KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapakan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis masih diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan laporan magang ini. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis tunjukan kepada junjungan dan suri teladan Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya serta pengikut-Nya hinga akhir zaman.

Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program D III manajemen perusahaan Fakultas Ekonomi Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat berbaai kesalahan yang datangnya dari penulis. Untuk itu saran dan keritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi menyempurnakan laporan magang ini dengan baik.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dalam penyusunan laporan ini, penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tuaku, Bpk. Sartono (Ayahanda), Ibu Diah Nugrahani (Ibunda), yang selalu mendoakan serta memberikan banyak dukungannya kepada penulis.
2. Adikku tercinta Ayu Tiara.
3. Bapak Drs. Hadri Mulya,Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

digilib.mercubuana.ac.id

4. bapak Yuhasril, SE,ME selaku ketua progam D III Manajemen perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmo,SE,MM selaku Dosen Pembibimbing Laporan Magang.
6. Bapak Hariyanto selaku kepala Cabang utama PT (Persero) Angkasa Pura II Bandara Soekarno-Hatta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang di PT (Persero) Angkasa Pura II Bandara Soekarno-Hatta.
7. Ibu Rose selaku staf ahli yang telah meluangkan waktunya kepada penulis untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Mas Roni yang memberikan banyak sekali masukan serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan laporan magang.
9. Kepada saudra kandungku.
10. Kepada teman – teman pengurus angk'06 HMJ D III Manajemen perusahaan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas segala perhatian, bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Magang ini yang kelak dapat bermanfaat bagi kita semua.

PENULIS

digilib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL i

LEMBAR PENGESAAAN MAGANG ii

LEMBAR PENGESAHAN UIJIAN SIDANG iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Bentuk, Bidang dan perkembangan Usaha 1

1.1.1 Bentuk Usaha 1

1.1.2 Bidang Usaha 3

1.1.3 Perkembangan Usaha 8

1.2 Tujuan dari Ruang Lingkup Unit kerja 9

1.2.1 Tujuan Unit kerja 9

1.2.2 Ruang Lingkup Unit kerja 9

1.3 Hubungan Kerja dengan Unit Lain 10

1.4 Tujuan Magang dan Tujuan Penulisan Laporan 12

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran 13

2.2 Manajemen Pmasaran Jasa 13

2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa 13

2.3 Pelayanaan Prima 16

2.3.1 Pengertian Pelayanaan Prima 16

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

BAB III PELAKSANAAN MAGANG

3.1 Pengenalan Lingkungan Kerja 17

3.2 Kegiatan Selama Magang 17

3.2.1 Kegiatan Rutin 18

3.2.2 Kegiatan Non Rutin 18

3.3 Masalah Yang Ditemui Pada Unit Kerja

3.3.1 Masalah kebijakan..... 18

3.3.2 Masalah oprasional 19

3.4 Pembahasan..... 19

3.4.1 Penyebab Masalah..... 19

3.4.1 Masalah pada unit kerja 19

3.4.2 alternatif pemecahan pada unit kerja..... 21

3.4.3 pemecahan masalah yang disarankan……23

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan 22

4.2 Saran..... 23

DATAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Bentuk, Bidang Dan Perkembangan Usaha

1.1.1 Bentuk Usaha

Nama Angkasa Pura muncul pertama kali pada tahun 1962, yaitu dengan didirikannya Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Didirikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1962, tanggal 15 november 1962 bertugas mengelola Pelabuhan Udara Kemayoran.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 1965, tanggal 17 Mei 1965, pemerintah menetapkan nama PN Angkasa Pura, status Peusahaan Negara ini dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 1974, tanggal 21 Oktober 1974 dijadikan Perusahaan Umum (Perum), yaitu Perum Angkasa Pura. Disamping mengelola Pelabuhan Udara Kemayoran, Perum Angkasa Pura juga mengelola Pelabuhan Udara Internasional Halimperdana kusuma pada tahun 1974 dan Pelaubuhan Udara Internasioanal Nguhra Rai, Bali sejak tahun 1980. Sampai saat itu, Perum Angkasa Pura Berbentuk Otorita Pelabuhan Udara, dimana fungsi pengusaan (Pemerintahan) dan Pengusahaan berada disatu tangan, yaitu pada pihak Otorita. Dalam perkembangan selanjutnya, Perum Angkasa Pura

digilib.mercubuana.ac.id

lebih diarahakan kepada fungsi pengusahaan Pelabuhan Udara, sedangkan fungsi pengusahaan atau Pemerintahan kembali kejajaran Departemen Perhubungan.

Pada tanggal 13 Agustus 1984, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1984 PPUJC resmi terbentuk dan kini bernama PT. (Persero) Angkasa Pura II. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan pada tahun 1985 PPUJC juga diserahi tugas untuk mengelola dan mengusahakan Bandar Udara Halim perdana kusuma yang sebelumnya dikelola oleh Perum Angkasa Pura. Pada tahun 1986 terjadi perubahan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng menjadi Perum Angkasa Pura II yang ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tanggal 19 Mei 1986. Hal yang sama juga terjadi pada Perum Angkasa Pura, namanya dirubah menjadi menjadi Perum Angkasa Pura I.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Adapun Visi dan Misi dari PT (Persero) Angkasa Pura II yaitu :

a. Visi :

   Menjadi pengelola Bandar Udara bertaraf Internasional yang mamapu bersaing di kawasan regional.

b. Misi :

   Mengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalau lintas udara yang mengutamakan keselamatan penerbangan dan kepuasan pelanggan, dalam upaya memberikan manfaat

digilib.mercubuana.ac.id

optimal kepada pemegang saham, mitra kerja, pegawai Masyarakat dan linkungan dengan memegang teguh etika bisnis.

c. Falsafah

Falsafah Perusahaan : PERDULI

Dengan Pelayanan prima, Efektif dan Efesien, Dedikasi tinggi, Unggul dalam Lingkungan Internasonal.

1.1.2 Bidang Usaha

PT. (Persero) Angkasa Pura II mempunyai tugas pokok menyelenggarakan usaha jasa kebandarudaraan dalam arti seluas – luasnya dan usaha – usaha lainnya yang mempunyai hubungan dengan usaha jasa kebandarudaraan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok diatas, PT, (Persero) Angkasa Pura II mempunyai fungsi penyediaan, pengelolaan, pengusahaan serta pelayanan jasa kebandarudaraan dan bidang usaha lain yang mempunyai hubungan dengan jasa kebandaudaraan.

Saat ini, ada sepeluh Bandar Udara di kawasan Indonesia Barat yang dikelola Angkasa Pura II, mulai dari Bandar Udara Sultan Iskandar Muda – Aceh, Polonia – Medan, Tabing – Padang, Sultan Syarif kasim II – Pekanbaru, Kijang – Tanjung Pinang, Sultan Mahmud Badarudin II – Palembang, Supadio – Pontianak, Soekarno-Hatta – Tangerang, Halim Perdanakusma – Jakarta dan

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

Husein Sastranegara – Bandung. Beberapa Bandar Udara lagi akan diserahkan kepada PT. (Persero) Angkasa Pura II oleh Pemerintah.

1. Kepala Cabang Utama.

   Tugas dan tanggung jawab Kepala Cabang Utama adalah sebagai berikut

   a) Memimpin penyelenggaraan tugas Kantor Cabang Utama dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan kebijaksanaan yang diterapkan oleh Direksi.

2. Manajer Bidang Oprasi dan Teknik (OPSTEK).

   Mengkeordinasikan tugas masing-masing bidang Oprasi dan Teknik,

   a) Bidang Oprasi di bagi menjadi tiga bidang, yaitu:

      1) Bidang Pelayanan Oprasi Lalu Lintas Udara.

         Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan oprasi lalu lintas udara dan bandar udara Soekano Hatta dan sekitarnya, wilaya pendekatan dan terminal control area di wilayah upper control serta memberikan informasi penerbangan di wilayah FIR Jakarta, pelayanan bantuan oprasi penerbangan dan penerangan aeronautika serta menunjang pencarian dan pertolongan kecelakaan penerbangan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

2) Bidang Keselamatan Bandara.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan pemberian pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman kebakaran, penyelamatan kecelakaan pesawat udara serta menanggulangi keadaan gawat darurat medik di lingkungan kerja bandar udara.

3) Bidang Pelayanan Oprasi Bandara.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan pelayanan oprasi sisi udara berupa pelayanan operasi terminal, dan oprasi sisi darat berupa pelayanan sistim informasi oprasi bandar udara.

b. Bidang Teknik. Di bagi menjadi tiga bidang, yaitu :

1) Bidang Teknik Elektronika.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan pengoprasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas teknik telkomunikasi penerbangan, seperti faslitas teknik navigasi udara dan radar, fasilitas teknik elektronatika dan komputer bandar udara, teknik otomatis dan membantu pelaksnaan pembangunan fasilitas teknik elektronika sesuai pelimpahan kewenangan yang diberikan Direksi.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

2) Bidang Teknik Listrik.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan pengoprasian, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas teknik listrik, fasilitas teknik mekanikal, fasilitas teknik peralatan, serta membantu pelaksanaan pembangunan teknik listrik, mekanikal dan peralatan sesuai dengan pelimpahan wewenang yang di berikan Direksi.

3) Bidang Teknik Umum.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan, pemeliharaan dan perbaikan fasilitas landasan dan lapangan, fasilitas bangunan terminal, fasilitas bangunan umum dan tata bandar udara serta penyelenggaraan kegiatan. Dan serta membantu pelaksanaan pembangunan fasilitas teknik umum sesuai pelimpahan kewenangan Direksi.

3. Manajer Bidang Administrasi dan Komersil.

Mengkoordinasi tugas bidang-bidang Administrasi dan Komersial.

a) Bidang Komersil. Dibagi menjadi tiga bidang, yaitu :

1. Bidang Komersil.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan pengelolaan pendapatan penerbangan, pendapatan langsung, pendapatan sewa dan pendapatan konsesi.

2. Bidang keuangan.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan pengelolaan administrasi keuangan, akuntasi, penagihan dan pengelolaan administrasi piutang.

3. Bidang Perlengkapan.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan pergudangan dan pengelolaan administrasi perlengkapan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

b) Bidang Administrasi. Di bagi menjadi dua bidang, yaitu :

1) Bidang Kepegawaian.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan administrasai kepegawaian seperti pelayanan kesejahteraan pegawai dan kegiatan sosial seperti administrasi penghasilan pegawai.

2) Bidang Umum.

Menyiapkan dan melaksanakan pengaturan serta pengawasan kegiatan pengelolaan ketatausahaan,

digilib.mercubuana.ac.id

informasi manajerial dan pengelolaan data pelaporan, kegiatan kerumahtanggaan dan keprotokoler, kegiatan administrasi perjanjian dan kerja sama.

1.1.3 Perkembangan Usaha

Seiring dengan perkembangan dunia usaha maka PT. (Persero) Angkasa Pura II mengelola beberapa unit bandara yang ada di Indonesia diantaranya :

a. Bandar Udara Sultan Iskandar Muda – Aceh

b. Bandar Udara Polonia - Medan

c. Bandar Udara Kijang – Tanjung Pinang

d. Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II – Pekan Baru

e. Bandar Udara Tabing – Padang

f. Bandar Udara Sultan Mahmud Badarudin II - Palembang

g. Bandar Udara Supadio – Pontianak

h. Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta - Tangerang

i. Bandar Udara Halim Perdana Kusuma – Jakarta

j. Bandar Udara Husein Sastranegara – Bandung

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

1.2 Tujuan Dan Ruang Lingkup Unit Kerja

1.2.1 Tujuan Unit Kerja

PT Persero AP II mempunyai tugas pokok menyelenggarakan usaha jasa kebandar udaraan dalam arti seluas-luasnya yang mempunyai hubungan dengan jenis usaha jasa.

Adapun tujuan dari PT AP II dalam menjalankan usaha sebagai berikut :

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

1.2.2 Ruang Lingkup Unit Kerja

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

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

1.3 Hubungan Unit Kerja Dengan Unit Lain

Hubungan kerja Dinas Pendapatan Sewa Bangunan 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 dalam hal penagihan faktur pembayaran sewa ruangan, setelah faktur diterbitkan oleh Dinas Pendapatan Sewa Bangunan, maka faktur tersebut kemudian diserehkan kepada Divisi Penagihan sebanyak 2 lembar (lembar asli untuk penyewa, lembar pertama untuk pihak penagihan), kemudian untuk selanjutnya Divisi inilah yang melakukan penagihan pembayaran kontrak sewa ruangan ke pihak penyewa.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

3. **Divisi Teknik Listrik.**

Hubungannya dengan Divisi ini adalah setelah sewa ruangan yang akan diajuakan telah disujui, maka Dinas Pendapatan Sewa Bangunan meminta kepada Divisi Teknik Listrik untuk menyiapakan 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 ruangan yang mau di sewa.

5. **Divisi Pengaman Bandara.**

Hubungannya dengan Divisi Pengamanan Bandara 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 Pendapatan Konsesi adalah jika pengajuan permohonan sewa ruangan diajukan dari perusahaan non Airlines, maka perusahan tersebut harus membayar konsesi

digilib.mercubuana.ac.id

senilai 5 atau 10 persen dari Bruto Omzet dengan jaminan Minimum Bruto Omzet yang dihasilakan perusahaan tersebut tiap bulannya. Pendapatan konsesi tersebut kemudian diserahkan ke Divisi Pendapatan Konsesi.

1.4 Tujuan Magang Dan Tujuan Penulisan Laporan

a. Tujuan Magang :

1) Memberikan pengalaman bagi mahasiswa dalam dunia kerja agar dimasa 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 di praktekan di dunia kerja.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

b. Tujuan Penulisan Laporan :

1) Merupakan salah satu syarat untuk menempuh kelulusan dalam Program D III Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2) Melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir mahasiswa dalam menuangkan ide ke dalam bentuk laporan.
3) Melatih kemampuan mahasiswa dalam mengelola suatu data yang telah di dapat dari perusahaan tempat melakukan kegiatan magang.

digilib.mercubuana.ac.id

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran

Pemasaran adalah satu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya. (Philip Kotler, 2007 : 6).

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan produk lain. (Philip Kotler, 2007 : 7).

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2.2 Manajeman Pemasaran Jasa

2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa

Pada mulanya pemasaran hanya dihubungkan dengan penjualan produk fisik saja seperti buku, sepeda, komputer dan lain sebagainya. Namun pada saat sekarang ini pemasaran yang berbentuk jasa sudah banyak dijalankan. Jasa yang dipasarkan disini berupa gagasan, ide, tempat dan manusia seperti contoh pada industri perbankan, biro jasa komputer, notaris, rumah sakit, hotel dan sebagainya.

digilib.mercubuana.ac.id

Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. (William J. Stanton, 1981 : 592). Yang dikutip dari bukunya PROF. DR. H. BUCHARI ALMA. (*Cetakan Keenam, 2004).*

Jasa adalah sesuatu kegiatan ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya (seperti misalnya kenyamanan dan hiburan). (Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, 2000 : 3). Yang dikutip dari bukunya PROF. DR. H. BUCHARI ALMA. *(Cetakan Keenam, 2004).*

Jadi dapat didefinisikan bahwa pemasaran jasa merupakan suatu proses kegiatan manusia yang dapat ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lain berupa gagasan, ide, tempat dan manusia yang pada dasarnya tidak berwujud yang tujuannya guna diarahkan untuk, memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia yang dapat memberikan nilai tambah atau dapat sebagai suatu pemecahan masalah yang dihadapi konsumen.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

Suatu perusahaan yang bergerak dalam penawaran sesuatu kepasar biasanya melibatkan jasa pelayanan bersifat utama atau sebagai pendukung. Lima kategori dari penawaran adalah sebagai berikut :

1. **Barang berwujud**.

   Pada kategori ini penawaran terdiri dari barang yang sama sekali berwujud, misalnya sabun, pasta gigi. Tidak ada jasa pelayanan sama sekali yang menyertai produk – produk tersebut.

2. **Barang berwujud yang disertai jasa pelayanan**.

   Penawaran produk berwujud disertai dengan jasa pelayanan untuk meningkatkan daya tarik kekonsumen. Misalnya penjual komputer menyediakan garansi kepada konsumenya.

3. **kombinasi seimbang.**

   penawaran produk berwujud dan jasa pelayanan mengambil bagian yang sama penting. Misalkan restoran yang menawarkan makanan sekaligus memberikan pelayanan.

4. **Jasa pelayanan utama disertai barang dan jasa tambahan**.

   Dalam hal ini penawaran yang diberikan utama adalah jasa pelayanan disertai dengan barang dan jasa pendukung. Misalnya perusahaan penerbangan. Konsumen membayar untuk menerima sesuatu yang berwujud, namun beberapa

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

barang dan jasa tambahan menyertainya, misalnya minuman ringan, pelayanan pramugari.

5. **jasa pelayanan saja.**

   Disini tawaran utama adalah jasa tanpa disertai produk berwujud yang menyertainya sama sekali. Misalnya tukang pijat (hanya memberikan pelayanan walaupun menggunakan obat gosok sebagai alat untuk bekerja).

2.3 Pelayanan Prima

2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemunuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. (Atep Adya Barata, 2003 : 27).

Misalnya dalam bidang usaha jasa transportasi bidang angkutan penumpang memberikan kepuasan optimal kepada penumpang dengan menyediakan fasilitas pengangkutan yang cepat, aman, nyaman, dan ongkos yang relatif murah.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

3.1 Pengenalan Lingkungan Kerja

Penulis memulai pelaksanaan magang pada PT(Persero) Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Soekarno-Hatta dari tanggal 08 Oktober 2008 s/d 31 Oktober 2008 dan penulis ditempatkan di sub Direktorat Pemasaran pada Pembina Pendapatan Sewa dan Konsesi yang merupakan bagian dari Seksi Pembina Pendapatan Non Aeronautika.

Pada hari pertama masuk penulis memulai dengan memperkenalkan diri, kemudian penulis diperkenalkan dengan Bapak Sudibyo selaku Kepala Divisi Pendapatan Sewa Penulispun menemui Bapak Yakob selaku Pembina Pendapatan Sewa dan Bapak Sitinjak dan Bapak Glen selaku Pembina Pendapatan Konsesi.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam menyusun laporan magang ini, penulis diberi kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi dengan Bapak Sudibyo dan staf lainnya.

3.2 Kegiatan Selama Magang

Kegiatan penulis selama magang di PT (Persero) Angkasa Pura II dapat diuraikan kedalam dua kelempok yaitu kegiatan rutin dan kegiatan non rutin. Pekerjaan akan terasa mudah dan cepat selesai apabila dikerjakan satu

digilib.mercubuana.ac.id

persatu dengan penuh ketelitian dan konsekuen dalam bekerja. Adapun uraiannya adalah sebagai berikut :

3.2.1 Kegiatan Rutin

1. Membantu menyiapkan Buku Takah.
2. Menjadi Operator.
3. Fotocopy Takah

3.2.2 Kegiatan Non Rutin

1. Membantu memasukan surat-surat penting kedalam map.
2. Survai kelapangan (KESBAND)

3.3 Masalah Pada Unit Kerja

Dalam suatu organisasi baik besar maupun kecil pasti akan mengalami suatu permasalahan. Permasalahan tersebut timbul karena adanya suatu kegiatan yang dilakukan. Dalam hal ini penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi di PT (Persero) Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Soekarno-Hatta, antara lain :

UNIVERSITAS MERCU BUANA

3.3.1 Masalah Kebijakan

Didalam melakukan magang pada PT (Persero) Angkasa Pura II khususnya pada Seksi Pembinaan Pendapatan Non Aeronautika, penulis tidak menemukan masalah kebijakan, karena mitra usaha mengikuti aturan yang telah dibuat oleh PT (Persero) Angkasa Pura II. Adapun kebijakan yang diberikan oleh PT (Persero) Angkasa Pura II kepada mitra usaha antara lain. Surat Permohonan dari perusahaan. Di tujukan

digilib.mercubuana.ac.id

kepada Kepala Cabang Utama Kantor Cabang Utama Bandara Soekarno-Hatta. Yang telah disetujui oleh Kepala Bidang Komersial, Kepala Divisi Pendapatan Sewa, Bentuk Usaha Perusahaan, Akte Notaris, NPWP, SIUP (Surat Ijin Usaha Perusahaan)

Masalah kebijakan kemungkinan akan ada apabila mitra usaha sudah tidak mengikuti aturan yang telah dibuat oleh perusahaan.

3.3.2 Masalah Operasional

Masalah Operasional yang ditemukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Lahan terbatas, karena calon mitra usaha atau penyewa miningkat tapi lahan terbatas walaupun sudah ada penambahan ruangan atau lahan.
2. Banyaknya tumpukan pekerjaan berupa berkas-berkas penting diatas meja karena pekerjaan tertunda yang seharusnya dapat segera dikerjakan.
3. Kesalahan dalam pembuatan surat-surat yang tidak sesuai dengan atasan, sehingga harus dikoreksi dan dibuat kembali.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

3.4 Pemecahan Masalah Pada Unit Kerja

3.4.1 Penyebab Masalah Pada Unit Kerja

Sebelum membahas pemecahan masalah, penulis akan mengidentifikasi penyebab masalah sehingga pada bahasan pemecahan

digilib.mercubuana.ac.id

masalah akan lebih mudah. Adapun penyebab masalah yang terjadi di PT (Persero) Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Soekarno- Hatta khususnya pada Seksi Pembinaan Pendapatan Non Aeronautika adalah sebagai berikut :

a. Masalah Kebijakan

Pada PT (Persero) Angkasa Pura II khususnya pada Seksi Pembina Pendapatan Non Aeronautika penulis tidak menemukan masalah kebijakan, karena ada birokrasi atau aturan dari direksi yang ada di PT (Persero) Angkasa Pura II dan birokrasi atau atura tersebut sudah dibuat dan disepakati bersama, tentunya mitra usaha harus mengikuti birokrasi atau aturan yang berlaku. Kecuali mitra usaha sudah tidak lagi mengikuti birokrasi atau aturan yang belaku, kemungkinan masalah kebijakan akan ada.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

b. Masalah Operasioanal

1. Lahan terbatas walaupun sudah ada penambahan ruangan ataupun lahan, ini disebakan karena disain awal Bandara Soekarno-Hatta tidak untuk komersial, karena semakin majunya perusahaan banyak calon mitra usaha atau penyewa ingin bekerja sama dan membuka usaha di Bandara Soekrno-Hatta, padahal hal inilah yang dapat meningkatkan pendapatan, khusnya pendapatan Non Aeronautika.

digilib.mercubuana.ac.id

2. Banyaknya tumpukan berkas-berkas penting diatas meja karena pekerjaan tertunda yang seharusnya dapat segera dikerjakan hal ini disebabkan karena adanya pekerjaan yang saling terkait dengan unit lain, jadi untuk menyelesaikannya bisa memakan waktu yang cukup lama.
3. Kesalahan dalam pembuatan surat-surat penting yang tidak sesuai dengan atasan, sehingga harus dikoreksi dan dibuat kembali ini disebabkan kesalahan bahasa dalam surat-surat tersebut, sehingga isi surat kurang berkenan.

3.4.2 Alternatif Pemecahan Masalah Pada Unit Kerja

a. Masalah Kebijakan

PT (Persero) Angkasa Pura II khususnya Pada Seksi Pembinaan Pendapatan Non Aeronautika tidak ditemukan masalah kebijakan, karena PT (Persero) Angkasa Pura II dalam membuat birokrasi atau aturan yang diterapkan atau ditentukan telah disepakati bersama oleh mitra usaha, karena itu tidak menimbulakan masalah kebijakan.

Apabila perusahaan membuat birokrasi atau aturan yang dianggap terlalu berat oleh para mitra usaha kemungkinan akan timbul banyak masalah kebijakan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

b. Masalah Operasioanal

Alternatif pemecahan masalah operasional yang terjadi adalah :

1. Lahan terbatas.
   a. Membangun atau menambah lagi ruangan atau lahan, karena dilihat dari lahan perusahaan yang masih bisa dikembangkan untuk dikomersilkan.
   b. Memanfaatkan ruangan yang kosong atau tidak berfungsi
2. Banyak tumpukan pekerjaan berupa berkas-berkas penting diatas meja karena pekerjaan tertunda.
   a. Menambah sumber daya manusia yang potiensial dan mampu menyelesaikan pekerjaan yang ada.
   b. Antar unit tidak menunda-nunda pekerjaan yang telah ditugaskan sehingga tidak akan mengambat pekerjaan yang akan datang.
3. Kesalahan pembembuatan surat-surat yang tidak sesuai dengan atasan.
   a. Selalu teliti dalam pembuatan bahasa surat secara keseluruhan sebelum diprint.
   b. Konfirmasi kembali pada atasan sebelum surat diprint

UNIVERSITAS MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

3.4.3 Pemecahan Masalah Yang Disarankan

a. Masalah Kebijakan

PT (Persero) Angkasa Pura II khususnya pada Seksi Pembinaan Pendapatan Non Aeronautika tidak ditemukan masalah kebijakan, karena perusahaan dalam membuat birokrasi atau aturan yang diterapkan, telah disepakati bersama oleh mitra usaha, sehingga dapat dengan mudah dilaksanakan. Maka itulah tidak menimbulkan masalah kebijakan dalam perusahaan.

Selama mitra usaha dapat mengikuti segala aturan yang dibuat oleh perusahaan masalah kebijakan dapat dihindari semaksimal mungkin, sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien.

b. Masalah Operasional

Alternatif pemecahan masalah yang disarankan untuk kegiatan operasional yang terjadi, antara lain :

1. Untuk lahan yang terbatas penulis menyarankan hendaknya perusahaan menambah anggaran untuk membangun ruangan atau lahan, karena dilihat dari lahan perusahaan yang masih bisa dikembangkan untuk dikomersilkan dan ini bisa menambah pendapatan perusahaan, khususnya pendapatan Non Aeronautika.
2. Agar tidak ada tumpukan pekerjaan berupa berkas-berkas penting diatas meja karena pekerjaan yang tertuda. Adapun

digilib.mercubuana.ac.id

saran penulis sebaiknya antar unit tidak menunda pekerjaan yang seharusnya dapat segera diselesaikan. Setiap unit harus menyelesaiakan pekerjaannya sehinga tidak akan menghambat pekerjaan yang ada nantinya, karena pada kenyataannya pekerjaan tersebut selalu terkait dengan unit lain. Dengan demikian pekerjaan bisa diselesaiakan dengan baik dan tepat waktu demi kelancaran perusahaan.

3. kesalahan yang berulang-ulang dalam pembuatan surat-surat merupakan hal yang sangat merugikan perusahaan yang mengakibatkan terlalu memakan waktu yang cukup lama dalam prosesnya. Untuk itu penulis menyarankan untuk menanggulangi masalah ini, agar lebih diteliti dalam pembuatan surat khususnya bahasa surat dan dikoreksi kembali, sebelum surat diprint, sehingga isi surat dapat berkenan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

digilib.mercubuana.ac.id

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Dari keseluruhan penjelasan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan, yaitu :

a. PT (Persero) Angkasa Pura II didirikan pada tanggal 13 Agustus 1984 berdasarkan peraturan pemerintah No. 20/ Tahun 1984 dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng (PPUJC), pada tanggal 19 Mei 1986 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 26/ Tahun 1986 Perum Pelabuhan Jakarta Cengkareng (PPUJC) diubah menjadi Perum Angkasa Pura II dan pada akhirnya Perum Angkasa Pura II diubah staus hukumnya menjadi PT (Persero) Angkasa Pura II salah satu BUMN yang berbentuk Perusahaan Perseroan sejak tanggal 17 Maret 1992 berdasarkan Peraturan Pemerinah No. 14/ Tahun 1992.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

b. PT (Persero) Angkasa Pura II dalam usahanya bergerak dibidang jasa pelayanan meliputi dua bagian, antara lain :
   a. Jasa Pelayanan Aeronautika
   b. Jasa Pelayanan Non Aeronautika
c. Tujuan dari pada Seksi Pembinaan Pendapatan Non Aeronautika adalah untuk melayani permohonan sewa ruang atau lahan yang ada di Bandara Soekarno-Hatta dengan jangka waktu diatas dua tahun untuk Perusahaan

digilib.mercubuana.ac.id

Non Airlines serta berusaha dalam proses sewa ruang atau lahan dapat terlaksana dengan baik.

d. Ada 2 (dua) ruang lingkup Pembinaan Pendapatan Sewa dan Konsesi, antara lain :
   1. Penyewaan ruangan utuk Airlines.
   2. Penyewaan ruangan untuk Non Airlines.
e. Dalam perkembangannya PT (Persero) Angkasa Pura II mengalami beberapa masalah, khusunya pada Seksi Pembinaan Pendapatan Non Aeronautika, yaitu:
   1. Lahan terbatas.
   2. Banyaknya tumpukan pekerjaan berupa berkas-berkas penting diatas meja karena pekerjaan tertunda.
   3. Kesalahan dalam pembuatan surat-surat yang tidak sesuai dengan atasan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

4.2 SARAN-SARAN

Saran dari penulis setelah menjalani Magang di PT (Persero) Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Soekarno-Hatta Jakrta antara lain :

a. Dapat lebih meningkatkan kerjasama diantara semua unit kerja yang akan menciptakan kekompakan dalam aktivitas kerja.
b. Untuk lebih menciptakan suasana kerja yang kondusif, dapat dilakukan dengan meningkatkan aktivitas kerja.

digilib.mercubuana.ac.id