

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri transportasi udara merupakan transportasi yang efisien dan cepat untuk berpergian ke tempat lain. Pada Awal 2020, di seluruh dunia sedang mengalami wabah penyakit yang di beri nama *Corona Virus* atau Covid-19. Selama pandemi Covid-19, Jumlah penumpang yang terus menurun dapat mempengaruhi perkembangan bisnis di industri penerbangan, hal yang buruk dapat terjadi perusahaan penerbangan seperti mengalami kebangkrutan atau terancam bangkrut. Perusahaan penerbangan harus bersaing secara ketat agar tetap bertahan ditengah pandemi dan selalu membuat inovasi baru dengan menyesuaikan peraturan yang dibuat oleh pemerintah. Pembatasan sosial dan kebijakan isolasi wilayah yang disebabkan oleh Covid-19 telah menyebabkan penurunan industri penerbangan.



(sumber Alinea.id, 2020)

Gambar 1.1 Pertumbuhan subsektor angkutan udara

Menurut data alinea.id, penumpang penerbangan domestik dan internasional yang tercatat oleh Badan Pusat Statistik (BPS) turun sebesar 88,97% dan 98,84%

selama tahun ke tahun. Dibandingkan dengan kuartal pertama, jumlah penumpang penerbangan domestik dan internasional turun masing-masing sebesar 89,79% dan 98,34%. Menurut CNBC Indonesia (2020) di Indonesia terdapat beberapa perusahaan penerbangan domestik yang terancam bangkrut di antaranya yaitu Lion Air Group, Garuda Indonesia, Air Asia Indonesia, Susi Air, dan Sriwijaya Air. Dampak Covid-19 ini juga dirasakan oleh perusahaan penerbangan internasional hingga membuat perusahaan penerbangan ini di nyatakan bangkrut karena pandemi Covid-19. Menurut CNBC Indonesia (2021) terdapat beberapa perusahaan penerbangan internasional yang dinyatakan bangkrut karena pandemi Covid-19 tersebut yaitu Philippine Airlines, Alitalia, Flybe, Aeoromexico, Thai Ariways, dan Latam Airlines. Dengan adanya penurunan jumlah penumpang secara terus menerus tidak hanya mempengaruhi bisnis industri transportasi udara hal ini juga berdampak pada bisnis industri pariwisata domestik maupun internasional. Oleh karena itu, perusahaan transportasi udara diharuskan untuk melakukan persaingan secara ketat agar tetap bertahan ditengah pandemi dan diharuskan untuk terus membuat inovasi baru dengan menyesuaikan pada peraturan keselamatan penerbangan dimasa pandemi Covid-19 yang dibuat oleh pemerintah.

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Citilink

Tahun	Jumlah Penumpang
2018	14,830,773
2019	12,223,779.00
2020	5,494,679.00

(Sumber Garuda-Indonesia.com , 2020)

Di tahun 2019 Citilink Indonesia mengalami jumlah penurunan penumpang jika dibandingkan di tahun 2018, Dikutip dari *kompas.com* menurut pernyataan direktur utama PT Garuda Indonesia yaitu Faud Rizal mengatakan bahwa penurunan terjadi pada penerbangan domestik sebesar 18,8% dan penerbangan internasional 4,4%. Penurunan jumlah penumpang ditidak hanya di

alami oleh Garuda Indonesia, hal ini sama juga terjadi pada anak perusahaannya yaitu Citilink Indonesia. Berdasarkan berita *kompas.com* hal ini dikarenakan salah satu faktor utama pada tahun 2016 industri penerbangan salah satunya Garuda Indonesia dan Citilink Indonesia mengalami peningkatan harga jual tiket pesawat sehingga penumpang merasa terbebani akibat kenaikan harga tiket ini. Hal tersebut yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah penumpang di tahun 2019 dan di perparah ditahun 2020 karena adanya pandemi Covid-19.

Salah satu perusahaan penerbangan Indonesia yang terkena dampak penurunan jumlah penumpang yaitu perusahaan Citilink Indonesia. Berdasarkan tabel di atas terlihat sangat signifikan jumlah penumpang pesawat mengalami penurunan sangat drastis dibandingkan di tahun sebelum pandemi 2018 dan 2019 dan selama awal pandemi di tahun 2020. Dengan adanya penurunan jumlah penumpang ini memberikan dampak besar bagi bisnis perusahaan penerbangan bahkan hal ini dapat mengancam perusahaan ke tahap kebangkrutan. Oleh karena itu perusahaan penerbangan dituntut untuk membuat suatu inovasi baru agar dapat bertahan di tangan pandemi. Agar tetap bisa bertahan perusahaan penerbangan mengambil tindakan berbagai macam tindakan seperti mengurangi jumlah karyawan dan mengembalikan unit pesawat milik perusahaan. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat membayar hutang perusahaan dan membayar biaya oprasional.



(sumber Citilink.co.id, 2021)

Gambar 1.2 Skytrax Certified of Covid-19 Safety Rating

Pada masa pandemi Covid-19, Citilink meraih penghargaan Skytrax “5-Star Covid19 Aviation Safety” Skytrax *award* yang merupakan rating tertinggi yang diberikan kepada maskapai penerbangan karena penerapan protokol kesehatan terbaik dalam melayani penerbangan layanan di tengah situasi pandemic Covid-19. Untuk mendapatkan penghargaan tersebut, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan seperti meliputi aspek pelaksanaan protokol kesehatan, khususnya pemberian layanan selama pandemi Covid-19. Dalam mendapatkan penghargaan tersebut tidak luput dengan adanya strategi komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan Citilink Indonesia, salah satu strategi komunikasi yang dilakukan Citilink Indonesia yaitu komunikasi Internal. Komunikasi Internal pada perusahaan Citilink Indonesia menjadi salah satu peranan penting dalam keberlangsungan bisnis perusahaan, terutama di masa pandemi Covid-19.

Dalam menjalankan bisnis di bidang industri transportasi udara sangat dipengaruhi dengan peraturan keselamatan penerbangan dimasa pandemi Covid-19 yang ditetapkan oleh pemerintah, oleh karena itu untuk menerapkan dan menginformasikan mengenai peraturan keselamatan penerbangan perusahaan Citilink Indonesia membutuhkan adanya strategi komunikasi internal pada karyawan Citilink Indonesia. Perubahan kebijakan perusahaan ini mempengaruhi pola kerja di perusahaan PT. Citilink Indonesia terutama pada pola kerja awak kabin pesawat Citilink Indonesia untuk dapat bekerja dan memberikan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan peraturan penerbangandi masa pandemi Covid-19. Komunikasi internal menjadi salah satu sarana yang tidak dapat dipisahkan agar keberlangsungan tatanan organisasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan anjuran pemerintah. Perubahan kondisi internal dan eksternal mendorong Citilink untuk terus menyesuaikan strategi, termasuk visi dan misi perusahaan, dengan mengutamakan sinergi dan keterkaitan bisnis antar kelompok usaha bisnis anggota Garuda Indonesia.

Citilink selalu mengutamakan kenyamanan dan keselamatan penumpangnya dengan mengacu pada protokol kesehatan yang dikembangkan pemerintah dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat di semua rute yang dioperasikan oleh Citilink sendiri, sebelum penerbangan, saat penerbangan masuk

setelah penerbangan, hal ini untuk memastikan bahwa semua penerbangan beroperasi dengan cara terbaik, dan bahwa mengutamakan kesehatan dan keselamatan adalah pertimbangan utama konsumen Citilink Indonesia. Aktivitas komunikasi Internal tidak hanya dilakukan oleh perorangan saja, komunikasi internal juga dapat terjadi di suatu organisasi, perusahaan ataupun kelompok.

Komunikasi pada organisasi merupakan cara untuk menggeneralisasi opini dan informasi. Menurut Van Riel dan Fomburn (2007, p. 3) dalam buku Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si. dan Dr. Eddy Kurnia, M.Si. yang berjudul “Komunikasi Korporat: Konteks Teoretis dan Praktis”, menjelaskan bahwa komunikasi internal adalah perusahaan sebagai semua kegiatan yang melibatkan pengelolaan dan pengaturan komunikasi internal dan eksternal yang bertujuan untuk membangun hubungan yang menguntungkan dengan para pemangku kepentingan di mana perusahaan bergantung. Salah satu tujuan komunikasi internal adalah untuk membantu orang melakukan pekerjaannya dengan baik (Smith, 2005; Mayer, 2004 dalam Medina 2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal adalah area penelitian yang luas yang berbeda antar organisasi dalam hal konten, struktur, dan manajemen (Zondi, 2015).

Terjadinya miskomunikasi dapat menyebabkan timbulnya konflik, ketidaksetaraan pendapat dan perbedaan tujuan dalam perusahaan. Faktor utama yang mempengaruhi efektivitas komunikasi internal adalah pertukaran informasi, ketidaklengkapan informasi, pengabaian komunikasi, waktu dan hierarki (Chmielecki, 2015). Komunikasi menjadi fondasi utama dalam produktifitas perusahaan, terutama pada komunikasi internal yang terjadi diperusahaan. Dalam menjalankan komunikasi internal perusahaannya khususnya pada karyawan awak kabin Citilink Indonesia ,melibatkan divisi *Service Standard Delivery and Quality For Cabin Service* untuk menjadi salah satu langkah pendekatan yang penting dalam menerapkan komunikasi internal yang melibatkan karyawan kantor pusat dengan awak kabin pesawat Citilink Indonesia untuk memberikan arahan mengenai peraturan keselamatan penerbangan dimasa pandemi Covid-19.

Divisi *Service Standard Delivery and Quality For Cabin Service* merupakan divisi yang memiliki wewenang dalam memberikan arahan, mengawasi serta memberikan pelatihan kepada awak kabin pesawat Citilink Indonesia untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan keselamatan penerbangan di masa pandemi Covid-19. Untuk memberikan arahan ini melibatkan komunikasi internal yang melibatkan awak kabin pesawat Citilink Indonesia dengan karyawan kantor pusat yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai perubahan strategi pemberian pelayanan kepada penumpang Citilink Indonesia dengan menyampaikan informasi dan memberikan arahan kepada awak kabin pesawat sesuai dengan anjuran pemerintah. Tak hanya itu komunikasi internal pada *Service Standard Delivery and Quality For Cabin Service* berupaya untuk meningkatkan *softskill* awak kabin pesawat dalam membuat strategi invosi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di masa pandemi Covid-19 dan berusaha untuk membuat seluruh awak kabin pesawat Citilink Indonesia dapat memahami dan melaksanakan budaya kerja sesuai dengan visi misi perusahaan Citilink Indonesia.

Dalam komunikasi Internal Citilink Indonesia khususnya di divisi *Service Standard Delivery and Quality For Cabin Service* memiliki fokus tujuan pada membangun dan menjalin hubungan komunikasi dengan sesama karyawan dan antar awak kabin pesawat dengan organisasi. Dengan adanya kegiatan komunikasi internal diharapkan dapat dalam memberikan pelayanan penumpang yang terbaik dan dapat selaras dengan budaya dan iklim perusahaan yang ada di Citilink. Selain itu, diharapkan dapat sesuai dengan visi misi perusahaan dan tujuan perusahaan. Di *Service Standard Delivery and Quality For Cabin Service* menerapkan komunikasi internal yang lebih meliputi kepada komunikasi horizontal, Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang mencakup informasi antara staf kantor pusat dan awak kabin pesawat, sesama rekan kerja yang berada di unit kerja yang sama. Dengan adanya komunikasi internal yang melibatkan awak kabin pesawat, Citilink Indonesia berupaya untuk selalu mempertahankan prioritas pada keselamatan dan kenyamanan penumpang dimasa pandemi Covid-19.

Pada bulan Juni akhir 2021 tepatnya pada 30 Juni 2021, penulis mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan kerja magang di perusahaan Citilink Indonesia. Penulis memilih Citilink Indonesia sebagai tempat penulis untuk melakukan kerja magang serta mengembangkan diri dan mengimplementasikan ilmu yang penulis dapat selama di perkuliahan, dikarenakan Citilink menjadi salah satu perusahaan penerbangan yang terus berkembang dan berinovasi. Di Citilink Indonesia, penulis melihat prospek yang cukup besar untuk penulis dapat melatih diri lebih baik terutama di bidang internal komunikasi dan mendapatkan pengalaman bekerja di bidang bisnis transportasi udara. Selain itu, hal ini dapat menjadi acuan bagi penulis untuk terus mengembangkan diri dan mengikuti perkembangan tren bisnis di industri transportasi udara.

Di perusahaan Citilink Indonesia, untuk melaksanakan aktivitas kerja magang penulis ditempatkan di divisi *Service Standard Delivery and Quality* (JKTDQ) khususnya di sub divisi *Cabin Service* (DQC). Di divisi *Service Standard Delivery and Quality* (JKTDQ) penulis mendapatkan kesempatan langsung untuk ikut berkontribusi dalam aktivitas komunikasi internal yang melibatkan awak kabin pesawat dengan membuat beberapa aktivitas komunikasi internal untuk sub divisi *Cabin Service* (DQC). Sub divisi *Cabin Service* (DQC) ini berkaitan langsung dengan aktivitas komunikasi internal yang dilakukan antara karyawan kantor pusat Citilink Indonesia dengan awak kabin pesawat Citilink Indonesia. Sub divisi *Cabin Service* (DQC) difungsikan sebagai penghubung komunikasi internal perusahaan dan memberikan arahan informasi kepada awak kabin pesawat. Selain itu sub divisi *Cabin Service* (DQC), juga dapat menjadi sarana penampung ide atau invosi bagi awak kabin pesawat yang bertugas dilapangan dalam memberikan strategi komunikasi atau pelayanan yang sesuai dengan keadaan saat menjalankan tugas di kabin pesawat dan menjawab kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan oleh awak kabin Citilink Indonesia saat bertugas demi kenyamanan dan keselamatan penumpang dan awak kabin di masa normal ataupun dimasa pandemi Covid-19.

Penulis memilih divisi *Service Standard Delivery and Quality* karena penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan aktivitas komunikasi internal khususnya yang melibatkan awak kabin pesawat untuk mempertahankan prioritas utama pada keselamatan dan kenyamanan penumpang selama di masa pandemi Covid-19. Pelaksanaan kerja magang di divisi *Service Standard Delivery and Quality* khususnya tim *Cabin Service* berfokus pada mengimplementasikan pada strategi komunikasi internal dan *employee service*. Untuk memperjelas pembahasan dan aktivitas komunikasi internal PT. Citilink Indonesia pada divisi *Service Standard Delivery and Quality For Cabin Service*, penulis membuat laporan magang yang berjudul “Aktivitas Internal Communication Pada *Service Standard, Delivery And Quality For Cabin Service* PT. Citilink Indonesia”.

1.2. Tujuan Kerja Magang

Penulis telah melakukan kerja magang selama 800 jam kerja dalam kurun waktu 6 bulan di PT. Citilink Indonesia kegiatan ini merupakan suatu kewajiban dilakukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom). Pada kegiatan ini penulis juga memiliki tujuan lain, di antaranya:

1. Melatih kemampuan *softskill* dalam melakukan kreatifitas membuat suatu tulisan dan mengembangkan inovasi untuk membuat sarana aktivitas komunikasi internal yang sesuai.
2. Memperdalam ilmu pengetahuan melalui pengalaman yang didapatkan di aktivitas komunikasi internal pada perusahaan Citilink Indonesia serta berkontribusi langsung dalam bidang *internal communication* dan *employee relations* perusahaan.
3. Mengimplementasikan ilmu yang telah penulis dapatkan selama berkuliah di Universitas Multimedia Nusantara dan mengembangkan kemampuan *hard skill* terutama dalam pembuatan aktivitas komunikasi internal.
4. Membangun hubungan koneksi dan relasi dengan lebih luas.

5. Mengembangkan komunikasi internal agar hubungan dapat terjalin dengan baik antar awak kabin maupun karyawan *head office*.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang dilaksanakan dengan 2 (dua) metode yaitu *Work from Office* (WFO) dan *Work from Home* (WFH). Penulis telah melaksanakan kerja magang selama 803,89 jam kerja atau 95 hari kerja. Dalam 1 (satu) hari kerja, waktu mulai pengerjaan dan penyelesaian tugas magang memiliki waktu yang tidak tetap atau berbeda-beda. Berikut merupakan penjelasan secara rinci mengenai waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

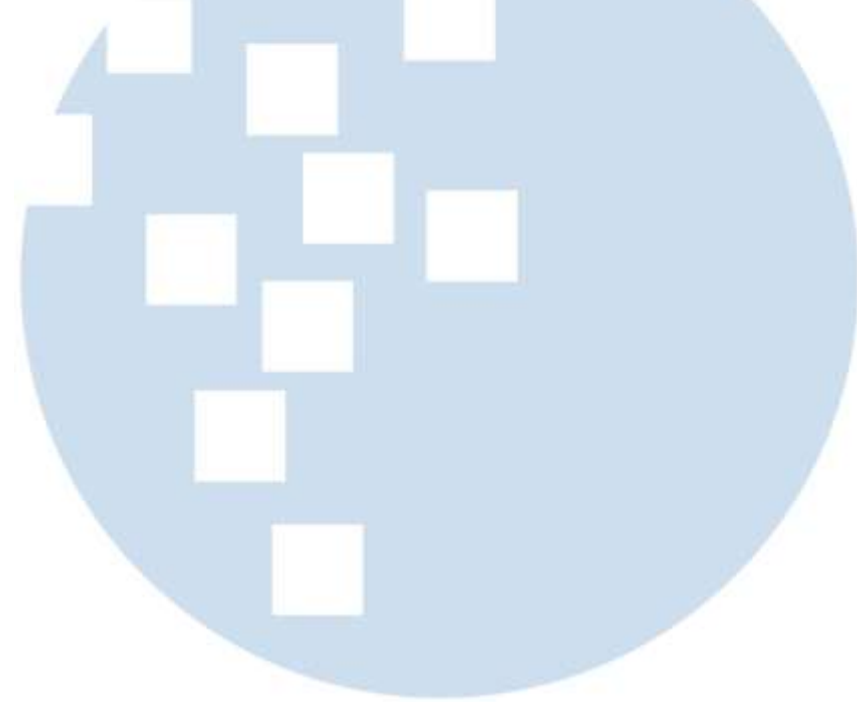
Pelaksanaan kerja magang dilakukan mulai dari 30 Juni 2021 hingga 31 Desember 2021 dengan menerapkan metode *hybrid* selama 3 hari dilaksanakan dengan metode *Work From Office* (WFO) dan 2 hari dilaksanakan dengan metode *Work From Home* (WFH). Jam kerja WFO dan WFH memiliki waktu yang fleksible, metode kerja baik waktu dan hari WFH atau WFO dapat berubah apabila terdapat kesepakatan dari *vice president*, *senior manager* dan *manager cabin service* terkait jam atau hari kerja yang dibutuhkan. Selama metode *Work From Office* (WFO) ditetapkan jam kerja selama 8 sampai 9 jam kerja waktu mulai jam kerja tidak ditetapkan secara resmi, tetapi di waktu *Work From Office* (WFO) penulis melaksanakan tugas magang dimulai dipagi hari dari pukul 6 lebih dan selesai disore hari dipukul 4 lebih. Pada dasarnya perusahaan Citilink Indonesia memiliki waktu yang kerja yang fleksibel pada waktu WFH penulis dapat melaksanakan tugas magang pada 1 (satu) hari atau bisa 2 (dua) hari kerja per minggu tergantung dari tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang menjadi terbagi beberapa tahapan, yaitu:

1. Mempersiapkan dokumen pendaftaran kerja magang seperti CV (*Curriculum Vitae*) dan dokumen pendukung lainnya, kemudian mendaftarkan kebeberapa perusahaan salah satunya perusahaan PT. Citilink Indonesia. Dikarenakan sulitnya mendapatkan magang di beberapa perusahaan karena pengurangan jumlah pegawai akibat Covid-19, penulis mengajukan lamaran kerja magang keperusahaan Citilink Indonesia yang dikirimkan kepada salah satu karyawan yang bekerja di divisi *Human Capital* Citilink Indonesia melalui rekan yang bekerja di PT. Citilink Indonesia pada 12 Juni 2021.
2. Mendapatkan *e-mail* jawaban dari Citilink Indonesia pada 24 Juni 2021, dan mendapatkan undangan untuk masuk ketahap berikutnya yaitu *interview* pada 25 Juni 2021. *Interview* dilakukan secara *online* melalui aplikasi Microsoft Teams.
3. Pada 28 Juni 2021 menerima email selanjutnya yang berisikan informasi penulis diterima dan dapat melaksanakan kerja magang di Citilink Indonesia, memulai hari pertama kerja secara WFO pada 30 Juni 2021
4. Mengajukan MBKM 01 *Cover Letter* pada 2 Juli 2021 melalui *Google form* pengajuan MBKM 01 magang MBKM track 2, sebagai salah satu prosedur kampus Universitas Multimedia Nusantara untuk mendapatkan surat penerimaan kerja magang di Citilink Indonesia.
5. Setelah menerima MBKM 01 *Cover Letter*, lalu surat MBKM 01 *Cover Letter* diserahkan kepada perusahaan PT. Citilink Indonesia, untuk mendapatkan surat penerimaan magang yang diberikan oleh perusahaan PT Citilink Indonesia untuk mendapatkan MBKM 02 *Complete Registration*.

6. Setelah penulis mendapat surat penerimaan magang, penulis mengirimkan surat tersebut kepada pihak universitas melalui email fikom.umn.ac.id untuk dibukakan akses MBKM 03 *Daily Task*
7. Lalu jika MBKM 03 *Daily Task* sudah terpenuhi 100 hari atau 800 jam kerja penulis mendapatkan surat MBKM 04 Lembar Verifikasi.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA