



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil PT. Angkasa Pura II (Persero)

PT. Angkasa Pura II (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di lingkungan Departemen Perhubungan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa lalu lintas udara di wilayah Indonesia Barat. Angkasa Pura II telah mendapat kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdana Kusuma sejak 13 Agustus 1984.

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari perusahaan umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya pada 7 maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan akta notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT. Angkasa Pura II (Persero).

Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dan



mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki perusahaan dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan masyarakat.

Kiprah Angkasa Pura II selama 28 tahun telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya. Sampai dengan tahun 2010 Angkasa Pura II telah mengelola 12 bandara, antara lain :

1. Bandara Soekarno Hatta (Jakarta)
2. Halim Perdana Kusuma (Jakarta)
3. Kualanamu (Medan)
4. Supadio (Pontianak)
5. Minangkabau (Padang)
6. Sultan Mahmud Baddarudin II (Palembang)
7. Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru)
8. Husein Sastranegara (Bandung)
9. Sultan Iskandar Muda (Banda Aceh)
10. Raja Haji Fissabilillah (Tanjung Pinang)
11. Sultan Thaha (Jambi)
12. Depati Amir (Pangkal Pinang)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Visi dan Misi

Visi PT. Angkasa Pura II (Persero) adalah menjadi pengelola bandar udara yang bertaraf internasional yang mampu bersaing dikawasan regional.

Misi PT. Angkasa Pura II (Persero) adalah mengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalu linta sudara yang mengutamakan keselamatan penerbangan dan kepuasan pelanggan, dalam upaya memberikan manfaat optimal kepada pemegang saham, mitra kerja, pegawai, masyarakat, dan lingkungan dengan memegang teguh etika bisnis.

C. Identitas Perusahaan

Nama	PT. Angkasa Pura II (Persero)
Alamat	Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
Telpon	0761-21341
Faksimil	02761-21340
E-Mail	Corporate_secretary@angkasapura2.co.id
Website	www.angkasapura2.co.id
Jumlah Jaringan	12 Cabang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jumlah Pegawai	4.849 orang/ 423 Pegawai Tetap
Bidang Usaha	Pelayanan Jasa Kebandarudaraan dan Pelayanan Jasa Terkait Bandar Udara
Kepemilikan Saham	100% dimiliki oleh Negara Republik Indonesia

D. Tujuan dan Sasaran Perusahaan

1. Tujuan

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan, PT. Angkasa Pura II (Persero) telah menetapkan tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan tersebut antara lain :

- a. Menjalankan dan mendukung kebijakan program perusahaan dalam segmen ekonomi dan pembangunan.
- b. Mengumpulkan keuntungan bagi perusahaan dengan menjalankan bisnis kebandarudaraan yang sesuai dengan azas-azas perusahaan.

2. Sasaran Perusahaan

PT. Angkasa Pura II (Persero) telah menetapkan sasaran perusahaan dalam rangka menyukseskan tujuan perusahaan untuk periode 2014-2018 sebagai berikut :



- a. Tercapainya pengembangan kegiatan bisnis yang menjadi fokus PT. Angkasa Pura II (Persero) serta peningkatan produktivitas kegiatan usaha PT. Angkasa Pura II (Persero).
- b. Tercapainya kepuasan pengguna jasa melalui pelayanan prima yang didukung dengan jaminan Service Level Agreement (SLA) dan Service Level Guarantee (SLG) serta ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.
- c. Terselenggaranya perbaikan berkelanjutan dalam proses bisnis yang berlandaskan mutu dan sesuai dengan harapan pengguna jasa.
- d. Terciptanya pengembangan leadership system untuk mewujudkan efektivitas kepemimpinan sebagai role model.
- e. Terwujudnya organisasi yang sesuai dengan fungsi pengelolaan bisnis bandara dan di dukung oleh SDM yang berkinerja tinggi dan kompeten sesuai focus bisnis PT. Angkasa Pura II (Persero).
- f. Terjalinnnya integrasi jaringan/*networking* antar instansi dan bandara lainnya.

E. Pelayanan

1. Jasa terkait bandara

Memaksimalkan pelayanan terbaik melalui penyediaan beragam pelayanan jasa penunjang bandar udara yang modern dengan ditunjang fasilitas berteknologi tinggi adalah komitmen PT. Angkasa Pura II (Persero) untuk mewujudkan kenyamanan bagi pengguna jasa selama berada di lingkungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bandara. PT. Angkasa Pura II (Persero) mengusahakan pelayanan yang menunjang bisnis jasa kebandarudaraan. Pelayanan jasa terkait bandar udara disediakan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) bertujuan untuk mendukung terciptanya aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan bagi pengguna jasa bandara selama berada di kawasan bandara. Pelayanan jasa terkait bandara udara tersebut diantaranya:

- a. Penyewaan ruangan
- b. Gudang
- c. Lahan dan fasilitas lainnya
- d. Kegiatan konsesional
- e. Parker kendaraan pas bandara
- f. Penyediaan lahan untuk bangunan

Pelayanan penunjang lainnya yang juga diupayakan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) antara lain :

- a. Pelayanan operasi bandara
- b. Pelayanan penerbangan haji
- c. Pelayanan tenaga kerja Indonesia
- d. Pelayanan kargo
- e. Pelayanan keamanan dan keselamatan bandara
- f. Pelayanan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman kebakaran (PKP-PK)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Pelayanan penanggulangan gawat darurat

2. Pelayanan Bandara

Seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap jasa angkutan udara yang semakin meningkat, berdampak pada lalu lintas para pengguna jasa bandara yang menjadi begitu padat, baik pada saat sebelum penerbangan (keberangkatan) maupun saat setelah penerbangan (kedatangan). Hal ini menuntut perlunya pengelolaan yang serius dan memadai. PT. Angkasa Pura II (Persero) berupaya penuh untuk memberikan pelayanan terbaik melalui pelayanan operasi bandara dengan penambahan berbagai fasilitas di lingkungan bandara dan perluasan kawasan terminal, termasuk pembangunan gedung atau bangunan terminal baru. Upaya yang dilakukan pt. angkasa pura ii ini bertujuan untuk dapat menampung jumlah penumpang yang bertambah serta dapat menghadirkan kenyamanan bagi pengguna jasa bandara.

Penambahan dan perbaikan fasilitas negara yang dilakukan oleh perusahaan diantaranya adalah penambahan dan perbaikan kursi tunggu penumpang, garbarata, toilet, troli bagasi, konter check in, konter pemeriksaan, fasilitas tempat ibadah, restoran, serta sejumlah fasilitas lainnya. Terkait dengan pengembangan kawasan terminal, PT. Angkasa Pura II (Persero) melakukan penambahan kapasitas bandara, diantaranya penambahan ruang yang mampu menampung peningkatan jumlah penumpang serta penataan ruangan yang memperlancar proses pemeriksaan dan memudahkan pengurusan administrasi penumpang.



Melalui kerjasama dengan mitra binaan perusahaan, PT. Angkasa Pura II (Persero) juga membuka konter-konter makanan serta kebutuhan para pengguna jasa bandara. Dalam rangka menjaga kenyamanan dan keindahan di lingkungan bandara, PT. Angkasa Pura II (Persero) senantiasa memantau kebersihan kawasan bandara dan melakukan program kebersihan bandara.

3. Pelayanan Penerbangan Haji

Jumlah jamaah haji Indonesia tercatat terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peluang bisnis tahunan ini memotivasi perusahaan untuk mengusahakan jasa pelayanan penerbangan haji yang terbaik. Pada tahun 2010, pelayanan penerbangan haji berlangsung pada bulan November atau musim haji tahun 1431H. PT. Angkasa Pura II (Persero) melalui program pelayanan penerbangan haji mengelola pemberangkatan maupun pemulangan jamaah haji. Penerbangan ini terbagi dalam kelompok terbang (kloter) sebagaimana yang telah ditentukan oleh penyelenggara haji Indonesia (Kementerian Agama Republik Indonesia). Bandara-bandara di bawah pengelolaan PT. Angkasa Pura II (Persero) yang menyelenggarakan program pelayanan penerbangan haji tahun 2010 yaitu Soekarno-Hatta, Polonia, Sultan Iskandar Muda, Minangkabau, dan Sultan Syarif Kasim II. Dalam rangka menunjang kelancaran penyelenggaraan penerbangan jamaah haji, PT. Angkasa Pura II (Persero) terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta jamaah haji baik dari fasilitas maupun sumber daya manusia.

4. Pelayanan Tenaga Kerja Indonesia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia mempunyai jumlah tenaga kerja yang relative banyak yang tersebar di berbagai negara, dimana sebagian besar memanfaatkan pelayanan jasa angkutan udara. Lalu lintas tenaga kerja Indonesia yang melalui pintu keberangkatan maupun kedatangan yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) menunjukkan peningkatan seiring dengan meningkatnya jumlah tenaga kerja yang ada di luar negeri.

Besarnya kontribusi para tenaga kerja Indonesia dalam menggunakan pelayanan jasa angkutan udara membuat PT. Angkasa Pura II (Persero) berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan fasilitas kemudahan bagi TKI, diantaranya adalah penyediaan jalur khusus keberangkatan dan kedatangan TKI, pusat layanan informasi TKI, dan layanan angkutan darat bagi TKI yang pulang ke kampung.

5. Pelayanan Kargo

Bisnis pengiriman atau pengangkutan barang memiliki prospek usaha yang sangat strategis, termasuk bisnis pengiriman barang melalui udara. Peluang bisnis yang strategis ini, dimanfaatkan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) dengan mengoperasikan terminal kargo dimulai sejak tahun 2007. Perusahaan telah membentuk unit bisnis strategis yang mengelola pelayanan kargo di setiap bandara yang dikelola PT. Angkasa Pura II (Persero).

Dalam rangka memastikan terpenuhinya aspek kelancaran, keamanan, dan keselamatan operasional pengiriman barang dari mulai proses penggudangan sampai dengan penerbangan, PT. Angkasa Pura II (Persero)



melakukan pengawasan kepatuhan terhadap prosedur dan standar yang berlaku. Perusahaan melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kargo setiap bandara, seperti peningkatan kapasitas pergudangan kargo yang dapat menampung peningkatan volume transaksi.

6. Kemanan dan Keselamatan Bandara

PT. Angkasa Pura II (Persero) memiliki komitmen yang tinggi atas terpenuhinya aspek keamanan dan keselamatan bandara dari segala bentuk ancaman dan gangguan yang dapat merugikan penumpang, pengguna jasa bandara, maupun perusahaan sendiri. Komitmen perusahaan tersebut diwujudkan dengan adanya penyediaan pelayanan keamanan dan keselamatan bandara. PT. Angkasa Pura II (Persero) telah melengkapi bandara-bandara yang dikelola dengan fasilitas pengamanan yang modern dan berteknologi tinggi, mulai dari peralatan *X-Ray* untuk pemeriksaan bagasi dan kargo, *walk-through* dan *handheld metal detector*, sistem CCTV, pagar perimeter, dan lain-lain. Pada aspek kualitas sumber daya manusia yang bertanggungjawab atas keamanan dan keselamatan di kawasan bandara, perusahaan telah memberikan berbagai pelatihan baik yang bersifat pengetahuan sampai pada keterampilan teknis di lapangan. Hal ini bertujuan untuk membentuk personil keamanan yang handal dan professional dalam menjalankan tugas-tugas operasional pengamanan bandara.

7. Pelayanan Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Angkasa Pura II (Persero) sangat menyadari dalam pengelolaan bisnis jasa kebandarudaraan yang berhubungan dengan jasa lalu lintas penerbangan memiliki tingkat resiko yang tinggi. Oleh karena itu, perusahaan mempunyai program pelayanan yang bertujuan untuk meminimalisir dan mengantisipasi munculnya resiko tersebut yaitu melalui program Pelayanan Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK). PT. Angkasa Pura II (Persero) berupaya memastikan bahwa semua infrastruktur atau fasilitas yang terkait dengan program PKP-PK dalam kondisi yang siap siaga dan berfungsi secara optimal. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan berupa perbaikan dan peningkatan kelengkapan fasilitas maupun penggantian atau peremajaan kendaraan operasional PKP-PK antara lain *foam tender, rescue invention vehicle (rapid car)*, ambulans, dan commando car sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku bagi masing-masing bandara.

8. Layanan Penanggulangan Gawat Darurat Kecelakaan Pesawat

Kesiapan bandara menghadapi kemungkinan terjadinya kecelakaan pesawat udara memiliki dampak yang sangat signifikan dalam mencegah atau meminimalkan timbulnya kerugian jiwa maupun material. Kesiapan ini tergantung pada kondisi bandara atas ketersediaan fasilitas yang memadai, yang didukung oleh personil yang handal dan terlatih dalam melakukan penanggulangan gawat darurat. PT. Angkasa Pura II (Persero) melalui layanan penanggulangan gawat darurat berupaya untuk memberikan respon yang cepat atas terjadinya kecelakaan pesawat udara. Untuk itu, PT. Angkasa Pura II



(Persero) memastikan bahwa seluruh bandara yang dikelolanya telah melakukan pelatihan-pelatihan tentang penanggulangan gawat darurat serta melengkapi berbagai fasilitas serta unsure-unsur penunjangnya. Dalam rangka penanggulangan gawat darurat, PT. Angkasa Pura II (Persero) bekerjasama dan berkoordinasi dengan berbagai unsur dan instansi yang tergabung dalam Airport Emergency Committee (AEC) sesuai prosedur atau standar dalam Airport Emergency Plan (AEP).

F. Divisi-Divisi PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

1. Divisi Finance, Adm, dan Commercil

Divisi administrasi dan komersil bertugas menyiapkan dan melaksanakan kegiatan ketata usahaan, administrasi kepegawaian dan pengelolaan usaha komersil yang terdiri dari :

a. Dinas Kepegawaian dan Umum

Mempunyai tugas melaksanakan administrasi kepegawaian, kesejahteraan dan pelayanan kesehatan pegawai, kegiatan ketatatusahaan, kerumahtanggaan, keprotokoleran, penyelenggaraan informatika manejerial dan pengolahan data laporan serta penyimpanan ikatan kerja.

b. Dinas Keuangan dan Perlengkapan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan administrasi keuangan dan anggaran setiap kegiatan pengadaan, pergudangan dan administrasi perlengkapan.

c. Dinas Komersil

Mempunyai tugas menyiapkan pembangunan komersil yang meliputi pengumpulan data produksi, perhitungan dan pembuatan surat tagihan untuk jasa kebandarudaraan.

d. Dinas Akuntansi

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan akuntansi dan pembukuan.

e. Dinas PKBL

Mempunyai tugas menyalurkan dana bantuan pinjaman lunak untuk pengusaha ekonomi lemah.