

**LAPORAN MAGANG  
PADA  
PT. ANGKASA PURA II ( PERSERO )  
KANTOR CABANG UTAMA  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JAKARTA SOEKARNO – HATTA**

**Laporan Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Meraih  
Gelar Ahli Madya ( A.Md )  
Jenjang Pendidikan Diploma III  
Program Studi Manajemen Perusahaan**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Arista Nurafrianto**

**NIM : 33108010007**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2011**

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

Nama : Arista Nurafrianto  
NIM : 33108010007  
Jenjang : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Perusahaan  
Judul Laporan : Laporan Magang Pada PT.Angkasa Pura II ( PERSERO )

Kantor Cabang Utama

Bandar Udara Internasional Jakarta Soekarno – Hatta

Disetujui dan disahkan oleh :

Jakarta,

Ketua Program Studi

D III Manajemen Perusahaan

Jakarta,

Pembimbing Laporan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Daru Asih, SE, M.Si

Daru Asih, SE, M.Si

Jakarta,

Dekan Fakultas Ekonomi

**Dr.Enny Ariyanto, SE.,M.Si**

## LEMBAR PENGUJIAN LULUS UJIAN SIDANG

Nama : Arista Nurafrianto  
NIM : 33108010007  
Jenjang : Diploma III  
Program Studi : Manajemen Perusahaan  
Judul Laporan : Laporan Magang Pada PT.Angkasa Pura II ( PERSERO )  
Kantor Cabang Utama  
Bandar Udara Internasional Jakarta Soekarno – Hatta

Jakarta ,

1. Penguji I ( Ketua )

Nama : **Daru Asih, SE, M.Si**

( \_\_\_\_\_ )

2. Penguji II ( Anggota )

Nama : **DR.Cecep Winata, M.Si**

( \_\_\_\_\_ )

3. Penguji III ( Anggota )

Nama : **Hesti Maheswari, SE, M.Si**

( \_\_\_\_\_ )

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini, guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan di program D III Manajemen Perusahaan, Universitas Mercu Buana, Jakarta. Tak lupa juga penulis sampaikan shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW, yang dengan perantarnya kita semua dapat merasakan Nikmatnya kehidupan.

Laporan ini merupakan laporan dari Praktek Kerja ( Magang ) pada PT. Angkasa Pura II ( PERSERO ) Kantor Cabang Utama, Bandar Udara Internasional Jakarta Soekarno – Hatta.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan – kekurangan, semua ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu semua, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan – kritikan dan saran yang baik dari para dosen, rekan – rekan sesama mahasiswa/i Universitas Mercu Buana dan para pembaca, sehingga laporan ini menjadi lebih sempurna.

Dengan tersusunnya Laporan Magang ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Allah SWT dan kepada :

1. Kepada Ayah, Bunda dan adikku serta seluruh keluarga yang telah memberikan do'a, perhatian dan dukungannya baik moril maupun materi, penulis sayang kalian semua.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr.Enny Ariyanto, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Daru Asih, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi D III Manajemen Perusahaan dan selaku dosen pembimbing Laporan Magang Tugas akhir.
5. Seluruh Dosen, Staf, Karyawan dan perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Magang ini.
6. Mba Lidya selaku Staf Bidang Kepegawaian PT. Angkasa Pura II ( PERSERO ) Kantor Cabang Utama, Bandar Udara Internasional Jakarta Soekarno – Hatta.
7. Ibu Hj. Rose Rosmiaty selaku Staf Bidang Komersial PT. Angkasa Pura II ( PERSERO ) Kantor Cabang Utama, Bandar Udara Internasional Jakarta Soekarno – Hatta.
8. Untuk Nisha, terima kasih telah memberikan inspirasi dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang ini aku sayang kamu.
9. Rekan – rekan alumni yang telah memberi masukan dalam penyusunan Laporan Magang ini.
10. Untuk Tim Basket Universitas Mercu Buana pertahankan prestasi kita.
11. Teman – teman pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan D III Manajemen Perusahaan, The Rangers, Benk - benk, Nandia , Amoy, Jonmen dan allmarhum Ranga Aditya Pratama (Lawe), teman – teman angkatan 2008 dan 2009 yang saya sayang' i dan dee PAP. Thanks a lot of for u're support.....i always remember u, semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa sayang penulis kepada kalian semua.

12. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, penulis ucapkan terima kasih. Akhir kata penulis sangat berharap semoga laporan magang ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca serta seluruh mahasiswa/i Universitas Mercu Buana pada umumnya.

Jakarta,

2011



Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN LULUS UJIAN SIDANG.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Bentuk, Bidang dan Perkembangan Usaha.....	1
1.1.1. Bentuk Usaha.....	1
1.1.2. Bidang Usaha.....	1
1.1.3. Perkembangan Usaha.....	5
1.2. Tujuan dan Ruang Lingkup Kerja.....	7
1.2.1. Tujuan Unit Kerja.....	7
1.2.2. Ruang Lingkup Kerja.....	7
1.3. Hubungan Kerja Dengan Unit Lain.....	8
1.4. Tujuan Magang dan Tujuan Penulisan Laporan.....	10
1.4.1. Tujuan Magang.....	10
1.4.2. Tujuan Penulisan Laporan.....	10

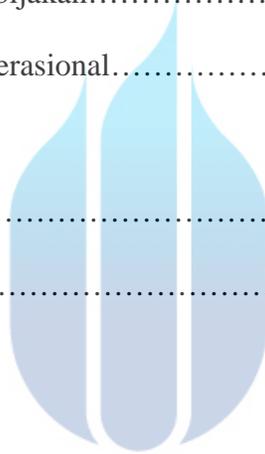
## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.2. Pengertian Jasa.....	11
2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4. Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4.1. Barang dan Jasa Berkualitas.....	12
2.4.2. Relationship Marketing.....	13
2.4.3. Program Promosi Loyalitas.....	13
2.4.4. Fokus Kepada Pelanggan terbaik.....	13
2.4.5. Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif.....	14
2.5. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	14

## **BAB III PELAKSANAAN MAGANG**

3.1. Pengenalan Ruang Lingkup Kerja.....	16
3.2. Kegiatan Selama Magang.....	17
3.2.1. Kegiatan Rutin.....	17
3.2.2. Kegiatan Non Rutin.....	17
3.3. Masalah Yang Ditemui Pada Unit Kerja.....	17
3.3.1. Masalah Kebijakan.....	18
3.3.2. Masalah Operasional.....	18

3.4. Penyebab Masalah Yang Ditemui.....	18
3.4.1. Masalah Kebijakan.....	19
3.4.2. Masalah Operasonal.....	19
3.5. Alternatif Pemecahan Masalah.....	19
3.5.1. Masalah Kebijakan.....	19
3.5.2. Masalah Operasional.....	20
3.6. Pemecahan Masalah Yang Disarankan.....	20
3.6.1. Masalah Kebijakan.....	20
3.6.2. Masalah Operasional.....	20
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan.....	21
4.2. Saran.....	22
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>JADWAL KEGIATAN MAGANG</b>	
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Bentuk, Bidang dan Perkembangan Usaha

#### 1.1.1. Bentuk Usaha

Dalam pelaksanaan magang ini, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk merasakan dunia kerja sebenarnya yang sesuai dengan pendidikan yang didapat dari perkuliahan. Sehingga dengan demikian segala teori – teori yang diperoleh selama perkuliahan dapat dipraktekkan dalam dunia kerja yang sesungguhnya sekaligus mengukur kemampuan dalam bekerja di suatu perusahaan/organisasi.

PT (Persero) Angkasa Pura II merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam jasa pengelolaan lalu lintas udara dan kebandarudaraan di Indonesia, di mana PT (Persero) Angkasa Pura II dipercaya untuk mengelola 12 (dua belas) Bandar udara yang terletak di wilayah Indonesia Bagian Barat dengan Bandara Soekarno-Hatta sebagai Cabang Utama.

PT (Persero) Angkasa Pura II yang didirikan pada tanggal 13 Agustus 1984, berdasarkan peraturan pemerintah No.20/Tahun 1984 dan pada tanggal 1 April 1985 mulai beroperasinya Bandara Soekarno-Hatta dengan *Visi* menjadi pengelola Bandar udara yang bertaraf internasional yang mampu bersaing di kawasan regional.

Serta *Misi* menjadi pengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalu lintas udara 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.

### **1.1.2. Bidang Usaha**

Bandar udara sebagai salah satu unsur dalam penyelenggaraan transportasi udara, memiliki peranan yang strategis sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara, dimana bandar udara merupakan tempat berawal dan berakhirnya transportasi udara .

Dalam perkembangannya, Bandar Udara tidak hanya sebagai tempat mendarat dan tinggal landasnya pesawat udara yang menaikkan dan menurunkan penumpang serta tempat bongkar muat barang, tetapi sudah memiliki peranan yang lebih luas lagi yaitu sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional, pusat bisnis serta penunjang pembangunan nasional.

PT. (Persero) Angkasa Pura II bergerak di bidang jasa pengelolaan kebandarudaraan dan pelayanan lalu lintas udara. Adapun pelayanan yang disediakan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II adalah sebagai berikut ;

## **1. Jasa Penerbangan ( Aeronautika )**

PT. (Persero) Angkasa Pura II menyediakan jasa penerbangan dalam dan luar negeri. Adapun peningkatan yang dilakukan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II antara lain :

### **a. Peningkatan Kapasitas Ruang Udara Jakarta**

Upaya peningkatan kapasitas ruang udara dan keselamatan lalu lintas penerbangan di wilayah udara yang dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II, senantiasa dilakukan secara konsisten. Hal ini dapat dilihat dengan penerapan prosedur dalam pengendalian lalu lintas udara.

## **2. Jasa Penunjang Bandar Udara ( Non-Aeronautika )**

Jasa penunjang yang disediakan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II antara lain adalah sebagai berikut :

### **a. Pelayanan Jasa Penerbangan Haji**

Pada tahun 2003, sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, PT. (Persero) Angkasa Pura II mendapat kepercayaan dari pemerintah untuk melaksanakan pelayanan keberangkatan dan pemulangan jema'ah Haji melalui Bandar Udara Sultan Iskandarmuda, Bandar Udara Polonia dan Bandar Udara Soekarno-Hatta.

**b. Pelayanan Kargo**

Untuk Menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, ketertiban dan kelancaran serta peningkatan mutu pelayanan kepada pengguna jasa di area kargo, PT. (Persero) Angkasa Pura II telah dan terus dilakukan usaha-usaha pembenahan.

**c. Pelayanan Pengamanan Bandar Udara**

Untuk meningkatkan pelayanan pengamanan Bandar Udara telah dilaksanakan peningkatan fasilitas dan peralatan keamanan sesuai standar Internasional yang berlaku penambahan jumlah personil keamanan dan penyempurnaan sistem prosedur, serta pelaksanaan pelatihan.

**d. Pelayanan Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran**

Kesiapan unit PKP-PK dalam menanggulangi keadaan gawat darurat penerbangan selalu diuji melalui program simulasi latihan penanggulangan gawat darurat (PGD) dan penerbangan secara periodik yang melibatkan seluruh instansi terkait, baik di lingkungan bandara maupun di lingkungan luar bandara.

#### **e. Pelayanan Jasa Penumpang dan Pengguna Jasa Bandara**

Beroperasinya sejumlah maskapai penerbangan nasional yang baru dengan harga tiket yang relatif murah dan sangat terjangkau bagi masyarakat luas menyebabkan beralihnya penumpang transportasi darat dan laut ke transportasi udara. Hal ini mengakibatkan terjadinya penumpukan penumpang pada jam-jam sibuk di terminal dan check-In counter di beberapa Bandara. Untuk mempertahankan mutu pelayanan yang prima kepada para pengguna jasa Bandara Soekarno-Hatta, pada awal tahun 2003 telah mengoperasikan Sub-Terminal A bagi penerbangan domestik dengan memindahkan beberapa perusahaan penerbangan yang beroperasi di Sub-Terminal B dan C yang sudah melampaui batas, pelayanan jasa penumpang dan pengguna jasa bandara ditangani oleh Divisi Pendapatan Sewa Bidang Komersial.

#### **1.1.3. Perkembangan Usaha**

Sejalan dengan perkembangann perusahaan pada tanggal 17 Maret 1992 dengan PP No. 14 Tahun 1992 Perum Angkasa Pura II menjadi PT. (Persero) Angkasa Pura II. Dan kemudian pada tanggal 2 Januari 1993, resmi menjadi PERSERO sesuai dengan Akte Notaris Muhadi Salim, SH No.3 menjadi PT. (Persero) Angkasa Pura II memiliki wewenang untuk mengelola 12 Bandar Udara di Indonesia.

#### 1.1.4. Bandar Udara Di Indonesia Yang dikelola PT. (Persero) Angkasa Pura 2

No	Nama Kota	Nama Bandara	Tree code	Nama Kepala cabang
1	Propinsi Banten	Internasional Soekarno-Hatta	BSH	Hariyanto
2	Jakarta Timur	Halim Perdan Kusuma	HLM	Iskandar
3	Bandung	Husein Sastra Negara	BDO	Muliaya Abdi
4	Banda Aceh	Sultan Iskandar	BDH	Anggono Laras
5	Padang	Internasional Minang Kabau	BIM	Agus Kemal
6	Pontianak	Supadio	PNK	Normal Sinaga
7	Palembang	Sultan Badaruddin II	PLM	Yon Sugiono
8	Pekanbaru	Sultan Syarif KasimII	PKU	Dedi Suryana
9	Pangkal Pinang	Depati Amir	PLG	T Said Ridwan
10	Medan	Polonia	MES	Bram Baroto Ciptadi
11	Jambi	Sultan Taha	DJB	Basuki Mardiono
12	Tanjung Pinang	Raja Haji Fisabillah	TJG	Alit Triyana

Company Profile PT. (Persero) Angkasa Pura II, 2003.

## 1.2. Tujuan dan Ruang Lingkup Unit Kerja Divisi Pendapatan Sewa

### 1.2.1. Tujuan Unit Kerja

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan lalu lintas udara dengan mengimplementasikan teknologi berbasis satelit.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan bandara dengan mengembangkan fasilitas-fasilitas terminal, fasilitas bisnis yang berbasis konsep airport city
- c. Memanfaatkan keunggulan teknologi dan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki untuk pengembangan produk-produk non-aeronautika
- d. Melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yang kompeten dalam pengembangan bisnis penunjang bandara
- e. Restrukturisasi organisasi dari organisasi berbasis fungsional menjadi organisasi unit usaha
- f. Meningkatkan hubungan *stakeholder* ( owner operator dan regular ).

### 1.2.2. Ruang Lingkup Unit Kerja Divisi Pendapatan Sewa

- a. Meningkatkan pelayanan dan berkomunikasi dengan mitra usaha dan kantor-kantor cabang AP II di setiap Bandar Udara.
- b. Mencari alternatif yang tepat terhadap permasalahan baik dengan mitra usaha maupun dengan kantor cabang AP II.
- c. Membina hubungan baik dengan mitra usaha maupun kantor cabang AP II lainnya untuk memenuhi kebutuhannya.

### **1.3. Hubungan Kerja Divisi Pendapatan Sewa Dengan Unit Lain**

Hubungan kerja Dinas Pendapatan Sewa dengan unit lain sangat erat, karena satu sama lain berkaitan, misalnya dalam hal penagihan pembayaran sewa ruangan yang harus dilakukan oleh unit kerja lain yaitu Divisi Penagihan.

Hubungan kerja Dinas Pendapatan Sewa Bangunan dengan unit kerja lain dapat dijabarkan antara lain sebagai berikut:

#### **1. Divisi Perjanjian dan kerja sama**

Hubungannya dengan Divisi ini sangat berkaitan erat karena setiap proses sewa-menyewa ruangan selalu melibatkan Divisi Perjanjian dan kerjasama dalam hal pembuatan perjanjian kontrak sewa ruangan dan konsesi usaha ( khusus non-airlines ) antara pihak penyewa dengan PT. ( Persero ) Angkasa Pura II.

#### **2. Divisi Penagihan**

Hubungannya dengan Divisi ini adalah penagihan faktur pembayaran sewa ruangan, setelah faktur diterbitkan oleh Dinas Pendapatan Sewa Bangunan, maka faktur tersebut kemudian diserahkan kepada Divisi Penagihan sebanyak 2 (dua) lembar ( lembar asli untuk penyewa, lembar pertama untuk pihak penagihan ), kemudian untuk selanjutnya divisi inilah yang melakukan penagihan pembyaran kontrak sewa ruangan ke pihak penyewa.

### **3. Divisi Teknik Listrik**

Hubungannya dengan divisi ini adalah setelah sewa ruangan yang akan diajukan telah disetujui, maka Dinas Pendapatan Sewa Bangunan meminta kepada Divisi Teknik Listrik untuk menyiapkan fasilitas listrik ruangan yang akan ditempati penyewa.

### **4. Divisi Teknik Bangunan Umum dan Tata Bandara**

Hubungannya dengan Divisi ini adalah ketika pengajuan permohonan sewa ruangan telah disetujui maka Dinas Pendapatan Sewa Bangunan memberitahukan ke Divisi ini untuk kemudian Divisi inilah yang bertanggung jawab menyiapkan sarana dan prasarana yang mau di sewa.

### **5. Divisi Pengamanan Bandara**

Hubungannya dengan Divisi ini adalah setiap pihak penyewa yang permohonan sewanya disetujui untuk menyewa atau membuka usaha diwilayah terminal, maka Divisi Pendapatan Sewa Bangunan memberitahukan kepada Divisi Pengamanan Bandara untuk kemudian Divisi tersebut bertugas untuk memeriksa pas masuk pihak penyewa.

### **6. Divisi Pendapatan Konsesi**

Hubungannya dengan Divisi ini adalah jika pengajuan permohonan sewa ruangan diajukan dari perusahaan non airlines, maka perusahaan tersebut harus membayar konsesi senilai 5 atau 10 persen dari Bruto Omzet dengan jaminan Minimum Bruto Omzet yang dihasilkan perusahaan tersebut tiap bulannya. Pendapatan konsesi tersebut kemudian diserahkan ke Divisi Pendapatan Konsesi.

## **1.4 Tujuan Magang Dan Tujuan Penulisan Laporan**

### **1.4.1. Tujuan Magang**

- 1) Memberikan pengalaman bagi mahasiswa dalam dunia kerja agar di masa yang akan datang dapat menyesuaikan diri dengan dunia kerja yang akan dihadapi.
- 2) Memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk dapat berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan.
- 3) Melatih mahasiswa untuk mengembangkan ilmu yang dipelajari sehingga dapat dipraktikkan di dunia kerja.

### **1.4.2. Tujuan Penulisan Laporan**

- 1) Melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir mahasiswa dalam menuangkan ide dalam bentuk laporan.
- 2) Melatih kemampuan mahasiswa dalam mengelola suatu data yang telah didapat dari perusahaan tempat melakukan kegiatan magang.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Manajemen Pemasaran**

Pemasaran (*Marketing*) berasal dari kata *Market* (Pasar). Pasar dapat diartikan sebagai tempat dimana pembeli dan penjual bertemu untuk melakukan tukar menukar barang. Pasar merupakan suatu kumpulan seluruh pembeli yang actual dan potensial dari suatu produk, jadi pengertian pasar secara lengkap menurut kotler (2005) mendefinisikan pasar adalah kumpulan pembeli dan penjual yang melakukan transaksi atas produk atau kelompok produk tertentu.

Menurut kotler (2005) mendefinisikan pemasaran adalah “Proses sosial yang dengan proses itu individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa bernilai dengan pihak lain.

#### **2.2 Pengertian Jasa**

Adapun pengertian jasa menurut Cristhoper H.Lovelock (2007)

Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksinya.

Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

### **2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan menurut Cristhoper H.Lovelock (2007) adalah pelanggan yang mengalami berbagai tingkat kepuasan setelah mengalami berbagai tingkat kepuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi setelah pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

### **2.4 Elemen Program Kepuasan Pelanggan**

Elemen utama dalam program kepuasan pelanggan yaitu :

#### **2.4.1 Barang Dan Jasa Berkualitas**

Menurut Tjiptono (2006) perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak standarnya harus menyamai para pesaing utama dalam industry .

#### **2.4.2 Relationship Marketing**

Kunci pokok dalam setiap *relationship marketing* dalam Tjiptono (2006) adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan. Asumsinya adalah bahwa relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan dan dapat menyediakan loyalitas pelanggan.

#### **2.4.3 Program Promosi Loyalitas**

Menurut Boulding dalam Marketing Hasan (2008) mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan terjadinya kepada konsumen itu disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan-ketidakpuasan dengan merek tersebut yang terakumulikasi secara terus-menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk. Menurut Park dalam Marketing Hasan (2008) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai berikut kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

#### **2.4.4 Fokus Kepada Pelanggan Terbaik**

Menurut Tjiptono (2006) sekalipun program promosi loyalitas beraneka ragam bentuknya, namun semuanya memiliki kesamaan pokok dalam hal fokus kepada pelanggan yang paling berharga.

#### **2.4.5 Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif**

Menurut Tjiptono (2006) penanganan komplain terkait erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Jika ada masalah, perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat system penanganan komplain.

### **2.5. Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Kotler (2000) dalam Tjiptono (2006) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

#### **A. Sistem Keluhan dan Saran**

Dalam sistem ini media yang dapat digunakan adalah kotak saran yang diletakan di tempat-tempat strategis, fasilitas kartu komentar yang bisa diisi langsung atau dikirimkan lewat pos, saluran telepon khusus (*hotline*) dan lain-lain. Metode ini cenderung bersifat pasif sehingga sulit untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.

#### **B. Survei Kepuasan Pelanggan**

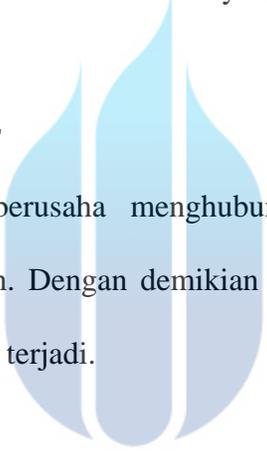
Melalui survei perusahaan akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

### ***C. Ghost Shopping***

Dilakukan dengan menggunakan beberapa orang yang berpura-pura menjadi pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan atau pesaing. Mereka kemudian akan menyampaikan temuan-temuan tentang kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Disamping itu mereka juga mengamati dan menilai cara perusahaan dan pesaing menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan termasuk cara yang dilakukan dalam menangani setiap keluhan.

### ***D. Lost Customer Analysis***

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau beralih. Dengan demikian mereka dapat memperoleh informasi mengapa hal tersebut terjadi.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN MAGANG**

#### **3.1. Pengenalan Magang**

Penulis memulai praktek pelaksanaan kerja atau magang pada PT. (Persero) Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Soekarno Hatta dimulai dari tanggal 5 Agustus sampai 27 Agustus 2010. Dalam melaksanakan kegiatan magang dilaksanakan dari hari Senin – Jum’at dan jam masuk kerjanya dari pukul 08.00 s/d 16.00 WIB, di PT. (Persero) Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Soekarno Hatta, Cengkareng – Tangerang.

Penulis ditempatkan pada bagian divisi pendapatan sewa. Pada hari pertama pelaksanaan kegiatan magang, penulis diperkenalkan kepada seluruh karyawan bagian divisi pendapatan sewa. Setelah itu, penulis diberikan penjelasan tentang PT. (Persero) Angkasa Pura II dan jenis pekerjaan yang akan dikerjakan oleh penulis selama melakukan kegiatan magang di PT. (Persero) Angkasa Pura II Divisi Pendapatan Sewa. Hal ini dimaksudkan agar penulis mengetahui situasi, kondisi dan memahami cara kerja dalam perusahaan dimana penulis melakukan Praktek Kerja ( Magang ).

Kemudian penulis juga diberikan penjelasan tentang tata tertib yang ada di perusahaan tersebut serta pemberitahuan apabila penulis tidak masuk kerja atau magang.

### **3.2. Kegiatan Selama Magang**

Selama kegiatan berlangsung penulis menemukan manfaat dan pengetahuan yang di dapat, seperti tata cara berorganisasi, ketrampilan dalam bekerja, serta pengalaman-pengalaman yang didapat penulis dari perusahaan. Kegiatan penulis selama magang di PT. (Persero) Angkasa Pura II kantor cabang utama Bandara Soekarno Hatta dapat di klasifikasikan menjadi 2 (dua) kegiatan yaitu kegiatan rutin dan non rutin yang akan diuraikan sebagai berikut:

#### **3.2.1. Kegiatan Rutin**

- a. Menyortir beberapa lembar faktur sesuai dengan nomor urut yang telah tersedia.
- b. Mengirim beberapa faktur tagihan sewa ruangan pada unit-unit tertentu.
- c. Membukukan berkas-berkas faktur tagihan sewa ruangan.

#### **3.2.2. Kegiatan Non Rutin**

- a. Mencetak beberapa lembar faktur yang dibutuhkan.
- b. Menyalin beberapa file atau surat yang dibutuhkan.
- c. Menempatkan beberapa lembar faktur ke dalam buku arsip sesuai nama file terkait.

### **3.3. Masalah Pada Unit Kerja**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan pengelola Bandar udara yang sangat jelas bahwa kegiatannya di setiap organisasi cukup padat maka sangat tidak mungkin kalau perusahaan tersebut terlepas dari kegiatan ekonomi secara umum ataupun faktor dari luar bahkan faktor dari dalam perusahaan itu sendiri.

Khususnya pada Divisi Pendapatan Sewa di mana penulis telah mengamati dan memperhatikan jalannya kegiatan proses sewa menyewa adapun kendala-kendala yang dihadapi yang dapat menghambat lancarnya suatu proses penyewaan ruangan di PT. (Persero) Angkasa Pura II.

### **3.3.1. Masalah Kebijakan**

Pelanggaran atas kontrak sewa-menyewa ruangan karena pihak penyewa tidak memenuhi tata tertib yang ada, pihak konsumen sering melakukan pelanggaran apabila masa kontraknya telah habis.

### **3.3.2. Masalah Operasional**

Adapun suatu kesalahan dalam pelanggaran pembayaran sewa-menyewa tempat yaitu terlambatnya pihak penyewa dalam membayar sewa tempat sesuai ketentuan yang diberlakukan oleh pihak PT. (Persero) Angkasa Pura II.

## **3.4. Penyebab Masalah Yang Ditemui**

Dalam hal ini penulis akan membahas tentang sumber atas penyebab masalah yang terjadi di PT. (Persero) Angkasa Pura II khususnya Divisi Pendapatan Sewa serta mengemukakan beberapa alternatif pemecahan masalahnya.

Untuk mengetahui dan memahami masalah maka perlu diketahui penyebab timbulnya dari masalah itu sendiri guna memuaskan, mendapatkan solusi yang paling tepat, masalah yang berkaitan dengan kebijakan dan operasional yaitu:

### **3.4.1. Masalah Kebijakan**

Sering terjadinya suatu masalah dari pihak konsumen dalam sewa-menyewa ruangan disebabkan tidak adanya ketegasan dari pihak perusahaan ketika masa kontrak sewa telah habis.

### **3.4.2. Masalah Operasional**

Adapun suatu kesalahan dalam pelanggaran pembayaran sewa-menyewa tempat yaitu sebab tidak adanya ketegasan dari pihak PT. (Persero) Angkasa Pura 2, kepada perusahaan penyewa ketika masa pembayaran sewa telah habis.

## **3.5. Alternatif Pemecahan Masalah**

### **3.5.1. Masalah kebijakan**

Untuk mengatasi penempatan ruangan padahal masa kontraknya sudah berakhir, caranya adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pengecekan rutin ke terminal untuk pengontrolan ruangan yang telah disewakan kepada penyewa dan menanyakan apakah masa sewa tempat akan diperpanjang atau tidak sebelum masa sewa telah habis.
- b. Memberikan surat peringatan sebanyak 3 (tiga) kali.
- c. Memberikan sangsi/denda atas keterlambatan dalam pengosongan ruangan yang telah habis masa kontraknya.

### **3.5.2. Masalah Operasional**

Beberapa alternatif pemecahan masalah untuk kegiatan operasional adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi masalah penyewa yang tidak memenuhi kewajibannya, yaitu:
  - a. Pihak perusahaan menghubungi pihak penyewa melalui telepon.
  - b. Pihak perusahaan mengirimkan surat pemberitahuan atau surat peringatan kepada pihak penyewa.

## **3.6 Pemecahan Masalah Yang Disarankan**

### **3.6.1. Masalah Kebijakan**

Untuk mengatasi masalah penempatan ruangan padahal masa kontraknya sudah berakhir, pemecahan masalahnya adalah memberikan sangsi/denda atas keterlambatannya dalam pengosongan ruangan yang telah habis masa kontraknya.

### **3.6.2. Masalah Operasional**

Dengan cara pihak perusahaan menghubungi pihak penyewa melalui telepon karena dinilai lebih efisien.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

1. Dalam perkembangannya PT. (Persero) Angkasa Pura II mengalami beberapa masalah, khususnya Divisi Pendapatan Sewa, antara lain:

a. Masalah Kebijakan

Terdapat pelanggaran atas kontrak sewa-menyewa ruangan karena pihak penyewa tidak memenuhi tata tertib yang ada pihak konsumen sering melakukan pelanggaran apabila masa kontraknya telah habis.

b. Masalah Operasional

Adapun suatu kesalahan dalam pelanggaran pembayaran sewa-menyewa tempat, di mana pihak penyewa tidak membayar sewa pada waktu yang telah ditentukan oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## 4.2. Saran

Setelah menjalani pelaksanaan magang di PT. (Persero) Angkasa Pura II kantor cabang utama Bandar Udara Soekarno-Hatta, penulis mempunyai beberapa saran yaitu:

1. Memberikan sangsi/denda atas keterlambatannya dalam pengosongan ruangan yang telah habis masa kontraknya.
2. Melakukan pengecekan rutin ke terminal untuk pengontrolan ruangan yang telah disewakan kepada penyewa dan menanyakan apakah masa sewa tempat akan diperpanjang atau tidak sebelum masa sewa telah habis.
3. Pihak perusahaan mengirimkan surat pemberitahuan atau surat peringatan kepada pihak penyewa sebelum masa waktu kontrak sewa-menyewa telah habis.



## DAFTAR PUSTAKA

Company Profile PT. (Persero) Angkasa Pura II, 2003.

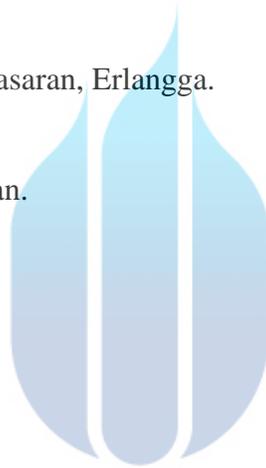
Crithoper H.Lovelock,2007. Pemasaran Jasa, Indeks.Indonesia.

Hasan, 2008. *Marketing*. Erlangga.

Kotler Philip, 2005. Manajemen Pemasaran, Erlangga.

Tjiptono, 2006. Manajemen Pemasaran.

[www.scribd.com](http://www.scribd.com).



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA