

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Sriwijaya Air adalah sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air didirikan oleh keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bundjamin dan Andy Halim pada 28 April 2003 dan baru mendapatkan izin beroperasi untuk melakukan penerbangan pada 28 Oktober 2003 dengan mendapatkan sertifikat AOC ( Air Operation Certificate ) . Saat ini Sriwijaya Air adalah maskapai penerbangan terbesar ketiga di Indonesia, dan sejak tahun 2007 hingga saat ini tercatat sebagai salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia.

Sriwijaya Air didirikan dengan tujuan untuk menyatukan seluruh kawasan Nusantara seperti keinginan raja kerajaan Sriwijaya dahulu yang berasal dari kota Palembang. Keinginan tersebut kemudian diwujudkan melalui pengembangan transportasi udara. Pada tahun 2003, tepat pada hari Pahlawan, 10 November, Sriwijaya Air memulai penerbangan perdananya dengan menerbangi rute Jakarta-Pangkalpinang PP, Jakarta-Palembang PP, Jakarta-Jambi PP, dan Jakarta-Pontianak PP.

Pada mulanya Sriwijaya Air hanya mengoperasikan 1 armada Boeing 737-200 yang kemudian seiring waktu terus ditambah hingga memiliki 15 armada Boeing 737-200. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan

pemenuhan pelayanan publik yang lebih baik, Sriwijaya Air kemudian menambah dan memperluas jangkauan penerbangannya dari Barat ke Timur sekaligus menambah pesawat dengan seri yang lebih baru, yaitu Boeing 737-300, Boeing 737-400, Boeing 737-500W, dan Boeing 737-800NG.

Persaingan industri penerbangan di kelas medium bakal makin ketat. Pasalnya, pemain baru yaitu maskapai NAM Air, anak usaha PT Sriwijaya Air akhirnya resmi dikenalkan ke publik pada 1 Oktober 2013. NAM Air diproyeksikan untuk penerbangan ke wilayah yang lebih dalam di Indonesia pada tingkat kabupaten dan kotamadya.

Pada tahun 2005, Sriwijaya Air membuka distrik baru di Semarang guna untuk mengembangkan penerbangan domestik Sriwijaya di Indonesia. Pada awal perkembangannya, Sriwijaya Air Distrik Semarang memiliki dua rute penerbangan, yaitu Semarang-Jakarta dan Semarang-Surabaya. Dua rute ini dipilih karena Jakarta dan Surabaya juga merupakan kota besar yang menjadi tempat destinasi terbanyak. Selain itu, Bandara di kota Jakarta dan Surabaya juga merupakan bandara Internasional yang menjadi tempat transit atau perpindahan pesawat untuk ke tujuan penerbangan selanjutnya. Adapun jadwal penerbangan untuk rute Semarang – Jakarta adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Jadwal Penerbangan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang Rute Bandara  
Ahmad Yani Semarang – Bandara Soekarno Hatta Jakarta**

<b>No. Flight</b>	<b>Frekuensi Terbang</b>	<b>Keberangkatan dari Semarang ke Jakarta</b>	<b>Keberangkatan dari Jakarta ke Semarang</b>
IN 221	Senin – Minggu	06. 10 WIB	19.45 WIB
SJ 225	Senin – Minggu	12.05 WIB	07.10 WIB
IN 223	Senin – Minggu	15.05 WIB	13.30 WIB

Berdasarkan (Tabel 2.1) terlihat bahwa dalam satu hari terdapat tiga kali penerbangan dari Bandara Ahmad Yani Semarang menuju Bandara Soekarno – Hatta Jakarta. Penerbangan paling pertama menggunakan maskapai NAM AIR dengan nomor penerbangan IN 221 pada pukul 06.10 WIB dan akan terbang kembali ke Semarang pada pukul 19.45 WIB. Penerbangan kedua menggunakan maskapai Sriwijaya Air dengan nomor penerbangan SJ 225 pada pukul 12.05 WIB yang mana menggunakan armada pesawat yang sebelumnya terbang dari Jakarta pukul 07.10 WIB. Penerbangan ketiga menggunakan maskapai NAM AIR dengan nomor penerbangan IN 223 pada pukul 15.05 WIB yang mana menggunakan armada pesawat yang sebelumnya terbang dari Jakarta pada pukul 13.30 WIB.

Selain melayani rute Semarang – Jakarta, PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang juga mengoperasikan penerbangan dengan rute Semarang – Surabaya. Penerbangan dengan rute Bandara Ahmad Yani Semarang menuju Bandara Juanda Surabaya ini memiliki frekuensi terbang setiap hari. Adapun rute penerbangan Semarang – Surabaya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2**

**Jadwal Penerbangan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang Rute Bandara Ahmad Yani Semarang – Bandara Juanda Surabaya**

<b>No. Flight</b>	<b>Frekuensi Terbang</b>	<b>Keberangkatan dari Semarang ke Surabaya</b>	<b>Keberangkatan dari Surabaya ke Semarang</b>
SJ 224	Senin – Minggu	08.45 WIB	10.50 WIB
SJ 226	Senin, Rabu, Jumat, Minggu	20.00 WIB	18.45 WIB

Berdasarkan (Tabel 2.2) terlihat bahwa untuk penerbangan dengan rute Semarang menuju Surabaya dengan nomor penerbangan SJ 224 beroperasi setiap hari dengan penerbangan pada pukul 08.45 WIB dan armada ini akan terbang kembali dari Surabaya pada pukul 10.50 WIB. Sedangkan penerbangan dengan nomor penerbangan SJ 226 hanya beroperasi di hari Senin, Rabu, Jumat, dan Minggu yang terbang pada pukul 20.00 WIB menggunakan armada pesawat yang sebelumnya tiba dari Surabaya pada pukul 18.45 WIB.

Armada pesawat terbang yang digunakan oleh PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang dalam mengangkut penumpang maupun cargo untuk penerbangan rute Semarang – Jakarta dan Semarang – Surabaya yaitu pesawat dengan tipe Boeing 737 – 500 W (*Winglet*) berkapasitas 120 *seat* dan Boeing 737 – 300 NG (*New Generation*) berkapasitas 141 *seat*.

**Gambar 2.1 Armada Sriwijaya Air Boeing 737 – 500 W**



**Gambar 2.2 Armada Sriwijaya Air Boeing 737 – 300 NG**



## **2.2 Visi dan Misi PT. Sriwijaya Air**

Motto dari Sriwijaya Air adalah “menjadikan semua pihak sebagai rekan kami saat terbang” atau yang biasa disingkat menjadi “ *Your Flying Partner* ”. Tagline tersebut menjadi kata kunci atas keramahtamahan insan Sriwijaya Air dalam memberikan pelayanan kepada setiap Pelanggan.

Adapula visi dan misi dari Sriwijaya Air, yakni:

### **1. Visi**

“Perusahaan penerbangan yang eksis dikawasan domestik yang mengutamakan kualitas pelayanan didukung oleh sumber daya manusia yang handal sehingga dapat menunjang pengembangan perusahaan dan kesejahteraan karyawan”.

### **2. Misi**

“Berkomitmen dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia secara profesional untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik sesuai harapan pelanggan”.

### 2.3 Logo Sriwijaya Air



**Gambar 2.3 Logo PT. Sriwijaya Air**

Sumber : PT. Sriwijaya Air Distik Semarang, 2017

Arti keseluruhan dari logo Sriwijaya Air adalah bahwa apa yang diinginkan atau diusahakan harus yakin tercapai. Adapun makna dari logo PT. Sriwijaya Air adalah sebagai berikut:

1. Logo Sriwijaya Air

Dibaca *RU – YI* (Bahasa Cina), yang artinya apa yang kita inginkan atau usahakan harus yakin bisa tercapai.

2. Tulisan Sriwijaya Air

Melambangkan bahwa Sriwijaya Air harus menjadi perusahaan yang besar dan terkenal seperti kerajaan Sriwijaya yang namanya terukir dalam sejarah Nasional dan Regional.

### 3. Arti Logo dan Warna

- a. Warna biru melambangkan Sriwijaya Air menginginkan melanglang buana di udara di seluruh pelosok nusantara tercinta.
- b. Warna putih melambangkan semua karyawan Sriwijaya Air harus memiliki hati yang bersih sebersih warna dasar pesawat Sriwijaya Air.
- c. Warna merah melambangkan bahwa para pimpinan dan karyawan Sriwijaya Air harus berani dan bijak didalam menyelesaikan masalah atau mengambil keputusan.

### 4. Lekukan Hati Di Atap Pesawat

Melambangkan bahwa para pimpinan dan karyawan harus mempunyai rasa memiliki (*sense of belonging*) dan rasa cinta terhadap perusahaan.

## 2.4 Struktur Organisasi PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang

PT. Sriwijaya Air Tingkat Pusat memiliki tugas melaksanakan perumusan kebijakan manajerial. Berikut adalah jajaran komisaris dan direksi PT Sriwijaya Air:

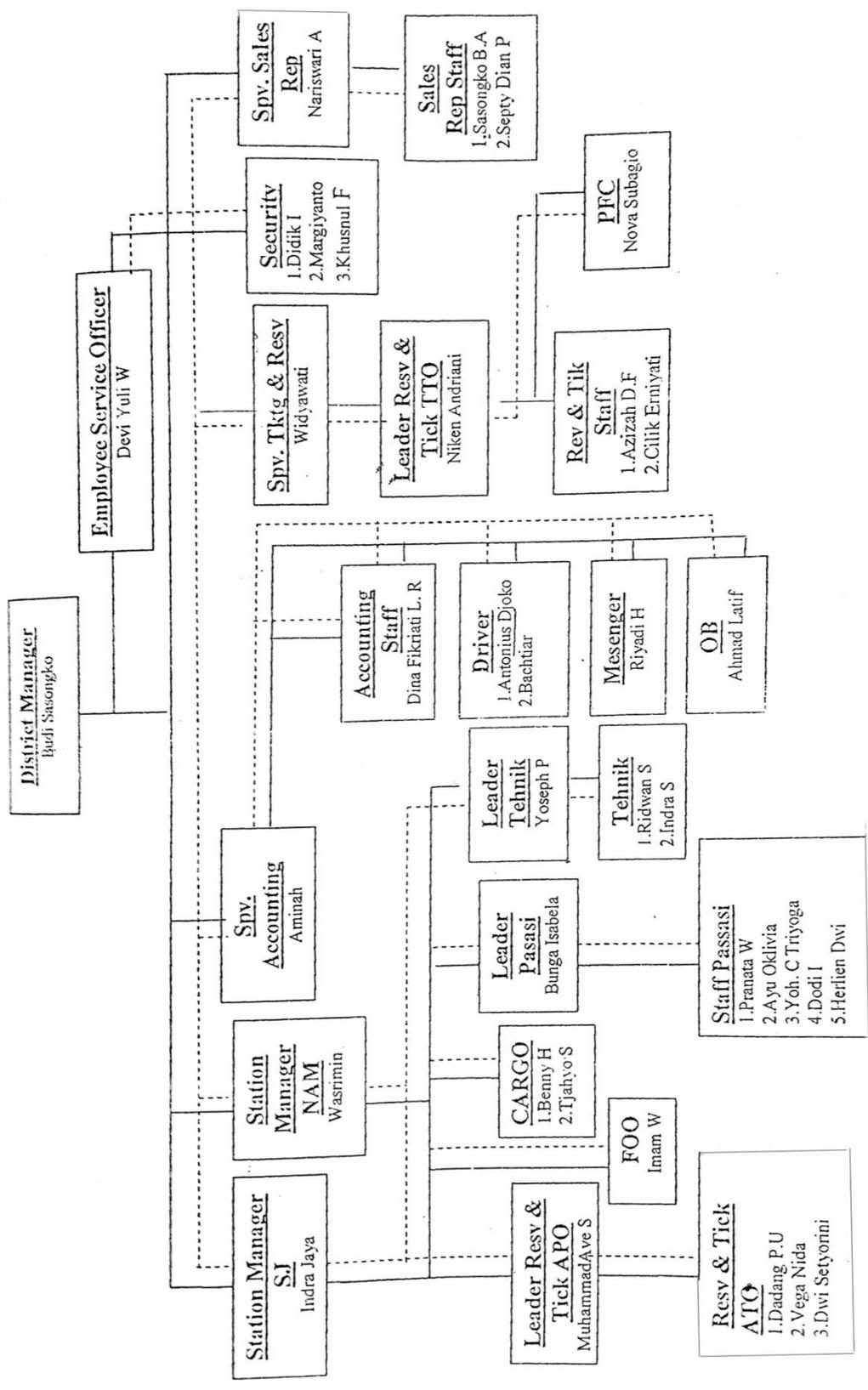
- Jajaran Komisaris

1. Presiden Komisaris : Hendry Lie
2. Komisaris : Andy Halim
3. Komisaris : Fandy Lingga
4. Komisaris : Sonaryo Yosopratomo
5. Komisaris : Johanes Bundjamin

- Jajaran Direksi

1. Direktur Utama : Chandra Lie
2. Direktur Keuangan : Gabriela Sonia
3. Direktur Niaga : Toto Nursatyo
4. Wakil Direktur Niaga : Hasudungan Pandiangan
5. Direktur Kualitas, Keselamatan & Keamanan : Capt. Toto Soebandro
6. Direktur Operasi : Capt. Bambang Haryono
7. Direktur Teknik : Ir. Ananta Widjaya
8. Direktur Perencanaan Perusahaan & Pengembangan Bisnis: Jefferson J

Struktur Organisasi Sriwijaya Air dikategorikan dalam struktur organisasi lini dan staf, yaitu arus perintah bergerak dari atas ke bawah dan tanggung jawab dari bawah ke atas yang artinya pelimpahan wewenang dalam organisasi ini berlangsung secara vertikal dari seorang atasan pimpinan hingga pimpinan dibawahnya. Adapun bentuk bagan struktur organisasi PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang adalah sebagai berikut:



## **2.5 Tugas dan Wewenang**

### **1. District Manager**

District Manager memiliki peran sebagai perwakilan tertinggi Sriwijaya Air pada setiap lokasi yang telah ditentukan, dan akan mewakilkan perusahaan untuk masalah operasional dan komersial. District Manager mengelola kegiatan sehari-hari penjualan dan operasional untuk mempertahankan penanganan efisiensi dalam kegiatan di Bandar Udara, mitra kerja dan agen penjualan.

### **2. Employee Service Officer**

Employee Service Officer memiliki fungsi utama jabatan berupa melaksanakan fungsi administrasi pelayanan, fungsi seleksi dan *recruitment, training* dan *development, benefit* dan *compensation* dan tugas-tugas umum lainnya sesuai kebutuhan distrik.

### **3. Station Manager**

Station Manager bertanggung jawab atas semua kegiatan penerbangan Sriwijaya Air di antar Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Station Manager mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Merancang sistem operasional
- b. Mengkoordinir, mengawasi, bertanggung jawab terhadap jalannya operasional diperusahaan.

#### **4. Reservation & Ticketing Airport**

Petugas Reservation & Ticketing Airport mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memberikan solusi atas kebutuhan, keluhan, maupun pertanyaan yang diajukan penumpang terkait penerbangan.
- b. Melakukan perubahan jadwal penerbangan, berubahan rute penerbangan, melakukan proses *refund*, dan pembatalan penerbangan sesuai keinginan penumpang.

#### **5. Flight Operation Officer (FOO)**

Flight Operation Officer (FOO) adalah seseorang yang melaksanakan operasi kontrol penerbangan. Flight Operation Officer (FOO) mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Menghitung performa pesawat untuk menentukan batasan berat pada saat tinggal landas maupun mendarat.
- b. Menghitung kesetimbangan pesawat agar pesawat tetap setimbang setimbang dan mendapatkan pembakaran bahan bakar yang paling ekonomis.
- c. Menganalisa cuaca di stasiun keberangkatan.
- d. Menganalisa *Notice to Airman* (NOTAM) untuk memastikan kondisi seluruh stasiun dan sepanjang jalan penerbangan tidak ada yang signifikan memengaruhi operasi penerbangan.
- e. Merencanakan rute penerbangan, ketinggian, stasiun alternatif, berat pesawat, bahan bakar dan lain sebagainya.

- f. Melakukan *briefing* ke pilot sebelum penerbangan dilakukan.
- g. Memantau penerbangan untuk memberikan bantuan ke pilot jika diperlukan serta memberikan informasi perkembangan cuaca atau informasi penting yang berhubungan dengan penerbangan.

## **6. CARGO**

Cargo adalah staff maskapai penerbangan yang bertugas di bandara. Cargo mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melayani pengiriman barang
- b. Melayani lalu lintas barang yang akan dikirim
- c. Melakukan pengepakan barang bawaan penumpang dengan jenis dan bentuk.

## **7. Passasi**

Passasi adalah bagian dari *ground handling* yang menangani penumpang mulai dari proses *check-in* hingga penumpang naik ke pesawat (*aircraft*), dan menangani proses penumpang transit. Leader Passasi dalam tugasnya menjalankan tugas dibantu oleh Staff Passasi yang mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengecek *validity* tiket, tanggal penerbangan, rute penerbangan, dan class.
- b. Mencocokkan dokumen penumpang seperti KTP, Passport, atau SIM yang akan dicocokkan dengan tiket.
- c. Menyobek *Flight Coupon* di *boarding gate*.
- d. Mengecek bagasi, menimbang bagasi, dan menempelkan label bagasi serta memberikan *claim tag* kepada penumpang.

- e. Menentukan *sheet number* penumpang serta menerbitkan *boarding pass*.

## **8. Accounting**

Accounting bertanggung jawab atas masalah keuangan di Sriwijaya Air Distrik Semarang. Supervisor dalam menjalankan tugasnya dibantu Accounting Staff yang mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengatur penerimaan uang yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan.
- b. Mengatur pengeluaran uang yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan.
- c. Menyimpan semua bukti dari penerimaan dan pengeluaranyang berkaitan dengan kegiatan perusahaan.
- d. Membuat laporan penjualan Ticketing Town Office (TTO)
- e. Membuat recap *fuel* dan *catering*.
- f. Menangani *refund*
- g. Input rekonsiliasi bank
- h. Input *Enterprise Resource Planning* (ERP) penjualan.
- i. Merecap *patty cash* operasional dan *mess crew*.

## **9. Ticketing & Reservation**

Ticketing & Reservation bertanggung jawab atas pelayanan tiket dan reservasi kepada penumpang. Supervisor Ticketing & Reservation menjalankan tugasnya dibantu beberapa staff Ticketing & Reservation yang memepunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melayanani *booking* atau pemesanan tiket dan *issued ticket* yang dikehendaki penumpang.

- b. Melayani pembatalan tiket, *refund*, *rebook* sesuai dengan ketentuan tingkat kelas tiket.
- c. Memeperhitungkan *sailable seats flight* sehingga tidak terjadi kelebihan (*oversales*).
- d. Mengusahakan *load factor* (perbandingan antara jumlah penumpang atau jumlah seat terjual dengan kapasitas tempat duduk tersedia) dan *revenue* semaksimal mungkin.
- e. Meneruskan permintaan khusus penumpang seperti pemesanan makanan khusus, kursi roda, dan sebagainya.

#### **10. Pre Flight Check (PFC)**

Pre Flight Check bertugas memberikan info kepada calon penumpang jika terjadi perubahan jam keberangkatan (*delay*) dan *cancel flight* melalui *send messenger sevice* dan telepon.

#### **11. Sales Representative**

Sales Reperentative mengontrol penjualan baik di Ticketing Town Office maupun penjualan agen, mengontrol revenue, serta menjaga hubungan baik dengan para relasi PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.