



### **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 II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil Perusahaan

Gambar 2.1 Logo Cathay Pacific



Sumber: [www.cathaypacific.com/id](http://www.cathaypacific.com/id)

##### 2.1.1 Tentang Cathay Pacific

Cathay Pacific adalah maskapai penerbangan internasional yang terdaftar dan berbasis di Hong Kong, yang menawarkan jasa kargo dan penumpang terjadwal ke 162 destinasi di 42 negara dan wilayah di seluruh dunia.

Perusahaan ini didirikan di Hong Kong pada tahun 1946 dan tetap berkomitmen kuat di tempat asalnya, yang menjadikan investasi penting untuk mengembangkan Hong Kong sebagai salah satu pusat penerbangan internasional terkemuka di dunia. Selain armadanya yang berjumlah 132 pesawat, investasi ini termasuk catering dan perusahaan penanganan di lapangan serta kantor pusat perusahaan di Bandara Internasional Hong Kong. Cathay Pacific terus berinvestasi besar di kota asalnya dan memiliki 96 pesawat baru lainnya yang selesai pengirimannya hingga tahun 2019. Maskapai ini juga membangun terminal kargonya sendiri di Hong Kong yang mulai beroperasi pada awal tahun 2013.

Cathay Dragon adalah penerbangan regional yang terdaftar dan berbasis di Hong Kong. Sebagai anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh Cathay Pacific, Cathay Dragon mengoperasikan 32 pesawat dalam layanan terjadwal ke 33 destinasi di Cina Daratan dan tempat lainnya di Asia. Cathay Pacific menguasai 19,53% saham Air China Limited, maskapai penerbangan berbendera nasional dan penyedia terkemuka untuk layanan penumpang, kargo, dan layanan lainnya yang terkait dengan penerbangan di Cina Daratan. Cathay Pacific juga pemegang saham utama Air Hong Kong, maskapai penerbangan untuk semua kargo yang menawarkan layanan terjadwal di wilayah Asia.

Cathay Pacific dan anak perusahaannya mempekerjakan sekitar 29.000 orang di seluruh dunia (lebih dari 22.000 orang di Hong Kong). Cathay Pacific didaftarkan di Bursa Efek Hong Kong Limited, beserta dengan pemegang saham utamanya Swire Pacific Limited dan Air China. Cathay Pacific adalah anggota pendiri dari aliansi global **oneworld**, yang gabungan jaringannya melayani lebih dari 750 destinasi di seluruh dunia. Cathay Dragon adalah anggota afiliasi **oneworld**.



Gambar 2.2 Foto Pesawat Cathay Pacific di Bandara



Gambar 2.3 Gedung Cathay Pacific di Hong Kong

### 2.1.2 Visi dan Misi Cathay Pacific

Visi dan misi dari Cathay Pacific, yaitu:

***“ Our vision is to be the world’s best airline. Being the best means that we always strive to excel in everything we do. Our dynamic team provides the highest quality service so that our customers are happy they chose Cathay Pacific.”***

*We put safety first*

*We grow a winning team*

*We provide outstanding products and services*

*We consistently deliver Service Straight From The Heart*

*We produce superior financial returns*

*We support Hong Kong*

*We are a socially and environmentally responsible company*

Diharapkan visi misi tersebut menjadikan Cathay Pacific Indonesia sebagai solusi bagi masyarakat untuk merasa puas dan senang akan transportasi udara Cathay Pacific ini, lebih nyaman dari berbagai aspek terlebih dalam aspek pelayanan dan produk dari maskapai lainnya di seluruh dunia.

### **2.1.3 Logo Cathay Pacific**

Logo adalah sebuah istilah yang digunakan sejak awal dari bahasa Yunani yang berarti Logos sampai kini telah mengalami perkembangan pengertian yang signifikan, dari awal yang berarti kata, pikiran, pembicaraan, akal budi sampai berarti yang dikaitkan dengan simbol, citra, dan semiotik (Rustan, 2009, h.7). Logo Cathay Pacific memiliki ciri khas warna lambang garis hijau dan putih menjadi citra "sapuan kuas" Asia yang dinamis dan terkenal saat ini. Logo Cathay Pacific pada intinya adalah penyampaian yang menawan, hangat, serta pengalaman sensorik yang bersahaja dan diberikan dengan rasa hormat dan keramahan yang tulus. Cathay Pacific menyebut falsafah desain baru ini "lembut diucapkan, kuat dirasakan".

### **2.1.4 Budaya Cathay Pacific Indonesia**

Cathay Pacific Indonesia memiliki nilai-nilai atau budaya yang dianut dalam melaksanakan keseharian aktivitas perusahaannya. Nilai-nilai tersebut seperti pertanggungjawaban dan kepedulian yang tinggi. Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab setiap divisi juga saling berkoordinasi dengan baik sehingga setiap pekerjaan dapat mencapai hasil yang terbaik. Budaya perusahaan Cathay Pacific Indonesia juga terbilang sangat ketat, perusahaan maskapai yang berkelas internasional ini tentu mempunyai nilai dan budaya yang berbeda dengan perusahaan lainnya pada umumnya. Hal ini penulis dukung dari suasana kantor yang sangat menghargai waktu, segalanya bergerak dengan lincah dan cepat dan taktis, dan tidak banyak berbicara pada saat di kantor bisa terbilang "hening" saat bekerja tidak seperti pada perusahaan atau

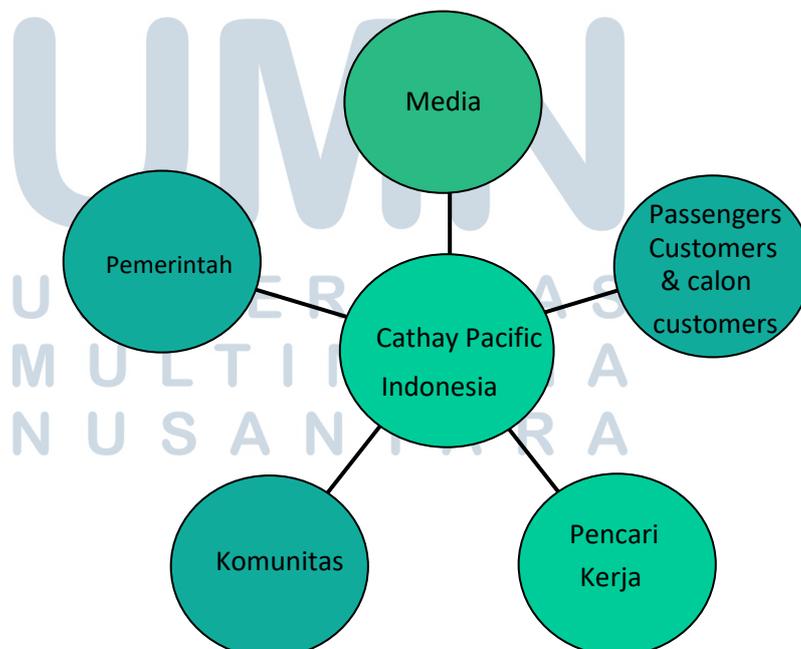
kantor lokal pada umumnya. Cathay Pacific Indonesia menyediakan fasilitas memadai bagi karyawannya dengan cara menyediakan berbagai makanan dan minuman di dalam *pantry* untuk mendukung kenyamanan karyawannya di mana karyawan bisa mengambil makanan kecil, minuman hangat, dari susu, kopi, teh, dan lainnya untuk mendukung dan mempertahankan kepuasan karyawan.

### 2.1.5 Stakeholders Cathay Pacific Indonesia

Dalam menjalankan kegiatan operasionalisasi perusahaan, departemen *Public Relations* (PR) Cathay Pacific Indonesia memiliki beberapa *stakeholders*. Oleh karena itu, program-program PR yang direncanakan dan terlaksana tertuju untuk *stakeholders* tersebut. Berbagai kompetisi dan acara yang ditunjukkan untuk siswa dan mahasiswa, *event* dan *gathering* untuk media, serta kerja sama yang dijalin baik dengan pemerintah.

Gambar 2.4

Stakeholders Cathay Pacific Indonesia



## 2.1.6 Program *Public Relations* Cathay Pacific Indonesia

### 1) *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Dengan memanfaatkan keunikan dari bisnis maskapai penerbangan, Cathay Pacific memotivasi karyawannya untuk melayani masyarakat dalam berbagai area melalui tim relawan korporat “*CX Volunteers*”. Inisiatif tersebut antara lain mencakup proyek-proyek kecil untuk menjawab kebutuhan khusus komunitas lokal hingga program-program yang lebih besar untuk generasi muda. Cathay Pacific telah melaksanakan aneka program amal, dengan memberikan tiket pesawat kepada badan-badan amal, sumbangan dalam bentuk barang lain, dan saran profesional.

Upaya CSR maskapai ini telah dikenal dalam berbagai hal. Pada tahun 2010, Cathay Pacific mendapatkan *Total Caring Award* 2009/10 dari Dewan Layanan Sosial Hong Kong (HKCSS). Ini adalah penghargaan tertinggi di bawah *Caring Company Scheme* yang mengakui perusahaan lokal yang menunjukkan “komitmen setia dan berkelanjutan untuk peduli terhadap kesejahteraan komunitas, karyawan, dan lingkungan.”

Cathay Pacific telah menerima penghargaan *the Caring Company Logo* sejak *the Caring Company Scheme* diluncurkan pada tahun 2003, sedangkan di tahun 2011 untuk keempat kalinya maskapai ini menerima *the “Five Year Plus” Caring Company Logo*. Setiap tahun sejak tahun 2005, *the Social Welfare Department* memberi perusahaan *the Highest Service Hours Award* untuk kerja sukarela yang dilakukan para stafnya.

### 2) Pendidikan

#### a) Program *I Can Fly*.

Program unggulan untuk generasi muda maskapai ini, “*I Can Fly*” adalah sebuah program pendidikan unik yang menggabungkan esensi layanan sosial dengan

pengetahuan penerbangan. Program ini bertujuan mendorong anak muda untuk terbang tinggi dan menggapai mimpi mereka.

Diluncurkan pada bulan Januari 2003, program ini secara aktif merekrut pelajar Hong Kong usia 15-18 tahun yang menunjukkan ketertarikan pada bidang penerbangan dan minat dalam layanan masyarakat. Dengan selesainya program keempat dalam tahun 2010, lebih dari 3.000 pelajar telah lulus dari program ini.

Pilot dan sukarelawan staf Cathay Pacific memimpin para anggota "*I Can Fly*" dalam serangkaian kegiatan penerbangan dan aktivitas layanan sosial selama masa program. Anggota muda ini diberi kesempatan untuk mengunjungi berbagai fasilitas penerbangan, menjalani pelatihan terkait penerbangan, berpartisipasi dalam aktivitas pembangunan tim, dan mendesain serta mengimplementasikan proyek layanan sosial mereka sendiri untuk kelompok-kelompok komunitas. Di akhir program, para anggota tersebut mengambil bagian dalam perjalanan ke luar negeri untuk belajar lebih banyak mengenai berbagai aspek penerbangan dan berinteraksi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda. Beberapa mantan peserta "*I Can Fly*" saat ini telah menjalani karier dalam industri penerbangan Hong Kong.

#### b) Program "*English on Air*" Cathay Pacific

Program unik ini melibatkan relawan staf Cathay Pacific yang berbicara bahasa Inggris dari berbagai kebangsaan dan latar belakang untuk mendorong pelajar setempat berlatih bahasa Inggris lisan. Melalui "*English on Air*", pelajar sekolah menengah pertama dari berbagai

kelompok usia diundang ke Cathay Pacific City untuk bertemu dan berbaur dengan para relawan dalam sesi diskusi bahasa Inggris. Program ini dilaksanakan dalam berbagai format, termasuk aktivitas interaktif, sesi percakapan, dan latihan wawancara pekerjaan. Sejak program ini diluncurkan pada akhir tahun 2007, sekitar 1.500 pelajar telah memanfaatkannya, lebih dari 21% di antara mereka adalah pelajar sekolah menengah pertama Tung Chung.

c) Program Aktivitas Edukasi Kesehatan.

Cathay Pacific adalah sponsor utama Program Aktivitas Edukasi Kesehatan (LEAP - *Life Education Activity Programme*), yang mengajarkan kepada generasi muda Hong Kong bahaya penyalahgunaan obat-obatan dan zat terlarang, serta menyelenggarakan diskusi mengenai tekanan dari teman sebaya, pengambilan keputusan, dan tubuh manusia. Maskapai ini telah mendukung LEAP sejak tahun 1994. Rata-rata tahun ajaran sekolah ada lebih dari 80.000 pelajar dari 170 sekolah yang menghadiri sesi LEAP.

d) Program Pendidikan Penerbangan Lanjutan.

Cathay Pacific berkomitmen mendorong pendidikan penerbangan lokal dan mendukung Program Pendidikan Penerbangan Lanjutan, yang sudah diselenggarakan oleh Hong Kong *Air Cadet Corps*, sejak tahun 2000. Program ini meliputi pengetahuan penerbangan dasar dan dilaksanakan selama musim panas. Pada tahun 2004, Cathay Pacific sebagai sponsor menyediakan tiket untuk penerima beasiswa berprestasi,

sehingga mereka dapat terbang ke Melbourne, Australia, untuk mengikuti kursus penerbangan.

e) Kunjungan Cathay Pacific City.

Kompleks kantor pusat Cathay Pacific, Cathay Pacific City, dilengkapi fasilitas pelatihan dan penerbangan. Tempat ini menawarkan kepada para pelajar dan anggota masyarakat sebuah kesempatan untuk mendapatkan wawasan unik dalam dunia penerbangan melalui program kunjungan berpemandu yang juga terbuka untuk organisasi nirlaba. Sampai tahun 2010, lebih dari 10.000 pengunjung dari 325 grup dari sekolah, universitas, dan organisasi non-pemerintahan telah berpartisipasi dalam program ini.

3) Lingkungan

Cathay Pacific bahkan mempunyai kepedulian yang lebih terhadap lingkungan, terbukti bahwa Cathay Pacific mempunyai perkembangan berkelanjutan dalam email

[environment@cathaypacific.com](mailto:environment@cathaypacific.com)

a) FLY greener

Cathay Pacific bersama Cathay Dragon, meluncurkan “FLY greener”, skema penukaran karbon secara sukarela, pada bulan Desember 2007. Program ini memberi penumpang kesempatan untuk mengurangi jejak karbon mereka dengan mengurangi emisi karbon yang terkait dengan perjalanan mereka.

Program ini, skema penukaran karbon pertama oleh maskapai penerbangan Asia, memberi penumpang pilihan untuk menggunakan uang tunai atau miles untuk membayar kontribusi mereka. FLY greener adalah

kelanjutan dari program penukaran karbon inisiatif sendiri yang dikaitkan dengan perjalanan bisnis staf.

Pengurangan karbon memberikan pendanaan untuk proyek-proyek lingkungan baik menghapuskan gas rumah kaca dari atmosfer maupun mencegah pelepasan emisi yang dihasilkan. Cathay Pacific mendukung sejumlah proyek di China, termasuk proyek hidro kecil di pedesaan Barat Daya China, ladang kincir angin di Changdao, Shandong, dan stasiun pembangkit tenaga air di Lankou, Guangdong. Proyek-proyek ini dipilih karena nilai tambahnya terhadap lingkungan dan masyarakat seperti mengurangi polusi udara setempat, meningkatkan produktivitas ladang-ladang setempat, dan menyediakan tenaga listrik dan pekerjaan bagi masyarakat setempat.

b) Pembersihan Pantai

Relawan Cathay Pacific dari Hong Kong dan kantor-kantor di luar negeri berpartisipasi dalam aktivitas pembersihan pantai yang diselenggarakan oleh kelompok pegiat lingkungan setempat, dan Kampanye Pembersihan Pantai Internasional yang diselenggarakan oleh *Ocean Conservancy*, untuk membersihkan sampah dari wilayah-wilayah pantai tertentu dan mengumpulkan data sampah untuk para koordinator kampanye. Pada tahun 2009 dan 2010, relawan membantu mengumpulkan lebih dari 1.600 kg sampah dari wilayah-wilayah pantai di Hong Kong, Taipei, Kaohsiung, dan Los Angeles.

4) Kegiatan Sukarelawan

a) Program komunitas Tung Chung

Sejak pindah ke kantor pusat perusahaan di Cathay Pacific City pada tahun 1998, maskapai ini telah

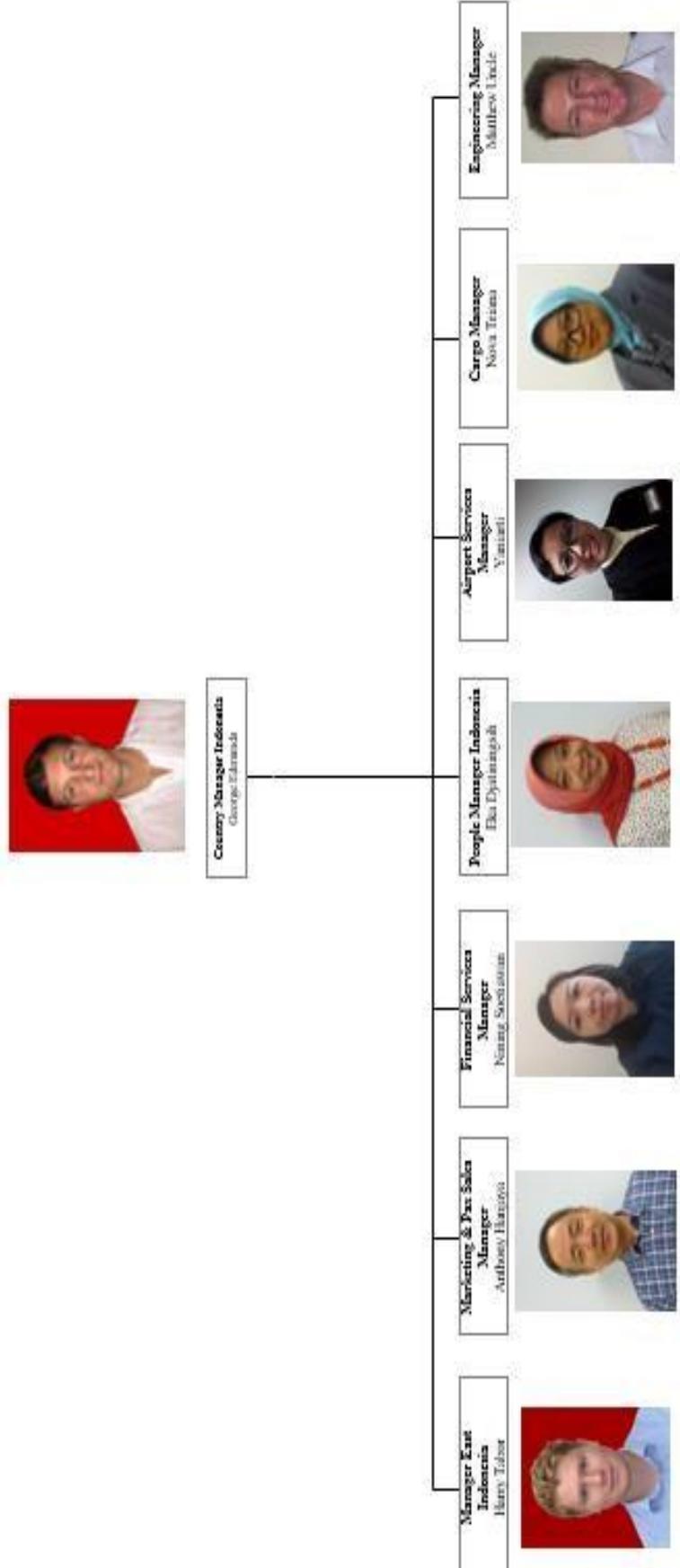
berkontribusi ke komunitas Tung Chung dengan berbagai cara, seperti:

- (1) Pasar murah tahunan, yang diselenggarakan sejak tahun 2008 oleh *CX Volunteers* untuk membantu keluarga-keluarga yang kurang mampu
- (2) Pesta-pesta Natal diadakan untuk anak-anak kurang mampu
- (3) Mengajak lebih dari 300 pemuda dan keluarga mereka untuk menikmati Konser *Asian Youth Orchestra Family Fun Fest* pada tahun 2008
- (4) Pada musim panas tahun 2010, relawan menyelenggarakan kompetisi desain pedal kart melalui serangkaian kunjungan dan lokakarya desain untuk memacu kreativitas anak-anak muda dan membangun kerja tim mereka.



**2.1.7 Struktur Organisasi Cathay Pacific Indonesia**

**CX INDONESIA**  
**Organizational Chart**  
**Department Heads**



Last Updated : 15 SEPT 2017 / By : IKTSGI / PPL

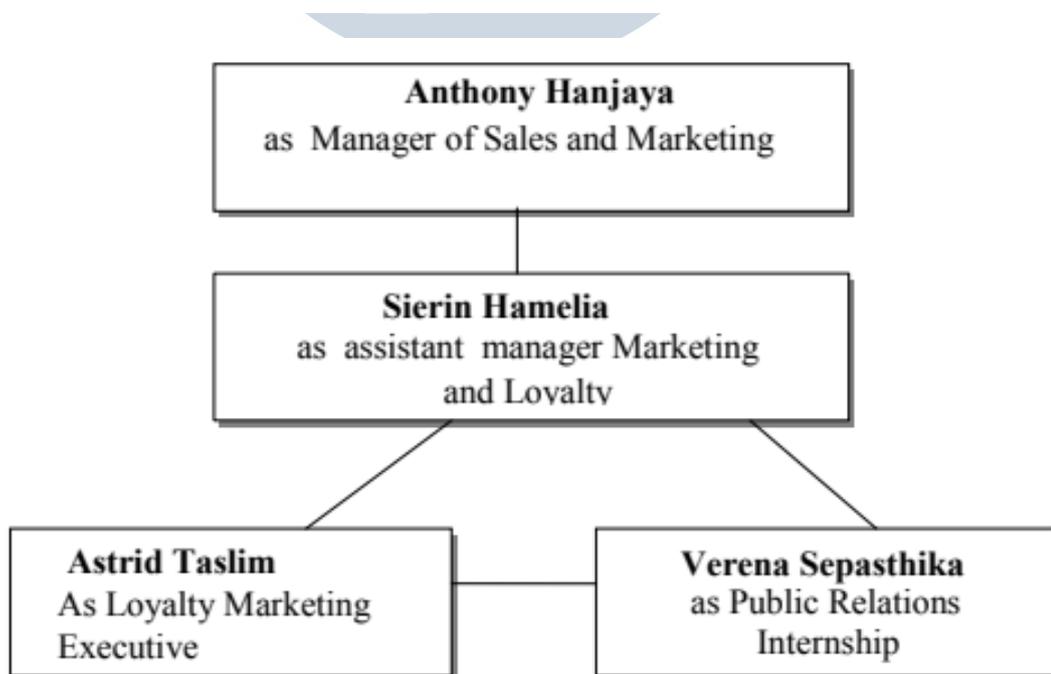


Gambar 2.5 Struktur Organisasi Cathay Pacific Indonesia

## 2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

### 2.2.1 Struktur Organisasi Subdepartemen *Marketing and Loyalty*

Di Cathay Pacific Indonesia, *Public Relations* berada di dalam subdepartemen *Marketing and Loyalty* di mana subdepartemen ini berada di dalam departemen *Sales and Marketing*. *Public Relations* bertugas untuk membangun, membina hubungan, sumber informasi, untuk disalurkan ke internal maupun eksternal. Departemen *Sales and Marketing* ini dikepalai oleh seorang *Sales and Marketing manager* dan mempunyai *Assistant Manager of Marketing and Loyalty* di dalam subdepartemennya. Adapun struktur subdepartemen *Marketing and Loyalty* di Cathay Pacific Indonesia adalah sebagai berikut.



Gambar 2.6 Struktur Organisasi Departemen *Sales and Marketing*

### 2.2.2 Job Description

Pada dasarnya setiap divisi di perusahaan Cathay Pacific Indonesia memiliki ruang lingkup kerja dan fungsi yang berbeda. Divisi-divisi tersebut memiliki peranan yang saling memengaruhi. Penulis tidak di bimbing langsung oleh Anthony Hanjaya selaku manajer departemen *Sales and Marketing* namun penulis dibimbing oleh Sierin Hamelia selaku asisten manajer subdepartemen *Marketing and Loyalty* yang mana *Public Relations* turut andil di dalam subdepartemen tersebut.

Berikut ini adalah *job description* berdasarkan struktur organisasi yang berhubungan langsung dan ruang lingkup penulis selama melaksanakan proses kerja magang.

#### a. *Public Relations*

- 1) Mempertahankan dan membangun reputasi dan citra perusahaan
- 2) Mempersiapkan *press release*
- 3) Memelihara, membina, dan berinteraksi dengan *stakeholders*
- 4) Melaksanakan *lobby* dan negosiasi dalam krisis
- 5) *Customer relations*
- 6) *Event management*
- 7) Mengelola dan menangani media sosial perusahaan
- 8) Mempublikasikan seluruh data di website resmi perusahaan
- 9) Menganalisa strategi untuk menjangkau, mempertahankan, dan menarik pelanggan baru
- 10) Membuat *report* kepada *Assistant Manager of Marketing and Loyalty*

#### b. *Manager of Sales and Marketing department*

- 1) Memantau dan menguasai seluruh subdepartemen yang berada di dalam departemen tersebut
- 2) Mengkalkulasi segala kerugian dan keuntungan harga penjualan dan pembelian

- 3) Mengatur dan memimpin rapat untuk mengetahui *progress* semua subdepartemennya
- 4) Memberikan segala *report* yang bersangkutan dengan departemennya pada *country manager*
- 5) Menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, maupun ancaman dari luar pada perusahaan

c. *Assistant Manager of Marketing and Loyalty Subdepartment*

- 1) *Stock opname*
- 2) Menyusun strategi untuk menjangkau audiens di media sosial
- 3) Membuat *timeline* dan memberi ide untuk konten media sosial setiap bulannya
- 4) Mempertimbangkan kegiatan yang dapat merugikan dan menguntungkan perusahaan
- 5) Membuat iklim yang baik bagi perusahaan
- 6) Memasukan data-data *passengers*
- 7) Analisis *marketing mix* produk dan *competitor*
- 8) Merepresentasikan sebuah perusahaan jika dilanda krisis
- 9) Membuat dan mengedit segala bentuk media cetak beserta kontennya
- 10) Menganalisis keuntungan dan kerugian perusahaan
- 11) Mempromosikan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan
- 12) Melakukan kegiatan *lobbying* dan *negotiating*
- 13) Berinteraksi dengan *stakeholders*
- 14) Memikirkan kegiatan dan program yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan

d. *Loyalty Marketing Executive*

- 1) Membantu *Assistant Manager Marketing and Loyalty* untuk seluruh pekerjaannya.

- 2) Membuat *report* kepada *Sales and Marketing Department Manager* dan *Assistant Manager of Marketing and Loyalty Subdepartment*



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA