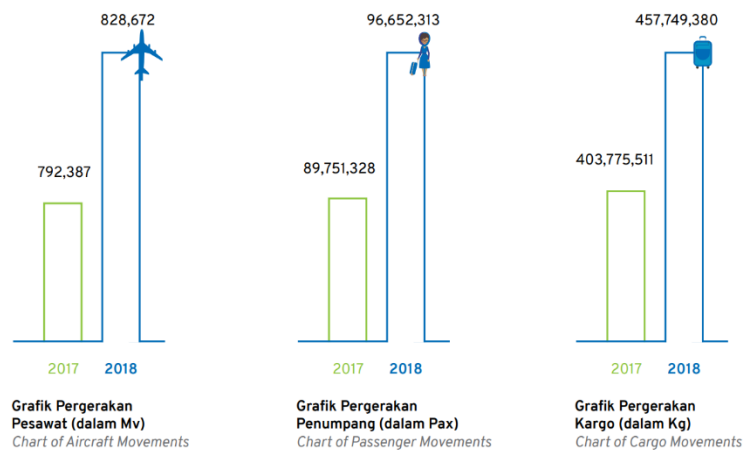


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan yang terbentang dari sabang sampai Merauke, Indonesia memiliki 17.499 pulau dengan luas wilayah Indonesia sekitar 7,81 juta km² (Kementrian Kelautan dan Perikanan, 2020). Dengan bentangan luasnya Indonesia tersebut, transportasi udara adalah jalan terbaik untuk menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya, baik untuk perpindahan masyarakat maupun transportasi logistik.



Gambar 1. 1 Statistik Transportasi Udara di bawah pengelola API

Source : Annual Report Angkasa Pura I, 2018

Tabel Kinerja Operasional Bandara Angkasa Pura II
Operational Performance Table of Angkasa Pura II Airport

Uraian Description	Pertumbuhan (2018:2017) Growth (2018:2017)	2018	2017	2016	2015	2014
Pergerakan Pesawat (dalam satuan Route) Airplane Movement (in Route units)	4,35%	856.886	821.188	723.799	632.418	630.584
Pergerakan Penumpang (dalam ribuan Pax) Passenger Movement (in thousands of Pax)	5,66%	111.454	105.484	95.175	84.292	85.131
Pergerakan Kargo (dalam Ton) Cargo Movement (in Tons)	16,73%	953.606	831.237	743.337	739.689	763.507

Gambar 1. 2 Statistik Transportasi Udara di bawah pengelola AP II

Source : Annual Report Angkasa Pura II, 2018

Dapat dilihat dari grafik diatas menunjukkan bahwa ada peningkatan pergerakan transportasi udara setiap tahunnya meliputi pergerakan pesawat, penumpang domestik ataupun penumpang interasional dan pergerakan kargo. Dengan kebutuhan transportasi udara yang semakin meningkat, peningkatkan kualitas pelayanan transportasi udara menjadi konsentrasi untuk semakin terus memperbaiki kualitas pelayanan bandara, baik pelayanan maskapai penerbangan maupun pelayanan kebandarudaraan. Kualitas layanan dan fasilitas bandara menjadi salah satu perhatian yang penting karena bandara menjadi wajah sebuah negara oleh karnanya pengelolaan kualitas pelayanan di bandar udara sangat penting untuk menjaga citra unggul negara itu sendiri. Menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memuaskan penumpang dan wisatawan merupakan keunggulan kompetitif yang penting untuk mencapai ekonomi yang berarti (Usman, Azis, & Harsanto, 2021).

Bandara udara sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol pretise tersendiri yang akan diingat oleh

penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan menurut (Awad, Alzaatreh, & AlMutawa, 2019) saat ini pelayanan bandara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar – masuk penumpang semata tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata.

Peningkatan permintaan terhadap transportasi udara harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan bandara. Hal ini menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan pengelola bandara di Indonesia. PT Angkasa Pura II yang diamanatkan untuk mengelola 19 bandar udara di Indonesia bagian barat juga terus meningkatkan kualitasnya. Sesuai dengan program AKHLAK BUMN yang menjadi core value transformasi BUMN menuju Indonesia maju. Sejalan dengan hal tersebut, PT Angkasa Pura Solusi (APS) yang merupakan anak usaha dari PT Angkasa Pura II berfokus pada empat bidang usaha yaitu passenger service, facility service, aviation security, serta retail & media. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa terkait bandar udara, PT Angkasa Pura Solusi perlu menyadari sepenuhnya urgensi dalam menciptakan tata kelola organisasi yang baik atau *good corporate governance* sebagai pola pikir dan pola kerja yang diterapkan diseluruh jajaran perusahaan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas demi terciptanya sistem manajemen yang efisien dan efektif. Prinsip-prinsip *good corporate governance* (GCG) dapat menjadi landasan dalam menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi kepentingan para pemegang saham, masyarakat secara luas, dan berbagai pemangku

kepentingan lainnya (pegawai, konsumen, regulator, mitra kerja dan lain-lain) baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Secara umum sistem manajemen berbasis ISO diterapkan untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi serta memberikan suatu kerangka kerja yang komprehensif untuk menjadi tempat tumpuan proses-proses yang membantu untuk menjamin tercapainya tujuan-tujuan utama bisnis melalui standar prosedur yang disyaratkan masing-masing sistem sehingga diharapkan dengan adanya implementasi sistem manajemen berbasis ISO akan menyebabkan terciptanya suatu kualitas yang baik dari kualitas produk dan kualitas layanan.

Penerapan ISO 9001 ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan sistem manajemen mutu perusahaan dan juga memandu perusahaan untuk memperbaiki kinerja dalam memenuhi dan melampaui kepuasan pelanggan. Kemudian penerapan ISO 31000 memiliki tujuan agar perusahaan dapat menjaga keberlanjutan kinerjanya, dengan mengidentifikasi, mengelola, memonitor, dan mengurangi terjadinya risiko dalam bisnis. Dengan implementasi sistem manajemen risiko membantu perusahaan untuk mengambil tindakan pencegahan terhadap masalah yang dihadapi setiap unit, selain itu perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Lalu sistem manajemen anti penyuapan ISO 37001 sangat perlu diimplementasikan untuk menciptakan organisasi yang bersih dan berintegritas, yang mampu mendukung dan mewujudkan proses bisnis yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), termasuk bebas dari

kecurangan, gratifikasi dan penyuapan. Perilaku penyuapan dapat menimbulkan masalah yang serius dalam sosial, moral, ekonomi, politik dan penyuapan dapat juga meningkatkan biaya bisnis, menimbulkan ketidakpastiaan pada transaksi komersial, meningkatkan biaya barang dan jasa, mengurangi mutu produk dan jasa, merusak kepercayaan bisnis dan mengganggu keadilan serta operasi pasar.

1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang

Maksud dari pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai tambahan wawasan dan pengalaman di dunia kerja bagi penulis yang mana nantinya akan bermanfaat untuk penulis sebagai bekal di dunia kerja. Adapun selain itu pelaksanaan kerja magang ini juga merupakan salah satu syarat kewajiban akademis yang harus dilakukan oleh seluruh mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara untuk mendapatkan gelar strata satu.

Selain itu, ada beberapa tujuan kerja magang lainnya dari pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis diantaranya yaitu adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran secara umum mengenai proses bisnis perusahaan dan dunia kerja.
2. Mendapatkan soft skill dalam dunia kerja yang belum didapatkan selama masa perkuliahan.
3. Menganalisis kendala-kendala yang dihadapi perusahaan PT Angkasa Pura Solusi.
4. Mengembangkan *critical thinking* penulis dalam menangani permasalahan yang ada di perusahaan.

5. Mengimplementasikan teori dan ilmu manajemen yang telah di pelajari selama masa perkuliahan.
6. Mengembangkan dan mempersiapkan diri bagi penulis untuk menghadapi dunia kerja.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis melakukan kerja magang selama enam bulan atau setara dengan 800 jam kerja, dimulai pada bulan Desember 2022 sampai dengan bulan Mei 2022. Data penjabaran pelaksanaan kerja magang sebagai berikut.

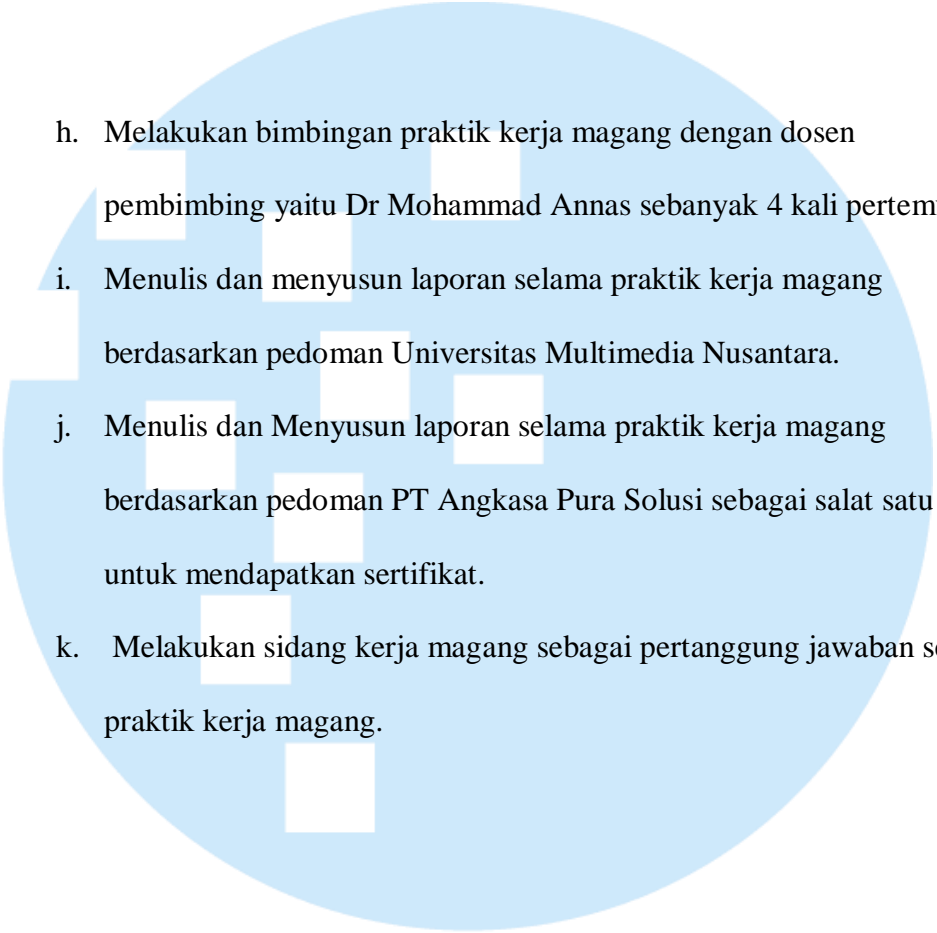
Nama Perusahaan	: PT Angkasa Pura Solusi
Bidang Usaha	: Pelayanan Bandar Udara
Alamat Perusahaan	: Bandar udara Internasional Soekarno- Hatta, Terminal 3 Domestik Lantai 4
No. Telepon	: (021) 395 083 11/10
Periode Kerja Magang	: 1 Desember 2021 – 31 Mei 2022
Waktu Kerja Magang	: Senin – Jumat, 08.00 – 17.00
Penempatan Subunit	: Risk Management

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Adapun prosedur kerja magang yang dilakukan penulis untuk mengikuti kerja magang adalah aturan yang berlaku berdasarkan prosedur Universitas Multimedia Nusantara dan PT Angkasa Pura Solusi yaitu sebagai berikut:

- a. Meminta surat pengantar kerja magang kepada fakultas prodi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
- b. Pengajuan *Curriculum Vitae* (CV) beserta surat pengantar magang kepada Human Capital (HC) PT Angkasa Pura Solusi.
- c. Melakukan pemenuhan panggilan interview dengan Human Capital (HC) PT Angkasa Pura Solusi di Head Office PT APS Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3 Domestik, Gedung Perkantoran Lantai 4.
- d. Menandatangani kontrak kerja magang yang diterima dari Human Capital PT Angkasa Pura Solusi.
- e. Melakukan registrasi di sistem kampus merdeka UMN.
- f. Terhitung efektif kerja mulai dari 1 Desember 2022 di unit Risk Management PT Angkasa Pura Solusi.
- g. Melakukan input daily activity selama proses praktik kerja magang.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

- 
- h. Melakukan bimbingan praktik kerja magang dengan dosen pembimbing yaitu Dr Mohammad Annas sebanyak 4 kali pertemuan.
 - i. Menulis dan menyusun laporan selama praktik kerja magang berdasarkan pedoman Universitas Multimedia Nusantara.
 - j. Menulis dan Menyusun laporan selama praktik kerja magang berdasarkan pedoman PT Angkasa Pura Solusi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan sertifikat.
 - k. Melakukan sidang kerja magang sebagai pertanggung jawaban selama praktik kerja magang.

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA