

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah PT. Angkasa Pura I (Persero)**

Sejarah PT Angkasa Pura I (Persero) - atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports - sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Presiden RI Soekarno menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju. Untuk itu pada tanggal 15 November 1962 terbit Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas pokoknya adalah untuk mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik.

Terhitung sejak 20 Februari 1964 PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih secara penuh aset dan operasional Pelabuhan Udara Kemayoran Jakarta dari Pemerintah RI. Tanggal 20 Februari 1964 itulah yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan. Kemudian pada tanggal 17 Mei 1965, berdasarkan PP Nomor 21 tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PP Nomor 33 Tahun 1962, PN Angkasa Pura Kemayoran berubah nama menjadi

PN Angkasa Pura, dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia. Pengelolaan beberapa bandara selanjutnya dilakukan secara bertahap oleh PN Angkasa Pura diantaranya Pelabuhan Udara Ngurah Rai - Bali, Halim Perdanakusumah (Jakarta), Polonia (Medan), Juanda (Surabaya), Sepinggan (Balikpapan), dan Sultan Hasanuddin (Ujungpandang). Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 37 tahun 1974, status badan hukum perusahaan diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Dalam rangka pembagian wilayah pengelolaan bandar udara, berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1987 tanggal 19 Mei 1987, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura I. Hal ini sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura II yang secara khusus bertugas untuk mengelola Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Kemudian, berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 1992, bentuk Perum diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Negara Republik Indonesia sehingga namanya menjadi PT Angkasa Pura I (Persero). Saat ini, Angkasa Pura Airports mengelola 13 (tiga belas) bandara di kawasan tengah dan timur Indonesia, yaitu:

1. Bandara I Gusti Ngurah Rai – Denpasar
2. Bandara Juanda – Surabaya
3. Bandara Sultan Hasanuddin – Makassar
4. Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan – Balikpapan
5. Bandara Frans Kaisiepo – Biak
6. Bandara Sam Ratulangi – Manado

7. Bandara Syamsudin Noor – Banjarmasin
8. Bandara Ahmad Yani – Semarang
9. Bandara Adisutjipto – Yogyakarta
10. Bandara Adi Soemarmo – Surakarta
11. Bandara Internasional Lombok - Lombok Tengah
12. Bandara Pattimura – Ambon
13. Bandara El Tari - Kupang

Selain itu, Angkasa Pura Airports saat ini memiliki 5 (lima) anak perusahaan, yaitu PT Angkasa Pura Logistik, PT Angkasa Pura Properti, PT Angkasa Pura Suport, PT Angkasa Pura Hotel, dan PT Angkasa Pura Retail.

## **B. Sejarah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**

Bandara Ngurah Rai pertama kali dibangun pada tahun 1930 oleh Departement Voor Verkeer en Waterstaats (semacam departemen pekerjaan umum) dengan landasan pacu berupa *airstrip* sepanjang 700m. Pada 12 September 2013, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai mulai mengoperasikan terminal Internasional baru setelah melakukan renovasi yang kemudian disusul terminal Domestik pada tanggal 17 September 2014. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai setelah melakukan renovasi akhirnya diresmikan oleh Menteri Perhubungan RI Ignasius Jonan pada tanggal 19 September 2014.

## **C. Visi, Misi, dan Nilai PT.Angkasa Pura I (Persero)**

### **VISI**

Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia.

## **MISI**

- Meningkatkan nilai pemangku kepentingan
- Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi
- Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan
- Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi
- Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup

## **NILAI**

- **Sinergi**

Cara insan Angkasa Pura Airports menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi, dan lingkungan dimanapun insan Angkasa Pura Airports berada

- **Terpercaya**

Karakter insan Angkasa Pura Airports yang senantiasa selaras antara kata dengan perbuatan, jujur dalam menjalankan tugas serta kewajiban, dan dapat diandalkan.

- **Adaptif**

Daya, semangat dan hasrat insan Angkasa Pura Airports yang pantang menyerah, proaktif merespon perubahan dan kaya akan inovasi.

- **Unggul**

Komitmen insan Angkasa Pura Airports memberikan layanan prima dengan profesional dan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan secara berkelanjutan.

#### **D. Logo dan Tagline Perusahaan**

PT. Angkasa Pura I (Persero) pernah melakukan perubahan pada logo perusahaannya. Sebelumnya, logo perusahaan di dominasi dengan warna merah dan biru, namun kini warna tersebut berganti menjadi hijau dan biru.

**Gambar 2.1 Logo Lama PT.Angkasa Pura I (Persero)**



Sumber: <https://www.ap1.co.id>

Perubahan tersebut berdasarkan keinginan manajemen yang berujuan untuk menjadikan 13 bandar udara yang dikelolanya menjadi *Airport City*, sehingga penyebutan perusahaan BUMN ini menjadi Angkasa Pura Airports. Perubahan identitas perusahaan merupakan upaya Angkasa Pura I untuk mengembangkan

citra perusahaan ke arah yang lebih baik dan membawa hasil yang nyata bagi pencapaian visi, misi, dan tujuan perusahaan.

**Gambar 2.2 Logo Baru PT.Angkasa Pura I (Persero)**



Sumber : <https://www.ap1.co.id>

### **Arti Logo**

Tulisan 'Angkasa Pura' berdampingan dengan tulisan 'Airports' untuk memperjelas bisnis yang digeluti perusahaan. Logo perusahaan tampil dengan warna yang lebih cerah dan segar yaitu warna hijau memberi makna bagi bisnis yang membumi, berakar, tumbuh dan lestari. Sedangkan warna biru melambangkan langit atau angkasa. Kedua warna tersebut bersanding dengan simbol yang melambangkan 'give and take' yang merupakan prinsip kemuliaan pelayanan dan profesionalisme dan kebersamaan 'together stronger'. Simbol tersebut adalah 'senyuman' yang melambangkan citra pelayanan yang ramah dan manusiawi sebagai kebanggaan perusahaan. simbol tersebut juga melambangkan 'inter-locking' yang mencerminkan 'safety and security concept' yang merupakan unsur terpenting di bandara. Penerapan simbol dengan sudut

aerodinamis mencerminkan telad dan semangat transformasi yang diupayakan demi kemajuan perusahaan.

## **E. Bidang Udara PT.Angkasa Pura I (Persero)**

### **1. Aeronautika Non ATS (Kebandaraan)**

- a) Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, parker dan penyimpanan pesawat udara.
- b) Penyediaan fasilitas counter check-in, garbarata (aviobridge), baggage handling system (BHS)/ Hold Baggage Screening (HBS).
- c) Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang , kargo dan pos.

### **2. Non Aeronautika (Non Bandara)**

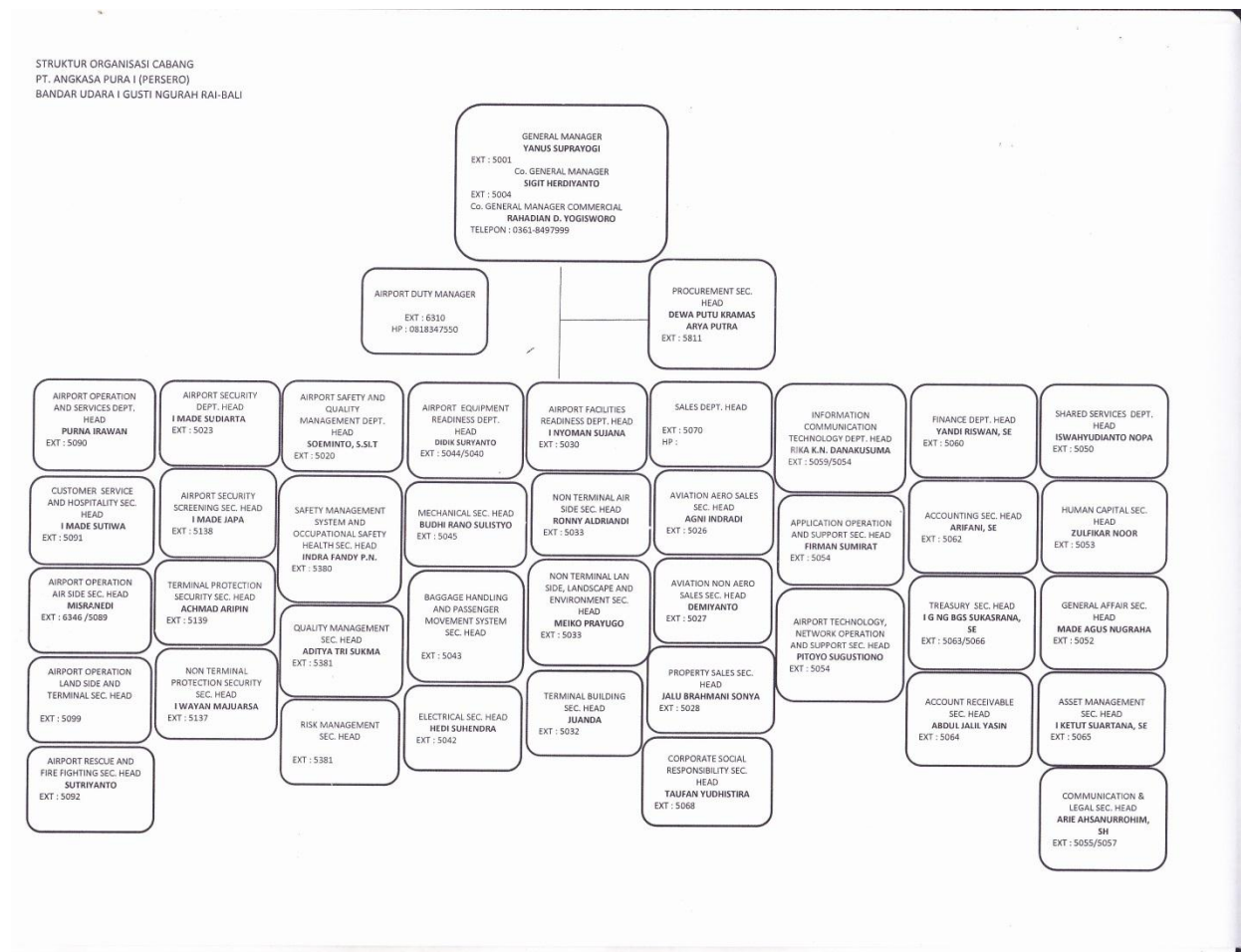
- a) Penyediaan lahan untuk pembanguna lapangan dan kawasan industry serta gedung/bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara.
- b) Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas elektronika, listrik, air dan instalasi limbah buangan.
- c) Penyediaan jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan.
- d) Usaha-usaha lain yang dapat menunjang tercapainya tujuan perseroan.

## F. Struktur Organisasi PT.Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara

### Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Berikut adalah struktur organisasi PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

**Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**



Sumber: Arsip Humas AP I Bandara Ngurah Rai



Keterangan Struktur Organisasi:

1. General Manager PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai membawahi Co. General Manager Operasional (Co.GM O) dan Co. General Manager Commercial (Co.GM C). Co. General Manager bertugas untuk membantu General Manager dalam mengelola divisi yang dibawahinya. Co.GM O bertanggung jawab atas divisi operasional seperti yang ada pada bagan diatas. Sedangkan Co.GM C bertanggung jawab atas divisi komersial atau yang biasa disebut dengan Strategic Bussines Unit (SBU).
2. Co.GM membawahi Departement Head (manager) beberapa divisi antara lain; Airport Operation and Service Departement, Airport Security Departement, Airport Safety and Qualitu Departement, Airport Equipment Readiness Departement, Airport Facilites Readiness Department, Information Communication and Technology Departement, Finance Departement, Sales Departement, Shared Service Departement, Airport Duty Manager serta divisi Procurement yang hanya memiliki Section Head (assistant manager).
3. Departement Head membawahi Section Head dari seluruh unit kerja.

#### **G. Communication & Legal Section**

Communication & Legal Section merupakan salah satu divisi yang berada dibawah Shared Service Departement. Divisi Shared Service Departement mempunyai tujuan untuk meningkatkan serta mendukung pelayanan terhadap divisi lainnya. Untuk itu, secara tidak langsung divisi Communication & Legal

Section juga dituntut untuk ikut bertanggung jawab terhadap kepuasan stakeholder. Communication & Legal Section memiliki beberapa bidang yang mendukung kinerja yaitu, public relations, legal, asset, dan tata usaha.

### **Ruang Lingkup Kerja Public Relations - Communication & Legal Section**

1. *Press Release dan Press Conference*, tugas terpenting seorang PR adalah memberikan informasi perusahaan kepada pihak eksternal perusahaan. Salah satu bentuk kegiatannya yaitu *press release* yang bertujuan untuk memberikan informasi secara akurat kepada masyarakat melalui website, sosial media serta media massa. Tidak hanya berupa tulisan, pemberian informasi juga dapat melalui *press conference* yaitu berupa tanya jawab secara langsung dengan media massa.
2. *Media Monitoring*, merupakan tugas wajib bagi seorang PR untuk mengumpulkan informasi mengenai perusahaan melalui klipng berita yang nantinya akan dihitung dan dikumpulkan menjadi *media monitoring*. *Media monitoring* pada setiap bulannya ini akan digabungkan di akhir tahun. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui sirkulasi arus informasi kegiatan yang terjadi di area bandara maupun hal yang berkaitan dengan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
3. Mengelola *Website* dan Sosial Media, PR tak pernah lepas dari kaitannya dengan media elektronik. Akun *website* dan sosial media PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai berada dibawah kendali *Communication & Legal Section*. Pada setiap kegiatannya akan terus di

- update berbagai informasi mengenai Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
4. Dokumentasi Kegiatan, adalah bentuk kegiatan yang didokumentasi berupa gambar maupun video yang terjadi di area bandara maupun kegiatan yang berkaitan dengan PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Dokumentasi kegiatan yang dilakukan PR tidak hanya pada saat event besar, namun beberapa kegiatan seperti rapat internal turut didokumentasikan.
  5. *Event Organizer* secara Internal, Communication & Legal Section memegang beberapa kendali event-event besar untuk dijalankan seperti HUT AP I dan New Year *event*. Dimulai dari membentuk tim hingga pelaksanaannya dikendalikan oleh *Communication & Legal Section*.
  6. Kunjungan Penelitian, PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai juga menyediakan pelayanan informasi bagi masyarakat. Seperti penelitian mahasiswa, kunjungan sekolah dan lain sebagainya.

## **H. Profil Krisis**

Krisis yang dialami oleh PT.Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yaitu krisis penutupan bandara akibat erupsi Gunung Agung pada tahun 2017. Faktor penyebab krisis tersebut disebabkan oleh bencana alam. Sedangkan berdasarkan waktu kejadiannya krisis ini bersifat *sudden time* yaitu krisis terjadi secara tiba-tiba.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai harus menghentikan kegiatan operasional penerbangan selama 2,5 hari mulai pada tanggal 27 November hingga 29 November 2017. Hal tersebut terjadi karena ruang udara yang ditutupi oleh abu vulkanik Gunung Agung. Keadaan terminal menjadi sangat tidak kondusif ketika bandara dinyatakan ditutup. Penutupan bandara mengakibatkan terjadi penumpukan penumpang di area terminal Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai serta ratusan pembatalan penerbangan dari dan ke Bali. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya pada saat krisis terjadi, tetapi juga pasca krisis terjadi penurunan jumlah wisatawan mancanegara. Wisatawan mancanegara yang menjadi korban penutupan bandara harus membatalkan jadwal penerbangannya. Beberapa penumpang juga mengeluhkan pendapatnya tentang materi, waktu dan tenaga yang lebih banyak dikeluarkan.

Meskipun saat ini krisis sudah berlalu dan bandara dapat beroperasi kembali dengan normal, melakukan tindakan antisipasi adalah hal yang perlu dilakukan perusahaan saat ini. Bencana alam dapat terjadi kapan saja dengan atau tidak melalui peringatan mengingat serupa daripada krisis tersebut terjadi kembali pada tanggal 29 Juni 2018. Untuk itu dalam segala kondisi suatu perusahaan harus siap dengan mempersiapkan manajemen krisis terbaik yang dimilikinya.