



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, dunia penerbangan mengalami banyak kemajuan pesat dalam meningkatkan layanan yang baik bagi pelanggannya. Layanan yang dimiliki tentunya dilakukan untuk membantu jalannya operasi penerbangan. Industri yang dibutuhkan bagi dunia penerbangan ialah industri jasa darat yang biasa dikenal sebagai industri jasa *ground handling*. *Ground handling* sendiri memiliki arti sebuah aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan serta pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan maupun kedatangan (Achdiat, 2019).

Ruang lingkup pekerjaan *ground handling* ialah mulai pada tahap *pre-flight* hingga *post-flight* yang artinya menangani penumpang dan pesawat dari awal hingga akhir selama di bandara (Trimahanani, 2015). Layanan industri jasa *ground handling* memiliki peran sebagai *support service center* untuk membantu jalannya operasi penerbangan bagi segmen *full-service carrier* maupun *low-cost carrier* pada maskapai domestik maupun asing. Pada umumnya industri jasa *ground handling* telah memiliki kerjasama dengan beberapa maskapai penerbangan dengan memberikan kebutuhan pokok profesional yang khusus untuk melayani pelanggan dari maskapai yang telah bekerjasama. Layanan profesional tersebut tidak terlepas dari unsur layanan keamanan, keselamatan, kehandalan dan ketepatan waktu (PT Garuda Angkasa, 2019).

Peran penting bagi industri jasa *ground handling* menjadi bentuk sarana dan prasarana maskapai penerbangan, sebab jika tidak ada industri tersebut maka operasi maskapai tersebut tidak dapat mengelola layanan dengan baik untuk pelanggannya. Industri jasa *ground handling* memiliki penetapan standar pelayanan global dibawah asosiasi yang bernama *Air Transportation Association* (IATA) dengan tujuan layanan *ground handling* menjadi layanan yang terpercaya dan mampu melayani pelanggan maskapai nasional maupun internasional dengan baik sesuai standar sertifikasi (PT Garuda Angkasa, 2018). *Air Transportation Association* (IATA) merupakan sebuah asosiasi dalam bentuk organisasi perdagangan internasional yang terdiri dari anggota berupa maskapai-maskapai penerbangan. IATA bertugas menjalankan peraturan untuk membantu maskapai-maskapai penerbangan bersaing secara sah dan mencapai keseragaman dalam penetapan harga (San, 2019).

Bagi dunia penerbangan, industri jasa *ground handling* menjadi kontributor utama dalam bisnis *airport service*. Industri jasa *ground handling* tentunya memiliki peluang besar bagi perusahaan maskapai penerbangan dengan kontribusinya sebesar 70%-80% (Dwijayanto dan Rosalina, 2018). Peluang lain dalam industri jasa *ground handling* ialah muncul dari platform operasi yang digunakan oleh maskapai. Platform operasi muncul untuk merestrukturisasi biaya tiket pesawat. Hal tersebut menjadi peluang besar bagi industri jasa *ground handling* dalam menangani penanganan penumpang, bagasi dan kargo sebab menciptakan efisiensi biaya sebesar 10%-20% dapat menambah operasi industri jasa *ground handling* dalam memberikan layanan (CNN Indonesia, 2019).

Berdasarkan informasi yang didapat oleh penulis selama melakukan kegiatan magang di kantor cabang utama PT Gapura Angkasa CGK, PT Gapura Angkasa merupakan perusahaan yang bergerak di industri jasa *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya dalam memberikan layanan darat kepada pelanggannya berupa maskapai penerbangan. PT Gapura Angkasa di dirikan pada tanggal 26 Januari 1998. PT Gapura Angkasa dibentuk oleh tiga BUMN yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero), dan PT Angkasa Pura II (Persero). PT Gapura Angkasa melayani pelanggan maskapai internasional maupun domestik dengan maskapai *low-cost carrier* hingga *full-service carrier*, dengan jumlah keseluruhan pelanggan pada tahun 2019 adalah 51 maskapai penerbangan. Pelanggan tersebut antara lain Garuda Indonesia, Batik Air, Citilink, Thai Airways, Qatar Airways, dan maskapai internasional maupun domestik lainnya (PT Gapura Angkasa, 2019).

Bagi perusahaan terutama di industri jasa *ground handling*, sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting untuk menunjang perkembangan perusahaan di masa depan dan bagaimana memberikan layanan terbaik untuk pelanggan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang paling penting bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya dengan baik (Saretta, 2019). Sumber daya manusia berfungsi untuk mengoptimalkan kegunaan dari seluruh pekerja dalam sebuah perusahaan dan mampu mengelola pekerjaan dengan cara yang lebih efektif (Liputan6, 2019).

Berdasarkan informasi yang didapatkan oleh penulis, kantor pusat PT Gapura Angkasa bertempat di Kemayoran, Jakarta Pusat. PT Gapura Angkasa sudah tersebar di 55 cabang di Indonesia. Salah satu kantor cabang ialah di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Kantor cabang tersebut menjadi kantor cabang utama karena memiliki kegiatan jam terbang terbanyak di Indonesia. Pada umumnya kantor cabang utama di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dikenal dengan sebutan PT Gapura Angkasa CGK. PT Gapura Angkasa CGK memiliki total karyawan pada tahun 2019 sejumlah lebih dari 4.000 pekerja. Kantor cabang utama Gapura

CGK ini terbagi menjadi tiga jenis karyawan antara lain karyawan tetap, *outsourcer*, dan *daily worker*. Karyawan *outsourcer* dan *daily worker* termasuk jenis karyawan kontrak. Untuk karyawan tetap cabang utama PT Gapura Angkasa CGK memiliki 435 pekerja (PT Gapura Angkasa CGK, 2019).

Saat melakukan kegiatan magang, penulis berada di divisi *compensation and benefit* khususnya di departemen *human capital* di dalam unit *general affair and administration*. *Compensation and benefits* merupakan aspek penting dari *human resources management* yang membantu kegiatan kompensasi atau gaji serta tunjangan moneter dan non-moneter lainnya yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. *Compensation and benefits* merupakan aspek dari *human resources management* yang memiliki tujuan untuk menjaga tenaga kerja tetap termotivasi dalam bekerja, dan memberikan manfaat kepada karyawan berdasarkan kinerja dan tindakan mereka dan memberikan yang terbaik bagi karyawan di tempat kerja (mbaskool, 2019).

Compensation mengacu pada seluruh penghargaan ekstrinsik yang diterima karyawan sebagai imbalan atas pekerjaan mereka seperti upah, bonus dan tunjangan (Byars and Rue, 2006 dalam Patiar and Wang, 2020). Sedangkan *benefits* dapat berupa uang seperti asuransi kesehatan dan cuti berbayar, atau non-finansial seperti pengaturan kerja yang fleksibel dan program kesejahteraan untuk meningkatkan moral, kepuasan, dan komitmen karyawan (Nankervis et al., 2008 dalam Patiar and Wang, 2020).

Di dalam divisi *compensation and benefits* khususnya di *human resource management* pada perusahaan PT Gapura Angkasa CGK memiliki pekerjaan yang dijalankan yaitu melakukan pengarsipan surat menyurat dan mengurus seluruh kegiatan kerja dan kebutuhan karyawan tetap dan kontrak. Pekerjaan divisi *compensation and benefits* terhadap karyawan tetap seperti absensi karyawan, pemberian gaji beserta penghitungan gaji dan pajaknya berupa PPH 21, mengurus klaim asuransi karyawan mulai dari asuransi jiwa hingga asuransi kendaraan, sertifikat karyawan dan *achievement*, masa bakti karyawan, surat izin cuti, surat izin sakit dan lembur karyawan, tunjangan karyawan seperti tunjangan gaji, tunjangan anggota keluarga karyawan, mutasi kematian karyawan maupun anggota keluarga karyawan, mutasi kelahiran karyawan dan anggota keluarganya, serta laporan anak berprestasi. Tugas lainnya yaitu meliputi pengarsipan surat menyurat, serta kegiatan dan kebutuhan pegawai kontrak yaitu *outsourcer* dan *daily worker* mulai dari penempatan dan pembagian kerja, absensi karyawan dan lembur karyawan, pemberian upah hingga masa kontrak kerja, dan kebutuhan kerja *on the job training*.

Dengan demikian penulis ingin mendapat kesempatan untuk mengetahui lebih dalam kegiatan kerja *human resource management* pada divisi *compensation and benefit* di industri jasa *ground handling* PT Gapura Angkasa CGK. Maka dari itu penulis tertarik untuk memilih topik laporan magang dengan judul “Analisis Kegiatan Kerja *Compensation and Benefits* yang Dilakukan pada Departemen *Human Resource Management* di PT Gapura Angkasa CGK”

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program kegiatan kerja magang merupakan syarat kelulusan yang harus dilakukan sehingga dari adanya kegiatan kerja magang ini, penulis memperoleh tujuan dan manfaat yang di dapat:

1. Untuk mengetahui proses dunia kerja yang sesungguhnya dengan menerapkan pengetahuan tentang *human resource management* ke dalam praktik kerja yang sebenarnya.
2. Mengembangkan dan menerapkan teori-teori yang telah didapat selama proses perkuliahan ke dalam praktik kerja yang sebenarnya.
3. Berkontribusi secara positif dalam setiap pekerjaan di dalam divisi *compensation and benefits* dengan memahami, mencari tahu dan ikut serta dalam menyelesaikan pekerjaan dalam memenuhi kebutuhan karyawan tetap maupun kontrak di PT Gapura Angkasa CGK.
4. Mengetahui dan merasakan langsung proses kegiatan kerja yang sesungguhnya untuk memperoleh wawasan baru dari pengalaman di dunia kerja dalam proses bisnis di departemen *human resource management* mengenai *compensation and benefit*.
5. Kegiatan kerja magang menjadi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Multimedia Nusantara.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis melakukan pelaksanaan kegiatan kerja magang yang ditempatkan bagian *office* di PT Gapura Angkasa kantor cabang utama Bandara Internasional Soekarno-Hatta (CGK) berlokasi di Jl. Atang Sanjaya No.41, Benda, Kota Tangerang, Banten, 15125. Periode kerja magang yang dimulai pada tanggal 23 Desember 2019 hingga 11 Maret 2020. Penulis ditempatkan di divisi *compensation and benefit* pada departemen *human resource management*. Jam dan hari kerja penulis adalah dari pukul 08.00 – 16.00 WIB dan hari Senin hingga Jumat. Pakaian yang diperbolehkan adalah pakaian kerja yang rapih dan sopan, namun

setiap hari Senin diwajibkan untuk memakai pakaian rapih dan sopan dengan baju berwarna putih dan hari Kamis disarankan untuk memakai pakaian rapih dan sopan dengan baju batik.

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pada bagian ini penulis melakukan tahapan program kerja magang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di program studi manajemen. Tahapan yang diikuti penulis dilakukan mulai dari pencarian kerja magang hingga penulis diterima untuk melakukan praktik kerja magang, Berikut adalah tahap-tahap prosedur kerja magang:

1. Tahap Pengajuan

- a. Penulis memperoleh informasi dari kerabat terkait terkait lowongan kerja magang di PT Gapura Angkasa CGK.
- b. Penulis mengajukan permohonan kerja magang dengan mengisi formulir pengajuan kerja magang (Form KM-01) sebagai acuan pembuatan Surat Pengantar Kerja Magang yang ditujukan kepada perusahaan yang dimaksud yang ditandatangani oleh Ketua Program Studi dan formulir KM-01 dan formulir KM-02 dapat diperoleh dari program studi manajemen.

2. Tahap *Recruitment*

- a. Saat Surat Pengantar Kerja Magang telah diterima oleh penulis, lalu penulis mengajukan lamaran kerja magang ke PT Gapura Angkasa dengan melampirkan *Curriculum Vitae (CV)*, transkrip nilai, dan Surat Pengantar Kerja Magang pada tanggal 14 November 2019.
- b. Pada tanggal 3 Desember 2019, pihak *human resource department* PT Gapura Angkasa CGK menghubungi penulis untuk melakukan wawancara pada tanggal 4 Desember 2019.
- c. Penulis beritahukan bahwa diterima bekerja di PT Gapura Angkasa CGK pada tanggal 6 Desember 2019 dan diminta untuk mulai bekerja pada periode 16 Desember 2019 – 15 Februari 2020. Namun berhubung ada satu dan lain hal di perusahaan, pihak *human resource department* PT Gapura Angkasa CGK mengundur penulis untuk bekerja sehingga diminta untuk mulai bekerja pada tanggal 23 Desember 2019 penulis mengajukan perpanjangan periode kegiatan kerja magang dan di *approve* oleh *human resource department* hingga tanggal 11 Maret 2020.

3. Tahap Final Penyusunan Berkas
 - a. Penulis mengajukan Surat Persetujuan Magang dari PT Gapura Angkasa CGK kepada pihak Universitas Multimedia Nusantara untuk ditukarkan kartu kerja magang (form KM-03 sampai dengan form KM-07).
 - b. Penulis bersama pembimbing lapangan kerja magang melengkapi pengisian kartu kerja magang (form KM-03 sampai dengan form KM-07) yang akan menjadi bukti bahwa penulis melakukan program kerja magang di PT Gapura Angkasa CGK dan akan dilampirkan di dalam laporan kerja magang.

4. Tahap Praktik Kerja
 - a. Penulis melaksanakan praktik kerja magang pada periode 23 Desember 2019 – 11 Maret 2020.
 - b. Penulis mendapatkan dosen pembimbing magang dari pihak ketua program studi manajemen.
 - c. Penulis melakukan bimbingan bersama dosen pembimbing.
 - d. Penulis menyusun laporan magang dan melaksanakan sidang magang.

1.4.Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan kerja magang ini, adapun hasil penulisan di tulis dalam laporan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang industri dan perusahaan PT Gapura Angkasa beserta sumber daya manusianya dan kegiatan kerja pada divisi *compensation and benefit* beserta penjelasan terkait tujuan kerja magang dan prosedur pelaksanaan kerja magang di PT Gapura Angkasa CGK.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini membahas sejarah singkat PT Gapura Angkasa CGK, struktur organisasi perusahaan, dan landasan teori sebagai tinjauan pustaka yang berhubungan dengan pembahasan topik laporan praktik kerja magang.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada bab ini membahas penjabaran pelaksanaan kegiatan kerja magang mengenai jabatan dan kedudukan penulis di PT Gapura Angkasa CGK, beserta penjabaran dan mekanisme tugas yang

dilakukan oleh penulis terhadap pelaksanaan kerja magang terkait proses kerja, kendala-kendala yang ditemukan hingga solusi yang diberikan.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan selama penulis bekerja di PT Gapura Angkasa CGK dan pemberian saran dari penulis untuk perusahaan seperti saran yang dapat membangun serta dibutuhkan agar perusahaan menjadi lebih baik untuk kedepannya.