

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Pelita Air Services merupakan anak usaha dari penerbangan dengan pemilik perusahaan BUMN Pertamina. Pertamina (Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara) adalah perusahaan minyak dan gas milik negara Indonesia yang didirikan pada 10 Desember 1957. Awalnya bernama Permina (Perusahaan Minyak Nasional), perusahaan ini dibentuk melalui nasionalisasi aset-aset perusahaan minyak asing pasca-kemerdekaan Indonesia. Permina kemudian digabung dengan Pertamina pada tahun 1961, membentuk Pertamina pada tahun 1968 untuk memperkuat pengelolaan sumber daya minyak dan gas nasional (Pertamina, 2024). Pada tahun 1971, Undang-Undang No. 8 Tahun 1971 menetapkan Pertamina sebagai perusahaan negara yang mengelola eksplorasi, produksi, dan pemasaran minyak dan gas bumi di Indonesia. Pertamina berkembang menjadi salah satu perusahaan minyak terbesar di dunia, berperan penting dalam ekonomi Indonesia, terutama setelah krisis minyak 1973. Krisis ekonomi Asia akhir 1990-an mendorong reformasi besar-besaran. Pada tahun 2001, Pertamina menjadi perseroan terbatas (PT Pertamina (Persero)) melalui Undang-Undang No. 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing (Peraturan BPK, 2024). Pertamina terus melakukan modernisasi dan diversifikasi bisnis ke sektor hilir dan energi terbarukan. Ini menunjukkan transformasi dari perusahaan nasional menjadi pemain utama global di industri minyak dan gas, membawa manfaat ekonomi bagi Indonesia dan menjadi simbol kemandirian bangsa dalam mengelola sumber daya alamnya .



Gambar 2.1. Logo Pertamina
Sumber : Dokumen Internal Pertamina (2022)

PT Pelita Air Services ini memulai sejarahnya pada tahun 1963 disaat Pertamina pertama kali mendirikan divisi pelayanan transportasi udara yang diberikan nama Pertamina Air Service demi mendukung juga meningkatkan mobilitas pegawai. Lalu pada tanggal 24 Januari 1970, Pertamina Air Service resmi berganti nama menjadi PT Pelita Air Services yang siap menyediakan layanan transportasi udara untuk Pertamina maupun untuk perusahaan minyak dan gas yang beroperasi di Indonesia. Saat ini, PT Pelita Air Services sudah melayani penerbangan ke berbagai destinasi di Indonesia seperti Sorong, Balikpapan, Banjarmasin, Pontianak, Denpasar, Jogjakarta, Pekanbaru, Padang, Palembang, Jakarta dan yang sebentar lagi akan membuka rute baru ke kota Aceh.

PT Pelita Air Services melayani rute domestik yang beroperasi secara utama dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta. Terkenal karena keselamatannya yang terjamin, maskapai Pelita Air juga mendapat kategori 1 dari Otoritas Penerbangan Sipil Indonesia. Pada pertengahan tahun 2023, armadanya, menampilkan Airbus A320. Selain penerbangan komersial regulernya, Pelita Air juga menyediakan layanan transportasi udara khusus seperti *Commercial Regular Flight, Airport Management, Maintenance-Repair-Operation (MRO), Charter Flight, Training, UAV Photogrammetry*. Dikarenakan PT Pelita Air Services merupakan anak perusahaan BUMN Pertamina, PT Pelita Air Services juga memiliki tatanan nilai mengikuti BUMN yakni AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) sebagai nilai yang harus dijalankan selama menjadi bagian dari BUMN itu sendiri.



Gambar 2.2. Logo Pelita Air
Sumber : Dokumen Internal Pelita Air (2022)

2.1.1. Visi Misi

PT Pelita Air Services memiliki visi dan misi sebagai berikut :

VISI : *To be the most trusted aviation provider in the region*

(Menjadi penyedia penerbangan terpercaya di kawasan)

MISI : *Providing the safest & the most efficient aviation services*

Reliable partner solving our clients aviation needs

Being responsible for environment

(Menyediakan layanan penerbangan paling aman & efisien terpercaya yang memecahkan kebutuhan penerbangan klien kami Bertanggung jawab terhadap lingkungan)

2.1.2 Nilai Perusahaan

PT Pelita Air Services dibawah naungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) memiliki tatanan nilai dasar dalam menjalankan perusahaan yang ada, yakni: (BUMN, 2024)

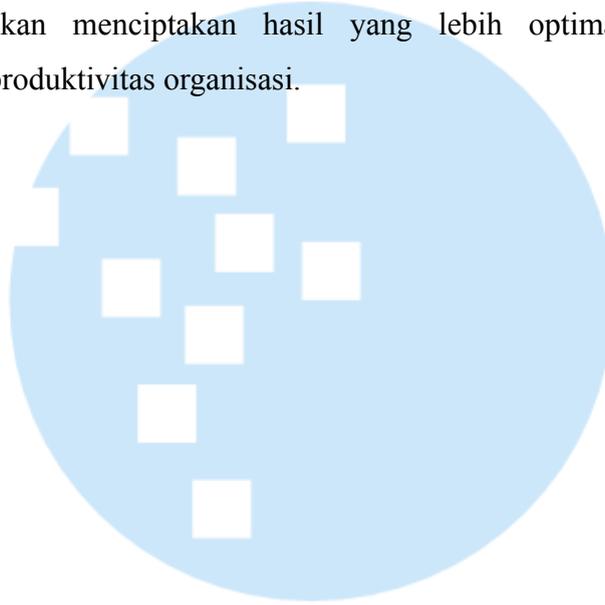
The image shows the word 'AKHLAK' in a large, bold, sans-serif font. The letters 'A', 'K', 'H', and 'L' are dark blue, while 'A', 'K', 'H', and 'L' are teal. The word is centered and overlaid on a light blue circular graphic that resembles a globe or a stylized sun with a grid pattern.

Gambar 2.3. Nilai BUMN “AKHLAK”
Sumber : Dokumen Internal BUMN (2020)

- a. **Amanah** : Menekankan pentingnya kepercayaan dan integritas.
- b. **Kompeten** : Kompeten berarti memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik. Ini melibatkan komitmen untuk terus belajar dan berkembang, serta meningkatkan profesionalisme dalam setiap aspek pekerjaan.
- c. **Harmonis** : Nilai ini menekankan pentingnya menjaga hubungan baik dan kerjasama yang positif dengan semua pihak, baik didalam maupun diluar organisasi. Harmonis berarti menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, menghargai perbedaan, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama
- d. **Loyal** : Loyalitas berarti setia dan berdedikasi pada organisasi, misi, dan visinya.
- e. **Adaptif** : Adaptif berarti mampu beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang ada. Ini mencakup fleksibilitas dalam menghadapi

situasi baru, kemampuan untuk berpikir kreatif, dan keterbukaan terhadap inovasi.

- f. **Kolaboratif** : Nilai ini menekankan pentingnya kerjasama dan sinergi antar individu dan tim. Kolaboratif berarti bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan yang lebih besar, berbagi informasi dan sumber daya, serta menghargai kontribusi setiap anggota tim. Kerjasama yang baik akan menciptakan hasil yang lebih optimal dan meningkatkan produktivitas organisasi.

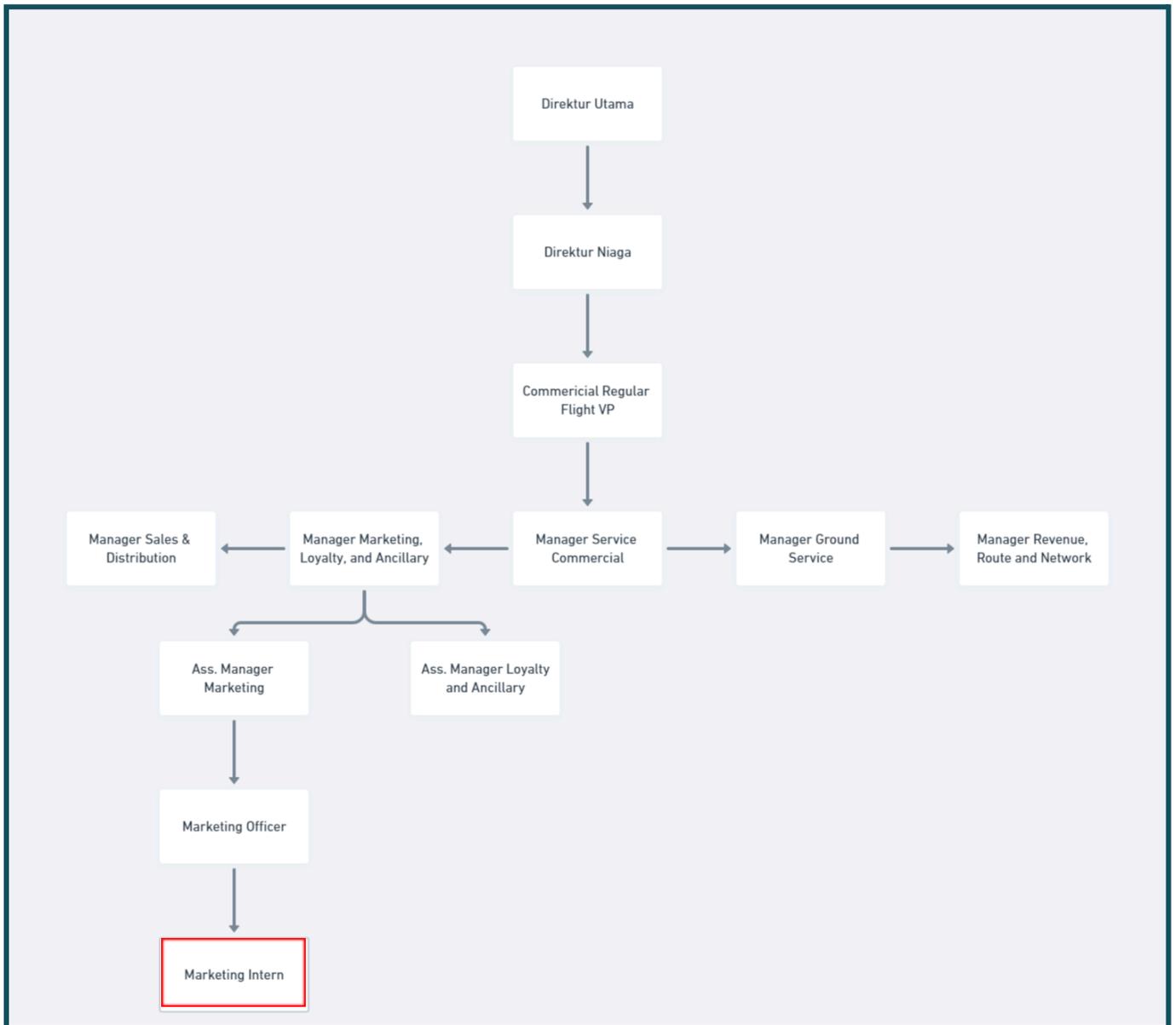


UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi Perusahaan PT Pelita Air Services.



Gambar 2.4. Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber : Marketing Officer Pelita (Dokumen Perusahaan), 2024

Berikut merupakan penjabaran tugas masing-masing divisi di PT Pelita Air Services:

1. Direktur Utama

Pemimpin tertinggi dalam perusahaan yang tanggung jawabnya adalah mengambil keputusan untuk mengarahkan perusahaan ke arah yang sesuai dengan visi misi yang sudah ditetapkan. Direktur Utama juga memimpin tim

eksekutif dan berkolaborasi dengan departemen lain untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Selain itu, dia juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa perusahaan beroperasi sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.

2. Direktur Niaga

Tugas seorang Direktur Niaga meliputi mengelola dan mengembangkan strategi penjualan, memastikan pertumbuhan pendapatan perusahaan, menangani hubungan dengan pelanggan dan mitra bisnis, serta mengawasi kegiatan pemasaran dan promosi untuk memperkuat citra merek perusahaan. Bertanggung jawab untuk menjaga kualitas layanan dan produk perusahaan, serta mencari peluang baru untuk meningkatkan pangsa pasar dan mengoptimalkan keuntungan. Direktur Niaga juga harus dapat memimpin tim penjualan untuk memastikan bahwasannya operasi sebuah bisnis perusahaan dapat berjalan sesuai dengan target dan standar yang ditetapkan

3. Commercial Regular Flight VP

Tugas seorang Commercial Regular Flight VP Biasa meliputi pengelolaan operasional penerbangan komersial reguler, termasuk perencanaan rute, jadwal penerbangan, dan pengelolaan armada pesawat. Bertanggung jawab atas aspek keuangan dan anggaran untuk operasi penerbangan, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan penerbangan dan keselamatan penerbangan. Selain itu, Commercial Regular Flight VP Biasa juga terlibat dalam pengembangan strategi bisnis, pemasaran, dan peningkatan layanan untuk meningkatkan daya saing maskapai penerbangan, memimpin tim yang terlibat dalam berbagai fungsi, termasuk operasi, keuangan, pemasaran, dan layanan pelanggan.

4. Sales And Distribution

Tugas seorang Sales and Distribution di PT Pelita Air Services meliputi pengelolaan penjualan tiket pesawat dan distribusi produk dan layanan maskapai kepada setiap agen perjalanan, mitra pemasaran, dan pelanggan langsung. Bertanggung jawab untuk mengembangkan strategi penjualan yang efektif, menjalin kemitraan dengan agen perjalanan dan agen penjualan

lainnya, serta memastikan ketersediaan tiket pesawat sesuai dengan permintaan pasar. Selain itu, Sales and Distribution juga terlibat dalam negosiasi kontrak dengan agen perjalanan dan mitra distribusi lainnya, serta memantau kinerja penjualan dan mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan pendapatan. Salah satu fokus utamanya adalah memastikan kenyamanan dan kepuasan pelanggan selama proses pembelian tiket dan penerbangan.

5. Marketing, Loyalty and Ancillary

Tugas seorang Marketing, Loyalty, dan Ancillary di PT Pelita Air Services melibatkan pengembangan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan brand awareness dan penjualan tiket pesawat. Marketing, Loyalty and Ancillary Juga bertanggung jawab atas program loyalitas pelanggan, termasuk manajemen program frequent flyer, untuk meningkatkan retensi pelanggan dan mendorong penggunaan layanan maskapai secara berulang. Selain itu, Marketing, Loyalty and Ancillary juga mengelola penjualan produk dan layanan tambahan (ancillary) seperti bagasi tambahan, makanan dan minuman, dan upgrade kelas, dengan tujuan meningkatkan pendapatan tambahan bagi perusahaan. Tugas yang juga mencakup analisis pasar, penelitian konsumen, pengembangan produk baru, serta kolaborasi dengan departemen lain seperti penjualan, operasi, dan layanan pelanggan untuk mencapai tujuan bisnis yang ditetapkan.

6. Service Commercial

Tugas seorang Service Commercial di PT Pelita Air Services meliputi memastikan layanan pelanggan yang berkualitas selama seluruh perjalanan, mulai dari proses pemesanan hingga pendaratan. Bertanggung jawab dalam merancang dan mengelola strategi layanan pelanggan, memastikan kepatuhan terhadap standar layanan maskapai, serta mengatasi masalah dan keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Tujuan utama divisi ini adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun citra positif maskapai di mata pelanggan.

7. Ground Service

Tugas seorang Ground Service di perusahaan PT Pelita Air Services meliputi menyediakan layanan darat yang mencakup proses check-in, penanganan bagasi, pemberangkatan dan kedatangan penumpang, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait seperti otoritas bandara dan maskapai lainnya juga memastikan bahwa keberangkatan dan kedatangan pesawat berjalan lancar sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, serta menyediakan bantuan kepada penumpang yang membutuhkan selama proses keberangkatan dan kedatangan.

8. Revenue, Route and Network

Melibatkan pengelolaan pendapatan dari penjualan tiket pesawat, pengembangan strategi rute penerbangan, dan pengelolaan jaringan penerbangan secara keseluruhan. Bertanggung jawab untuk menentukan harga tiket yang optimal, merencanakan rute penerbangan yang efisien dan menguntungkan, serta menjalankan strategi pemasaran yang sesuai untuk menarik lebih banyak penumpang. Selain itu, ditugaskan juga melakukan analisis pasar dan persaingan, menjalin kemitraan dengan maskapai lain, serta mengidentifikasi peluang pertumbuhan baru dalam industri penerbangan.

