**BAB II**

**GAMBARAN UMUM**

* 1. **Sejarah PT Angkasa Pura I Persero Bandar Udara Ahmad Yani Semarang**

 Sejarah PT Angkasa Pura I (Persero) - atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports - sebagai pelopor pengusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika Presiden RI Soekarno kembali dari Amerika Serikat, beliau menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju.

Tanggal 15 November 1962 terbit Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas pokoknya adalah untuk mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik.

Setelah melalui masa transisi selama dua tahun, terhitung sejak 20 Februari 1964 PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih secara penuh aset dan operasional Pelabuhan Udara Kemayoran Jakarta dari Pemerintah RI. Tanggal 20 Februari 1964 itulah yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan.

Pada tanggal 17 Mei 1965, berdasarkan PP Nomor 21 tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PP Nomor 33 Tahun 1962, PN Angkasa Pura Kemayoran berubah nama menjadi  PN Angkasa Pura, dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia.

Secara bertahap, Pelabuhan Udara Ngurah Rai - Bali, Halim Perdanakusumah - Jakarta, Polonia - Medan, Juanda - Surabaya, Sepinggan - Balikpapan, dan Sultan Hasanuddin - Ujungpandang, kemudian berada dalam pengelolaan PN Angkasa Pura.

Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 37 tahun 1974, status badan hukum perusahaan diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Dalam rangka pembagian wilayah pengelolaan bandar udara, berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1987 tanggal 19 Mei 1987, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura I, hal ini sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura II yang secara khusus bertugas untuk mengelola Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Bandar Udara Halim Perdanakusuma.

Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 1992, bentuk Perum diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Negara Republik Indonesia sehingga namanya menjadi PT Angkasa Pura I (Persero) dengan Akta Notaris Muhani Salim, SH tanggal 3 Januari 1993 dan telah memperoleh persetujuan Menteri Kehakiman dengan keputusan Nomor C2-470.HT.01.01 Tahun 1993 tanggal 24 April 1993 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 52 tanggal 29 Juni 1993 dengan Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor2914/1993.

Perubahan Anggaran Dasar Perusahaan terakhir adalah berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 14 Januari 1998 dan telah diaktakan oleh Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 30 tanggal 18 September 1998. Perubahan Anggaran Dasar tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: C2-25829.HT.01.04 Tahun 1998 tanggal 19 November 1998 dan dicantumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 50 tanggal 22 Juni 1999 dengan Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 3740/1999.

Saat ini, Angkasa Pura Airports mengelola 13 (tiga belas) bandara di kawasan tengah dan timur Indonesia, yaitu:

1. Bandara I Gusti Ngurah Rai - Denpasar
2. Bandara Juanda - Surabaya
3. Bandara Sultan Hasanuddin - Makassar
4. Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan - Balikpapan
5. Bandara Frans Kaisiepo - Biak
6. Bandara Sam Ratulangi - Manado
7. Bandara Syamsudin Noor - Banjarmasin
8. Bandara Ahmad Yani - Semarang
9. Bandara Adisutjipto - Yogyakarta
10. Bandara Adi Soemarmo - Surakarta
11. Bandara Internasional Lombok - Lombok Tengah
12. Bandara Pattimura - Ambon
13. Bandara El Tari - Kupang

Selain itu, Angkasa Pura Airports juga memiliki Ngurah Rai Commercial Strategic Business Unit (SBU) dan 5 (lima) anak perusahaan, yaitu PT Angkasa Pura Logistik, PT Angkasa Pura Properti, PT Angkasa Pura Suport, PT Angkasa Pura Hotel, dan PT Angkasa Pura Retail.

**MILESTONE**

 **1962–15November**
Pemerintah RI mengeluarkan PP No.33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran, yang ditandatangani oleh Pejabat Presiden RI Ir. Djuanda. Tugas pokoknya adalah pengelolaan dan pengusahaan Bandar Udara Kemayoran Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan keluar negeri selain penerbangan domestik.

**1964–20Februari**
Setelah melalui masa transisi selama dua tahun, terhitung mulai tanggal 20 Februari 1964 PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih secara penuh aset dan operasional Bandara Internasional Kemayoran, Jakarta dari Kementerian Perhubungan Udara. Tanggal inilah yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Angkasa Pura Airports.

**1965–17Mei**
Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PP Nomor 33 Tahun 1962, PN Angkasa Pura “Kemayoran” berubah nama menjadi PN Angkasa Pura dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia.

**1974–24Oktober**
Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PP Nomor 33 Tahun 1962, PN Angkasa Pura “Kemayoran” berubah nama menjadi PN Angkasa Pura dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia.

**1987–19Mei**
Wilayah pengelolaan bandar udara komersial di Indonesia di bagi dua, seiring dengan perubahan Perum Angkasa Pura menjadi Perum Angkasa Pura I dan dibentuknya Perum Angkasa Pura II. Perum Angkasa Pura I mengelola bandara di wilayah timur Indonesia, sedangkan Perum Angkasa Pura II mengelola bandara di wilayah barat Indonesia

**1992–04Februari**
Berdasarkan PP No. 5 Tahun 1992, bentuk Perum Angkasa Pura I diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Negara Republik Indonesia sehingga namanya menjadi PT Angkasa Pura I (Persero).

**2008–22September**
Peresmian Bandara Sultan Hasanuddin oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono.

**2011–20Oktober**
Peresmian Bandara Internasional Lombok (BIL) oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono.

**2011–01Desember**
Ground breaking proyek pembangunan Terminal 2 (T2) Bandara Juanda, Surabaya.

**2011-30Desember**
Logo baru Angkasa Pura Airports sebagai salah satu identitas perusahaan (corporate identity) resmi diluncurkan

**2012–06Januari**
Pembentukan Anak-anak Perusahaan, yaitu PT Angkasa Pura Hotel, PT Angkasa Pura Properti, dan PT Angkasa Pura Logistik.

**2012–09Februari**
Pembentukan Anak Perusahaan PT Angkasa Pura Suport.

**2012-20Februari**
Peluncuran identitas perusahaan (corporate identity) berupa visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan baru. Turut pula dilaunching hymne dan mars serta seragam baru perusahaan.

**2013–02Januari**
Implementasi Project Enterprise Resource Planning (ERP) tahap pertama.
**2013–04Januari**
Pendirian SBU Commercial Ngurah Rai sesuai dengan Keputusan Direksi No.KEP.02/OM.01.01/2013

**2013–06Januari**
Pengalihan tugas pengelolaan kenavigasian ke Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (Perum-LPPNPI) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 77 Tahun 2012.

**2013–12September**
Pengoperasian terminal internasional baru Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

**2014–14Februari**
Pengoperasian Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya.

**2014–22Maret**
Pengoperasian Terminal Baru Bandara Internasional Sepinggan Balikpapan.

**2014–17Juni**
Ground breaking Pengembangan Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang

**2014–15September**
Peresmian Bandara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan dan Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya oleh Presiden RI.

**2014–17September**
Pengoperasian terminal domestik baru Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

**2014–19Desember**
Peresmian Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali oleh Menteri Perhubungan RI.

**2015–18Mei**
Groundbreaking Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin.

**2015–17Agustus**
Pengoperasian Terminal B Bandara Adisutjipto Yogyakart

* 1. **Visi dan misi, PT Angkasa Pura I Persero Semarang**

 Untuk mencapai perkembangan yang lebih optimal PT Angkasa Pura I Persero Semarang memiliki visi dan misi sebagai berikut yaitu :

* + 1. **Visi:**

 Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia dan menjadi Bandar Udara Niaga yang mampu memberikan pelayanan jasa kebandar udaraan,sesuai dengan standar Internasional yang ditetapkan serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

**2.2.2 Misi**

a.Meningkatkan nilai pemangku kepentingan

b.Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi

c.Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang

 memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan

d.Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi

e.Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup

f. Mengembakan potensi Bandar Udara yang berorientasi pada profi dalam rangka

 menunjang APBN.

**2.3 Nilai Budaya PT Angkasa Pura I Persero Semarang**

 Sejalan dengan visi dan misi, PT Angkasa Pura I Persero Semarang terus memprioritaskan kliennya dan kemampuan untuk tampil dengan kinerja komersial demi pertumbuhan yang sehat yang disaat yang bersamaan juga mampu memenuhi seluruh keinginan stakeholders. Oleh karena itu, PT Angkasa Pura I Persero Semarang mengoptimalkan nilai-nilai budaya dalam perusahaan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip:

a.Sinergi

Cara insan PT. Angkasa Pura I (Persero) menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi dan lingkungan dimana kami berada.

b.Adaptif

Daya, semangat dan hasrat insan PT. Angkasa Pura I (Persero) yang pantang menyerah, proaktif merespon perubahan dan kaya akan inovasi.

c.Terpercaya

Karakter insan PT. Angkasa Pura I (Persero) yang senantiasa

selaras antara kata dengan perbuatan, jujur dalam menjalankan tugas serta kewajiban dan dapat diandalkan.

d.Unggul

Komitmen insan PT. Angkasa Pura I (Persero) memberikan layanan prima dengan professional dan bertanggungjawab untuk memuaskan pelanggan secara berkelanjutan.

**2.4 Tujuan PT Angkasa Pura I Persero Semarang**

 PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, memiliki tujuan sebagai berikut:

1.Meningkatkan manfaat perusahaan bagi Stakeholder dengan perusahaan pelayanan jasa lalu lintas udara dan jasa bandar udara yang berkualitas tinggi dan efisien.

2.Agar manajemen dapat memiliki informasi yang dapat digunakan sebagai pedoman yang

 terukur dan terstruktur dalam melaksanakan kegiatan perusahaan.

 Tujuan perusahaan menjadi petunjuk/arahan bagi pengembangan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan

**2.5 Susunan Organisasi dan Tata Kerja PT Angkasa Pura 1 Persero**

 Berdasarkan Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) No. KEP.159/OM.01.01/2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja sebagai berikut:

1.General Manager

membawahi 2 bagian utama yaitu Operation Depatment Headdan Sales and Shared Sevices Department Head. Tugas dan tanggungjawab dapat diuraikan di bawah ini:

a.Tugas General Manager adalah memastikan tercapainya

Customer Satisfaction Index(CSI), tercapainya pendapatan non aeronautika dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung peningkatan kinerja Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

b.Tanggungjawab General Manager dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:

 1)Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);

 2)Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;

 3)Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya;

 4)Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai Dengan Rencana

 Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan;

 5)Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan Relevan dengan

 sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;

 6)Memastian tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI);

 7)Memastikan tercapainya pendapatan non aeronautika;

 8)Memastikan Kontribusi terhadap lingkungan.

2.Operation Depatment Head

1. .Tugas Operation Depatment Head adalah memastikan peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan pengaturan lalu lintas penerbangan daan keselamatan, dan layanan Bandar Udara melalui pengelolaan Operasional Air Traffic Service Operation and Readiness, Airport Operation and Readiness serta Sefety Management and Healt Environement yang efektif guna mendung tercapainya Customer Setisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronautika dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
2. Tanggungjawab Operation Depatment Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:
3. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
4. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;
5. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya;
6. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan;
7. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan

 dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan;

 6. Memastikan kepuasan pelanggan Bandar udara melalui peningkatan

 Air Traffic services(ATS) dan Airport Services serta kesiapan

 peralatan pendukung operasional Air Traffic Sevices;

7.Memastikan keselamatan penerbangan.Operation Department Head

 membawahi :

1. Air Traffic Services Operation and Readiness Section Head;
2. Airport Operation and Readiness Section Head;
3. Safety Management System and Health Environment Section Head.Para Section Head dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Operation Department Head.

3.Air Traffic Services Operation and Readiness Section Head

1. Tugas Air Traffic Services Operation and Readines Section Headadalah memastikan tercapainya peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan pengaturan lalu lintas penerbangan dan keselamatan melalui pengelolaan Air Traffic Services Operation and Readiness yang efektif berdasarkan standard dan prosedur yang berlaku untuk mendukung program Operation Departement Head dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Tanggungjawab Air Traffic Services Operation and Readiness Section Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:
3. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
4. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;
5. Memastikan perannya sebagai people managerpada unit kerjanya;
6. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan;
7. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;
8. Memastikan kepuasan pelanggan melalui peningkatan pelayanan Air Traffic Services (ATS) dan kesiapan peralatan pendukung operasionalAir Traffic Services (ATS);
9. Memastikan keselamatan penerbangan.

4.Airport Operation and Readiness Section Head:

1. Tugas Airport Operation and Readiness Section Head adalah memastikan tercapainya kehandalan fasilitas dan kinerja operasional bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya kelancaran operasional Bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
2. Tanggungjawab Airport Operation and Readiness Section Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:
3. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
4. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;
5. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya;
6. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dengan rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan;
7. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;
8. Memastikan tercapainya kinerja operasi dan kehandalan fasilitas Bandar udara.

5.Sefenty Management System and Health Environment Section Head:

1. Tugas Sefenty Management System and Health Environment Section Head adalah memastikan tingkat keselamatan dan kesehatan yang optimal dan meminimalisir kecelakaan kerja melalui sosialisasi kepada setiap unit kerja terhadap seluruh peraturan peraturan yang berlaku di perusahaan untuk pelaksanaan pekerjaan guna mendukung pencapaian safety level, kesehatan lingkungan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
2. .Tanggungjawab Sefenty Management System and Health Environment Section Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:
3. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
4. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;
5. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya;
6. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan;
7. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerja sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;
8. Memastikan tercapainya safety level melalui mitigasi hazard guna mendukung tingkat kesehatan yang optimal dilingkungan kerjanya;
9. Memastikan tidak terjadinya kecelakaan kerja dalam setiap pelaksanaan pekerjaan;
10. Memastikan setiap rekomendasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan;
11. Memastikan setiap pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlak

6.Sales and Shared Sevices Department Head:

1. Tugas Sales and Shared Sevices Department Head adalah memastikan tercapainya kepuasan pelanggan atas pelayanan Sales Management and Customers Sevice melalui pengelolaan kegiatan Sales, Quality Management and Customers Service, Human Capital, General Affair, Comunication and Legal, Finance, Information Technology dan Procurement yang efektif guna mendukung peningkatan Customer Satisfaction Index(CSI), Profil dan menambah konstribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
2. TanggungjawabSales and Shared Sevices Department Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:
3. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
4. Memastiakn tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;
5. Memastikan perannya sebagaipeople managerpada unit kerjanya;
6. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah diitetapkan;
7. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanyasesuai dan Relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;
8. Memastikan tercapainya kepuasan pelanggan internal atas pelayanan shared servic dan peningkatan pendapatan.
9. Memastikan tercapainya target kolektibilitas piutang usaha;
10. Memastikan tercapainya target efektivitas penyaluran; Sales and Shared Sevices Department Head membawahi :

 a.Sales Section Head;

 b.Quality Management and Customer Service Section Head;

 c.Human Capital and General Affair Section Head;

 d.Finance and Information Technology Section Head;

 e.Procurement Section Head; Para Section Head dalam melaksanakan

 tugasnya bertanggung jawab kepada Sales and Shared Sevices

 Department Head.

7.Sales Section Head

a.Tugas Sales Section Head adalah memastikan tercapainyan portofolio aviasi dan non aviasi melalui pengelolaan kegiatan penjualan yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronautika dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

b.Tanggungjawab Sales Section Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:

 1)Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);

 2)Memastiakn tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;

 3)Memastikan perannya sebagaipeople managerpada unit kerjanya;

 4)Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana 53 Kerja

 dan Anggaran (RKA) yang telah diitetapkan;

 5)Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan

 sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;

 6)Memastikan tercapainya portfolio pendapatan aviasi dan non aviasi.

 8.Quality Management and Customer Service Section Head

a.Tugas Quality Management and Customer Service

Section Head adalah memastikan tercapainya standard level of service melalui penerapan manajemen mutu pada setiap unit dan informasi untuk penanganan keluhan telah tersampaikan baik kepada unit terkait serta ditindaklanjuti oleh setiap unit melalui pengelolaan kegiatan Quality Management dan Customer Service yang efektif guna mrndukung peningkatan kepuasan pelanggan dan pencapaian profit berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

b.Tanggungjawab Quality Management and Customer Services

Section Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:

1. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
2. Memastiakn tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;
3. Memastikan perannya sebagai people managerpada unit kerjanya;
4. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah diitetapkan;
5. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;
6. Menjamin terlaksananya sistem manajemen mutu dan tersedianya Standard Operation Procedure Complain Handling pada semua unit kerja;
7. Memastikan terpenuhinya penanganan keluhan.

9.Human Capital and General Affair Section Head

1. Tugas Human Capital and General Affair Section Head adalah terimplementasikannya kebijakan dan strategi Human Capital and General Affair melalui pengelolaan Human Capital Administration, Industrial Relation, Archive, Administration, Office Administration, Office Facilities, Inventory Asset Management guna mendukung Sales And Shared Service Departement Headberdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
2. Tanggungjawab Human Capital and General Affair Section Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:

1)Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);

2)Memastiakn tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;

3)Memastikan perannya sebagaipeople managerpada uniT kerjanya;

4)Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana

 Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah diitetapkan;

5)Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan

 dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;

6)Memastikan terlaksananya pengelolaan Human Capital and General

 Affair berdasarkan ketentuan yang berlaku.

10.Finance and Information Technology Section Head

1. Tugas Finance and Information Technology Section Head adalah memastikan terpenuhinya pengelolaan keuangan danpenyediaan teknologi informasi melalui implementas kebijakan serta pedoman keuangan dan information technologi (IT) guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan atas pelayananSales and Shared Service berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
2. Tanggungawab Finance and Information Technology Section Head dalam

 melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai

 berikut:

1)Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan

 (RKAP);

2)Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;

3)Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya;

4)Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan RencanaKerja dan Anggaran (RKA) yang telah diitetapkan;

5)Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai danrelevan

 dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;

6)Memastikan tercapainya target kolektibilitas piutang usaha;

7)Memastikan tercapainya target efektivitas penyaluran biaya;

8)Memastikan ketepatan perencanaan kebutuhan dana Kantor Cabang;

9)Memastikan realisasi anggaran biaya dilaksanakan sesuai Rencana

 Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

11.Procurement Section Head

1. Tugas Procurement Section Head adalah memastikan terlaksananya pengadaan barang dan/atau jasa melalui pengelolaan kegiatan Vendor Management, Procurement Planning, Contract Procurement, Procurement, Procurement Administration yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan internal atas pelayanan shared service berdasarkan Standar Operasi Prosedur (SOP).
2. Tanggung jawabProcurement Section Head dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada poin a adalah sebagai berikut:

1)Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan

 (RKAP);

2)Memastiakn tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;

3)Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya;

4)Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana

 Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah diitetapkan;

5)Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanyasesuai dan relevan

 dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;

6)Memastikan pengadaan barang dan/atau jasa sesuai dengan Standar

 Operasi Prosedur (SOP) yang berlaku, kualitas dan cost serta target

 delivery.

 Dalam upaya pencapaian visi, misi, dan nilai-nilai Perusahaan, serta untuk pencapaian tujuan perusahaan. General Manager, para Department Head dan para Section Head PT. Angkasa Pura I(Persero) memimpin dengan penuh tanggung jawab, mengkoordinasikan dan mengarahkan para bawahannya. Selain tugas dan tanggungjawab yang sudah diuraikan diatas, ada struktur organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) .

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian atau posisi PT. Angkasa Pura I (Persero) dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dari struktur organisasi dapat dilihat hubungan antarabagian atau posisi di PT. Angkasa Pura I (Persero). General Manager sebagai pimpinan membawahi 2 bagian yaitu Operation Depatment Head dan Sales and Shared Sevices Department Head. Operation Department Head membawahi 3 sub bagian yaitu Air Traffic Services Operation and Readiness Section Head, Airport Operation and Readiness Section Head, Safety Management System and Health Environment Section Head. Sedangkan Sales and Shared Sevices Department Head membawahi 5 sub bagian antara lainSales Section Head, Quality Management and Customer Service Section Head, Human Capital and General Affair Section Head, Finance and Information Technology Section Head, Procurement Section Head.

Human Capital and General Affair Section Head dibagian kearsipan.Tugas dan tanggungjawab Human Capital and General Affair Section Head yaitu mengelola Human Capital Administration, Industrial Relation, ArchiveAdministration, Office Administration, Office Facilities,Inventory Asset Management dan memastikan terlaksananya pengelolaan Human Capitaldan General Affair berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pegawai kearsipan ada 1 pegawai.

**Gambar 2.5**

**Struktur Organisasi kantor cabang PT ANGKASA PURA BANDAR UD ARA AHMAD YANI – SEMARANG** 

Sumber : PT Angkasa Pura I Persero Semarang