

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Emirates Airline merupakan salah satu maskapai penerbangan internasional terkemuka yang berbasis di Dubai, Uni Emirat Arab. Maskapai ini berdiri pada tahun 1985 atas inisiatif Pemerintah Dubai, yang saat itu melihat perlunya maskapai nasional yang dapat mendukung pertumbuhan sektor pariwisata dan bisnis di kawasan Teluk. Emirates memulai operasinya dengan armada kecil, yaitu dua pesawat sewaan Boeing 737 dan Airbus A300 dari Pakistan International Airline. Rute perdana yang dilayani adalah dari Dubai ke Karachi dan Mumbai, yang kemudian berkembang secara bertahap ke berbagai negara lain.

Sejak awal pendiriannya, Emirates telah mengusung visi untuk menjadi maskapai kelas dunia yang mengedepankan kualitas layanan, inovasi, dan efisiensi. Pendekatan bisnis yang berorientasi pada pelanggan membuat Emirates cepat mendapat perhatian di industri penerbangan, apalagi didukung oleh lokasi geografis Dubai yang strategis sebagai penghubung antara Eropa, Asia, dan Afrika. Tidak seperti maskapai lainnya yang bergabung dalam aliansi penerbangan global, Emirates memilih jalur independen dengan membangun jejaring rute sendiri dan menempatkan layanan sebagai prioritas utama.

Dalam dua dekade pertama, Emirates mengalami pertumbuhan yang sangat cepat. Investasi besar-besaran dilakukan, termasuk pembelian armada pesawat berbadan lebar, perluasan terminal eksklusif di Bandara Internasional Dubai, serta pengembangan teknologi informasi untuk sistem pemesanan dan pelayanan pelanggan. Pada awal tahun 2000-an, Emirates juga menjadi maskapai pertama yang memesan Airbus A380 dalam jumlah besar, menjadikannya operator terbesar pesawat superjumbo tersebut di dunia.

Hingga tahun 2023, Emirates telah melayani lebih dari 150 kota tujuan di enam benua, mengoperasikan lebih dari 3.600 penerbangan per minggu. Emirates dikenal karena kualitas layanan kabinnya yang premium di seluruh kelas, sistem hiburan dalam pesawat yang mutakhir, serta kenyamanan yang konsisten dari darat hingga udara. Selama bertahun-tahun, maskapai ini telah memperoleh berbagai penghargaan internasional, termasuk dari Skytrax dan TripAdvisor, yang menegaskan reputasinya sebagai salah satu maskapai terbaik di dunia.

Keberhasilan Emirates tidak lepas dari dukungan Emirates Group, yang juga menaungi Dnata, salah satu penyedia layanan darat dan kargo terbesar di dunia. Emirates terus memperkuat posisinya di industri dengan berfokus pada keberlanjutan, efisiensi bahan bakar, serta layanan pelanggan yang unggul. Dengan budaya kerja yang profesional dan standar operasional kelas dunia, Emirates menjadi tempat ideal untuk mempelajari praktik industri penerbangan internasional secara langsung.

2.1.1 Visi Misi Perusahaan

Emirates Airline memiliki visi untuk mempertahankan pengakuan internasional sebagai salah satu perusahaan terkemuka dalam layanan penerbangan dan keamanan, serta menjadi tolak ukur dalam industri ini. Untuk mewujudkan visi tersebut, Emirates menjalankan misi berupa komitmen dalam melindungi seluruh pelanggan, staf, dan aset dari segala bentuk gangguan atau tindakan yang melanggar hukum. Hal ini dilakukan melalui evaluasi rutin, pelatihan berkelanjutan, dan edukasi. Selain itu, Emirates juga menerapkan standar serta praktik industri yang telah diakui secara global guna menciptakan lingkungan kerja yang aman dan mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Informasi visi dan misi ini juga dijelaskan dalam laman resmi Emirates Group terkait komitmen terhadap layanan dan keselamatan (Emirates Group, 2024).

2.1.2 Logo Perusahaan

Sebagai maskapai penerbangan global yang memiliki reputasi tinggi, Emirates Airline tidak hanya dikenal melalui layanan premiumnya, tetapi juga melalui identitas visual yang kuat dan mudah dikenali. Identitas visual tersebut menjadi elemen penting dalam membangun citra perusahaan yang eksklusif, profesional, dan bernilai budaya. Salah satu komponen utama dari identitas visual ini adalah logo perusahaan yang merepresentasikan nilai-nilai inti dan filosofi perusahaan.



Gambar 2.1 Logo Emirates
Sumber Gambar: Permatasari/Dokumentasi Perusahaan (2025)

Logo Emirates Airline merupakan salah satu identitas visual paling dikenal di industri penerbangan global. Desain logo ini mencerminkan nilai-nilai inti perusahaan yaitu kemewahan, profesionalisme, dan warisan budaya Timur Tengah. Elemen-elemen desain seperti warna, tipografi, dan simbol kaligrafi Arab dipilih secara khusus untuk menciptakan citra yang kuat dan berkelas.

1. Warna

Logo Emirates didominasi oleh warna merah, yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga membawa makna yang dalam. Warna merah melambangkan semangat, energi, keberanian, dan kepemimpinan, mencerminkan posisi Emirates sebagai pemimpin dalam industri penerbangan. Warna ini juga mewakili kemewahan dan

kekuatan, dua karakteristik yang lekat dengan layanan yang diberikan Emirates. Sementara itu, warna putih digunakan sebagai latar atau warna sekunder, yang mencerminkan kemurnian, kejelasan, dan keanggunan.

2. Tipografi

Tipografi pada logo Emirates menggunakan jenis huruf bergaya serif yang telah dimodifikasi secara eksklusif. Huruf kapital dengan bentuk yang ramping dan elegan menciptakan kesan mewah, modern, dan berkelas tinggi. Desain huruf ini juga menunjukkan kestabilan dan kepercayaan, dua hal yang penting dalam dunia penerbangan. Font tersebut bersifat timeless dan mudah dikenali, menegaskan posisi Emirates sebagai brand global yang konsisten.

3. Elemen Kaligrafi Arab

Salah satu ciri khas logo Emirates adalah keberadaan kaligrafi Arab di atas teks “Emirates” dalam bahasa Latin. Kaligrafi ini bukan sekadar elemen dekoratif, melainkan perwujudan dari identitas budaya Uni Emirat Arab, negara asal maskapai ini. Kaligrafi tersebut menampilkan nama “Emirates” dalam bahasa Arab dengan gaya yang artistik dan halus, menciptakan harmoni antara nilai modernitas dan tradisi Timur Tengah.

Secara keseluruhan, logo Emirates mencerminkan filosofi perusahaan yang menggabungkan kemewahan global dengan akar budaya lokal. Logo ini dirancang untuk dapat dikenali secara instan dan memberikan kesan keandalan, eksklusivitas, serta komitmen terhadap pelayanan kelas dunia.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Emirates
Sumber Gambar: Permatasari/Dokumentasi Perusahaan (2025)

Struktur organisasi perusahaan Emirates bersifat hierarkis dengan alur pelaporan yang jelas dari tingkat operasional hingga manajemen strategis. Di tingkat paling atas terdapat Country Manager, yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional perusahaan di satu negara. Posisi ini menetapkan kebijakan strategis dan menjadi penghubung dengan kantor pusat atau regional.

Di bawahnya terdapat Sales Manager, yang bertugas menerjemahkan kebijakan strategis menjadi target penjualan dan pelayanan, serta memastikan pencapaian kinerja tim di bawahnya. Customer Service Sales and Agent Manager kemudian memimpin seluruh aktivitas layanan pelanggan dan penjualan secara operasional, termasuk pengaturan prosedur kerja dan standar pelayanan.

Selanjutnya, Customer Service Sales and Agent Officer bertugas memantau pelaksanaan operasional harian serta menjembatani komunikasi antara manajemen dan tim operasional. Team Leader bertanggung jawab langsung terhadap koordinasi tim layanan dan penjualan di lapangan, serta memastikan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan.

Untuk mendukung kelancaran operasional, terdapat posisi Senior Customer Service Sales and Agent, yang tidak hanya menangani pelanggan secara langsung tetapi juga membimbing anggota tim lainnya. Di tingkat paling bawah terdapat Customer Service Sales and Agent, yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, menjalankan tugas penjualan, menangani permintaan, serta memberikan solusi atas keluhan pelanggan. Dengan demikian, struktur ini memungkinkan jalur komunikasi dan pelaporan yang efisien, serta membuka kesempatan pengembangan karier yang jelas bagi seluruh staf operasional.