

Bab II

PROFIL PERUSAHAAN

A. Sekilas Tentang PT. Mandala *Airlines*

Dalam melakukan penelitian terhadap peran *Public Relations* dalam membangun citra Mandala sebagai *The Profesional Flight*, penulis merasa pentingnya untuk mengetahui sejarah sekilas tentang perusahaan dibalik kesuksesan PT. Mandala *Airlines*. Mandala *Airlines* mulai beroperasi di tanah air pada tahun 1969 ketika Indonesia sedang menata ulang sektor ekonomi yang baru saja ambruk akibat masalah ekonomi dan politik. Mandala, yang dulunya dimiliki oleh Kesatuan Militer (Kostrad), pada tahun 1990 dikenal sebagai maskapai Indonesia terbaik dan memimpin pasar di industri penerbangan.

Setelah adanya deregulasi di industri penerbangan pada tahun 2002, Mandala sebagai maskapai warisan, lamban dalam merespon lingkungan yang baru dan tidak dapat berkompetisi dengan maskapai-maskapai baru. Walaupun adanya perubahan pasar, pada tahun 2002 Mandala *Airlines* memenangkan *The Most Potential Brand in Airlines Service* untuk *INDONESIA BEST BRAND AWARD*. Maskapai ini kemudian dijual kepada Cardig International (51%) dan Indigo Partners (49%). Kedua investor tersebut melihat adanya potensi pasar yang besar di

... dan ...

Pada pertengahan tahun 2006, Mandala resmi tergabung ke dalam Cardig Internasional, kelompok usaha yang telah lama berkecimpung di bidang transportasi udara, kargo, logistik, jasa kurir, catering dan lain-lain. Dengan masuknya Cardig International, Mandala Airlines bertekad memposisikan kembali citranya untuk menjadi maskapai penerbangan yang memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang.

1. *Cardig International* memfokuskan bisnisnya pada industri aviasi seperti pelayanan bandara, solusi logistik terintegrasi, *in-flight catering*, maskapai kargo, pengiriman barang internasional, maskapai penumpang dan saat ini memiliki investasi di 10 perusahaan. Perusahaan inti yang mendukung sektor aviasi Indonesia adalah *JAS Airport Services* (yang bekerja sama dengan *Singapore Airport Terminal Services - SATS*) dan *JAS Aero Engineering* (yang bekerja sama dengan *Singapore Airlines Engineering Company - SIAEC*).
2. *Indigo Partners*, perusahaan yang berinvestasi di sektor penerbangan dan transportasi dan memiliki saham di sejumlah maskapai seperti *Spirit Airlines* (USA), *Wizz* (Europe), *Tiger* (Singapore), *Abnanova Airlines* (Russia) dan, *Mandala Airlines* (Indonesia).

Akuisisi Mandala oleh sejumlah investor menandai perubahan yang signifikan yang diawali dengan perubahan brand maskapai ini melalui penambahan dua Airbus A320 di awal peremajaan armadanya.

Pada tahun 2007, tim manajemen internasional diberi mandat untuk

mentransformasi maskapai ini secara agresif menjadi perusahaan generasi modern yang efisien, aman dan dapat diandalkan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Tujuan strategisnya adalah untuk menjadikan Mandala Airlines sebagai maskapai terdepan baik di Indonesia maupun regional.

Berdiri sejak 1969, Mandala Airlines merupakan salah satu perintis usaha penerbangan komersial di Indonesia. Mandala adalah satu-satunya perusahaan penerbangan non-pemerintah generasi awal yang telah berhasil melewati masa krisis dan mampu berkembang pesat untuk menghadapi persaingan modern dengan mengembangkan organisasi, kemampuan operasional dan juga armada pesawatnya. Dengan melayani lebih dari 20 kota besar, Mandala telah menjadi sarana pemersatu wilayah Indonesia, yang terbentang dari Pulau Sabang di ujung barat hingga Kabupaten Merauke di ujung timur (<http://www.mandalair.com/comprof1.html>).

Transformasi Mandala telah dilengkapi dengan komitmen pemegang saham Mandala melalui pembelian 30 pesawat Airbus A320 dan Airbus A319 untuk meremajakan armada pesawat Mandala. Mandala *Airlines* mengawali sejarahnya menerbangi seluruh penjuru Nusantara pada tahun 1967, ketika Indonesia mulai membangun kembali ekonomi yang porak-poranda akibat berbagai masalah politik dan ekonomi pada dekade 60-an. Sejak saat itu, Mandala Airlines telah tumbuh menjadi salah

salah satu maskapai penerbangan swasta terbesar di Indonesia. Rute

penerbangan Mandala mampu menjangkau lebih dari 20 kota besar Indonesia dengan dukungan armada 12 pesawat Boeing 737-200 dan 2 pesawat Boeing 737-400. Masuknya Cardig *International* menjadi pemilik Mandala *Airlines* pada pertengahan 2006 membawa perubahan berarti dengan pengoperasian Airbus A320 untuk meremajakan armada pesawat. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan manajemen baru, Mandala *Airlines* yang pada tahun 2002 memperoleh predikat *The Most Potential Brand in Airlines Service* dari *INDONESIA BEST BRAND AWARD*, kini siap meningkatkan pelayanan dan memberikan yang terbaik bagi para penumpangnya.

Mandala adalah maskapai nasional berumur 39 tahun yang telah dibeli oleh Indigo Partners dan Cardig International di tahun 2006. Pembelian Mandala didasarkan pada pertimbangan bahwa potensi yang bisa diraih terkait dengan peluang pertumbuhan bisnis penerbangan di dunia ketiga, setelah China dan India. Dengan pasar domestik yang lebih besar dari India, investasi melalui Mandala, memberi peluang bagi Mandala untuk memanfaatkan jaringan rute penerbangan yang luas dengan brand nasional yang kuat serta memungkinkan menjadikan Mandala sebagai maskapai penerbangan modern yang menawarkan keamanan, dapat diandalkan, dengan harga terjangkau.

Pada 2007, Mandala telah memesan 30 pesawat airbus baru senilai 1,8 miliar dolar AS, Mandala dikelola jajaran manajemen berpengalaman internasional di bawah pimpinan mantan pejabat senior Ryan air, Warwick

Brady. Mandala juga telah menghentikan penggunaan semua pesawat jenis B737-200 dan menjalin kerja sama dengan Singapore Airlines Engineering Company untuk perawatan pesawat. Mandala kini menawarkan jaringan pelayanan yang luas untuk 20 tujuan penerbangan, dengan menggunakan pesawat yang aman dan armada Airbus A320, A319 dan armada modern Boeing 737-400 dengan ketepatan jadwal, kebersihan pesawat terjaga serta penawaran harga yang sangat terjangkau, Effective tanggal 16 Januari 2009 Mandala sudah tidak menggunakan pesawat jenis Boeing 737-400 dan untuk seterusnya Mandala hanya menggunakan satu jenis pesawat saja yaitu New Airbus A320/319 dengan total 11 pesawat yang telah dioperasikan hingga saat ini dari rencana total 30 pesawat A320/319 yang akan datang bertahap.

Prioritas utama Mandala adalah menjadi maskapai penerbangan dengan standar keselamatan penerbangan internasional. Untuk mencapai itu, Mandala telah menjalani audit guna mendapatkan sertifikasi IOSA (*International Operational Safety Audit*) dari IATA (*International Air Transport Association*). Selain itu, Mandala juga telah menjalani audit dari Airbus, Boeing dan sejumlah perusahaan di bidang perminyakan yang telah memberikan persetujuan untuk terbang bersama Mandala.

Mandala saat ini mengoperasikan jaringan ekstensif di seluruh Indonesia dengan menggunakan satu jenis pesawat modern yaitu Airbus A320 dan A319. Dengan pemesanan 30 pesawat, Mandala akan tumbuh dengan rata-rata 25% per tahun. Didukung oleh karyawan yang

berpengalaman dan profesional dan visi yang jelas serta komitmen dari pemegang saham dan manajemen, Mandala Airlines diposisikan siap untuk menjadi rujukan baru bagi keselamatan penerbangan dan pelayanan konsumen di Indonesia. Mandala merupakan maskapai yang sangat mementingkan layanan pada konsumen yang memberikan ketepatan waktu, layanan yang dapat diandalkan dengan harga yang terjangkau baik untuk perusahaan maupun masyarakat secara umum.

Pesawat Airbus A320 dipilih karena:

- a. Fleksibilitas performanya.
- b. Ruang kabin yang luas dan jarak yang panjang.
- c. Lebih nyaman bagi penumpang.
- d. Bahan bakar yang lebih efisien.
- e. Teknologi.

B. Kedudukan humas dalam organisasi

Berdasarkan bagan organisasi PT. Mandala *Airlines*, humas menyatakan bahwa *Public Relations* Mandala adalah unit pendukung dalam organisasi, sehingga kemudian disebut sebagai bidang humas. Istilah bidang hanya untuk membedakan dengan unit pelaksana operasional yang disebut dengan dinas tetapi sebutan itu tidak membedakan tingkatannya dalam struktur. Meskipun dalam struktur tersebut bidang humas berada di bawah posisi direksi, tetapi berdasarkan

keputusan direktori No: KEP/26/III/1995 bahwa pelaksanaan tugas dan

wewenangnya dipertanggungjawabkan kepada direktur utama. Berikut rincian tugas dan wewenang Public Relations PT.Mandala Airlines.

Rincian tugas bidang kepala humas PT. Mandala Airlines:

1. Tugas pokok kepala bidang hubungan masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Mengorganisasikan kegiatan kehumasan yang meliputi hubungan intern antara pimpinan dan pegawai, hubungan eksternal, publikasi serta kegiatan protokoler perusahaan dengan mengacu kepada peningkatan citra baik perusahaan.

b. Menyelenggarakan kegiatan penyusunan system dan prosedur administrasi perkantoran dan kegiatan pelayanan sekretariat umum perusahaan guna kelancaran pelaksanaan administrasi di seluruh unit kerja dipusat dan daerah.

2. Uraian tugas dan wewenang kepala bidang humas adalah sebagai berikut:

a. Menyusun rencana kerja tahunan dan rencana anggaran biaya bidang humas .

b. Membina dan menjalin hubungan baik dengan instansi pemerintah maupun swasta, badan usaha, public figure, dan pers, media massa, asosiasi, serta

badan resmi lainnya yang berkaitan dengan

kehumasan guna meningkatkan publikasi dan menunjang citra baik perusahaan.

- c. Mengorganisasikan kegiatan dan publikasi dan pemberitaan mengenai perkembangan, kegiatan perusahaan dan pimpinan perusahaan di media internal dan eksternal, pameran-pameran dan penyuluhan melalui kerjasama dengan unit-unit terkait.
- d. Mengendalikan penggunaan identitas perusahaan oleh pihak luar dan seluruh unit kerja agar sesuai dengan spesifikasi, standard dan ketentuan yang berlaku.
- e. Mengelola kegiatan protokoler perusahaan yang meliputi penyelenggaraan upacara resmi termasuk peringatan hari besar nasional dan hari ulang tahun perusahaan, pertemuan-pertemuan perusahaan serta mendampingi pimpinan perusahaan dalam kegiatan kehumasan dan kemitraan serta kegiatan perusahaan lainnya.
- f. Mengelola kegiatan penyusunan laporan, makalah dan korespondensi pimpinan perusahaan dengan pihak luar, baik instansi perusahaan pemerintah,

dan instansi lain serta badan resmi

lainnya guna menciptakan citra dan hubungan baik perusahaan dengan pihak luar.

- g. Mengelola kegiatan penyusunan pedoman administrasi perkantoran, system dan metode pelayanan sekretariat umum sesuai dengan perkembangan sistem informasi perusahaan.
- h. Mengelola pelayanan dan kesekretariatan dan pelayanan pos untuk keperluan unit pusat dan mengendalikan pelaksanaannya oleh seluruh unit kerja agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Menyusun laporan dan mengendalikan anggaran biaya bidang humas secara berdaya guna dan berhasil guna.
- j. Secara fungsional melaksanakan pengawasan melekat dan pembinaan serta pengembangan pegawai dilingkungan bidang humas.

C. Visi dan Misi PT. Mandala Airlines

Visi dan misi PT. Mandala Airlines adalah Menjadi perusahaan penerbangan kelas dunia yang unggul dan terpercaya.

Misi PT. Mandala Airlines menjadi maskapai penerbangan paman

D. Tim manajemen Mandala Airlines

Dengan semakin berkembangnya PT. Mandala *Airlines* tentunya memerlukan suatu manajemen operasional yang baik sehingga menjadikan tujuan perusahaan tercapai dan hubungan antar karyawan tetap baik dan saling menunjang.

Berikut Daftar nama tim manajemen Mandala *Airlines* pusat yang baru berikut dengan jabatan yang di emban sebelumnya.

1. Presiden Direktur

Diono Nurjadin

Kebangsaan: Indonesia

Sebelumnya,

President & CEO PT Jasa Angkasa Semesta

CFO PT Bimantara Citra, Tbk

Direktur, Peregrine Securities and Vice President, Bankers Trust di

Singapore

Dengan tugasnya sebagai berikut :

- a. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan.
- b. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer).
- c. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.

- e. Tugas dan kewenangan eksternal dan internal perusahaan.
- f. Mewakili Perusahaan atas nama Mandala Airlines untuk melakukan bisnis dengan perusahaan lain.
- g. Mewakili Perusahaan dalam perkara dengan menunjuk divisi-divisi yang harus mengatasinya.
- h. Mengurus dan mengelola Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan yang sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan.
- i. Menjalankan kepengurusan Perusahaan sesuai dengan kebijakan yang tepat (keahlian, peluang, dan kelaziman usaha) yang ditentukan dalam UU Perseroan Terbatas dan anggaran dasar Perusahaan.

2. Direktur Operasional

Steve Wilks

Kebangsaan: Selandia Baru

Sebelumnya,

CEO DHL Aviation ME

Executive GM Corporate Services of Air New Guinea

GM of Air New Zealand regional, Air Nelson

Dengan tugasnya sebagai berikut:

- a. Mengendalikan Mengevaluasi setiap minggunya operasional perusahaan mulai dari take off hingga landings pesawat

3. Direktur Keuangan

Michael Hamelink

Kebangsaan: Belanda

Sebelumnya,

Regional General Manager Eastern Africa, Air France KLM Airlines

Direktur Keuangan KLM cityhopper BV/ KLM cityhopper UK ltd

Dengan tugasnya sebagai berikut:

- a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan Bidang Keuangan.
- b. Mengendalikan program dan pendapatan pengeluaran keuangan.
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- e. Dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Umum.

4. Direktur Teknik

Wan Hasmar

Kebangsaan: Malaysia

Sebelumnya,

EVP & Direktur Teknik Air Asia

Direktur Operasional Flyasianexpress

Dengan tugasnya sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang Perencanaan Tehnik, Produksi, Distribusi dan Perawatan Tehnik.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan tehnik dan bahan-bahan kimia.
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
- d. Dalam menjalankan tugasnya, Direktur Tehnik bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

5. Direktur Operasional penerbangan

Cor Blokzijl

Kebangsaan: Belanda

Sebelumnya,

Direktur Operasional dari Go Airline

Direktur Operasional penerbangan di Niki, AERO LLOYD, FINNAIR

6. Direktur Manajemen Pendapatan dan pengembangan jaringan

Ai Ling Ng

Kebangsaan: Singapura

Sebelumnya,

Head of S&M of Jetstar Asia Airways

SEMM - Senior SPT Canada (Dak. Human)



PRESSRELEASE

www.mandalaair.com

**MANDALA IMPLEMENTASIKAN 'KEBIJAKAN TERBANG
DENGAN SATU JENIS PESAWAT' mulai 16 Januari 2009**

**MULAI 16 Januari 2009 MANDALA HANYA
MENGOPERASIKAN ARMADA
MODERN AIRBUS SEBAGAI TRANSISI ATAS PENGHENTIAN
PENGGUNAAN
BOEING B737 YANG BERUSIA LEBIH TUA. MANDALA KINI
MENJADI MASKAPAI DI
KAWASAN INI YANG HANYA MENGOPERASIKAN ARMADA
PESAWAT PALING MUDA.**

Jakarta, 15 Januari 2009: Mandala tetap berpegang pada business plan-nya untuk menata ulang armadanya dengan menggunakan satu jenis armada penerbangan modern yang memberikan layanan yang aman, andal dan terjangkau. Mandala kini menjadi maskapai Indonesia yang menggunakan armada penerbangan paling modern. Hari ini merupakan hari terakhir Mandala melayani para pelanggannya dengan menggunakan Boeing B737-400. Sebelumnya, Mandala telah menghentikan operasi B737-200 pada awal tahun 2008 sebagai bagian dari strategi menjadikan Mandala sebagai maskapai yang lebih efisien dan dengan begitu memungkinkan para penumpangnya bisa menikmati perjalanan udara dengan pesawat baru dan modern dengan harga yang terjangkau. Ini merupakan yang pertama di Indonesia dimana ada maskapai penerbangan yang hanya menggunakan satu jenis pesawat untuk melayani para pelanggannya.

Chief Executive Officer Mandala Airlines, Warwick Brady
menyatakan, "maskapai menghentikan operasi semua pesawat jenis

Boeing kami sangat berterima kasih bahwa Boeing telah melayani para penumpang Mandala terbang ke seluruh tujuan di Indonesia selama bertahun-tahun dan Boeing telah mengantarkan Mandala menjadi salah satu maskapai terbaik dalam dua dekade terakhir.”

Sebagai pengakuan atas keberhasilan Mandala mentransformasi dan memperbaiki dirinya sebagai salah satu brand terbaik, Mandala menerima PR Award 2008 dan hal itu mengukuhkan penghargaan “brand terbaik yang diterima Mandala pada tahun 2002.

Semenjak krisis keuangan global, kehadiran jenis armada pesawat yang berusia muda memungkinkan perusahaan menjadi sangat cost efisien dan memungkinkan tiket perjalanan udara tetap terjangkau palanggan sembari Mandala tetap memberika layanan terbaik yang andal, aman, dan ramah. Mandala kini menjadi salah sa maskapai di Indonesia yang mengoperasikan pesawat paling muda dan menawarka keselamatan penumpang sesuai dengan standard keselamatan internasiona memberikan layanan yang bisa diandalkan dengan tariff yang terjangkau. Mandala telamentransformasikan dirinya menjadi maskapai rujukan di Indonesia.

Dalam empat bulan terakhir, Mandala telah menerima tambahan armada Airbus A31 pada bulan September dan Airbus A320 di bulan Desember 2008. Penambahan jumla armada membuat Mandala kian kuat dalam menghadirkan layanan terbaik pada rut rute penerbangan yang dilayaninya. Mandala telah menambah rute layanannya sepe rute Pekanbaru-Batam-Pekanbaru pada 26 Desember 2008. Mandala juga menamba frekuensi layanannya di Jambi, Pangkalpinang, Batam dan Padang. Mandala kemb akan mendapat tambahan armada Airbus pada tahun 2009 ini.

Warwick Brady menambahkan bahwa para penumpang Mandala kini akan terbang bersama generasi maskapai modern. “Kami sangat bangga bisa menginformasika bahwa Mandala memensiunkan Boeing dan mulai saat ini hanya menerbangka pesawat dari jenis Airbus saja”

Mandala memulai operasinya di Indonesia dengan menggunakan pesawat Lockheed Electra dan Vickers Viscount, dengan menerbangi beberapa kota di Indonesia pada tahun 1969. Mandala memodernisasi armadanya dengan menggunakan Boeing B73 200 pada 1992. Mandala menambah armadanya dengan Boeing B737-400 pada tahun 2001 dan terhitung sejak 2005 sebagian besar armada Mandala adalah B737-200 dan B737-400.

Kini Mandala telah bertransformasi menjadi maskapai penerbangan dengan keseluruhan armada penerbangannya menggunakan Airbus. Pesawat Airbus memilih kursi lebih banyak dari Boeing B737 yang selama ini kami operasikan dan dengan kabin yang lebih lapang Airbus memberikan kenyamanan lebih bagi para penumpang Mandala.

Pada 2008, Mandala memfokuskan aktivitasnya dalam mereposisi citra Mandala sebagai maskapai berusia 40 tahun dengan menggunakan armada pesawat termuda. Tahun ini, Mandala fokus dalam membangun jaringan rutenya dan memastikan masyarakat kembali mengenal Mandala Airlines. Hasil dari semua upaya itu akan tampak dari kuatnya permintaan dengan adanya jutaan penumpang yang memilih terbang dengan Mandala.

Media contact:

Trisia Megawati KD

Head of Corporate Communication Mandala Airlines

Tel : 021 566-5434

Email : trisia.megawati@mandalaair.com

Mobile : 0811190166

Web site : mandalaair.com

(Dok.Humas Mandala Air).

F. Produk yang di tawarkan adalah

1. Jasa penerbangan diantaranya Priority adalah layanan premium yang dirancang secara khusus bagi para pelanggan korporasi, VIP, pribadi terkemuka. Layanan Mandala Priority tersedia di seluruh rute domestik dan internasional. Manfaat layanan Priority adalah sebagai

Fleksibilitas, memungkinkan Anda untuk mengubah penerbangan
Anda

- a. *Check-in priority*
- b. Tempat duduk *Priority*
- c. Penanganan bagasi *Priority*
- d. Akses masuk lounge di berbagai Bandar udara
- e. Pilihan makanan dan minuman selama penerbangan
- f. Alokasi berat bagasi yang lebih besar.

2. *Plus GUARD* merupakan produk yang dirancang dan ditawarkan hanya bagi para penumpang Mandala.

Asuransi perjalanan ini menawarkan manfaat lebih bagi para penumpang dengan cara memberikan perlindungan terhadap gangguan atau ketidaknyamanan yang mungkin terjadi selama penerbangan. PT. Citra *International Underwriters* (CIU) sebagai pihak penjamin yang akan menyediakan perlindungan bagi para penumpang Mandala yang membeli produk ini. *PlusGUARD* menawarkan perlindungan yang maksimum dengan premi yang rendah.

- a. Pembatalan penerbangan oleh penumpang yang dikarenakan keadaan yang diakibatkan hal yang tak terduga/*force majeure*
 - b. Keterlambatan penerbangan
 - c. Keterlambatan/kehilangan bagasi
 - d. Kerusakan bagasi.
3. Mandala telah meluncurkan solusi inovatif untuk konsumennya dengan memberikan layanan "MANDALA GROUP BOOKING"

Produk ini untuk siapa saja yang berkeinginan melakukan perjalanan bisnis yang dikelola oleh perusahaan, konferensi bisnis, pameran, study tour untuk sekolah-sekolah, *outing*, atau hanya untuk mengunjungi keluarga dan teman-teman. Grup dengan minimal 10 penumpang dapat langsung memesan penerbangan ke bagian penjualan Group Booking untuk mendapatkan harga special.

Mandala dapat juga membantu grup yang ingin berpergian dengan kebutuhan khusus seperti pilihan jadwal penerbangan, pemesanan makanan dan suvenir di dalam pesawat, pemesanan hotel, penyediaan fasilitas makanan, tamasya di dalam kota, city transfers, inter-terminal transfers, pelayanan terpadu dan khusus termasuk di dalamnya

pengumuman grup yang telah disesuaikan dan disepakati di dalam pesawat.

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi +62-21-56940261 atau +62-21-5665124 ext. 704 atau via email elektronik ke sales_group@mandalaair.com

G. Aspek Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM difokuskan kepada penciptaan pekerja yang professional, berkomitmen, berdedikasi, dan berorientasi bisnis. Untuk mencapai hal tersebut di atas, maka perusahaan telah menetapkan strategi korporat berikut untuk pengembangan SDM:

1. Mengimplementasikan pengembangan pekerja yang terorganisasi dan konsisten sehingga para pekerja memiliki kompetensi, keterampilan, dedikasi, kinerja, dan produktivitas yang tinggi.
2. Memberikan penghargaan dalam bentuk kesejahteraan dan remunerasi yang kompetitif serta memberikan perlindungan kepada pekerja sesuai dengan standar perusahaan penerbangan di Indonesia dan peraturan yang berlaku.
3. Menciptakan dan mengembangkan hubungan perusahaan yang aman untuk menciptakan suasana yang harmonis dan nyaman guna mendukung produktivitas yang tinggi.

Strategi korporat ini menjadi dasar untuk mengimplementasikan program pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Perusahaan memiliki keyakinan bahwa pengembangan SDM merupakan investasi jangka panjang sehingga perusahaan memiliki komitmen terhadap program pengembangan yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengantisipasi perubahan kebutuhan bisnis. Untuk meningkatkan kualitas

SDM maka PT. Mandala Airlines memberikan kesempatan bagi

karyawannya seperti mengikuti kursus, seminar, ataupun loka karya, dan di sekolahkan lagi oleh perusahaan untuk kenaikan pangkat agar semua tujuan untuk menjadi *The Profesional Flight* dapat tercapai di semua lapisan golongan karyawan.

H. Daftar kode terbang dan fokus penerbangan Mandala Airlines



<u>IATA</u>	<u>ICAO</u>	<u>Kode panggil</u>
RI	MDL	MANDALA

Didirikan 17 April 1969 Hub Jakarta (CGK) Hub sekunder Surabaya (SUB) Kota fokus

1. Batam (BTH)
2. Denpasar (DPS)
3. Medan (MES)
4. Padang (PDG)
5. Yogyakarta (JOG)

1. Perusahaan induk

- a. Cardig International (51%)
- b. Indigo Partners (49%)

2. Slogan perusahaan

The New Mandala

3. Lokasi PT. Mandala Airlines

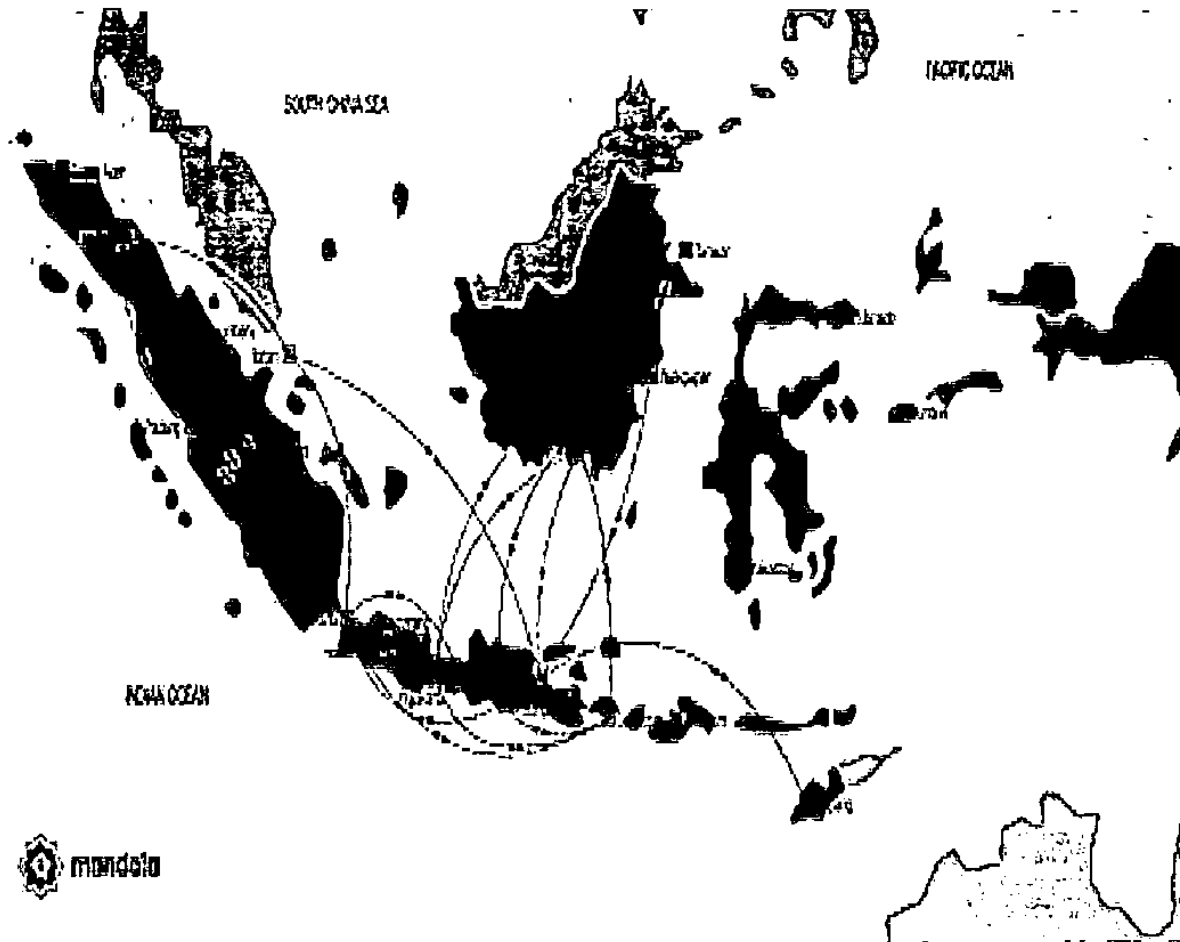
Kantor pusat 33-37 Jalan Raya Tomang Grogol Petamburan
Jakarta Barat

Sedangkan untuk PT. Mandala Airlines distrik Yogyakarta beralamatkan di jl.
Suryotomo No. 537 A, Telp (0274) 520603, 520604. Fax. (0274) 520602 Situs
web www.mandalaair.com

4. Orang penting

- a. Diono Nurjadin (President Direktur)
- b. Warwick Brady (CEO)
- c. Steve Wilks (COO)
- d. Michael Hamelink (CFO)

I. Peta fokus penerbangan Mandala

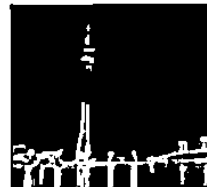


J. Destination Guides



Bali

Favorit para turis, Bali adalah pusat desain dan industri



Macau

Macau kini merupakan sebuah Daerah Administratif Khusus



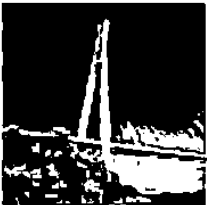
Balikpapan

Pelabuhan laut yang bersih dan teratur ini adalah pusat bandar bagi ekspor kayu, bahan tambang dan minyak.



Banjarmasin

Venesia dari timur ini terkenal dengan jalur - jalur airnya, khususnya kanal-kanal dan pasar apungnya yang meriah.



Batam

Selain pusat industri, Batam telah berkembang menjadi pulau resor yang dikenal dengan banyak lapangan golfnya.



Bengkulu

Terletak di gugusan pegunungan, Bengkulu menawarkan keindahan alam asli dan cagar satwa liar.



Hong Kong

Hong Kong merupakan satu dari dua Daerah Administratif



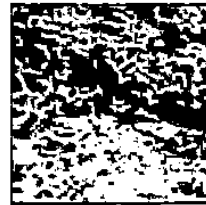
Medan

Medan, kota terbesar ketiga Indonesia, memiliki salah satu tempat kuliner yang paling beragam.



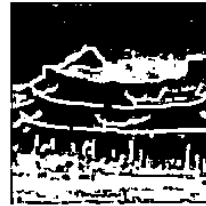
Padang

Padang bukan saja rumah bagi rumpun matrilineal terbesar, Minangkabau, ia juga terkenal akan makanannya.



Pekanbaru

Pekanbaru adalah kota yang bersih, modern dan merupakan pusat dari sebuah industri minyak yang besar.



Semarang

Sebagai produsen obat herbal utama dan pusat industri, Semarang menampilkan arsitektur gaya-gaya lama dan baru.



Singapore

Singapura adalah kota yang dinamis yang kaya dengan



Jakarta

Sebagai pusat niaga, ibukota menawarkan restoran kelas dunia dan potret komunitas budaya yang sedang berkembang.



Surabaya

Kota terbesar ke-dua di Indonesia ini merupakan sebuah lokasi industri utama dan pelabuhan yang penting.



Jogjakarta

Pusat kebudayaan dan seni ini adalah rumah bagi candi Borobudur dari abad kedelapan yang terkenal.



Tarakan

Bukit-bukit rendah sepanjang sebelah timur laut Tanjung Selor, Tarakan berada di atas cadangan minyak yang berlimpah.

K. International Flights Route

Mandala Airlines meluncurkan rute internasional ke Singapura, Hong Kong dan Makau, yang menandai suatu prestasi besar untuk maskapai ini. Maskapai ini akan melayani Singapura dari Jakarta dan Balikpapan, sedangkan Hong Kong dan Makau dilayani dari Jakarta. Layanan Singapura diluncurkan pada tanggal 25 Juni, sementara Hong Kong dijadwalkan pada tanggal 19 Juli dan Makau tanggal 21 Juli. Presiden Direktur Mandala Airlines Diono Nurjadin menyatakan bahwa Mandala bangga dapat menyediakan lebih banyak pilihan penerbangan bagi pebisnis dan wisatawan di Indonesia, Singapura, Makau dan Hong Kong dengan tarif yang jauh lebih bersaing. "Penerbangan kami ke Singapura, Hong Kong dan Makau memberikan kepada pelanggan pilihan perjalanan yang lebih baik daripada sebelumnya."

**Sale Now On
Grab a Low Fare Today!**



INTERNATIONAL FLIGHTS

JAKARTA to	
Hong Kong*	on 799,900
<small>* From: 14 July - 30 November 2010</small>	
Macao*	on 799,900
<small>* From: 21 July - 30 November 2010</small>	
Singapore*	on 9,000
<small>* From: 14 July - 30 November 2010</small>	
BALIKPAPAN to	
Singapore*	on 99,900
<small>* From: 22 July - 30 November 2010</small>	

DOMESTIC FLIGHTS

Life Offer
from
IDR 79,900

Low: 19 - 24 July 2010 | Travel: 26 August - 27 October 2010

 © mandala.com © mandala.com

Peluncuran penerbangan baru ini akan

menghubungkan pusat-pusat regional Singapura, Hong Kong dan Makau dengan jaringan domestik Mandala yang luas di Indonesia. Sebagai langkah awal, Mandala melayani Jakarta-Singapura satu kali sehari, dan Jakarta-Makau tiga kali seminggu pada hari Rabu, Jumat dan Minggu.

Rute Jakarta-Hong Kong dijadwalkan empat kali seminggu, pada hari Senin, Selasa, Kamis dan Sabtu; sementara Balikpapan-Singapura dijadwalkan tiga kali seminggu pada hari Kamis, Jumat dan Minggu.

“Mandala akan menawarkan kapasitas hingga 24.480 tempat duduk setiap

hulannya untuk rute regional dengan Airbus A320 dan A321 modern

NEW INTERNATIONAL FLIGHTS

ROUTE	DEPART	ARRIVE
Jakarta-Singapore	20.30	23.10
Singapore-Jakarta	06.25	07.05
Balikpapan-Singapore	13.40	16.05
Singapore-Balikpapan	16.50	19.15
Jakarta-Macau	16.50	22.55
Macau-Jakarta	23.35	04.00
Jakarta-Hong Kong	16.50	22.55
Hong Kong-Jakarta	23.35	4.00

Bermitra dengan United Bike, Mandala menawarkan kesempatan untuk memenangkan sepeda gunung kepada penumpang beruntung yang melakukan penerbangan di rute internasional Mandala pada bulan Juli sampai 30 September 2010. Pemenang yang beruntung akan diumumkan pada bulan Oktober – Desember.

L. Arti lambang mandala



mandala

Mandala Airlines Logo sebelumnya jelas,

merupakan "cakra" atau senjata Sri Krishna. Logo baru justru mirip dengan "mandala" yang biasa dipakai orang Tibet untuk bermeditasi atau memusatkan pikiran (*c m i I w*). Myanmar Airways dulu menggunakan logo ini dengan warna oranye untuk pennis logo PI yang lama

Kini mandala dengan slogan perusahaannya yang terkenal dengan The New Mandala memiliki lima tujuan dalam menjalankan usahanya yaitu (Humas 2010)

1. Ikut serta menunjang berhasilnya pembangunan perhubungan dan pariwisata, dengan menyelenggarakan jasa angkutan penumpang, barang, dan pos dalam jumlah yang cukup, lancar, teratur, aman dan berdaya guna dan berhasil guna sampai daerah terpencil untuk mempercepat sasaran pembangunan, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa dalam rangka meningkatkan ketahanan nasional dan perwujudan wawasan nusantara.
2. Mengadakan pemupukan keuntungan dengan memperhatikan keselamatan penerbangan, kecepatan, ketepatan, kenyamanan serta ekonomis atau harga yang terjangkau oleh pengguna jasa angkutan udara.
3. Mempertahankan kelangsungan hidup dan pengembangan perusahaan dengan memperhatikan kepentingan nasional, lingkungan, pelanggan, penanam modal, pemasok, pegawai, dan mitra usaha perusahaan.
4. Menjadi perintis dan teladan dalam bidang penerbangan sehingga menjadi salah satu maskapai swasta yang mampu ikut berperan serta di dalam pengembangan perekonomian nasional yang sehat dengan cara memperlancar arus barang dan jasa, serta meningkatkan mobilitas manusia ke seluruh wilayah nusantara

5. Membina, mengembangkan kemampuan, karir dan kesejahteraan pegawai secara berkesinambungan, agar mampu menjadi aparatur perusahaan, abdi Negara, dan abdi masyarakat sesuai dengan sapta prasetya dan lima citra manusia perhubungan.
 - a. Taqwa kepada tuhan yang maha Esa
 - b. Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih dan nyaman
 - c. Tangguh menghadapi tantangan
 - d. Terampil dan berperilaku gesit, ramah, sopan, serta lugas
 - e. Tanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan jasa perhubungan.

ICAO *International Civil Aviation Organization* mengharuskan semua negara anggota untuk mengembangkan Program Keselamatan Nasional. Menurut ICAO, Program Keselamatan Nasional adalah suatu kerangka kerja bagi suatu negara untuk mengelola keselamatan. Definisi ini masih bersifat umum dan tidak bisa begitu saja dijadikan pedoman, sepertinya CAA Swedia punya definisi yang lebih baik, yang menyatakan bahwa; "Program Keselamatan Nasional merupakan "seperangkat peraturan yang terpadu serta rangkaian kegiatan untuk meningkatkan keselamatan di dalam suatu negara"

Ada beberapa kata penting dalam definisi ini. Pertama, harus ada seperangkat peraturan terpadu serta rangkaian kegiatan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa selain peraturan juga diperlukan rangkaian kegiatan seperti audit, penilaian risiko, pertukaran informasi keselamatan, kajian-kajian, pengembangan budaya keselamatan, dan sebagainya.

Kedua, diperlukannya peningkatan terus menerus terhadap tingkat keselamatan. Hal ini memerlukan komitmen manajemen untuk mendukung perbaikan secara terus-menerus, kemauan organisasi secara menyeluruh untuk belajar, adanya keinginan untuk mencari cara-cara baru dalam memperbaiki sistem dan kemampuan untuk mengukur tingkat keselamatan. Program Keselamatan Penerbangan Nasional menyatakan bahwa peningkatan keselamatan penerbangan adalah sebuah perjalanan terus-menerus, yang penuh tantangan namun juga memberi banyak manfaat.

(http://www.icao.int/icao/en/m_publications.html).

M. SISTEM KESELAMATAN

1. Akreditasi keselamatan penerbangan yang diakui secara internasional.

a. Mandala berkomitmen untuk mendapatkan sertifikasi

keselamatan penerbangan yang berstandar internasional

- b. Mandala merujuk seluruh operasionalnya pada standard internasional yang ditetapkan dalam kerangka aturan JAA/FAA (Federal Aviation Administration).

2. Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Penerbangan.

- a. Penerapan pengawasan yang ketat untuk struktur manajemen, sistem dan pengawasan.
- b. Penerapan manajemen resiko pada porsinya melalui implementasi "*SafetyNet*". *SafetyNet* adalah manajemen sistem manajemen resiko dan keselamatan penerbangan untuk mengevaluasi dan menganalisa setiap kejadian atau insiden. Seluruh karyawan diharapkan mendukung sistem ini melalui penerapan kebijakan pelaporan yang tidak disalahkan.
- c. Penerapan 'Airbus flight operations monitoring system' (AirFase). Piranti lunak ini memonitor kinerja seluruh penerbangan melalui parameter yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Pelatihan.

- a. Pelatihan *Safety & Quality* telah diimplementasikan secara berkelanjutan untuk seluruh karyawan operasional (*engineers, ground staffs, flight & cabin crew*).
- b. Program khusus untuk pelatihan pilot yang dikembangkan

- c. Seluruh pilot mengikuti kursus selama 6 minggu di Pelatihan Airbus di Toulouse.
- d. Seluruh awak kabin mengikuti pelatihan “*train the trainer*” di Airbus, Toulouse.
- e. Instruktur dari Airbus melakukan evaluasi pilot-pilot Mandala secara berkala 3 kali dalam setahun.
- f. Pelatihan adalah kunci dari pengembangan budaya *safety* melalui pelatihan-pelatihan di seluruh area di perusahaan.

4. *Safety & Quality*

- a. Rapat *Safety Board* dilakukan setiap hari Senin. Kebijakan ini adalah untuk menganalisa seluruh insiden dan meminimalisasi resiko yang mungkin timbul.
- b. Komunikasi keselamatan penerbangan untuk seluruh karyawan dengan menggarisbawahi isu dan pentingnya pelaporan mengenai suatu kejadian.
- c. Mengkordinasikan Program Sertifikasi berskala internasional.
- d. Berkomunikasi dan berkordinasi dengan DSKU.(Direktorat Sertifikasi Kelaikan Udara)
- e. Menjaga *standard safety* yang dipersyaratkan oleh DSKU (Direktorat Sertifikasi Kelaikan Udara) untuk

- f. Bertanggung jawab untuk semua manual yang menjadi standard DSKU (Direktorat Sertifikasi Kelaikan Udara).
- g. IOSA (*International Operational Safety Audit*) termasuk mengadopsi standar JAA.

5. **Unit *Quality & Audit***

- a. Departemen Q&A dibentuk untuk memastikan bahwa standard operasional harus merujuk pada standar internasional.
- b. Departemen ini bertanggungjawab untuk program audit di seluruh area operasional.
- c. Bertanggungjawab terhadap audit insiden dan analisa resiko jika dibutuhkan.

6. ***Airworthiness***

Seluruh pesawat Airbus dirawat oleh Singapore *Airlines Engineering Company* (SIAEC).

7. **Komitmen Keselamatan Penerbangan**

- a. Pelatihan budaya keselamatan diwajibkan bagi seluruh karyawan dengan dukungan penuh dari pemegang saham.
- b. Penyebarluasan "*Safety Statement*" telah dilakukan untuk seluruh karyawan dan dipajang di seluruh area untuk menekankan pentingnya sebuah perusahaan dengan budaya tidak saling menyalahkan dan faktor keselamatan menjadi

- c. Buletin "*Safety Talk*" yang dikeluarkan setiap bulannya untuk seluruh karyawan Mandala dan sub kontraktor. Buletin ini untuk memberikan informasi perkembangan mengenai industri penerbangan dan inisiatif Mandala akan pentingnya keselamatan penerbangan.