

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Perusahaan

##### 2.1.1 Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura I Persero

Pada tahun 1965, melalui Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 1965, Perusahaan Negara (PT) Angkasa Pura dibentuk dimana sebelumnya pada tahun 1962 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.33 Tahun 1962 berdiri dengan nama PN. Angkasa “Kemayoran”, dengan tugas pokok mengurus dan mengusahakan bandar udara Kemayoran. Selain itu juga dapat mengusahakan bandar udara di daerah-daerah sebagai cabang.

Tahun 1985 merupakan titik awal dibentuknya Perum Angkasa Pura I dan Perum Angkasa Pura II, serta disusul dengan ditutupnya kegiatan operasi di Bandar Udara Kemayoran, sementara Perum Angkasa Pura I bertugas mengelola beberapa bandar udara di daerah, dengan kantor pusat tetap di Jakarta (eks Bandar Udara Kemayoran). Pada tahun itu pula telah diselesaikan pembangunan Bandar Udara Soekarno Hatta yang masuk pada Perum Angkasa Pura II.

Pemerintah Indonesia selanjutnya mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 1985 sebagai langkah penyesuaian atas Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1974 terhadap perkembangan terakhir pada waktu itu. Isinya dimaksudkan untuk mengatur kembali tentang Perum Angkasa Pura. Adapun realisasi pengesahan manajemen ditandai dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1986, terjadi perubahan nama perusahaan dari Perum Angkasa Pura menjadi Perum Angkasa Pura I.

Sesuai Peraturan Pemerintah No. 05 Tahun 1992 Perum Angkasa Pura I berubah menjadi PT. Angkasa Pura I (Persero). Akta pendirian perusahaan ditandatangani pada tanggal 2 Januari 1993, maka PT. Angkasa Pura I (Persero) resmi berdiri. Kebijakan ini dimaksudkan agar BUMN yang telah dinilai baik dan mampu untuk lebih menekankan dan berorientasi pada keuntungan.

PT. Angkasa Pura I (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara

dalam lingkungan Departemen Perhubungan yang dipimpin oleh direksi dengan tugas pokok bertanggung jawab kepada rapat umum pemegang saham yaitu mengusahakan dan menyelenggarakan penyediaan jasa pelayanan bandar udara.

Sampai saat ini PT. Angkasa Pura I (Persero) diberi kepercayaan oleh pemerintah untuk mengelola 13 bandar udara, yaitu :

- a. Bandar Udara Ngurah Rai, Bali
- b. Bandar Udara Juanda, Surabaya
- c. Bandar Udara Hasanuddin, Makassar
- d. Bandar Udara Sepinggan, Balikpapan
- e. Bandar Udara Frans Kaisiepo, Biak
- f. Bandar Udara Sam Ratulangi, Manado
- g. Bandar Udara Adi Sucipto, Jogjakarta
- h. Bandar Udara Adi Sumarmo, Surakarta
- i. Bandar Udara Syamsudin Noor, Banjarmasin
- j. Bandar Udara Pattimura, Ambon
- k. Bandar Udara Eltari, Kupang
- l. Bandar Udara Achmad Yani, Semarang
- m. Bandar Udara Selaparang, Lombok

Terhitung tanggal 1 Januari 1993 pengelola Bandar Udara Polonia Medan tidak lagi masuk menjadi bagian PT. Angkasa Pura I (Persero) melainkan masuk menjadi PT. Angkasa Pura II (Persero) yang disahkan pada tanggal 24 Maret 1994. PT. Angkasa Pura I (Persero) selanjutnya difokuskan untuk mengelola bandar udara yang ada di wilayah timur dan tengah Indonesia.

### **2.1.2 Sejarah Singkat Bandar Udara Juanda**

Bandar Udara Juanda Surabaya yang terletak di daerah Sidoarjo, Jawa Timur adalah suatu penopang penerbang domestik maupun internasional. PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya adalah merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah (BUMN) yang bernaung di bawah Departemen Perhubungan R.I. (Republik Indonesia). Dengan tujuan untuk membangun perekonomian dan penyediaan fasilitas penerbangan dalam

memperlancar perhubungan udara.

Bandar Udara Juanda Surabaya dibangun pada tahun 1959 dan selesai pada tahun 1961. Dimana pada mulanya Bandar Udara Juanda Surabaya merupakan pangkalan operasi udara TNI Angkatan Laut Republik Indonesia. Dengan landasan yang membujur dari sudut  $010^0$  dan  $280^0$  sesuai dengan arah mata angin.

Bandar Udara Juanda Surabaya yang dalam perkembangan beralih fungsi yang sebelumnya merupakan fasilitas operasi penerbangan militer Angkatan Laut Republik Indonesia, selanjutnya menjadi fasilitas Bandar Udara guna melayani penerbangan-penerbangan secara domestik atau sipil walaupun dalam pengelolaannya masih dipegang oleh Angkatan Laut Republik Indonesia.

Pada tahun 1982, Bandar Udara Juanda Surabaya pengelolaannya diserahkan kepada Departemen Perhubungan Republik Indonesia dan pada tahun 1984 Bandar Udara Juanda Surabaya dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) di bawah naungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Pada waktu tersebut Bandar Udara Juanda Surabaya yang hanya melayani penerbangan domestik guna memperluas pelayanan penerbangan sehingga pada tanggal 24 Desember 1990, Bandar Udara Juanda Surabaya diresmikan sebagai Bandar Udara yang melayani penerbangan internasional oleh Menteri Perhubungan pada masa itu adalah Ir. Azwar Anas. Dengan demikian Bandar Udara Juanda Surabaya telah melayani penerbangan domestik maupun internasional tanpa melalui Jakarta maupun Bali seperti sebelumnya.

Pada tanggal 15 November 2006 Bandar Udara Juanda yang baru telah diresmikan oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono. Bandara yang baru ini memiliki 11 *airbridge* atau garbarata. Bandara ini memiliki 3 lantai serta memiliki luas 51.500 m<sup>2</sup>, atau sekitar 2 kali lipat dibanding dengan terminal lama yang memiliki luas hanya 28.088 m<sup>2</sup>. Bandara baru ini juga dilengkapi dengan fasilitas lahan parkir seluas 28.900 m<sup>2</sup> yang mampu menampung lebih dari 3000 kendaraan. Bandara ini diperkirakan mampu 6 – 8 juta penumpang per tahun dan 120.000 ton kargo/tahun.

### 2.1.3 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura I (Persero)

#### VISI

Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia.

#### MISI

1. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan.
2. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi.
3. Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan.
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreativitas dan inovasi
5. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup.

### 2.1.4 Tata Nilai

#### “SATU”

##### a. Sinergi

Cara insan Angkasa Pura *Airports* menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi, dan lingkungan dimanapun insan Angkasa Pura *Airports* berada.

##### b. Adaptif

Daya, semangat dan hasrat insan Angkasa Pura *Airports* yang pantang menyerah, proaktif merespon perubahan dan kaya akan inovasi.

##### c. Terpercaya

Karakter insan Angkasa Pura *Airports* yang senantiasa selaras antara kata dengan perbuatan, jujur dalam menjalankan tugas serta kewajiban, dan dapat diandalkan.

##### d. Unggul

Komitmen insan Angkasa Pura *Airports* memberikan layanan prima dengan profesional dan bertanggung jawab untuk

memuaskan pelanggan secara berkelanjutan.

### 2.1.5 Makna Logo

PT Angkasa Pura I (Persero) melakukan perubahan logo pada tanggal 21 Januari 2014 dikarenakan adanya komitmen baru dari manajemen untuk merubah mutu dan pelayanan. Sebelumnya logo perusahaan di dominasi dengan warna merah dan biru kini warna tersebut berganti menjadi hijau dan biru.

Gambar 2.1 Logo Lama PT. Angkasa Pura I



Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

Perubahan tersebut berdasarkan keinginan manajemen yang bertujuan untuk menjadikan 13 bandar udara yang dikelolanya menjadi *Airport City*, sehingga penyebutan perusahaan BUMN ini menjadi *Angkasa Pura Airports*. Perubahan identitas perusahaan merupakan upaya Angkasa Pura I untuk mengembangkan citra perusahaan ke arah yang lebih baik dan membawa hasil yang nyata bagi pencapaian visi, misi, dan tujuan perusahaan.

Gambar 2.2 Logo Baru PT. Angkasa Pura I



Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

Tulisan 'Angkasa Pura' berdampingan dengan tulisan '*Airports*' untuk memperjelas bisnis yang digeluti perusahaan. Logo perusahaan tampil dengan warna yang lebih cerah dan segar yaitu warna hijau memberi makna bagi bisnis yang membumi, berakar, tumbuh, dan lestari. Sedangkan warna biru melambangkan langit dan angkasa. Kedua warna tersebut bersanding dengan simbol yang melambangkan '*give and take*' yang merupakan prinsip

kemuliaan pelayanan dan profesionalisme dan kebersamaan ‘*together stronger*’. Simbol tersebut adalah ‘senyuman’ yang melambangkan citra pelayanan yang ramah dan manusiawi sebagai kebanggaan perusahaan. Simbol tersebut juga melambangkan ‘*interlocking*’ yang mencerminkan ‘*safety and security concept*’ yang merupakan unsur terpenting di bandar udara. Penerapan simbol dengan sudut aerodinamis mencerminkan tekad dan semangat transformasi yang diupayakan demi kemajuan perusahaan.

## **2.2 Penjabaran Struktur PT. Angkasa Pura I (Persero)**

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan fungsi yang meliputi pendelegasian wewenang, tanggung jawab dan tugas dalam suatu organisasi. Oleh karena itu dalam struktur organisasi harus mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai batas-batas tanggung jawab dan tugas kepada setiap karyawan sehingga tercapai suatu koordinasi yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi.

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya menyusun suatu struktur organisasi sebagai dasar bagi perusahaan untuk melakukan pembagian kerja, sehingga fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan dapat berjalan efektif dan efisien serta dapat diterapkan. Struktur organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya sebagai berikut:

Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya dipimpin oleh seorang *General Manager* yang bertanggung jawab pada direktur utama. Dalam menjalankan tugasnya *General Manager* dibantu oleh Manajer, dan asisten manager.

General manager dibawahinya tujuh divisi. Tiap divisi dipimpin oleh seorang manajer. Masing-masing divisi membawahi beberapa dinas, dan total di Bandara Juanda membawahi 23 dinas. Tiap dinas dipimpin oleh asisten manager.

Dari struktur organisasi di atas PT. Angkasa Pura I (Persero) dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai kinerja maksimal dalam memberikan pelayanan kepada seluruh *stake holder*nya diperlukan sebuah koordinasi yang intensif antar divisi dan dinas terkait. Karena masing-masing divisi dan atau

dinas dalam menjalankan tugasnya saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Berikut dijelaskan deskripsi jabatan berdasarkan struktur organisasi:

### **1. General Manager**

Tugas *General Manager* adalah memastikan tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan *non-aero* dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung peningkatan kinerja perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

### **2. Airport Operation Department Head**

Tugas *Airport Operation Department Head* adalah memastikan tercapainya kinerja operasional bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan *non-aero* dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP). Susunan organisasi dibawah *Airport Operation Department Head* yaitu:

- ***Airport Services Section Head***

Tugas *Airport Service Section Head* adalah memastikan tercapainya tingkat kinerja operasional bandar udara melalui pengelolaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan bandar udara yang efektif guna mendukung tercapainya keandalan fasilitas dan kinerja operasional bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

- ***Fire Fighting and Rescue Head Section Head***

Tugas *Fire Fighting and Rescue Head Section Head* adalah memastikan tercapainya target *response time* Pertolongan Kecelakaan Penerbangan-Pemadam Kebakaran (PKP-PK) melalui pengelolaan kegiatan *Fire Fighting and Rescue, Fire Fighting Maintenance and fire fighting Performance* dan standar yang efektif guna mendukung tercapainya keandalan fasilitas dan

kinerja operasional bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

### **3. *Airport Readiness Department Head***

Tugas *Airport Readiness Department Head* adalah memastikan tercapainya keandalan fasilitas operasional bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan *non-aero* dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Keuangan (RKAP). Susunan organisasi di bawah *Airports Readiness Department Head*, yaitu:

- ***Airport Facilities Readiness Section Head***

Tugas *Airport Facilities Readiness Section Head* adalah memastikan tersedianya fasilitas bandar udara yang siap pakai melalui preventif dan korektif *maintenance* terhadap kesiapan fasilitas guna mendukung tercapainya keandalan fasilitas dan kinerja operasional bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

- ***Airport Equipment Section Head***

Tugas *Airport Equipment Section Head* adalah memastikan kesiapan operasional peralatan bandar udara meliputi pemeliharaan dan perbaikan seluruh peralatan bandar udara meliputi *mechanical, electronical, heavy equipment, dan water technique equipment* guna mendukung tercapainya keandalan fasilitas dan kinerja operasional bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

### **4. *Airport Security Department Head***

Tugas *Airport Security Department Head* adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara melalui peningkatan keamanan area terminal dan sisi udara, area publik dan perimeter, *screening check point* guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan *non-aero* dan

berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP). Susunan organisasi *Airport Security Department Head*, yaitu:

- ***Terminal and Airside Security Section Head***

Tugas *Terminal and Airside Security Section Head* adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara melalui peningkatan keamanan area terminal dan sisi udara guna mendukung terciptanya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

- ***Screening Check Point Security Section Head.***

Tugas *Screening Check Point Security Section Head* adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara melalui peningkatan keamanan pemeriksaan atau orang dan barang guna mendukung tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

- ***Public Area and Perimeter Security Section Head***

Tugas *Public Area and Perimeter Security Section Head* adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara melalui peningkatan keamanan area publik dan perimeter guna mendukung tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

- ***Terminal 2 Security Section Head***

Tugas *Terminal 2 Security Section Head* adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara melalui peningkatan keamanan area terminal dan sisi udara guna mendukung tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara

dan sekitar bandar udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

##### **5. *Safety Management Systems, Quality Management and Customer Services Department Head***

Tugas *Safety Management Systems, Quality Management and Customer Services Department Head* adalah memeriksa pencapaian *safety level*, kesehatan lingkungan, kualitas pelayanan, dan kesehatan pelanggan melalui mitigasi risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi pada bidang *safety, Quality Management, Customer Services* guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan *non-aero* dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP). Susunan organisasi *Safety Management Systems, Quality Management and Customer Services Department Head*, yaitu:

- ***Safety Health Environment Section Head***

Tugas *Safety Health Environment Section Head* adalah memastikan tingkat keselamatan dan kesehatan kerja yang optimal dan meminimalisir kecelakaan kerja melalui sosialisasi kepada setiap unit kerja terhadap seluruh aturan-aturan yang berlaku untuk pelaksanaan pekerjaan guna mendukung pencapaian *safety level*, kesehatan lingkungan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berdasarkan RKAP.

- ***Quality Management Section Head***

Tugas *Quality Management Section Head* adalah memastikan dilaksanakannya standar manajemen mutu dengan efektif melalui pengelolaan kegiatan manajemen mutu dan pengelolaan resiko pada setiap unit kerja guna mendukung pencapaian *safety level*, kesehatan lingkungan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berdasarkan RKAP.

- ***Customer Services Section Head***

Tugas *Customer Services Section Head* adalah memaksimalkan terselesaikannya komplain yang diterima melalui tindakan-tindakan perbaikan atas layanan pelanggan guna mendukung pencapaian *safety level*, kesehatan lingkungan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berdasarkan RKAP.

#### **6. Sales Department Head**

Tugas *Sales Department Head* adalah memastikan tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non aviasi melalui kegiatan pengelolaan aviation and *cargo sales, property and advertising sales, food and beverage sales, retail sales* yang efektif guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan *non-aero* dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP. Susunan organisasi *Sales Department* sebagai berikut:

- ***Aviation and Cargo Sales Section Head***

Tugas *Aviation and Cargo Sales Section Head* adalah memastikan tercapainya pendapatan perusahaan melalui penjualan atau peningkatan bisnis aviasi (Pelayanan jasa pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara/PJP4U), *aviobridge* dan *counter* serta *unscheduled flight*. Dan peningkatan pendapatan sektor kargo guna tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non-aviasi berdasarkan RKAP.

- ***Property and Advertising Sales Section Head***

Tugas *Property and Advertising Sales Section Head* adalah memastikan tercapainya pendapatan *property and advertising* melalui penjualan *Property and Advertising* guna mendukung tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non aviasi berdasarkan RKAP.

- ***Food and Beverage Sales Section Head***

Tugas *Food and Beverage Sales Section Head* adalah memastikan tercapainya pendapatan perusahaan melalui penjualan atau peningkatan bisnis makanan dan minuman guna mendukung tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non

aviasi berdasarkan RKAP.

- ***Retail Section Head***

Tugas *Retail Section Head* adalah memastikan tercapainya pendapatan perusahaan melalui penjualan atau peningkatan bisnis *retail* guna mendukung tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non aviasi berdasarkan RKAP.

## ***7. Finance and Information Technology Department Head***

Tugas *Finance and Information Technology Department Head* adalah memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan dan *Information Technology* guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan *non-aero* dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP. Susunan organisasi *Finance and Information Technology Department Head* adalah sebagai berikut:

- ***Accounting Section Head***

Tugas *Accounting Section Head* adalah memastikan tercapainya laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu serta pengendalian anggaran melalui verifikasi, pencatatan dan koordinasi dengan unit kerja terkait guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian berdasarkan standar akuntansi keuangan dan standar operasional prosedur (SOP).

- ***Treasury Section Head***

Tugas *Treasury Section Head* adalah memastikan operasi penerimaan dan pengeluaran kas atau bank, operasional pajak dan pencarian piutang dilaksanakan sesuai ketentuan melalui perencanaan, pencatatan, evaluasi, rekonsiliasi, pemantauan (*monitoring*) dan pelaporan guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan kehati-hatian berdasarkan pedoman kebijakan perusahaan dan perpajakan.

- ***Information Technology Section Head***

Tugas *Information Technology Section Head* adalah memastikan dilakukannya layanan *Information Technology* di bandara melalui kegiatan pengelolaan IT yang efektif guna mendukung terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP.

- ***Corporate Social Responsibility Section Head***

Tugas *Corporate Social Responsibility Section Head* adalah memastikan penyaluran dan kolektibilitas program kemitraan dan bina lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai dengan target RKAP dan PKBL yang diterapkan melalui survei, penyaluran, penagihan, pemantauan dan pelaporan guna mendukung tanggung jawab sosial dari perusahaan terhadap lingkungan.

#### **8. *Shared Services Department Head***

Tugas *Shared Services Department Head* adalah memastikan tercapainya kepuasan pelanggan internal atas *shared services* melalui kegiatan *human capital, general affair, communication and legal* serta *procurement* yang efektif guna mendukung tercapainya *Customer Satisfaction Index (CSI)*, tercapainya pendapatan *aero* dan *non-aero* dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP.

- ***General Affair Section Head***

Tugas dari *General Affair Section Head* adalah memastikan terpenuhinya index kepuasan pegawai terhadap fasilitas kerja melalui kegiatan *office administration, office facilities, inventory* dan *asset management* yang efektif guna mendukung tercapainya tingkat kepuasan pelanggan internal atas *shared service* berdasarkan RKAP.

- ***Human Capital Section Head***

Tugas dari *Human Capital Section Head* adalah memastikan implementasi kebijakan dan strategi bidang *human capital* melalui pengelolaan *human capital administration* dan *industrial relation* yang efektif guna mendukung tercapainya tingkat kepuasan pelanggan internal atas *shared service* berdasarkan

RKAP.

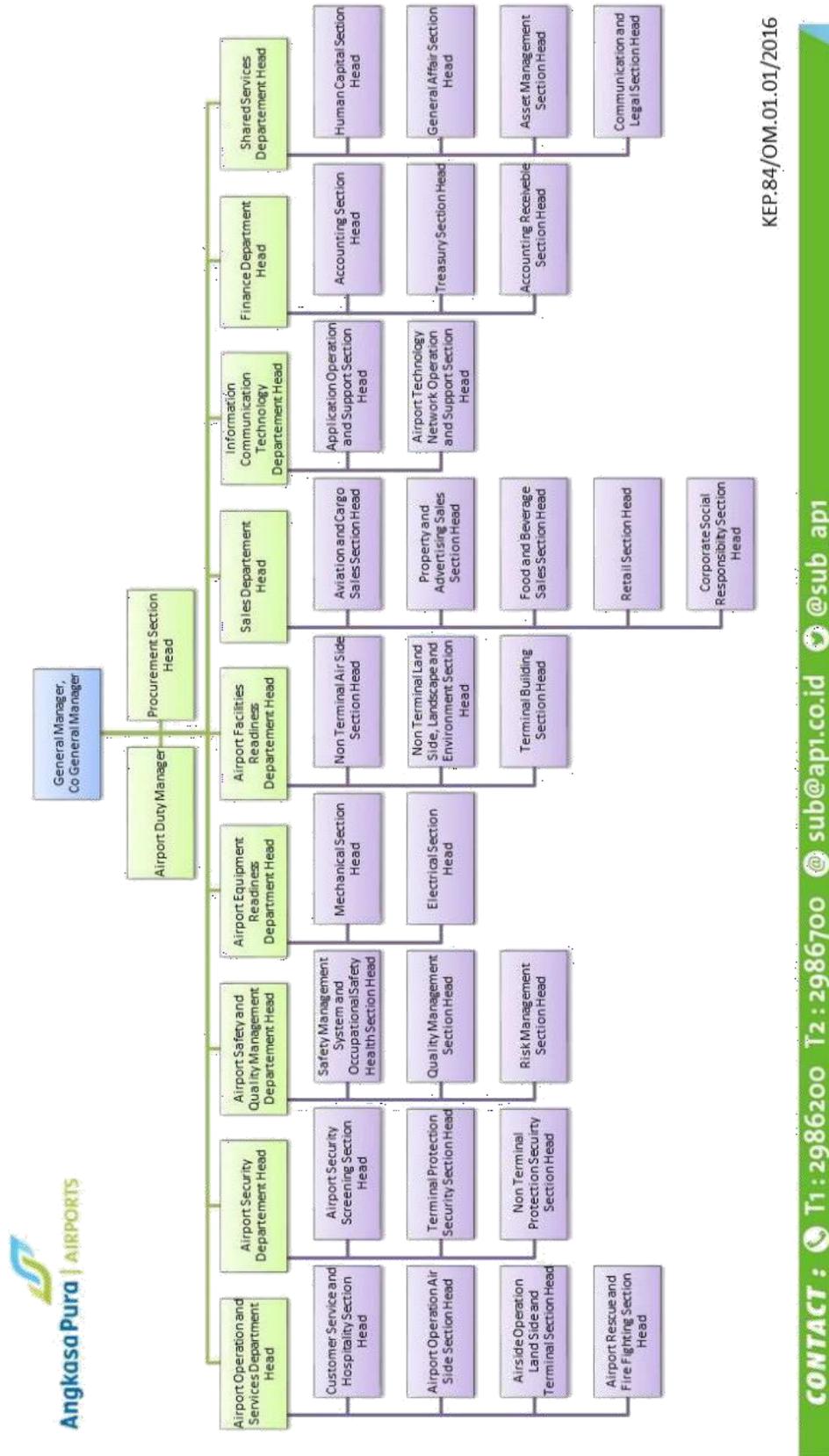
- ***Communication and Legal Section Head***

Tugas dari *Communication and Legal Section Head* adalah memastikan kelancaran komunikasi eksternal dan internal, terselenggaranya kegiatan keprotokolan dan tersedianya kepastian hukum melalui pengelolaan jalur komunikasi internal dan eksternal dan pengelolaan produk hukum yang efektif guna mendukung tercapainya tingkat kepuasan pelanggan internal atas *shared service* berdasarkan RKAP.

- ***Procurement Section Head***

Tugas *Procurement Section Head* adalah memastikan pelaksanaannya pengadaan barang dan jasa melalui pengelolaan kegiatan *vendor management, procurement planning, contract procurement, procurement administration* yang efektif guna mendukung tercapainya tingkat kepuasan pelanggan internal atas *shared service* berdasarkan RKAP.

Gambar 2.3 Struktur dan Jobdesk PT. Angkasa Pura I



KEP.84/OM.01.01/2016

CONTACT : T1 : 2986200 T2 : 2986700 sub@api.co.id @sub\_api

Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

### 2.3 Operasi Bidang Usaha nal Bandar Udara Juanda

Bidang usaha PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah jasa kebandarudaraan (*Airport services*) yang terbagi atas 2 bagian besar yaitu jasa aeronautika dan jasa non-aeronautika.

#### 1. Jasa Aeronautika

Jasa aeronautika adalah jasa layanan yang diberikan kepada perusahaan penerbangan dan penumpang yang terdiri dari :

- a. ***Aircraft Parking***, jasa penempatan dan penyimpanan pesawat dalam bandar udara. Untuk itu, PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan fasilitas *apron* yang dapat menampung sampai dengan 31 pesawat dari berbagai jenis. Selain *apron*, bekerja sama dengan berbagai instansi, disediakan pula fasilitas pengisian bahan bakar, perawatan pesawat dan kebutuhan pendukung operasional perusahaan penerbangan.
- b. ***Passenger Processing***, jasa layanan penumpang dalam bandar udara. PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan fasilitas terminal penumpang yang nyaman dan dapat menampung sampai dengan 6.5 Juta penumpang per tahun. Dalam terminal penumpang tersebut diberikan fasilitas *check-in, transit, boarding* penumpang dan 11 buah garbarata sebagai anjungan menuju pesawat serta fasilitas pendukung lainnya.

#### 2. Jasa Non-Aeronautika

Jasa non-aeronautika adalah jasa layanan pendukung kebutuhan perusahaan penerbangan dan penumpang dengan bekerja sama dengan berbagai pihak yang terdiri dari:

- a. ***Food and Beverages***, layanan makanan dan minuman di dalam maupun di luar terminal bandar udara.

- b. *Retail*, layanan perbelanjaan untuk kebutuhan penumpang dimana di dalamnya termasuk *duty free*,
- c. *Advertising*, sebagai fasilitas umum yang strategis, bandar udara menyediakan ruang bagi iklan yang dapat digunakan oleh berbagai perusahaan.
- d. *Hotel*, bekerja sama dengan Angkasa Pura Hotel, bandar udara menyiapkan *hotel transit* di dalam terminal penumpang.
- e. *Property*, bandar udara menyewakan ruang (*space*) dalam maupun di luar terminal penumpang yang dapat disewa untuk berbagai kebutuhan.
- f. *Parkir Kendaraan*, layanan parkir kendaraan penumpang maupun penjemput termasuk di dalamnya layanan *Airport shuttle, taxi, bus* dan lainnya.
- g. *Cargo Service*, sebuah layanan pengelolaan kargo pesawat termasuk di dalamnya pemeriksaan dan penyimpanan kargo.

## 2.4 Anak Perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero)

### 1. Angkasa Pura Hotels



Gambar 2.4 Logo AP Hotels

Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

Anak usaha Angkasa Pura *Airports* ini bergerak di bidang perhotelan, lounge, dan restoran. Saat ini APH mengoperasikan *Ibis Budget Surabaya Airport (IBSA)* di Bandara Juanda Surabaya, *Ibis Budget Makassar Airport (IBMA)* di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, serta *Novotel Bali Airport* di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

## 2. **Angkasa Pura Logistics**

Anak usaha Angkasa Pura *Airports* ini bergerak dalam bidang *warehousing, total baggage solution, regulated agents, distribution center, dan freight forwarding*. Berdiri sejak 2012, Visi Angkasa Pura *Logistic* adalah menjadi perusahaan logistik terpadu dan terpercaya di Indonesia.

Gambar 2.5 Logo AP *Logistics*



Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

### **Angkasa Pura Property**

Anak usaha Angkasa Pura *Airports* ini bergerak di bidang usaha pembangunan, perdagangan dan jasa khususnya *real estate*, pengembangan, jasa keagenan, distribusi dan bidang konstruksi serta bidang lainnya.

Gambar 2.6 Logo AP *Property*



Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

## 3. **Angkasa Pura Support**

Anak usaha Angkasa Pura *Airports* ini bergerak di bidang jasa, pembangunan, pengangkutan darat, perbengkelan, percetakan, dan perdagangan. Angkasa Pura *Supports* membidik segmen pasar yang bersifat korporat, terutama yang bersifat mendukung atau mensupport kebutuhan perusahaan induk dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang maupun pengunjung bandara di Indonesia.

Gambar 2.7 AP Support



Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

#### 4. Angkasa Pura Retail

Anak usaha Angkasa Pura *Airports* ini bergerak di bidang usaha penjualan dan pemasaran, dengan usaha penjualan berbentuk *duty free*, *duty paid*, serta *food & beverage*, sedangkan untuk jasa pemasaran berupa komunikasi pemasaran, desain grafis, *media placement & buying*, dan *event activation*.

Gambar 2.8 Logo AP Retail



Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

#### 5. YAKKAP

Yakkap I merupakan yayasan di bidang sosial dan kemanusiaan yang didirikan oleh Angkasa Pura *Airports* untuk meningkatkan kesejahteraan peserta program tunjangan hari tua, program bantuan pemeliharaan kesehatan, dan program bantuan lainnya.

Gambar 2.9 Logo YAKKAP



Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020

## 6. DAPENRA

Dana Pensiun Angkasa Pura I (DAPENRA) merupakan program pensiun pegawai Angkasa Pura *Airports* sebagai bentuk imbalan pasca kerja, sekaligus tanggung jawab sosial perusahaan kepada pegawai.

Gambar 2.10 Logo DAPENRA



Sumber: <https://www.ap1.co.id> diakses pada 27 Februari 2020