



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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

Menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (2010), jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2010 adalah sebanyak 237.641.326 jiwa. Baik untuk menjangkau antarpulau yang ada di Indonesia, maupun antarnegara lainnya dibutuhkan beberapa alternatif transportasi yang dapat memfasilitasi penduduk dengan jumlah yang cukup padat, antara lain transportasi darat, laut, dan udara. Umumnya transportasi darat digunakan untuk jarak perjalanan yang dekat, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk jarak perjalanan yang cukup jauh dan memakan waktu perjalanan yang cukup lama. Transportasi laut umumnya digunakan untuk transportasi antarpulau dan antarnegara dengan memakan waktu yang cukup lama. Sedangkan, transportasi udara umumnya digunakan untuk perjalanan dengan jarak tempuh yang jauh dan lebih menghemat waktu perjalanan.

Salah satu jasa layanan transportasi yang digunakan untuk perjalanan jauh dan membutuhkan efisiensi serta efektifitas waktu adalah transportasi pesawat udara. Menurut data yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (2016), jumlah lalu lintas penerbangan dan penumpang mengalami penurunan, baik penerbangan domestik maupun internasional. Tercatat lalu lintas penumpang pada tahun 2014 sebanyak 87.105.716 jiwa (datang) dan 71.286.684 jiwa (berangkat) untuk penerbangan domestik, serta 13.813.021 jiwa (datang) dan 14.511.720 jiwa (berangkat) untuk penerbangan internasional. Sedangkan, lalu lintas penumpang pada tahun 2015 sebanyak 54.837.827 jiwa (datang) dan 52.141.253 jiwa (berangkat) untuk penerbangan domestik, serta 10.096.073 jiwa (datang) dan 10.334.544 jiwa (berangkat) untuk penerbangan internasional.

Terjadinya penurunan lalu lintas penumpang bisa disebabkan oleh berbagai macam faktor. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi adalah

fasilitas dan pelayanan di bandar udara yang akan berdampak pada kepuasan penumpang. Sebagaimana diketahui masih terdapat berbagai permasalahan-permasalahan dalam pengelolaan bandar udara, baik dalam hal layanan, keamanan, maupun keselamatan penerbangan. Menurut laporan CNN Indonesia, “Masalah Penerbangan Tak Hanya Salah Maskapai” (2016, para. 1), Wakil Presiden Indonesia Jusuf Kalla mengungkapkan masalah penerbangan di Indonesia tidak hanya dibebankan pada pihak maskapai penerbangan saja. Masalah infrastruktur di berbagai bandar udara di Indonesia pun menjadi salah satu penyebab persoalan yang mesti segera diatasi.

PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya. Kini, Angkasa Pura II telah mengelola 13 Bandara, antara lain Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), dan Silangit (Tapanuli Utara).

Dalam perjalanan bisnisnya, Angkasa Pura II telah berhasil memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instansi. Penghargaan tersebut merupakan apresiasi kepercayaan masyarakat atas *performance* perusahaan dalam memberikan pelayanan. Namun, di tengah apresiasi yang telah diperoleh, Angkasa Pura II memiliki visi “*Perform to Become World Class*” (khususnya dalam lingkup Asia Tenggara).

Kehadiran Kualanamu *International Airport* dan Terminal 3 *Ultimate* Soekarno-Hatta merupakan pintu gerbang untuk mendukung

Angkasa Pura II sebagai perusahaan pengelola bandar udara kelas dunia. Di sisi lain, Angkasa Pura II juga perlu memerhatikan tantangan akibat tuntutan pelayanan yang *ultimate*. Sejak dilakukannya *soft opening* Terminal 3 *Ultimate* Soetta pada 9 Agustus 2016, muncul berbagai apresiasi masyarakat terhadap karya anak bangsa tersebut melalui media massa akan kemegahan dengan desain yang *modern*, kecanggihan teknologi yang digunakan, dan unsur Nusantara yang terkandung di dalamnya.

Di tengah apresiasi yang diberikan kepada Terminal 3 *Ultimate*, muncul juga beberapa pemberitaan negatif terkait pembangunan infrastruktur T3 *Ultimate* yang masih belum memadai. Mulai dari *delay* penerbangan, gangguan listrik, sistem komputer yang *down*, petunjuk arah yang minim, banjir, dan sebagainya. Menurut data yang diperoleh dari *Intelligence Media Management* (2016), jelang beberapa hari dari *soft opening* Terminal 3 Soetta tepatnya pada 15 Agustus 2016, tercatat *tone* pemberitaan di media cetak 65,3% negatif, 14,7% positif, dan 20% netral. Mayoritas pemberitaan negatif pada saat itu membahas tentang permasalahan banjir di Terminal 3 *Ultimate* Soetta yang disebabkan oleh tempias air hujan yang lebat dan luapan dari saluran pembuangan air. Dalam hal ini, komunikasi perusahaan menjadi sangat penting untuk mendukung pelayanan bandara, baik dengan pihak eksternal (media) maupun internal.

Primarni (2010, h. 23) menjelaskan bahwa ruang lingkup PR dapat diklasifikasikan menjadi PR Pemerintahan, PR Perusahaan, dan PR Internasional. PT Angkasa Pura II (Persero) yang berbasis BUMN termasuk dalam ruang lingkup PR Pemerintahan, yakni kelengkapan PR dalam lembaga pemerintahan sangat penting karena falsafah negara “dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat” sehingga pelayanan kepada rakyat merupakan kewajiban utama. Adapun tujuan utama dari PR dalam lembaga pemerintahan adalah untuk mengelola informasi dan opini publik.

Di samping menangani pemberitaan-pemberitaan negatif dari 13 bandar udara yang dikelolanya, *Public Relations* Angkasa Pura II juga

disibukkan oleh berbagai kegiatan kampanye bandar udara (*branding*), *media relations*, *sponsorship*, hingga kegiatan administrasi perkantoran. Saat ini, komunikasi korporat di PT Angkasa Pura II (Persero) dijalankan oleh *Public Relations* yang dipimpin oleh pejabat setingkat Manajer (*Head of Corporate Secretary & Legal*). Fungsi ini memainkan peran *corporate communication* yang tidak hanya meliputi komunikasi korporat bagi Angkasa Pura II, tetapi juga komunikasi korporat bagi ke-13 bandar udara di wilayah kerja Angkasa Pura II.

Primarni (2010, h. 184) menjelaskan bahwa aktivitas PR harus selaras dengan tujuan perusahaan, terutama mengenai hal-hal yang ingin dicapai oleh manajemen dalam aktivitasnya. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan praktik kerja magang di divisi *Pubic Relations* PT Angkasa Pura II (Persero) untuk mengetahui lebih lanjut tentang peran dan aktivitas PR di PT Angkasa Pura II (Persero) dalam mendukung pelayanan bandara.

1.2 Tujuan Kerja Magang

- 1.2.1 Mengetahui penerapan peran dan aktivitas *Public Relations* di PT Angkasa Pura II (Persero) dalam mendukung pelayanan bandara.
- 1.2.2 Mengetahui karakteristik *Public Relations* dalam perusahaan BUMN khususnya di PT Angkasa Pura II (Persero).

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Kerja Magang

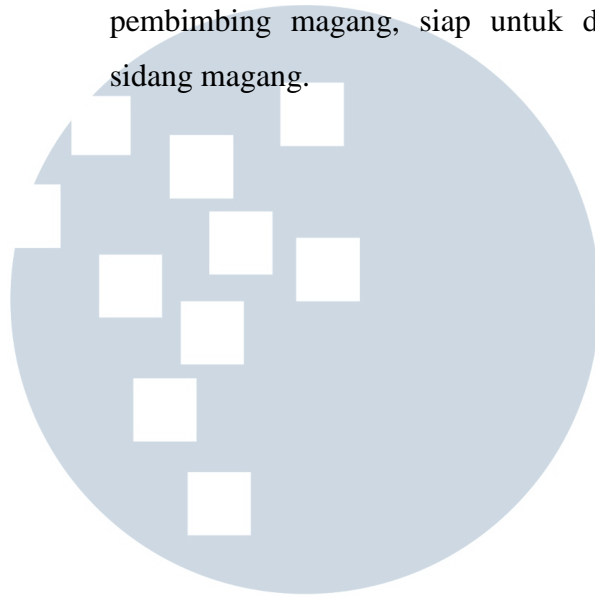
Praktik kerja magang dilaksanakan di PT Angkasa Pura II (Persero) selama 65 (enam puluh lima) hari kerja, yakni sejak 1 September – 30 November 2016. Waktu kerja yang diterapkan di PT Angkasa Pura II, yaitu Senin – Jumat dari pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang yang telah dilalui, antara lain:

- a. Sebelum melakukan praktik kerja magang di perusahaan, mahasiswa diwajibkan mengikuti seminar pembekalan magang yang diselenggarakan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Dalam seminar ini, mahasiswa diberikan materi tentang petunjuk teknis kerja magang dan penulisan laporan kerja magang di perusahaan.
- b. Mencari informasi mengenai perusahaan-perusahaan untuk praktik kerja magang.
- c. Mengisi formulir pengajuan kerja magang (KM-01) sebagai acuan pembuatan Surat Pengantar Kerja Magang yang ditujukan kepada perusahaan (yang disertai dengan persetujuan Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi melalui tanda tangan) dan menerima KM-02 dari Program Studi Ilmu Komunikasi.
- d. Memberikan Surat Pengantar Kerja Magang (KM-02) ke PT Angkasa Pura II (Persero) dilengkapi dengan *Curriculum Vitae* dan Transkrip Nilai.
- e. Menerima Surat Konfirmasi Penerimaan Magang dari PT Angkasa Pura II (ditandatangani oleh *Head Corporate Secretary & Legal*) yang selanjutnya diberikan kepada Administrasi Program Studi Ilmu Komunikasi dan BAAK yang ditukarkan dengan KM 03 - KM 07 yang terdiri dari Kartu Kerja Magang, Formulir Kehadiran Kerja Magang, Formulir Realisasi Kerja Magang, dan Formulir Laporan Penilaian Kerja Magang (diisi selama periode magang dan ditandatangani oleh pembimbing lapangan, yakni Adam Kurniawan Rumanda selaku *Public Relations Officer*).

- f. Laporan magang dipresentasikan ke pembimbing lapangan, *PR Senior Officer*, dan *PR Manager* pada hari terakhir magang, yakni 30 November 2016.
- g. Setelah periode magang selesai, konsultasi dengan dosen pembimbing magang untuk melengkapi laporan magang.
- h. Laporan yang sudah diterima dan disetujui oleh dosen pembimbing magang, siap untuk dipresentasikan dalam sidang magang.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA