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 longue, 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).

MULTIMEDIA NUSANTARA

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 menumbuh 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 interkasi yang terjadi dalam internal Angkasa Pura Solusi. Nilai atau budaya perusahaan yang digunakan oleh Angkasa Pura Solusi mengadaptasi dari nilai-nilai organisasi Kementrian 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 berimovasi dan antusias dalam menggerakan ataupun

menghadapi perubahan

Kata Kunci: Inovasi, antusias terhadap perubahan, proaktif

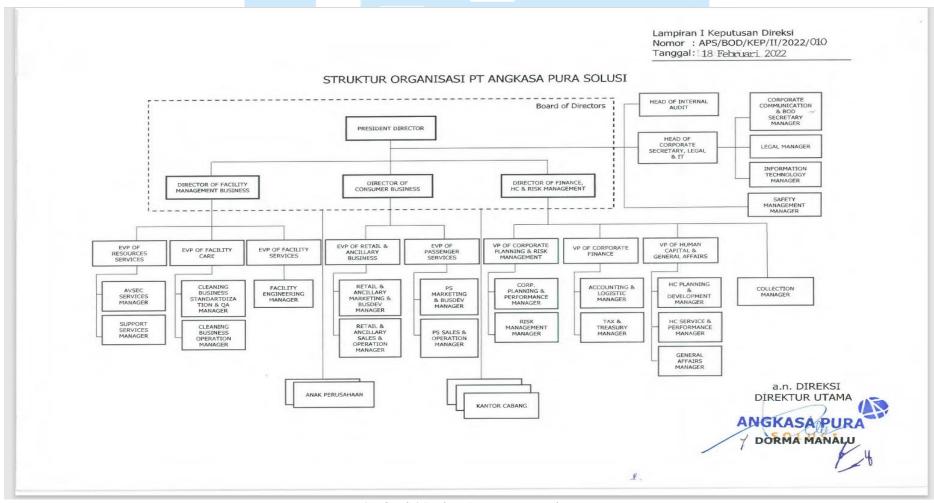
Kolaboratif : Mendorong kerja sama sinergis

Kata Kunci: Kesediaan bekerja sama, sinergi untuk hasil yang

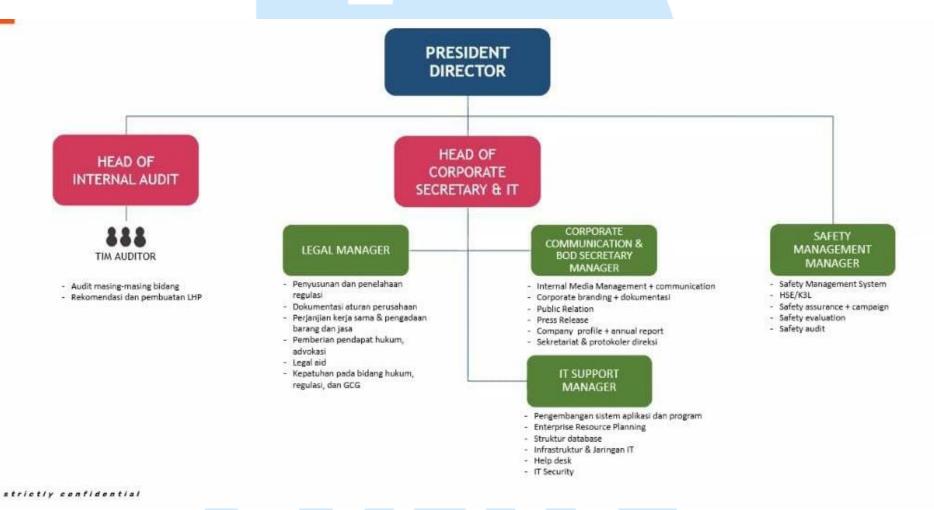
lebih baik

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2 1 Struktur Organisasi Perusahaan Source : Data Perusahaan, 2022 13



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

UNIVERSITAS MULTIMEDIA

DIRECTOR OF CONSUMER BUSINESS



TIM RECEIVABLE ADMINISTRATOR

- Pencatatan piutang debitur
- rekonsiliasi piutang
- Evaluasi piutang
- Laporan plutang

EVP OF RETAIL & ANCILLARY

RETAIL & ANCILLARY MARKETING & BUSDEV MANAGER

- Retail & bisnis lain terkait 82C : Business Road Map, Plan, & Strategy
- Feasibility Study utk Retail & bisnis lain terkalt B2C
- Market Research bisnis Retail & bisnis lain terkait 82C
- Business development
- Strategi marketing
- Marketing campaign (digital/conven)

RETAIL & ANCILLARY SALES & OPERATION MANAGER

- Sale
- Pengelolaan operasional bisnis R&P
- Pemastian sarana dan prasarana terkait R&P
- Laporan pendapatan (harian, mingguan, dst)
- Pemastian pemenuhan SLA
- Pengelolaan kerja sama komersial terkait R&P
- Administrasi terkait bisnis R&P

EVP OF PASSENGER SERVICES

PS MARKETING & BUSDEV MANAGER

- PS Business Road Map, Plan, & Strategy
- Feasibility Study utk PS
- Market Research bisnis PS
- Business development PS
- Strategi marketing PS
- Marketing campaign PS (digital/conven)

PS SALES & OPERATION MANAGER

- Sales
- Pengelolaan operasional bisnis PS
- Pemastian sarana dan prasarana terkait PS
- Laporan pendapatan (harian, mingguan, dst)
- Pemastian pemenuhan SLA
- Pengelolaan kerja sama komersial terkait PS
- Administrasi terkait bisnis PS

strictly confidential

Gambar 2 3 Work Breakdown Structure Direktur Comersil Source: Data Perusahaan, 2022

UNIVERSITAS MUITIMEDIA

DIRECTOR OF **FACILITY** MANAGEMENT BUSINESS

TIM RECEIVABLE ADMINISTRATOR

- Pencatatan piutang debitur
- rekonsiliasi plutang
- Evaluasi piutang
- Laporan piutang

EVP OF RESOURCE **SERVICES**

AVSEC SERVICES MANAGER

- Pengelolaan kerja sama pengadaan jasa AVSEC
- Memastikan ketersediaan jumlah dan kapabilitas personil (termasuk L/R)
- QA operasional kegiatan pengamanan
- Administrasi terkait bisnis jasa AVSEC

SUPPORT SERVICES MANAGER

- Pengelolaan kerja sama pengadaan jasa pendukung (CSO, helper, admin, dll)
- Memastikan ketersediaan jumlah dan kapabilitas personil (termasuk L/R bila diperlukan)
- QA operasional kegiatan jasa pendukung
- Administrasi terkait bisnis jasa pendukung

EVP OF **FACILITY** CARE

CLEANING BUSINESS STANDARDIZATION & QA MANAGER

- Standarisasi kapabilitas dan kebutuhan SDM + tools
- Kebijakan bisnis Cleaning Service
- Evaluasi cleaning business secara keseluruhan

CLEANING BUSINESS **OPERATION**

- Pengelolaan kerja sama pekerjaan Cleaning Service
- Memastikan ketersediaan jumlah
- Administrasi bisnis Cleaning Service

TIM BUSINESS DEVELOPMENT EVP OF

FACILITY

SERVICES

FACILITY

ENGINEERING

MANAGER - Pengelolaan kerja sama pekerjaan

- Memastikan pemenuhan SLA

- Administrasi bisnis facility

- Memastikan ketersediaan jumlah

dan kapabilitas personil + sparepart

Project + OM

engineering

- Kajian bisnis pengembangan jasa facility/resources management
- Business Road Map and Plan
- Marketing
- Market research
- Penetapan target capalan bisnis

MANAGER

- dan kapabilitas personil + tools

- Monitoring pelaksaan pekerjaan Cleaning dan SLA

strictly confidential

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

UNIVERSITAS

DIRECTOR FINANCE, HC, & RISK MANAGEMENT

COLLECTION

- Receivable collection
- Pencairan utang
- Penyelesaian Piutang Bermasalah
- Laporan penagihan dan realisasi pencairan piutang
- PYMHD

VP OF CORPORATE PLANNING & RISK MANAGEMENT

CORP. PLANNING & PERFORMANCE MANAGER

- Program strategis perusahaan
- economy outlook
- Penyusunan proses bisnis + value chain perusahaan
- pencapaian bisnis perusahaan + KPI korporat
- Parenting operation & control
- Financial project analysis + monitoring
- Laporan Manajemen

RISK MANAGEMENT MANAGER

- Identifikasi, analisa, mitigasi, pengendalian risiko
- Penanganan risiko
- Konsultasi internal terkait risiko perusahaan
- Quality Management

VP OF CORPORATE FINANCE

ACCOUNTING & BUDGETING MANAGER

- Kegiatan akuntansi (laporan keuangan, dll)
- Budget management
- Penyusunan anggaran
- Laporan realisasi penggunaan anggaran
- Evaluasi pergeseran anggaran
- Pengelolaan inventory dan aset

TREASURY & TAX MANAGER

- Financial Adm
- Account payable
- Evaluasi arus kas
- Pembiayaan dan penyediaan dana
- Laporan harian posisi keuangan
- Tax management
- Laporan pajak perusahaan

VP OF HC & GA

HC PLANNING & DEVELOPMENT MANAGER

- HC masterplan+roadmap
- Organization Development
- Man Power Plan
- HC Policy + System
 Recruitment & Selection
- People Development
- Succession Plan
- Talent + Career Management

HC RELATION & PERFORMANCE MANAGER

- Compensation & Benefit
- Hub Industrial
- Personnel Adm
- HRIS + Database
- Performance Management
- Employee retention
- Evaluasi sistem SDM
- PPh 21

GENERAL AFFAIRS

MANAGER

- Internal Affairs (kerumahtanggaan)
- Travel management (spj, biaya pindah, detasering)
- Implementasi Document management (adm perkantoran + takah)
- Fasilitas kerja dan rapat, mobil ops
- Building Management
- Pengadaan barang & jasa (inbound logistics)

strictly confidential

Gambar 2 5 Work Breakdown Structure Direktur Keuangan Source : Data Perusahaan, 2022

UNIVERSITAS MULTIMEDIA

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

MULTIMEDIA NUSANTARA

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 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 sesaui dengan tujuan dan sasarannya. Pada intinya bertujuan untuk mengukur apakah organisasi berjalan sesuai dengan tujuannya.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

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 faktorfaktor 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.

MULTIMEDIA NUSANTARA

2.5.3 ISO (International Organization for Standarization)

International Organization for Standarization (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 Priorty 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 Standarization (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 kesulurahan (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 :

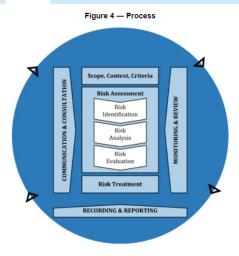
- 1. Penyuapan di sektor public, swasta, dan nirlaba
- 2. Suap oleh organisasi
- Penyuapan oleh personel organisasi yang bertindak atas nama organisasi atau untuk keuntungannya
- 4. Penyuapan oleh rekan bisnis organisasi yang bertindak atas nama organisasi atau keuntungannya
- 5. Penyuapan organisasi
- 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

MULIIMEDIA NUSANTARA

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 Standarization, 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 Standarization (ISO) 9001 adalah standar de facto untuk sistem manajemen mutu (Zimon, 2020). Sistem manajemen ISO

9001 ini dapat disesuaikan penggunaanya 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)

MULIIMEDIA NUSANTARA