

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Profil Kalstar Aviation

Kalstar Aviation didirikan pada tahun 2000 di Kalimantan. Kalstar adalah singkatan dari '*Star of Kalimantan*'. Perusahaan ini memiliki AOC121 dan disetujui untuk beroperasi sebagai penerbangan reguler dengan 62 rute domestik dan 5 rute regional. Saat ini kita adalah pemimpin pasar di sebagian besar *FEEDER ROUTES* kami dengan tujuan menerbangi seluruh Pulau Kalimantan. Kalstar telah menjadi yang paling cepat berkembang di rute-rute ini. Operasional perusahaan dimulai dengan 3 unit ATR42-300, 2 unit Boeing737 Series, 2 unit ATR72-600 generasi terbaru, 2 unit ATR72-500 dan 2 unit EMBRAER Jet E-195 / 190. Saat ini ada 25 '*Fedeer routes*' dengan tujuan domestik, yakni Kalimantan, Jawa, Bali, Sulawesi selatan dan Nusa Tenggara Timur

##### 1. Pemanfaatan Armada

Pemanfaatan pesawat rata-rata 150 jam 200 jam sebulan per Pesawat dan beroperasi di seluruh rute di jam 07:00-21.00 (mengenai pembatasan jam operasi bandara).

##### 2. Bisnis Pendukung

Kargo (*Star Cargo*) adalah bisnis lain yang beroperasi dengan 20 Truk, 15 Minivan, 1 Kapal kargo dan melayani pulau Kalimantan, Jawa sampai keseluruhan Indonesia. Juga IATA Travel Agent dan Ground Handling adalah bisnis mendukung Kalstar Aviation.

Perusahaan ini dikenal karena strategi pemasaran yang inovatif dan cepat. Kalstar Aviation saat ini berfokus pada penumpang transportasi udara di antara kota-kota utama dan rute pengumpan domestik regional. Kalstar percaya bahwa di masa depan, potensi pasar masih prospektif dengan kebijakan otonomi pemerintah di wilayah timur Indonesia akan meningkatkan frekuensi barang dan jasa distribusi ke provinsi, dan akan menghasilkan permintaan pengangkutan udara domestik. Kalstar Aviation telah menjadi baris depan pertama dengan rute-rute pengumpan di Indonesia (*Feeder Routes*) melayani dengan ATR-42 dan EMBRAER ERJ 195. Kalstar merasa bahwa cara terbaik adalah dengan berkelanjutan fokus pada kebutuhan dasar penumpang: tepat waktu, kenyamanan, keandalan dan pelayanan yang baik. Perusahaan juga telah membuat program untuk menarik penumpang dan mengubahnya menjadi pelanggan yang setia. Program-program tersebut antara lain:

1. Koneksi

Jadwal penerbangan dibuat untuk memudahkan koneksi antar kota rute pengumpan (*feeder routes*).

2. Kenyamanan Penjadwalan

Jadwal penerbangan juga telah diciptakan untuk memenuhi kebutuhan orang-orang sibuk dengan memungkinkan penerbangan pulang larut malam dan keberangkatan pagi.

### 3. Ekspansi

Jawa, Bali, Nusa Tenggara Timur dan Sulawesi Selatan dianggap sebagai kepulauan yang cepat tumbuh dan menguntungkan bagi potensi pasar domestik. Ini diharapkan menjadi pilihan tujuan bagi wisatawan dan bisnis selain kunjungan keluarga di antara mereka. Rencana ekspansi akan mencakup kerjasama dengan maskapai domestik lainnya yang saat ini berhubungan baik dengan Kalstar Aviation untuk beberapa tahun sampai sekarang. Manajemen percaya bahwa hubungan ini sebagai sebuah sinergi untuk menekankan setiap produk dalam melayani pelanggan.

Manajemen berkeyakinan bahwa esensi dari operasi sebuah maskapai penerbangan yang sukses adalah dengan menawarkan jadwal yang nyaman, aman, *'on time performance'* dan perhatian terhadap detail layanan. Manajemen percaya bahwa dedikasi yang penting ini akan memungkinkan perusahaan untuk bersaing lebih efektif dengan menjaga loyalitas penumpang dan menarik penumpang baru. Dalam rangka untuk tetap kompetitif di industri transportasi udara. Manajemen juga berniat untuk memperkuat

sumber daya manusia dengan melatih dan merekrut tambahan personil.

## **B. Visi, Misi, dan Tujuan Kalstar Aviation**

### 1. Visi

"*The Best Feeder Operator in Indonesia*" menjadi visi Perusahaan. Memberikan layanan yang lebih baik, penanganan yang lebih baik, lebih banyak rute, pelayanan yang lebih baik untuk penumpang, jaringan yang lebih baik dan solusi yang lebih baik untuk semua kebutuhan penumpang.

### 2. Misi

Misi Perusahaan adalah untuk menghasilkan 'revenue' yaitu menyediakan layanan transportasi udara berkualitas tinggi yang aman dan berorientasi pelanggan.

### 3. Tujuan

#### a. Keuntungan

Untuk mencapai profitabilitas yang cukup untuk membiayai pertumbuhan Perusahaan dan menciptakan nilai bagi pemegang saham dan memberikan modal yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan lainnya

#### b. Penumpang

Untuk memberikan nilai pelayanan terbaik yang mungkin untuk penumpang, sehingga mendapatkan dan mempertahankan loyalitas mereka.

c. Layanan Baru

Untuk menyediakan layanan baru atau melayani rute baru, hanya bila perusahaan menghasilkan keuntungan pada layanan ini dan rute.

d. Pertumbuhan

Untuk membatasi pertumbuhan sejalan dengan profitabilitas perusahaan dan kemampuannya untuk memperbaiki layanan yang memenuhi kebutuhan mendasar dari pelanggan.

e. Sumber Daya Manusia

1. Agar karyawan menikmati kesuksesan perusahaan dan menjadi bagian dari Kalstar Aviation
2. Untuk memberikan keamanan kerja berdasarkan kinerja
3. Untuk mengakui prestasi individu
4. Untuk membantu karyawan memperoleh rasa kepuasan dan prestasi dari pekerjaan mereka

f. Pengelolaan

Untuk mendorong inisiatif dan kreativitas dengan memungkinkan inisiatif individu dalam mencapai tujuan yang jelas.

### **C. Segmentasi**

Segmentasi merupakan salah satu hal terpenting bagi Kalstar Aviation yang dapat digunakan untuk membagi pasar dalam kelompok-kelompok sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang berbeda-beda yang terdiri dari beberapa variabel yaitu geografis, demografis, psikografis.

1. Secara geografis, Kalstar Aviation menargetkan pada daerah Kalimantan, Jawa, Bali, dan Nusa Tenggara yang semuanya bersangkutan dengan rute yang dilalui Kalstar
2. Secara demografis, terdapat banyak sekali namun secara detail pengguna Kalstar lebih banyak orang dengan keperluan perjalanan bisnis
3. Secara psikografis, Kalstar masuk kedalam kelas menengah kebawah karena Kalstar menerapkan harga murah namun tidak menutup kemungkinan bahwa kelas atas pun sering menggunakan jasa Kalstar. Kemudian selain untuk perjalanan bisnis, untuk para turis atau wisatawan dalam sektor pariwisata juga ikut mendukung. Pada bagian terakhir, target keluarga pun juga termasuk.

#### **D. Logo**



**Gambar 2.1.** Logo Perusahaan

Logo Kalstar Aviation ini menggunakan lambang atau simbol sebuah burung khas Pulau Kalimantan yakni Borneo, dengan harapan maskapai Kalstar dapat menguasai penerbangan di seluruh Pulau Kalimantan.

#### **E. Lokasi**

KALSTAR AVIATION

Villa Melati Mas Blok SR 1 No. 14 BSD Tangerang 15322

Phone : 021-2934-3456

Website : [www.kalstaronline.com](http://www.kalstaronline.com)

Facebook : Kalstar Aviation

Twitter : @kalstaraviation

Instagram : @kalstaraviation

## F. Produk

### 1. Rute



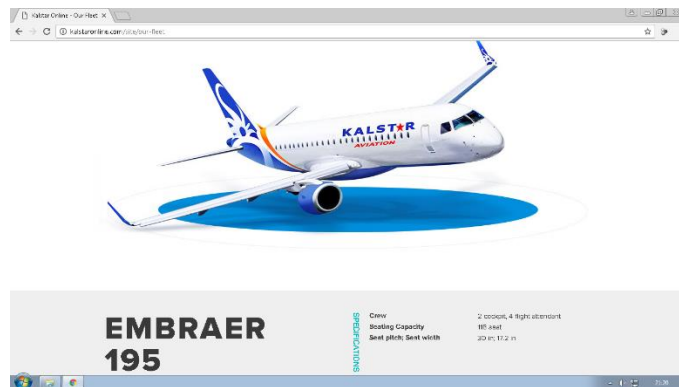
**Gambar 2.2.** Rute penerbangan Kalstar tahun 2016

Pada tahun 2016, Kalstar Aviation mempunyai 26 kota destinasi dan mempunyai cabang hampir pada setiap kota tersebut.

### 2. Pesawat

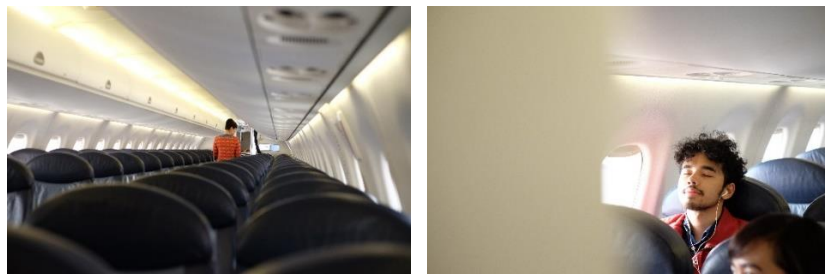
Pada tahun 2016 Kalstar Aviation mempunyai 3 pesawat Embraer E-jet, 5 pesawat ATR42 dan 5 pesawat ATR72.



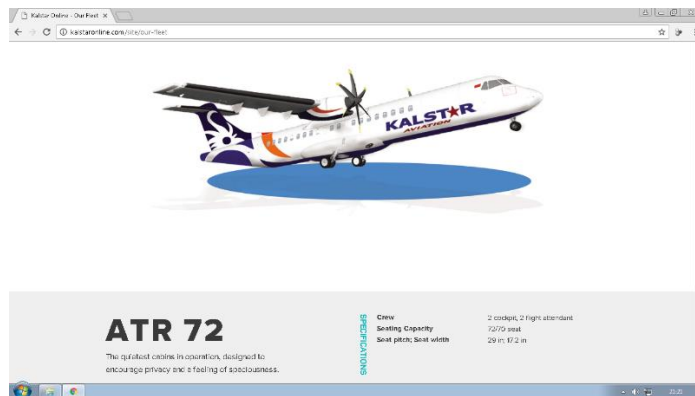


**Gambar 2.3.** Pesawat Embraer E-jet

Pesawat Embraer E-jet ini beroperasi pada rute-rute jauh. Memiliki tempat duduk formasi 2-2 sehingga membuat penumpang lebih nyaman seperti menggunakan pesawat pribadi. Pesawat ini mengusung tema “*Private Jet for Everyone*”



**Gambar 2.4. dan 2.5.** Penampakan cabin pesawat Embraer E-jet



**Gambar 2.6.** Pesawat ATR 72

Pesawat ATR72 dan ATR42 dikhususkan untuk perjalanan jarak pendek dan menengah.

### 3. Pelayanan

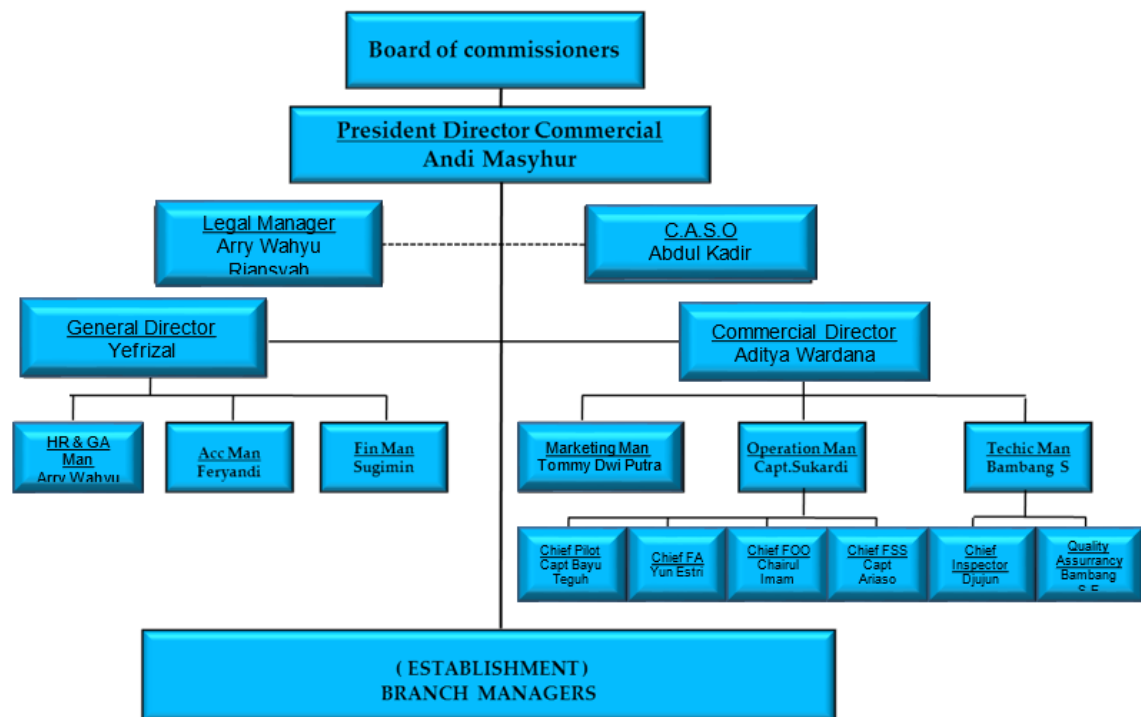
Dalam segi pelayanan Kalstar Aviation juga mempunyai keunggulan berupa, kebersihan cabin, pelayanan yang ramah, pemberian *meal* (snack) pada setiap penerbangan, seragam para pramugari dengan batik oranye memberikan kesan segar jika dipandang, dan pramugari selalu sigap membantu jika ada yang meminta pertolongan.





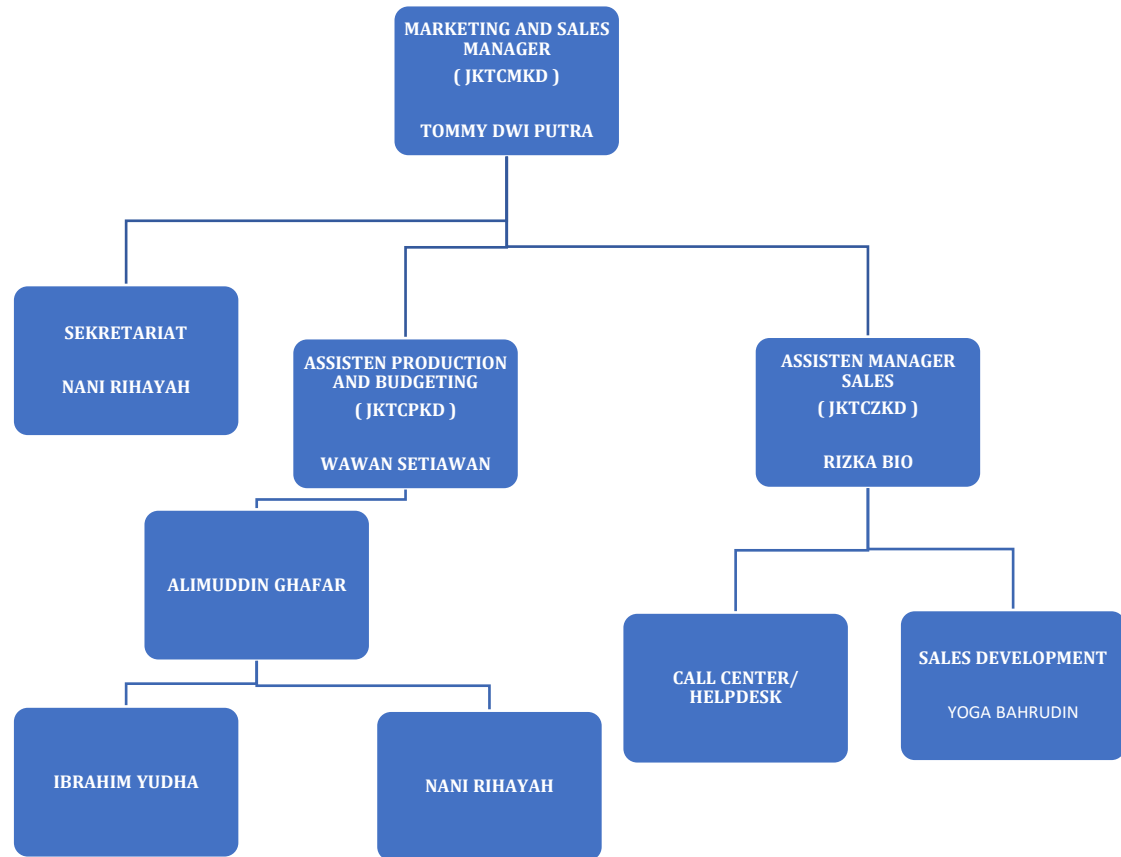
Gambar 2.7. dan 2.8. Pelayan pada kabin pesawat

### G. Struktur Organisasi Kalstar Aviation



Bagan 2.1. Struktur Organisasi Kalstar Aviation

## H. Struktur Organisasi Divisi Marketing



**Bagan 2.2.** Struktur Organisasi Divisi Marketing Kalstar Aviation