

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia. Garuda Indonesia pertama kali mengudara pada tahun 1940-an yaitu masih dalam era pendudukan Belanda. Pada saat itu Garuda Indonesia masih bernama Indonesian Airways. Pada awalnya Garuda Indonesia merupakan hasil kerjasama antara pemerintah Indonesia dengan maskapai asal belanda yaitu Koninklijke Luchtvaart Maatschappij (KLM), kemudian semua sahamnya dimiliki oleh Indonesia pada tahun 1953. Pada tahun 1953, Garuda Indonesia telah berhasil memiliki 27 pesawat berserta staf-staf profesional..

Garuda memiliki banyak prestasi baik nasional maupun internasional. Pada tahun 2018 Garuda Indonesia mendapat peringkat ke-36 sebagai maskapai dengan tingkat OTP (*On Time Performance*) tertinggi didunia, Garuda Indonesia juga dinobatkan sebagai maskapai terbaik di Indonesia oleh Tripadvisor, Garuda juga mendapat peringkat sebagai maskapai bintang 5 selama 5 tahun berturut-turut oleh Skytrax sejak tahun 2014.

PT. Gapura Angkasa adalah perusahaan yang didirikan oleh 3 perusahaan BUMN asal Indonesia yaitu Garuda Indonesia, Angkasa Pura I, dan Angkasa Pura II. Gapura Angkasa bergerak pada usaha *ground handling* dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan. Pada awalnya Gapura Angkasa dibentuk untuk melakukan *service ground handling* untuk Garuda Indonesia, namun sekarang Gapura Angkasa sudah mencakup maskapai lain baik domestic maupun internasional. Pada magang kali ini, saya ditempatkan oleh Gapura Angkasa di unit *customer service* Garuda Indonesia di terminal 3 ultimate bandara Soekarno-Hatta.

Dalam melakukan pekerjaannya PT. Gapura Angkasa memiliki beberapa divisi yang berkerjasama dan bersinergi untuk melayani *customer* mereka baik maskapai maupun penumpang. Salah satu divisi tersebut adalah *customer service* yang memiliki peranan untuk membantu menyelesaikan masalah selama di bandara. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *customer service* harus mengetahui akar permasalahan, melihat opsi yang ada untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, baru mengeksekusinya.

Orang awam biasanya hanya menganggap tugas *customer service* ‘hanya’ melayani keluhan dari konsumen, tapi berdasarkan observasi saya dan pengalaman saya di Gapura Angkasa, seorang *customer service* juga turut menjadi perisai pertama dalam menghadapi suatu masalah dan bertugas menjaga *image* dari perusahaan agar tetap profesional dan kredibel, jadi jika seorang *customer service* gagal atau kurang baik dalam menyelesaikan suatu masalah, yang akan mengalami kerugian bukan hanya *customer* atau divisi *customer service* saja, namun seluruh perusahaan akan merasakan dampaknya, terlebih pada bisnis bandara.

Hingga saat ini saya mendapatkan banyak sekali ilmu mengenai *customer service* dari perkuliahan yang diikuti dari semester awal hingga akhir. Beragam cabang ilmu dalam jurusan *strategic communication* yang sangat berguna dalam menjadi *customer service*, salah satunya adalah *crisis communication*. Dalam menghadapi suatu krisis, ada beberapa cara untuk menanggapinya mulai dari klarifikasi hingga mengacuhkan krisis tersebut. Bagaimana seorang *customer service* menyelesaikan suatu masalah menunjukkan langsung bagaimana perusahaan tersebut melihat *customer*-nya.

Harapan saya melakukan kegiatan magang di PT. Gapura Angkasa adalah ingin mengembangkan bakat dan keahlian di bidang *service*. Hal tersebut sangat penting untuk dikembangkan dan dipelajari mengingat di masa depan kebutuhan akan bakat tersebut di semua industri sangat diperlukan. Selain itu penulis juga ingin memperluas wawasan seputar dunia *Marketing Communication* yang selama ini saya pelajari di kampus.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Ketertarikan saya dengan dunia aviasi membuat saya tertarik untuk melaksanakan kegiatan magang di perusahaan tersebut dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui peran, tugas, dan *skill* seorang *customer service* pada perusahaan aviasi.
2. Salah satu ilmu di perkuliahan yang dipelajari adalah *crisis communication*, jadi saya mau melihat dan mempelajari lebih dalam juga menerapkan konsep dan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan pada industri aviasi.
3. Untuk meningkatkan *softskill* seperti kerjasama tim, komunikasi, dan kedisiplinan. Dalam industri aviasi, waktu dan kejelasan adalah segalanya, oleh karena itu saya ingin meningkatkan lagi *softskill* saya pada bidang tersebut.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Sebelum melaksanakan kegiatan magang, penulis melalui beberapa tahapan yang harus dilakukan

a. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan oleh penulis selama 3 bulan, dimulai pada tanggal 10 maret 2021 dan berakhir pada 29 Mei 2021. Dalam sehari-hari, jam kantor di Garuda Indonesia dimulai pada pukul 09:00 dan berakhir pada 16:00 untuk *shift* pagi dan 20:30 sampai 06:00 untuk *shift* malam. Terkadang jam kantor dapat selesai lebih cepat karena sepi penumpang akibat pandemi.

b. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Dalam menjalani kegiatan magang, saya melakukan beberapa prosedur aplikasi magang di perusahaan. Berikut ini adalah rincian prosedur yang dilakukan pemegang selama melakukan kegiatan magang:

1. melakukan pencarian lowongan magang di bidang industri *customer service* dan hasil dari pencarian tersebut saya memutuskan untuk melamar ke PT. Gapura Angkasa melalui email HRD perusahaan pada 10 Februari 2021.
2. Pada tanggal 11 Februari 2021 Gapura Angkasa mengirimkan balasan yang menyatakan bahwa penulis diterima untuk melaksanakan kegiatan magang di Gapura Angkasa.
3. Pada tanggal 20 Februari 2021 penulis mengurus surat dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan pembuatan *pass* bandara.
4. Pada tanggal 23 Februari 2021 penulis pergi ke kantor Gapura di Rawa Bokor untuk mengajukan surat pembuatan *pass* bandara dan menjalani *training* singkat seperti hal-hal yang harus di hindari selama berada di lapangan dan pengenalan tentang Gapura Angkasa.
5. Pada tanggal 4 Maret 2021 penulis sudah menerima *invoice* untuk melakukan pembayaran *pass* bandara.
6. Pada tanggal 5 Maret 2021 penulis ke OtBan (Otoritas Bandara) di bandara Soekarno-Hatta untuk tes CBT dan foto *pass*.
7. Pada tanggal 8 Maret 2021 penulis menjalani pengenalan area *land side* di Terminal 3 bandara Soekarno-Hatta seperti *check-in counter, boarding gate, dan area arrival*.
8. Pada tanggal 10 Maret 2021 penulis menjalani pengenalan area *air side* di bandara Soekarno-Hatta seperti *runway, apron, taxiway*, dan mengunjungi unit GSE (*Ground Service Equipment*) sekaligus memulai proses magang pada hari itu juga.

Gambar 1.1 pas bandara

 **PAS ORANG BULANAN**
KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH I

BANDAR UDARA SOEKARNO-HATTA

04 JUN 2021
A B P
Terminal 1 2 3
GERALDO OCTAVINO E
GAPURA ANGKASA
H.GPA.01.CGK.140527



PERATURAN

- PAS ini milik Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I.
- Pemegang PAS Bandara wajib mematuhi peraturan-peraturan di bandara.
- Pelanggaran akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Kehilangan PAS Bandara atau yang menemukan wajib melaporkan ke Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I.

JL. C.2 Gedung Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Soekarno - Hatta Banten
19110 Telp : (021) 5591 2648, 5591 2650 Fax : (021) 5591 2651

KEPALA KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH I KELAS UTAMA



MOH. ALWI
PEMBINA UTAMA MADYA (IV/d)
NIP. 19610717 198803 1 011

Sumber: Olahan penulis