

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang Perusahaan

PT Angkasa Pura Solusi merupakan anak perusahaan PT Angkasa Pura II (Persero) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa terkait bandar udara yang saat ini mengelola 19 bandara di Indonesia. PT Angkasa Pura Solusi berfokus pada empat bidang usaha yaitu passenger service, facility service, aviation security, serta retail & media. Passenger service meliputi layanan lounge, membership, concierge express dan passenger service support. Facility service meliputi layanan operation & maintenance, parking, cleaning service dan project (untuk pekerjaan di luar bandara). Aviation security meliputi layanan security meliputi layanan security airport dan security umum. Retail & media meliputi layanan retail, media, wrapping, SMILLE center, airport health center, concessionaire dan co-working space.

PT Angkasa Pura Solusi mempunyai dua anak perusahaan yaitu PT Angkasa Pura Solusi Integra (APSI) dan PT Angkasa Pura Sarana Digital (APSD). PT APSI mempunyai fokus menyediakan sumber daya manusia dalam bisnis bandara dan layanan profesional, layanan yang ditawarkan antara lain penyediaan jasa tenaga kerja, konsultasi, Pendidikan dan pelatihan serta MICE. PT APSD mempunyai fokus sebagai penyedia solusi layanan digital, layanan yang ditawarkan antara lain digital infrastruktur (network, service, solution) dan non digital infrastruktur (platform, payment, product).

2.2 Visi Misi Perusahaan

Visi PT Angkasa Pura Solusi adalah menjadi penyedia layanan terintegrasi yang terkemuka dan percaya di Kawasan.

Misi PT Angkasa Pura Solusi memiliki dua versi, yaitu versi pendek dan versi panjang. Versi pendek misi Angkasa Pura Solusi yaitu menumbuhkan kembangkan ragam usaha dan layanan terdepan dan inovatif untuk meningkatkan nilai ekosistem aviasi, pariwisata dan bisnis Indonesia. Sedangkan versi lengkap misi Angkasa Pura Solusi yaitu:

1. **Sustainable and competitive growth** : *Grow solid, competitive and value enhancing businesses through integrated and innovative solutions to achieve customers operational excellence.*

Pertumbuhan yang berkelanjutan dan kompetitif: Menumbuhkan bisnis yang solid, kompetitif, dan meningkatkan nilai melalui solusi terintegrasi dan inovatif untuk mencapai operasional pelanggan yang unggul.

2. **Business expansion with customer-oriented focus** : *Grow and expand the market nationally and globally by providing highest level services, maintaining world-class standard and stellar customer satisfaction*

Ekspansi bisnis dengan fokus orientasi pada pelanggan: Tumbuh dan memperluas pasar secara nasional dan global dengan menyediakan layanan tingkat tertinggi, mempertahankan standar kelas dunia dan kepuasan pelanggan yang luar biasa

3. **Integrator for business service-related ecosystem**: *Reinforce cooperation & synergy with all stakeholders in the business services ecosystem to provide integrated end-to-end services*

Integrator untuk ekosistem terkait layanan bisnis: Memperkuat kerja sama & sinergi dengan semua pemangku kepentingan di ekosistem layanan bisnis untuk menyediakan layanan dari ujung ke ujung yang terintegrasi

4. **Enhance company capability through HC development:** *Develop talent competence & capability to achieve world-class standard and enhance company capability and capacity*

Meningkatkan kapabilitas perusahaan melalui pengembangan sumber daya manusia: Mengembangkan kompetensi & kapabilitas sumber daya manusia untuk mencapai standar kelas dunia, serta meningkatkan kapabilitas dan kapasitas perusahaan

5. **Smart services and solutions through smart teamwork:** *Promote smart teamwork with entrepreneurial, professional and agile mindset in competitive, fair and lean structure to deliver smart services and thrive in the industry*

Layanan dan solusi cerdas melalui kerja tim yang cerdas: Mempromosikan kerja tim yang cerdas dengan pola pikir kewirausahaan, profesional, dan gesit dalam struktur yang kompetitif, adil, dan ramping untuk memberikan layanan cerdas dan berkembang di industri

2.3 Nilai Perusahaan

Budaya perusahaan atau *corporate culture* merupakan nilai-nilai yang dianut dan diturunkan dalam tradisi, kode etik, lingkungan kerja, perilaku, dan interaksi yang terjadi dalam internal Angkasa Pura Solusi. Nilai atau budaya perusahaan yang digunakan oleh Angkasa Pura Solusi mengadaptasi dari nilai-nilai organisasi Kementerian BUMN dan induk perusahaan yaitu AKHLAK.

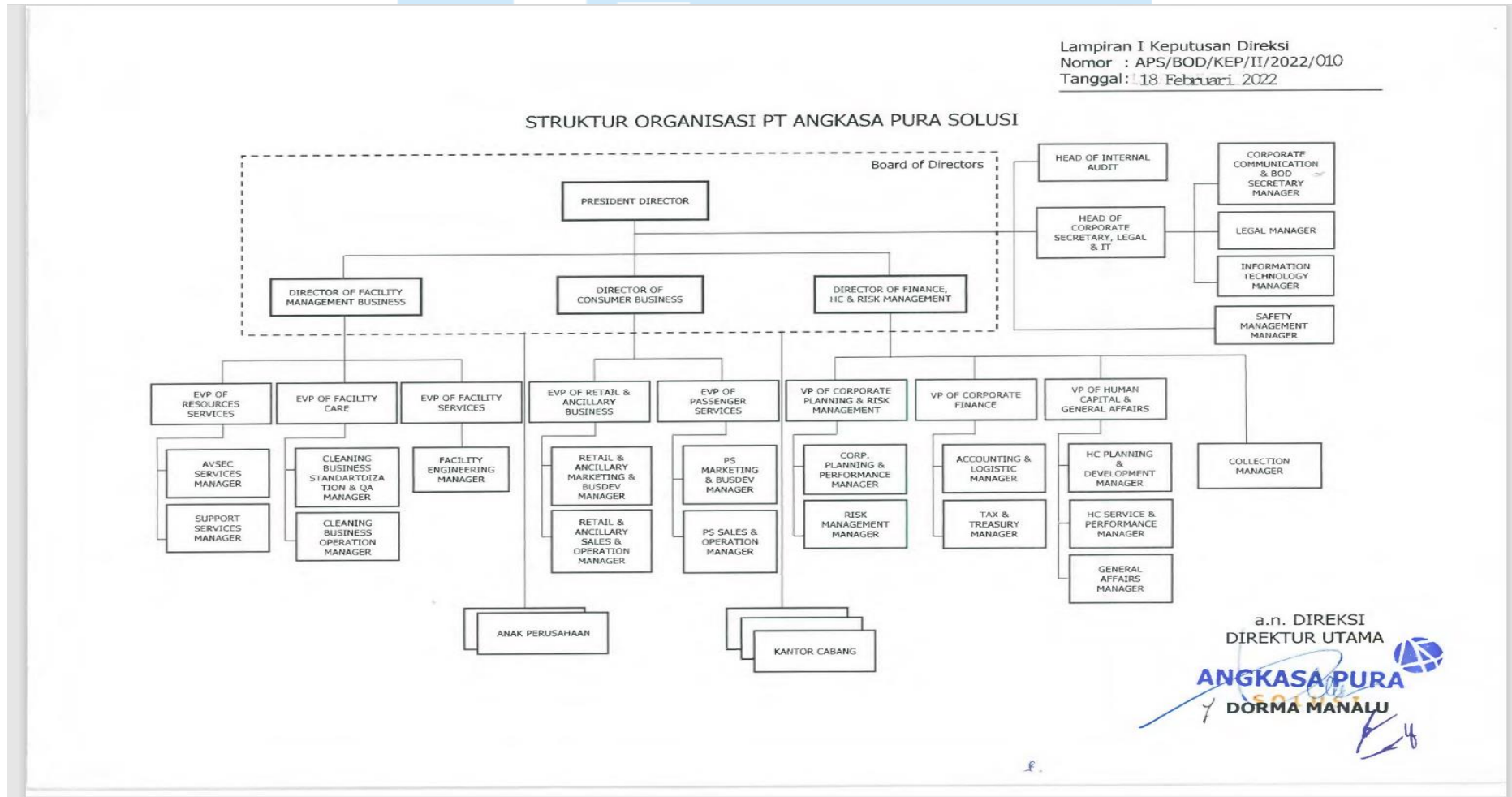
Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
Kata Kunci: Integritas, tulus, konsisten, dapat dipercaya

Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

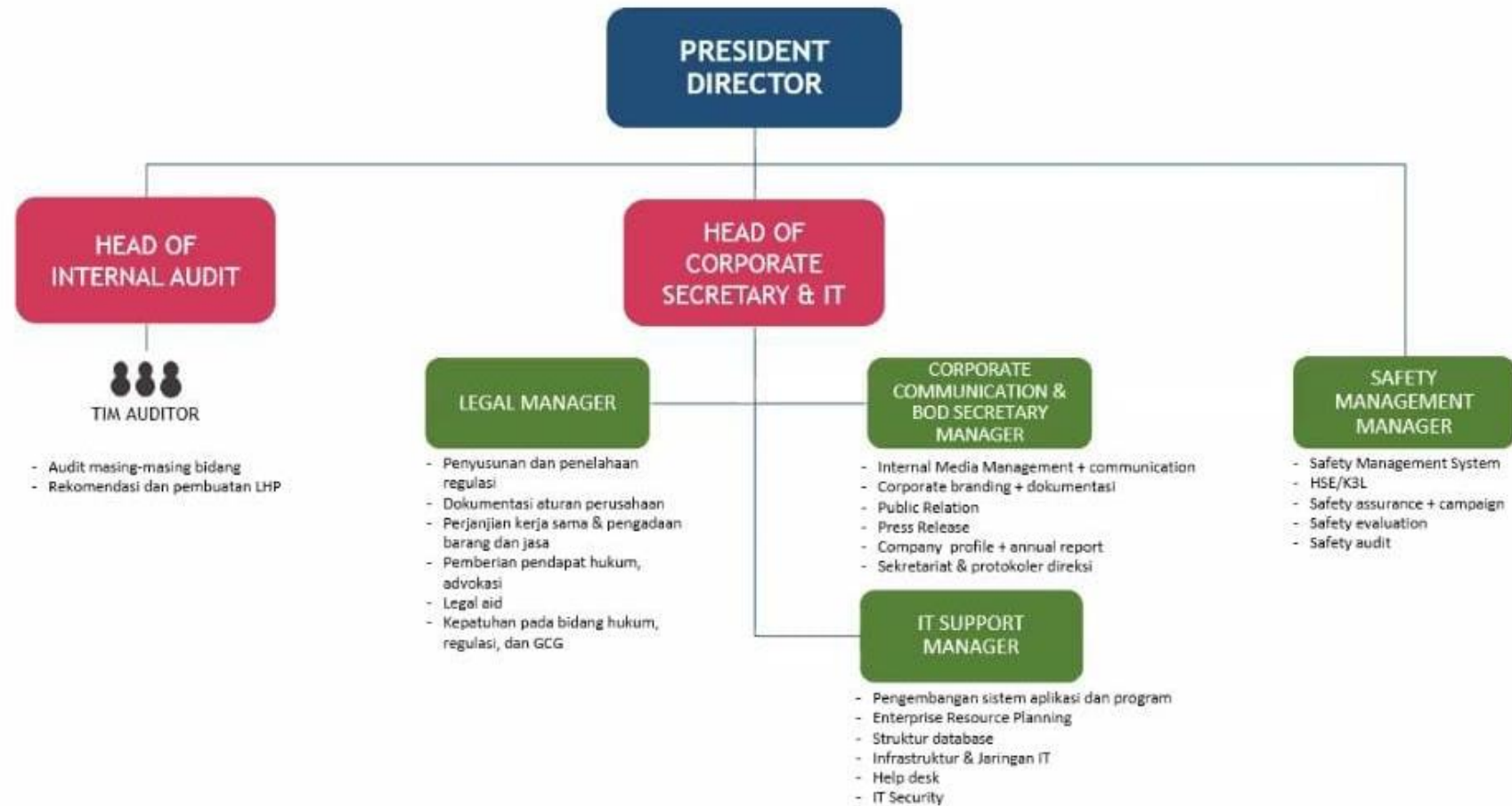
- 
- Kata kunci: Kinerja terbaik, sukses, keberhasilan, learning, agility, ahli dibidangnya
- Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan
- Kata Kunci: Peduli, menghargai keberagaman, dan perbedaan
- Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- Kata kunci: Komitmen, dedikasi, kontribusi
- Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan ataupun menghadapi perubahan
- Kata Kunci: Inovasi, antusias terhadap perubahan, proaktif
- Kolaboratif : Mendorong kerja sama sinergis
- Kata Kunci: Kesiapan bekerja sama, sinergi untuk hasil yang lebih baik

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

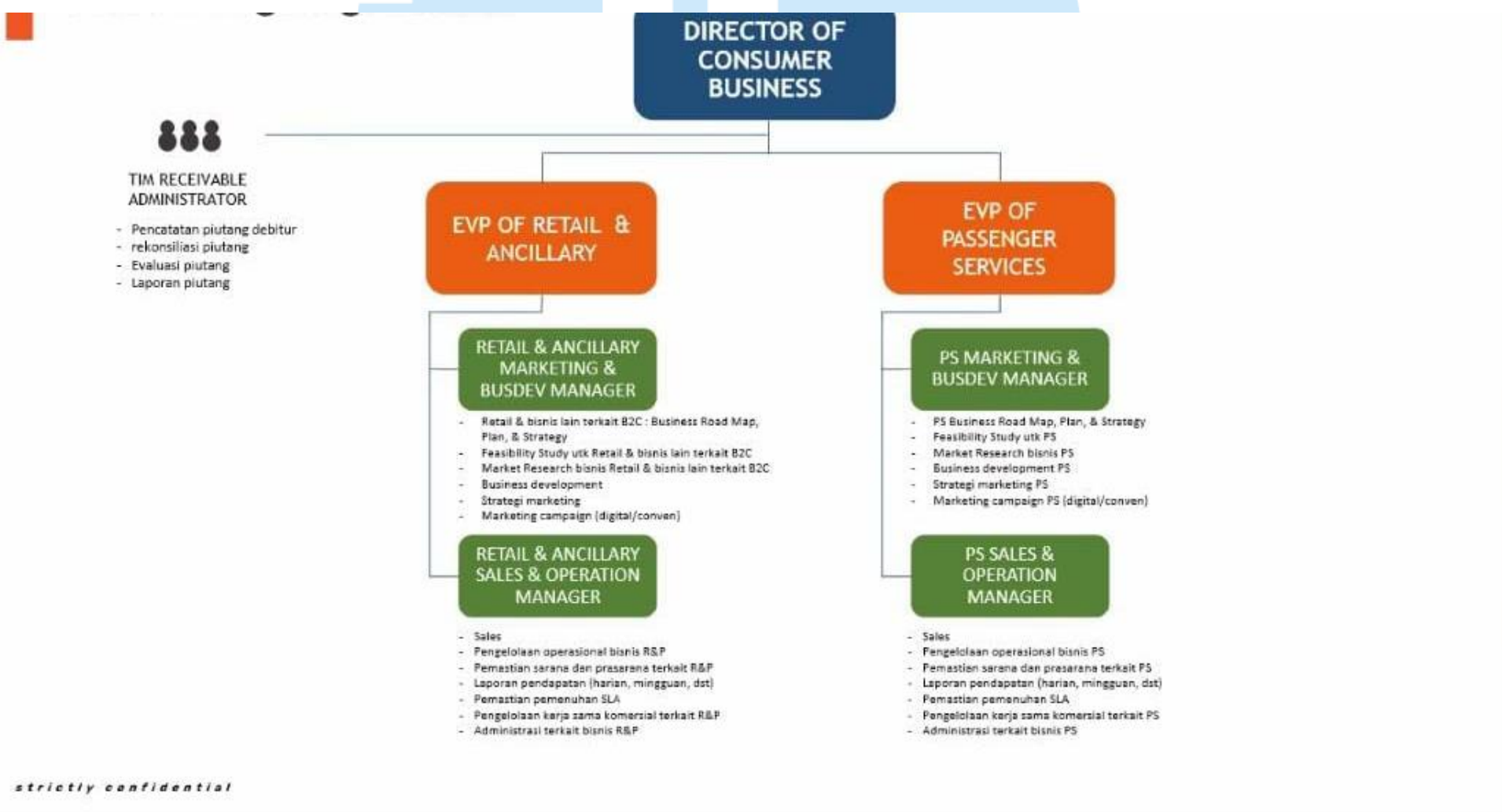


Gambar 2 1 Struktur Organisasi Perusahaan
Source : Data Perusahaan, 2022



strictly confidential

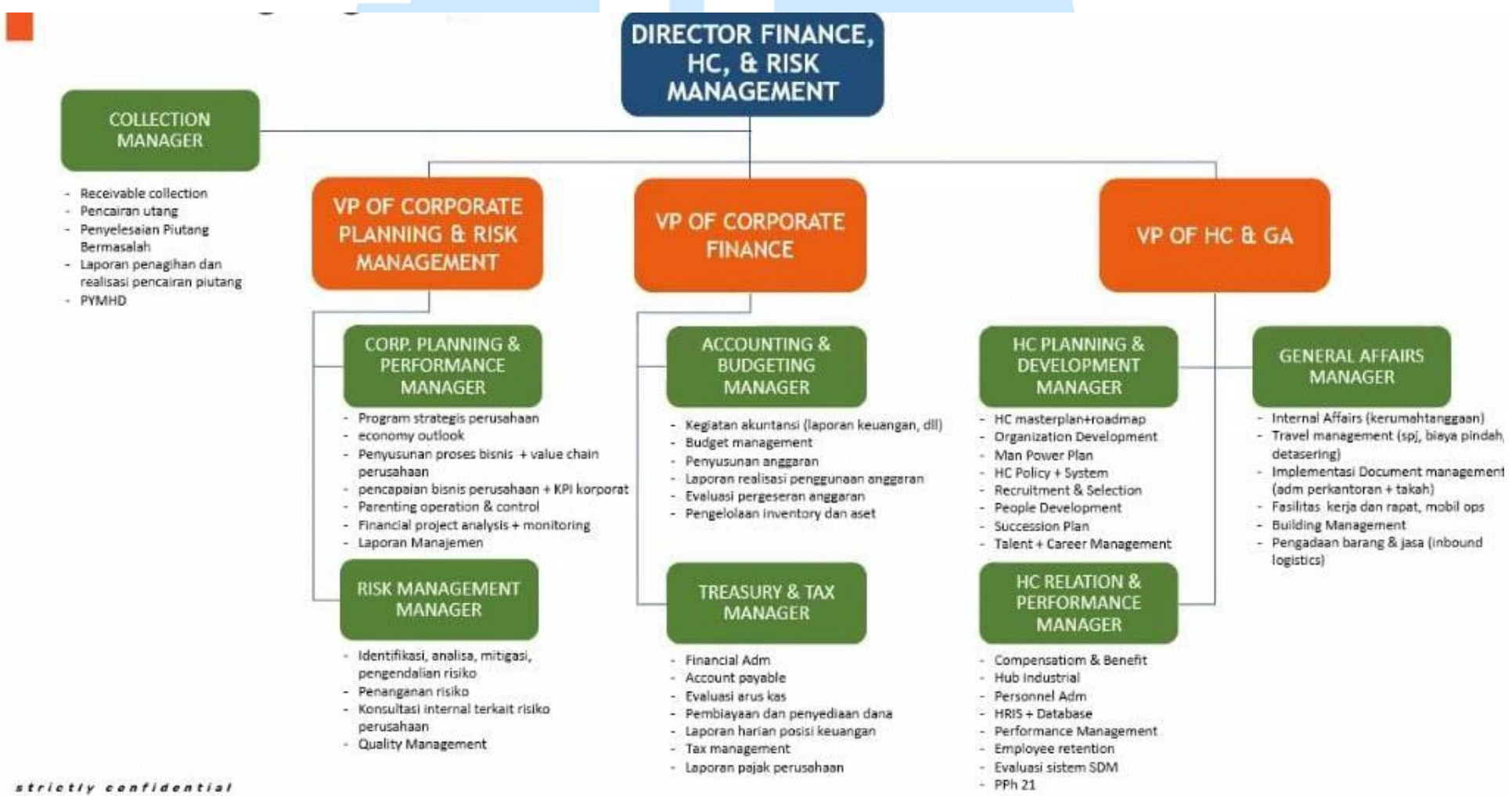
Gambar 2.2 Work Breakdown Structure Direktur Utama
Source : Data Perusahaan, 2022



Gambar 2.3 Work Breakdown Structure Direktur Comersil
 Source : Data Perusahaan, 2022



Gambar 2 4 Work Breakdown Structure Direktur Operasional
 Source : Data Perusahaan, 2022



strictly confidential

Gambar 2.5 Work Breakdown Structure Direktur Keuangan
Source : Data Perusahaan, 2022

2.5 Tinjauan Pustaka

2.5.1 Manajemen

Menurut (Williams, 2018), Manajemen merupakan proses pengelolaan organisasi untuk mencapai tujuan seperti mengintegrasikan pekerjaan orang melalui perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan sumber daya organisasi.

Manajemen adalah pengolahan perusahaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan orang dan sumber daya organisasi lainnya (William G. Nickels, 2012).

Dari pengertian-pengertian manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan aktivitas koordinasi dan mengawasi kegiatan perusahaan sehingga kegiatan perusahaan selesai dan tujuan perusahaan tercapai secara efisien dan efektif. Manajemen memiliki fungsi yang terbagi menjadi 4 (William G. Nickels, 2012) yaitu :

1. *Planning*

Planning merupakan aktivitas yang mencakup penentuan tujuan organisasi, pengembangan strategi untuk mencapai tujuan perusahaan, menentukan sumber daya yang dibutuhkan serta menentukan anggaran organisasi.

2. *Organizing*

Organizing mencakup rancangan struktur organisasi dan menciptakan kondisi dimana setiap orang dan segala sesuatu bekerja sama untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

3. *Leading*

Leading berfungsi untuk menciptakan visi untuk organisasi dan mengkomunikasikan, membimbing, melatih dan memotivasi orang lain untuk mencapai tujuan dan sasaran secara tepat waktu. Selain itu memiliki fungsi untuk memberdayakan karyawan, memberi mereka kebebasan sebanyak mungkin untuk mengarahkan dan memotivasi diri sendiri.

4. *Controlling*

Controlling mencakup penetapan standar yang jelas dimana ini berfungsi untuk menentukan apakah suatu organisasi maju sesuai dengan tujuan dan sasarannya. Pada intinya bertujuan untuk mengukur apakah organisasi berjalan sesuai dengan tujuannya.

2.5.2 Manajemen Risiko

Menurut (Alhawari, 2012), Manajemen risiko merupakan strategi, metode, dan alat pendukung perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengendalikan risiko ke tingkat selera risiko yang dapat diterima.

Manajemen risiko merupakan serangkaian tindakan dan pendekatan yang disinkronkan untuk mengarahkan perusahaan untuk meminimalkan risiko untuk mencapai tujuan perusahaan (Gurtu, 2021).

Manajemen Risiko dalam suatu proyek melibatkan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi yang dapat berdampak negatif pada biaya, jadwal dan sasaran mutu proyek dan kuantifikasi dampak risiko potensial dan penerapan langkah-langkah mitigasi untuk meminimalkan potensi dampak risiko (Nadeem Ehsan et al,2012).

Menurut (Szaruga, 2020), manajemen risiko adalah proses pengambilan keputusan dengan implementasi tindakan yang ditujukan untuk meningkatkan kemungkinan pencapaian tujuan yang dikejar untuk memastikan bahwa organisasi dapat terus berfungsi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko merupakan pengendalian ketidakpastiaan atas tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan dengan cara mengidentifikasi risiko, tujuannya untuk meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan perusahaan.

2.5.3 ISO (International Organization for Standardization)

International Organization for Standardization (ISO) merupakan standar internasional dalam sebuah sistem manajemen untuk pengukuran mutu organisasi. ISO memegang peranan penting dalam mengukur bagaimana kredibilitas perusahaan yang ingin bersaing secara global dan juga salah satu cara untuk meningkatkan sistem manajemen mutunya (*Management Priority System Certification*, 2018).

Menurut (Semuel, 2012) mutu barang dan jasa dapat tercermin dari sistem manajemen mutu yang dijalankan oleh organisasi, karenanya organisasi memerlukan standar mutu yang berkualitas internasional.

ISO pada hakekatnya adalah program perubahan organisasi yang memerlukan transformasi budaya organisasi, proses dan keyankinan (Parnchareon & Girardi, 2003).

2.5.4 ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan

International Organization for Standardization (ISO) 37001 merupakan sebuah standar yang mengatur tentang sistem manajemen anti penyuapan yang berisikan panduan manajemen untuk mengeliminasi setiap tindakan yang mengarah pada bentuk penyuapan (Badan Standar Nasional, 2021).

Sistem manajemen anti penyuapan ISO 37001:2016 adalah salah satu instrumen mutakhir yang dipergunakan untuk mencegah tindakan korupsi baik di sektor pelayanan public maupun perusahaan (Fasa & Sani, 2020)

ISO 37001 menetapkan persyaratan dan memberikan panduan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara, meninjau, dan meningkatkan sistem manajemen anti penyuapan. Sistem dapat berdiri sendiri atau dapat diintegrasikan ke dalam sistem manajemen secara keseluruhan (Badan Standarisasi Nasional, 2016).

Dapat diartikan bahwa ISO 37001 menetapkan implementasi dengan pengorganisian kebijakan, prosedur, dan pengendalian yang wajar dan proporsional sesuai dengan risiko penyuapan yang dihadapi organisasi.

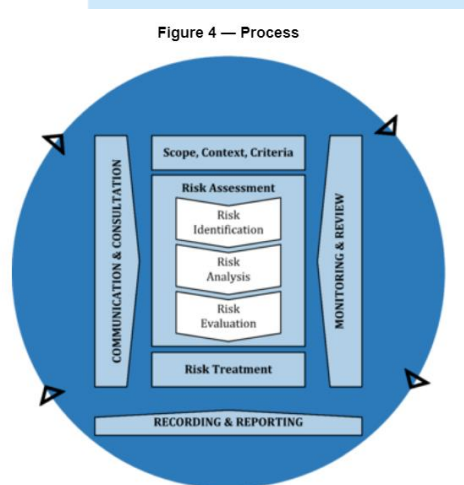
ISO 37001 membahas hal-hal berikut dalam kaitannya dengan organisasi (ISO, 2016) yaitu :

1. Penyuapan di sektor public, swasta, dan nirlaba
2. Suap oleh organisasi
3. Penyuapan oleh personel organisasi yang bertindak atas nama organisasi atau untuk keuntungannya
4. Penyuapan oleh rekan bisnis organisasi yang bertindak atas nama organisasi atau keuntungannya
5. Penyuapan organisasi
6. Suap kepada personel organisasi terkait dengan kegiatan organisasi
7. Penyuapan rekan bisnis organisasi dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi
8. Suap langsung dan tidak langsung

2.5.5 ISO 31000:2018 Manajemen Risiko

ISO 31000 manajemen risiko merupakan pedoman yang memberikan prinsip, kerangka kerja dan proses untuk mengelola risiko dimana ini dapat digunakan oleh organisasi manapun terlepas dari ukuran, aktivitas, atau sektornya (International Organization for Standardization, 2018).

Proses manajemen risiko berdasarkan ISO 31000:2018



Gambar 2 6 Risk Management Process

Source : ISO:31000 2018

Proses manajemen risiko meliputi lima kegiatan, yaitu komunikasi dan konsultasi, menentukan konteks, penilaian risiko, perlakuan risiko dan monitoring serta review. Untuk assessmen risiko sendiri termasuk tiga bagian didalamnya, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi risiko.

2.5.6 ISO 9001:2015 Manajemen Mutu

International Organization for Standardization (ISO) 9001 adalah standar de facto untuk sistem manajemen mutu (Zimon, 2020). Sistem manajemen ISO

9001 ini dapat disesuaikan penggunaannya dan karena penggunaan globalnya dapat mendukung penerapan strategi perusahaan secara operasional dan taktis.

ISO 9001 merupakan pendekatan yang mampu mengubah proses dan kualitas produk serta memuaskan kebutuhan konsumen (Arnaldo & Lorente, 2020).

Menurut (Blessner, A, Mazzuchi, & sarkani, 2012) manfaat dari ISO 9001 terbagi menjadi 2 yaitu manfaat internal dan manfaat eksternal. Manfaat internal mencakup peningkatan operasional, peningkatan fokus pada perbaikan berkelanjutan, peningkatan kualitas produk atau proses, dan mengurangi biaya. Manfaat eksternal mencakup peningkatan posisi kompetitif, peningkatan kepuasan pelanggan, dan peningkatan kemampuan untuk memasuki pasar internasional.

Dalam ISO 9001:2015 terdapat 7 prinsip – prinsip implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001 yaitu:

1. Prinsip 1 (Fokus kepada pelanggan)
2. Prinsip 2 (Kepemimpinan)
3. Prinsip 3 (Pelibatan orang)
4. Prinsip 4 (Pendekatan proses)
5. Prinsip 5 (Peningkatan)
6. Prinsip 6 (Bukti berdasarkan keputusan yang dibuat)
7. Prinsip 7 (Manajemen relasi)