

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

PT Gapura Angkasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa ground handling serta layanan pendukung kegiatan penerbangan di bandar udara. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 sebagai hasil kerja sama beberapa Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk memenuhi kebutuhan layanan operasional penerbangan yang profesional, efisien, serta mengutamakan aspek keamanan, keselamatan, dan kualitas pelayanan.

Pada awal berdirinya, PT Gapura Angkasa dibentuk untuk mengelola layanan ground handling yang sebelumnya dilaksanakan secara mandiri oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Seiring dengan meningkatnya aktivitas penerbangan di Indonesia, perusahaan terus berkembang dengan menyediakan berbagai layanan pendukung operasional penerbangan bagi berbagai maskapai domestik maupun internasional. Layanan tersebut meliputi pelayanan penumpang, penanganan bagasi, pelayanan kargo, pergudangan, serta berbagai layanan operasional lainnya yang mendukung kelancaran kegiatan penerbangan.

Dalam perkembangannya, PT Gapura Angkasa terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengedepankan profesionalisme, keselamatan, keamanan, kerja sama, serta orientasi terhadap kepuasan pelanggan. Selain berfokus pada layanan ground handling, perusahaan juga mengembangkan berbagai unit bisnis yang mendukung operasional penerbangan, salah satunya melalui *Strategic Business Unit (SBU) Cargo & Warehouse* yang berfokus pada layanan kargo udara dan pergudangan. Unit bisnis ini memiliki peran penting dalam mendukung proses distribusi barang melalui transportasi udara dengan mengutamakan ketepatan, keamanan, dan efisiensi operasional.

Berdasarkan struktur kepemilikan saham per 4 Januari 2024, PT Gapura Angkasa dimiliki oleh PT Integrasi Aviiasi Solusi sebesar 54,38% dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk sebesar 45,62%. Struktur kepemilikan tersebut

menunjukkan adanya dukungan yang kuat dari industri penerbangan nasional dalam mendukung keberlangsungan operasional perusahaan.

Pemegang melaksanakan kegiatan kerja magang pada PT Gapura Angkasa, khususnya di *Strategic Business Unit (SBU) Cargo & Warehouse*, yang berfokus pada pengelolaan layanan kargo udara dan pergudangan. Unit ini mendukung kelancaran distribusi barang melalui transportasi udara sekaligus memastikan bahwa proses operasional berjalan sesuai dengan standar perusahaan.

2.2 Visi Misi

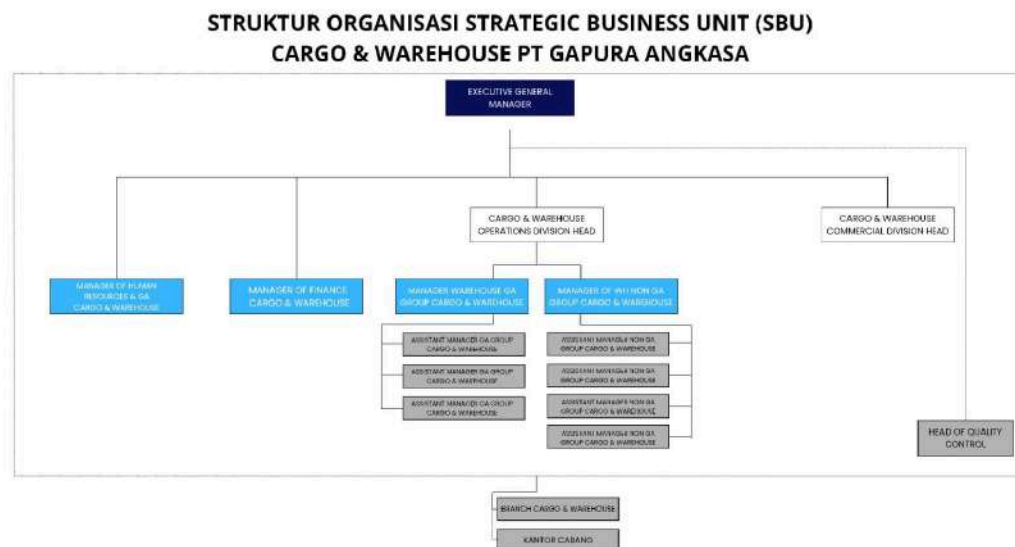
VISI

Menjadi Penyedia Layanan Penerbangan Pilihan dan Terkemuka.

MISI

Memberikan Layanan Penerbangan yang Unggul dan Solusi Personalisasi untuk Pengalaman Pelanggan yang Terbaik Melalui Layanan Kelas Dunia.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Gapura Angkasa

Sumber: Olahan Penulis (2026)

Struktur organisasi PT Gapura *Angkasa Strategic Business Unit* (SBU) *Cargo & Warehouse* disusun secara hierarkis untuk mendukung efektivitas pengelolaan operasional perusahaan. Pada tingkat tertinggi, struktur organisasi dipimpin oleh *Executive General Manager* (EGM) yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan, pengawasan, serta pengambilan keputusan strategis atas seluruh kegiatan operasional di lingkungan SBU *Cargo & Warehouse*. Dalam menjalankan tugasnya, Executive General Manager membawahi beberapa divisi yang memiliki fungsi dan tanggung jawab masing-masing, salah satunya adalah Divisi Quality Control.

Divisi Quality Control dipimpin oleh Supervisor Quality Control yang bertanggung jawab dalam mengawasi pelaksanaan standar operasional perusahaan, mengevaluasi kualitas operasional, serta memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Supervisor Quality Control juga bertugas memberikan arahan kepada Tim Quality Control dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengendalian mutu serta penyampaian informasi internal perusahaan.

Selama pelaksanaan kerja magang, pemagang ditempatkan pada Divisi Quality Control dan berada di bawah koordinasi langsung Supervisor Quality Control bersama Tim Quality Control. Struktur koordinasi tersebut memungkinkan pemagang terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas divisi, khususnya pada pengelolaan media komunikasi internal yang digunakan untuk mendukung penyampaian informasi kepada karyawan.

Dalam pelaksanaan pekerjaan, setiap kegiatan diawali dengan arahan dari Supervisor *Quality Control* mengenai kebutuhan media komunikasi yang akan dibuat. Selanjutnya, Tim *Quality Control* bersama pemagang melakukan diskusi untuk menentukan konsep media, mencari referensi melalui berbagai sumber, termasuk media sosial dan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*), sebagai bahan inspirasi dalam penyusunan desain. Berdasarkan hasil diskusi tersebut, setiap anggota tim menyusun beberapa alternatif desain

yang kemudian dipresentasikan kepada Supervisor *Quality Control* untuk melalui proses evaluasi.

Supervisor *Quality Control* memilih desain yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta memberikan masukan apabila masih diperlukan penyempurnaan. Setelah proses revisi selesai dan desain memperoleh persetujuan, media komunikasi dipublikasikan atau dicetak oleh Tim *Quality Control* sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Melalui mekanisme koordinasi tersebut, setiap media komunikasi yang dihasilkan diharapkan mampu menyampaikan informasi secara efektif serta mendukung kualitas komunikasi internal di PT Gapura Angkasa *Strategic Business Unit (SBU) Cargo & Warehouse*.

2.3 Portofolio Perusahaan

Portofolio perusahaan merupakan gambaran mengenai pengalaman, pencapaian, serta tingkat kepercayaan yang diperoleh PT Gapura Angkasa dalam menjalankan layanan *ground handling* dan berbagai layanan pendukung penerbangan. Sebagai perusahaan yang telah beroperasi selama lebih dari dua dekade, PT Gapura Angkasa dipercaya oleh berbagai maskapai penerbangan domestik maupun internasional untuk mendukung kegiatan operasional di bandar udara. Selain itu, perusahaan juga memperoleh berbagai penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan, keselamatan kerja, serta penerapan standar operasional yang berlaku. Beberapa portofolio PT Gapura Angkasa yang menunjukkan pengalaman dan kredibilitas perusahaan dijelaskan sebagai berikut.

1. Garuda Indonesia

Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan nasional Indonesia yang melayani penerbangan domestik maupun internasional. Sebagai salah satu mitra utama PT Gapura Angkasa, Garuda Indonesia memanfaatkan berbagai layanan *ground handling* yang disediakan perusahaan, mulai dari pelayanan penumpang, penanganan bagasi, penanganan kargo, hingga berbagai layanan operasional lainnya. Kerja sama yang telah terjalin selama bertahun-tahun

menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT Gapura Angkasa.

2. Citilink

Citilink merupakan salah satu maskapai penerbangan di Indonesia yang melayani berbagai rute domestik maupun internasional. Sebagai bagian dari mitra kerja PT Gapura Angkasa, Citilink memanfaatkan berbagai layanan *ground handling* yang disediakan perusahaan, meliputi pelayanan penumpang, penanganan bagasi, penanganan kargo, serta berbagai layanan operasional lainnya di bandar udara. Kerja sama tersebut mencerminkan kepercayaan Citilink terhadap kualitas layanan PT Gapura Angkasa dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan secara aman, efektif, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

3. KLM Royal Dutch Airlines

KLM Royal Dutch Airlines merupakan maskapai penerbangan nasional Belanda yang melayani berbagai rute internasional, termasuk penerbangan menuju Indonesia. PT Gapura Angkasa dipercaya untuk memberikan layanan *ground handling* kepada KLM di sejumlah bandar udara yang menjadi area operasional perusahaan. Kemitraan ini mencerminkan kemampuan PT Gapura Angkasa dalam memenuhi standar pelayanan yang dibutuhkan oleh maskapai internasional.

4. Royal Brunei Airline

Royal Brunei Airlines merupakan maskapai penerbangan nasional Brunei Darussalam yang melayani penerbangan regional maupun internasional. PT Gapura Angkasa memberikan berbagai layanan pendukung operasional, seperti pelayanan penumpang, penanganan bagasi, serta penanganan kargo. Kerja sama tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada berbagai maskapai penerbangan internasional.

5. Piagam K3L Award

Piagam K3L Award merupakan salah satu penghargaan yang diterima PT Gapura Angkasa sebagai bentuk apresiasi atas komitmen perusahaan dalam menerapkan prinsip Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Perlindungan Lingkungan (K3L). Penghargaan ini mencerminkan upaya perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Keberhasilan memperoleh penghargaan tersebut menjadi salah satu indikator bahwa PT Gapura Angkasa tidak hanya berorientasi pada kualitas pelayanan, tetapi juga pada penerapan budaya keselamatan dalam setiap aktivitas operasional perusahaan.

