

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki lebih dari 17.000 pulau sehingga membutuhkan sistem transportasi yang mampu menghubungkan berbagai wilayah secara efektif. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, penyelenggaraan penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, memperlancar pertumbuhan ekonomi, mempererat persatuan wilayah, serta meningkatkan hubungan antarwilayah di Indonesia. Oleh karena itu, transportasi udara menjadi salah satu moda transportasi yang memiliki peran strategis karena mampu menjangkau wilayah yang sulit diakses oleh moda transportasi lainnya dalam waktu yang relatif singkat.

Perkembangan sektor penerbangan juga memberikan dampak terhadap meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kebandarudaraan yang berkualitas. Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa transportasi udara terus menjadi salah satu sarana penting dalam mendukung mobilitas penumpang maupun distribusi barang di Indonesia. Selain melayani perpindahan penumpang, transportasi udara juga berperan dalam mendukung aktivitas logistik nasional melalui layanan pengangkutan kargo yang membutuhkan kecepatan, ketepatan, serta keamanan selama proses distribusi.

Dalam penyelenggaraan transportasi udara, keberhasilan operasional tidak hanya ditentukan oleh maskapai penerbangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan bahwa bandar udara merupakan kawasan yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, serta dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan, dan fasilitas penunjang lainnya. Dengan demikian, penyelenggaraan operasional bandar udara melibatkan berbagai pihak yang memiliki fungsi dan tanggung jawab berbeda, namun saling berkaitan dalam menjaga kelancaran pelayanan penerbangan.

Keberhasilan penyelenggaraan transportasi udara di Indonesia didukung oleh berbagai pemangku kepentingan yang memiliki peran berbeda namun saling berkaitan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menjelaskan bahwa penyelenggaraan penerbangan melibatkan pemerintah, badan usaha angkutan udara, pengelola bandar udara, serta penyedia jasa penunjang penerbangan yang bekerja secara terintegrasi untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kelancaran pelayanan penerbangan. Kolaborasi antara pihak tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan sistem transportasi udara yang mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Dalam ekosistem tersebut, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu maskapai penerbangan nasional yang berperan dalam menyediakan layanan angkutan udara bagi penumpang maupun kargo. Sebagai maskapai nasional, Garuda Indonesia melayani berbagai rute domestik dan internasional serta menjadi salah satu perusahaan yang mendukung konektivitas antardaerah di Indonesia. Di sisi lain, pengelolaan bandar udara dilakukan oleh PT Angkasa Pura Indonesia, yang bertanggung jawab mengelola operasional bandar udara beserta fasilitas penunjangnya agar aktivitas penerbangan dapat berlangsung secara aman, tertib, dan efisien (PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, 2024; PT Angkasa Pura Indonesia, 2024).

Meskipun maskapai penerbangan dan pengelola bandar udara memiliki peran yang berbeda, keduanya tidak dapat menjalankan operasional penerbangan secara mandiri. Aktivitas penerbangan juga didukung oleh berbagai perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan (*airport services*) yang bertanggung jawab terhadap pelayanan operasional di darat (*ground handling*), pelayanan kargo udara (*air cargo handling*), serta pengelolaan pergudangan (*warehouse services*). Layanan tersebut berperan penting dalam memastikan seluruh proses operasional, mulai dari penanganan penumpang, bagasi, kargo, hingga pergerakan pesawat di darat, dapat berlangsung sesuai dengan standar keselamatan, keamanan, dan pelayanan yang telah ditetapkan (International Air Transport Association [IATA], 2023).

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa kebandarudaraan di Indonesia adalah PT Gapura Angkasa. Berdiri pada tanggal 26 Januari 1998, PT Gapura Angkasa merupakan perusahaan yang menyediakan berbagai layanan penunjang penerbangan, meliputi ground handling, pelayanan kargo udara, serta pengelolaan pergudangan di berbagai bandar udara di Indonesia. Kehadiran PT Gapura Angkasa menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan melalui penyediaan layanan yang berorientasi pada keselamatan, keamanan, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan (PT Gapura Angkasa, n.d.).

Aktivitas pelayanan jasa kebandarudaraan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan sektor jasa lainnya karena berkaitan langsung dengan aspek keselamatan penerbangan, keamanan operasional, ketepatan waktu pelayanan, serta kepatuhan terhadap standar yang berlaku. Setiap proses operasional, mulai dari penanganan penumpang, bagasi, kargo, hingga pelayanan pesawat di darat, harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional standar (*Standard Operating Procedure* atau SOP) guna meminimalkan risiko yang dapat mengganggu kelancaran operasional penerbangan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang harus dijaga secara konsisten oleh setiap perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan (International Civil Aviation Organization [ICAO], 2022).

Dalam menjaga kualitas pelayanan tersebut, fungsi Quality Control memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional telah dilaksanakan sesuai dengan standar perusahaan maupun regulasi yang berlaku. Kegiatan *Quality Control* tidak hanya berfokus pada pengawasan terhadap proses operasional, tetapi juga melakukan evaluasi terhadap penerapan prosedur kerja, kepatuhan terhadap aspek keselamatan dan keamanan, serta penyampaian informasi kepada karyawan agar setiap aktivitas operasional dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan ketentuan perusahaan (Goetsch & Davis, 2016).

Pelaksanaan fungsi Quality Control juga didukung oleh penyampaian informasi yang efektif kepada seluruh karyawan. Informasi mengenai prosedur

kerja, keselamatan dan kesehatan kerja (K3), perubahan kebijakan perusahaan, maupun berbagai informasi operasional lainnya perlu dikomunikasikan secara jelas agar dapat dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh setiap personel. Oleh karena itu, media komunikasi internal menjadi salah satu sarana yang digunakan perusahaan untuk mendukung penyampaian informasi tersebut sehingga mampu membantu menjaga kualitas operasional serta meningkatkan kesadaran karyawan terhadap pentingnya penerapan standar kerja (Welch & Jackson, 2007).

Berdasarkan kebutuhan tersebut, PT Gapura Angkasa melalui Divisi *Quality Control* tidak hanya melaksanakan fungsi pengawasan terhadap operasional, tetapi juga memanfaatkan berbagai media komunikasi sebagai sarana penyampaian informasi kepada karyawan. Penyampaian informasi dilakukan melalui berbagai media, seperti poster peringatan hari besar, poster kesehatan, media keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta media komunikasi internal lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Pengelolaan media komunikasi tersebut menjadi salah satu upaya perusahaan dalam mendukung terciptanya lingkungan kerja yang aman, tertib, serta sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Keberhasilan penyampaian informasi di lingkungan perusahaan tidak hanya bergantung pada isi pesan yang disampaikan, tetapi juga dipengaruhi oleh media komunikasi yang digunakan. Menurut Pace dan Faules (2018), komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi yang terjadi di dalam organisasi untuk mendukung koordinasi, pengambilan keputusan, serta pencapaian tujuan organisasi. Dalam perusahaan yang memiliki aktivitas operasional dengan tingkat kompleksitas tinggi, komunikasi berfungsi sebagai sarana untuk memastikan setiap individu memperoleh informasi yang sama sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan secara efektif dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Salah satu bentuk penerapan komunikasi organisasi adalah melalui komunikasi internal. Welch dan Jackson (2007) menjelaskan bahwa komunikasi internal merupakan proses pengelolaan komunikasi antara organisasi dengan

karyawannya yang bertujuan membangun pemahaman, keterlibatan, serta keselarasan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan, komunikasi internal menjadi aspek yang penting karena berbagai informasi mengenai prosedur operasional, keselamatan kerja, kesehatan kerja, maupun kebijakan perusahaan harus dapat dipahami secara konsisten oleh seluruh karyawan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Penyampaian informasi tersebut memerlukan media komunikasi yang mampu menyampaikan pesan secara jelas, menarik, dan mudah dipahami oleh penerima pesan. Menurut Mulyana (2017), media komunikasi merupakan sarana yang digunakan untuk menyalurkan pesan dari komunikator kepada komunikan sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai secara efektif. Oleh karena itu, penggunaan media komunikasi dalam lingkungan perusahaan tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pendukung terciptanya kesamaan pemahaman terhadap prosedur kerja, budaya organisasi, serta berbagai kebijakan yang berlaku.

Penerapan komunikasi internal melalui pengelolaan media komunikasi tersebut menjadi salah satu aktivitas yang dilaksanakan oleh Divisi Quality Control PT Gapura Angkasa *Strategic Business Unit* (SBU) *Cargo & Warehouse*. Berbagai media komunikasi disusun untuk mendukung penyampaian informasi kepada karyawan mengenai keselamatan dan kesehatan kerja (K3), peringatan hari besar nasional maupun keagamaan, informasi kesehatan, serta berbagai informasi internal lainnya. Melalui aktivitas tersebut, media komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai bagian dari upaya perusahaan dalam mendukung kualitas operasional melalui penyampaian pesan yang jelas, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, pengelolaan media komunikasi pada Divisi *Quality Control* PT Gapura Angkasa *Strategic Business Unit* (SBU) *Cargo & Warehouse* menjadi salah satu aktivitas yang memiliki kontribusi dalam mendukung komunikasi internal perusahaan. Melalui penyusunan berbagai media komunikasi, informasi yang berkaitan dengan keselamatan kerja, kesehatan, kebijakan perusahaan, maupun kegiatan internal dapat disampaikan secara lebih efektif

kepada karyawan. Aktivitas tersebut menunjukkan bahwa media komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam mendukung kualitas operasional melalui komunikasi yang terencana dan berkesinambungan.

Oleh karena itu, aktivitas pengelolaan media komunikasi pada Divisi *Quality Control* menjadi topik yang relevan untuk dikaji dalam pelaksanaan program kerja magang. Selain memberikan gambaran mengenai penerapan komunikasi internal pada perusahaan penyedia jasa kebandarudaraan, kegiatan tersebut juga menunjukkan bagaimana media komunikasi dimanfaatkan untuk mendukung penyampaian informasi yang efektif di lingkungan kerja. Berdasarkan uraian tersebut, laporan kerja magang ini disusun dengan judul "Aktivitas Pengelolaan Media Komunikasi pada Divisi *Quality Control* dalam Mendukung Komunikasi Internal di PT Gapura Angkasa *Strategic Business Unit* (SBU) *Cargo & Warehouse*."

1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan program kerja magang di PT Gapura Angkasa *Strategic Business Unit* (SBU) *Cargo & Warehouse* dimaksudkan sebagai sarana bagi pemegang untuk memperoleh pengalaman profesional pada perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebandarudaraan, khususnya ground handling, pelayanan kargo udara (*cargo handling*), dan pengelolaan pergudangan (*warehouse services*). Melalui kegiatan magang ini, pemegang memperoleh kesempatan untuk memahami bagaimana aktivitas komunikasi mendukung operasional perusahaan, khususnya pada Divisi *Quality Control* yang bertanggung jawab menjaga kualitas operasional serta mendukung penyampaian informasi internal melalui pengelolaan berbagai media komunikasi.

Pelaksanaan kerja magang juga bertujuan untuk mengimplementasikan teori dan konsep yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja profesional. Salah satu teori yang diterapkan adalah konsep komunikasi organisasi (*Organization Communication*) yang mempelajari proses komunikasi, koordinasi, serta hubungan kerja dalam suatu organisasi. Selama kegiatan magang, konsep

tersebut diterapkan melalui proses koordinasi yang berlangsung secara berjenjang antara Executive General Manager, Supervisor *Quality Control*, Tim *Quality Control*, hingga pemegang dalam melaksanakan aktivitas pengelolaan media komunikasi. Proses tersebut memberikan pemahaman mengenai pentingnya koordinasi dan komunikasi yang efektif dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Selain itu, pelaksanaan kerja magang juga menjadi sarana untuk mengimplementasikan konsep *Corporate Communication*, khususnya pada aspek komunikasi internal. Selama kegiatan magang, pemegang terlibat dalam penyusunan berbagai media komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada karyawan, seperti media mengenai keselamatan dan kesehatan kerja (K3), informasi kesehatan, peringatan hari besar nasional maupun keagamaan, serta berbagai informasi internal lainnya. Melalui kegiatan tersebut, pemegang memperoleh pemahaman mengenai bagaimana komunikasi internal dimanfaatkan sebagai sarana untuk membangun kesamaan pemahaman, meningkatkan kesadaran karyawan, serta mendukung kualitas operasional perusahaan.

Konsep Art Copywriting & Creative Strategy juga diimplementasikan dalam proses penyusunan media komunikasi. Pemegang menerapkan kemampuan menyusun pesan yang informatif, ringkas, dan mudah dipahami sehingga informasi yang disampaikan melalui media komunikasi dapat diterima secara efektif oleh karyawan. Dalam proses tersebut, pemegang tidak hanya memperhatikan aspek visual media, tetapi juga mempertimbangkan pemilihan kata, struktur pesan, serta penyampaian informasi yang sesuai dengan tujuan komunikasi perusahaan.

Selanjutnya, konsep Transmedia and Brand Storytelling diterapkan melalui penyusunan berbagai media komunikasi yang tetap mempertahankan identitas perusahaan meskipun disampaikan dalam bentuk media yang berbeda. Pemegang memahami pentingnya menjaga konsistensi penyampaian pesan, penggunaan elemen visual, serta identitas perusahaan agar informasi yang disampaikan tetap memiliki keseragaman dan mudah dikenali oleh seluruh karyawan.

Melalui pelaksanaan kerja magang ini, pemegang juga bertujuan untuk mengembangkan kompetensi profesional, khususnya dalam kemampuan berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, berdiskusi, menyampaikan ide, serta beradaptasi dengan budaya kerja di lingkungan perusahaan. Pengalaman bekerja bersama Supervisor *Quality Control* dan Tim *Quality Control* memberikan kesempatan kepada pemegang untuk memahami proses kerja profesional, mulai dari penerimaan arahan, pencarian referensi, penyusunan konsep media komunikasi, proses evaluasi, revisi, hingga media memperoleh persetujuan untuk dipublikasikan. Dengan demikian, pelaksanaan kerja magang tidak hanya menjadi sarana penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan, tetapi juga memberikan pengalaman praktis yang mendukung kesiapan pemegang dalam memasuki dunia kerja, khususnya pada bidang komunikasi organisasi dan komunikasi internal.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program kerja magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara (UMN) merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang dirancang untuk memberikan pengalaman bekerja secara langsung di dunia profesional. Kegiatan ini menjadi bagian dari proses pendidikan yang memungkinkan mahasiswa mengintegrasikan pengetahuan akademik dengan praktik di lapangan. Sesuai dengan ketentuan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara, pelaksanaan kerja magang memiliki beban pembelajaran sebesar 20 Satuan Kredit Semester (SKS), yang terdiri atas 640 jam pelaksanaan kerja praktik di perusahaan serta 207 jam kegiatan bimbingan bersama dosen pembimbing. Keseluruhan rangkaian kegiatan tersebut dilaksanakan dalam satu periode semester sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan kerja magang dilaksanakan di PT Gapura Angkasa *Strategic Business Unit* (SBU) *Cargo & Warehouse* yang berlokasi di Bandara Internasional

Soekarno-Hatta, Tangerang. Program kerja magang berlangsung selama kurang lebih empat bulan, terhitung sejak 9 Maret 2026 hingga 22 Juni 2026. Selama periode tersebut, pemagang melaksanakan kegiatan magang secara penuh dengan sistem *Work From Office (WFO)* sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan. Pemagang mengikuti hari dan jam kerja yang telah ditetapkan perusahaan, yaitu setiap hari Senin sampai Sabtu, mulai pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB. Selain melaksanakan pekerjaan secara langsung di kantor, pada kondisi tertentu pemagang juga menyelesaikan beberapa pekerjaan di luar jam operasional melalui sistem *Work From Home (WFH)*, terutama untuk melakukan penyempurnaan media informasi, revisi materi komunikasi, serta proses pengeditan video sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Selama pelaksanaan kerja magang, pemagang melaksanakan kegiatan pada Divisi *Quality Control* yang berperan dalam mendukung penyampaian informasi di lingkungan perusahaan melalui berbagai media komunikasi internal. Kegiatan yang dilakukan meliputi penyusunan poster informasi perusahaan, poster peringatan hari besar nasional dan keagamaan, banner Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3L), materi presentasi, video dokumentasi kegiatan perusahaan, video edukasi mengenai keselamatan kerja dan prosedur operasional, serta observasi area operasional dan gudang untuk mengidentifikasi kebutuhan media informasi yang digunakan perusahaan. Selain itu, pemagang juga terlibat dalam proses evaluasi terhadap media informasi yang telah digunakan guna memastikan bahwa informasi yang disampaikan tetap relevan, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Melalui berbagai kegiatan tersebut, pemagang memperoleh pengalaman mengenai penerapan komunikasi internal dalam mendukung efektivitas penyampaian informasi serta kelancaran aktivitas operasional di PT Gapura Angkasa *Strategic Business Unit (SBU) Cargo & Warehouse*.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Proses pelaksanaan kerja magang diawali dengan diperolehnya informasi mengenai kesempatan magang di PT Gapura Angkasa melalui relasi keluarga. Setelah memperoleh informasi tersebut, pemagang mengajukan lamaran kerja magang dengan mengirimkan *Curriculum Vitae (CV)* dan portofolio kepada pihak *Human Resources Department (HRD)* PT Gapura Angkasa sebagai bahan pertimbangan dalam proses seleksi. Setelah melalui proses seleksi administrasi, pemagang menerima pemberitahuan penerimaan kerja magang pada tanggal 5 Maret 2026. Selanjutnya, pemagang dijadwalkan untuk memulai kegiatan kerja magang pada tanggal 9 Maret 2026 dan ditempatkan di Divisi Quality Control PT Gapura Angkasa Strategic Business Unit (SBU) Cargo & Warehouse.

Pada hari pertama pelaksanaan kerja magang, pemagang mengikuti kegiatan pembekalan yang diselenggarakan oleh perusahaan. Pembekalan tersebut meliputi pengenalan profil perusahaan, struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), budaya kerja perusahaan, penerapan nilai-nilai AKHLAK sebagai budaya kerja BUMN, serta penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab yang akan dilaksanakan selama masa kerja magang. Setelah mengikuti pembekalan, pemagang mulai melaksanakan berbagai tugas di bawah bimbingan Supervisor Quality Control sesuai dengan kebutuhan operasional divisi.

Selama pelaksanaan kerja magang, pemagang bekerja sama dengan tim Quality Control dalam mendukung komunikasi internal perusahaan melalui penyusunan berbagai media informasi. Kegiatan yang dilakukan meliputi pembuatan poster informasi, banner Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3L), materi presentasi, video dokumentasi kegiatan perusahaan, video edukasi mengenai prosedur operasional dan penggunaan alat pelindung diri (APD), serta observasi area operasional dan gudang untuk mengidentifikasi kebutuhan media informasi yang digunakan perusahaan. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan sebagai upaya untuk mendukung penyampaian informasi secara efektif sehingga dapat menunjang kelancaran aktivitas operasional perusahaan.