoordinasikan pendelegasian perusahaan.
- 6) Melakukan koordinasi dengan institusi di dalam dan di luar lingkungan PT Gapura Angkasa demi kelancaran kerja.
- 7) Meningkatkan saran dan pertimbangan kepada dewan direktur tentang pelaksanaan tugas bawahan.
- 8) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh dewan direktur.

b) Internal Service Manager

Tugas-tugasnya adalah:

- 1) Melaksanakan kebijakan umum dan teknis yang berhubungan dengan bagian umum dan administrasi.
  - 2) Menyusun rencana kerja di bagian umum dan administrasi.
  - 3) Mengeluarkan administrasi konstruksi semua elemen di lingkungan administrasi dan umum.
  - 4) Mengobservasi, mengontrol, dan mengevaluasi pelaksanaan konstruksi di bagian umum dan administrasi.
  - 5) Mengurus korespondensi, penerimaan, pajak retribusi, distribusi, managing office.
  - 6) Mengeluarkan bahan-bahan untuk perawatan dan cadangan.
  - 7) Mengatur transportasi di darat.
  - 8) Mengatur pertemuan-pertemuan dan acara-acara.
- c) Operation Manager
- 1) Mengaktualisasikan kebijakan teknik dan humas dalam hubungan dengan perwakilan, akomodasi, load control, decco, ULD control, ramp handling, flight operation, transport darat, pengawasan administrasi, keselamatan kerja.
  - 2) Mengatur rencana kerja dalam operasional meliputi, perwakilan, akomodasi, load control, decco, ULD control, ramp handling, FO, transport darat, pengawasan dan administrasi, keselamatan kerja.
- d) Technic Manager

- 1) Mengaktualisasi kebijakan teknis dan humas dalam hal pelayanan pesawat meliputi pelayanan bahan bakar dan oli, perawatan pesawat dan kualitas kontrol.
  - 2) Mengatur rencana kerja dalam pelayanan pesawat meliputi bahan bakar, perawatan, dan kualitas kontrol.
  - 3) Membuat konstruksi administrasi untuk semua elemen di lingkungan kerja.
  - 4) Mengobservasi, mengontrol, dan mengevaluasi pelayanan pesawat, bahan bakar dan oli, dan perawatan pesawat.
  - 5) Memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan dalam hal mengadakan fasilitas untuk mendukung kinerja pelayanan yang bagus.
- e) Finance Manager
- 1) Mengatur rencana keuangan di kantor cabang,
  - 2) Mengobservasi, mengontrol, dan mengevaluasi pelaksanaan konstruksi dalam hal keuangan.
  - 3) Berkoordinasi dengan lembaga di dalam dan di luar lingkungan PT Garuda Angkasa.
  - 4) Mengaktualisasi kebijakan teknis dan humas dalam hubungan dengan keuangan.