

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM PT, SRIWIJAYA AIR**  
**DISTRIK SEMARANG**

**2.1. Sejarah PT. Sriwijaya Air**

PT. Sriwijaya Air merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang transportasi udara. PT Swirijaya Air didirikan atas sadar untuk menyatukan seluruh kawasan Nusantara seperti Kerajaan Swirijaya yang dulu berada di Palembang. Keinginan tersebut kemudian diwujudkan melalui pengembangan transportasi udara.

PT. Sriwijaya Air lahir sebagai perusahaan swasta murni yang didirikan oleh Hendry Lie, Chandra Lie, 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*). PT Sriwijaya Air melalui penerbangan perdananya pada tanggal 10 November 2003. Yang mana PT. Sriwijaya Air melalai penerbangan perdananya dengan menerbangangi rute Jakarta – Pangkalpinang pergi – pulang (PP), Kemudian menambah rute Jakarta – Palembang pergi – pulang (PP), Jakarta - Jambi pergi – pulang (PP), dan Jakarta – Pontianak pergi – pulang (PP). Beberapa tenaga ahli yang turut membidangi kelahiran PT. Sriwijaya Air adalah Supardi Syhrial, Capt. Kusnadi

Yusuf, Capt. Adil W, Capt. Harwick L, Gabriella Sonia, Suwarsono dan Joko Widodo.

Layaknya anak burung yang baru belajar terbang, PT Sriwijaya Air dengan percaya diri tampil dalam persaingan bisnis penerbangan. Melewati tahun pertama, PT. Sriwijaya Air mengalami perkembangan yang begitu pesat. Pada mulanya maskapai penerbangan 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 pesawat dengan seri yang lebih baik, Sriwijaya Air kemudian menambah dan memperluas jangkuan penerbangannya dari Barat ke Timur sekaligus menambah pesawat dengan seri yang lebih seru, yaitu Boeing 737 - 300, Boeing 737 - 400, Boeing 737 - 500 W ( *Winglet* ), dan Boeing 737 - 800 NG ( *Next Generation* ).

Tahun 2007 PT. Sriwijaya Air mendapatkan penghargaan dari *Boeing International Award, Safety and Maintenance* pesawat. Piagam ini diberikan Boeing setelah melewati auditor berbulan - bulan, terbukti dari segi keamanan, pelayanan Sriwijaya Air menjadi satu - satunya maskapai yang dapat menjaga operational pesawat bebas dari kecelakaan. Pada tahun yang sama Sriwijaya Air mendapatkan *Aviation Customer Partnership Award* dari PT. Pertamina (Persero) karena perusahaan penerbangan ini dinilai memiliki ketepatan dalam pembayaran avtur.

Pada tahun 2008 PT. Sriwijaya Air mendapatkan penghargaan *Indonesia Most Brande Service* dari hasil survey yang dilakukan Markplus & Co. Penghargaan ini merupakan apresiasi masyarakat terhadap layanan yang diberikan maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Tetapi penghargaan yang utama pada dunia penerbangan adalah mendapatkan kategori I (pertama) untuk keselamatan penerbangan dari Departement Perhubungan RI pada tahun 2008.

Pertengahan tahun 2015 PT. Sriwijaya Air kembali mengukir prestasi yaitu dengan mencatatkan statistik angka 85% untuk kinerja ketepatan waktu (*On timen perfomance / OTP*). Keselamatan (*Safety*), keamanan (*Security*), dan seluruh penumpangnya, Pedoman – pedoman utama pelayanan Sriwijaya Air dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Keselamatan (*Safety*)

Keselamatan para pengguna jasa maskapai penerbangan Sriwijaya Air menjadi pediman utama pelayanan PT. Sriwijaya Air bagi seluruh penumpangnya. Oleh karena itu, guna menjaga keselamatan para pengguna jasa maskapai penerbangan PT. Sriwijaya Air memberikan pelayanan yang memenuhi standart keselamatan.

Untuk memenuhi strandart keselamatan tersebut maka pemeliharaan armada Sriwijaya Air dilakukan oleh tim pakar mesin pesawat dari dalam maupun luar negeri. Standar pemeliharaan pesawat Sriwijaya Air mengikuti prosedur dari manufaktur dan berpegang teguh pada regulasi dari Direktorat Kelaikan Udara dan

Pengoperasian Pesawat Udara. PT. Sriwijaya Air dilengkapi dengan hanggar, peralatan khusus serta keseriusan dalam profesionalisme dari departemen teknik, departemen perancangan dan *quality control* yang menjadikan PT. Sriwijaya Air mampu meningkatkan pengawasan hingga titik maksimal terhadap pemeliharaan pesawat, sehingga pada Agustus 2007 PT. Sriwijaya Air mendapatkan penghargaan keselamatan penerbangan dari *Boeing International Award for Safety and Maintenance of Aircraft* dari pada Agustus 2015, PT. Sriwijaya Air kembali mendapatkan sertifikasi keselamatan penerbangan yaitu *Basic Aviation Risk Standard (BARS)* yang dilakukan oleh *Flight Foundation* berbasis di Amerika Serikat.

## 2. Keamanan (*Security*)

Guna tercapainya stabilitas keamanan PT. Sriwijaya Air menerapkan sistem keamanan menyeluruh mulai dari di lingkungan bandara hingga di dalam kabin pesawat terbang. Hal ini menunjukkan dengan adanya penjagaan yang ketat di check-in counter, bagasi, pintu masuk ruang tunggu, dan di kabin pesawat terbang. Serta PT. Sriwijaya Air melengkapi armada dengan berbagai peralatan keamanan yang wajib dimiliki oleh armada meliputi sabuk pengaman ( *safety belt*), masker oksigen ( *oxygen mask*), baju pelampung ( *life vest* ), kartu keselamatan, jalur pintu evakuasi hingga rakit keselamatan yang digunakan dalam waktunya masing – masing. Dengan menerapkan sistem keamanan tersebut, diharapkan para penumpang terhindar dari kejahatan yang kerap kali tidak terduga, sehingga penumpang merasa aman untuk dirinya sendiri dan barang bawaannya. Sejak tahun 2007 Sriwijaya Air tercatat

sebagai salah satu mesakapai penerbanagan nasional yang memiliki standar keamana kategori pertaman di Indonesia.

### 3. Pelayanan (*Service*)

Pelayanan yang diterapkan oleh PT. Sriwijaya Air adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Sebelum Penerbangan ( *Pre – Flight Service* )
  - Pelayanan Reversasi (*reservation* )
  - Pelayanan *Ticketing*
  - Pelayanan *Check – In*
  - Pelayanan *Boarding*
- b. Pelayanan pada saat Penerbangan ( *In – Flight Service* ) adalah pelayanan *in – flight service* adalah :
  - Penjelasan sebelum terbang mengenai bagian pesawat yang berkaitan dengan kenyamanan.
  - Makanan kecil (*snack* ) yang diberikan pada saat terbang
  - Penyediaan *in – flight magazine* dan *sky shop*
- c. Pelayanan setelah Penerbangan ( *Post – Flight Service*)

Pada saat sampai di bandara tujuan, petugas Sriwijaya Air akan menyambut dan mengarahkan penumpang ke tempat pengambilan bagasi atau ke tempat lapor

transit bagi yang ingin melanjutkan penerbangan. Bagi penumpang yang memerlukan penanganan khusus, seperti menggunakan kursi roda, petugas akan selalau siap membantu untuk mengantar sampai area terminal kedatangan untuk dijemput keluarga. Serta petugas *Lost & Found* Sriwijaya Air selalu sigap mengamankan barang – barang penumpang yang tidak sengaja terjatuh.

Sehubungan dengan itu, dalam hal perawatan dan pemeliharaan armada, Sriwijaya Air bekerjasama dengan ST Aerospace Singapore, Malaysia Airlines System (MAS), Garuda Maintenance Facility (GMF) dan PT. Aero Nusantara Indonesia (ANI). Kerjasama ini dimaksudkan agar para pelanggan maskapai penerbangan PT. Sriwijaya Air mendapatkan rasa aman dan kenyamanan optimal saat menggunakan jasa maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Hingga saat ini, Sriwijaya Air mengoperasikan 43 armada pesawat untuk menerbangi 47 kota domestik maupun regional dan ratusan pilihan jam keberangkatan. Untuk regenerasi armada dan mengantisipasi penambahan rute , Sriwijaya Air telah mendatangkan Boeing 737 – 900 ER (*Extended Range* ) dan dengan menambah rute domestik secara lebih intens, pelayanan pada domestik akan lebih maksimal.

## **2.2. Profil Perusahaan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang**

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

Visi dan misi perusahaan merupakan salah satu unsur kelengkapan yang harus dan dimiliki oleh sebuah perusahaan. Kedua komponen ini menjadi arah dan dijadikan pedoman atas semua proses pengambilan keputusan yang hendak dilakukan oleh perusahaan.

Visi dan misi perusahaan adalah dua hal yang berbeda. Namun, dalam pelaksanaannya kedua hal tersebut saling melengkapi dan mengisi, sehingga menjadikan sebuah perusahaan dapat memiliki karakter yang kuat serta proses kerja yang terarah.

#### **2.2.1.1. Visi PT. Sriwijaya Air**

Visi dari PT. Sriwijaya Air yaitu “Sebuah penerbangan yang eksis di kawasan regional yang mengutamakan kualitas layanan, didukung oleh sumber daya manusia yang handal sehingga dapat menunjang pengembangan perusahaan dan kesejahteraan karyawan”. Adapun maksud dari visi PT. Sriwijaya Air tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Penerbangan yang eksis di kawasan regional, artinya :
  - a. Perusahaan dikenal, dipercaya, dan menjadi prioritas utama untuk digunakan jasanya oleh konsumennya dan masyarakat dan tempat kerja terbaik bagi karyawan untuk menginvestasikan masa depannya.
  - b. Mampu beroperasi mengadopsi, menyesuaikan, dan menerapkan praktik terbaik perusahaan penerbangan di dunia khususnya kawasan regional.

- c. Diterimanya dan dihargai keberadaannya di tengah masyarakat.
- 
- 2. Mengutamakan kualitas layanan, artinya :
    - Mengutamakan kepentingan masyarakat dan responsif terhadap permasalahan, kebutuhan, harapan, peluang dan tantangan yang dihadapi konsumen.
- 
- 3. Didukung oleh sumber daya manusia yang handal, artinya :
    - a. Memberikan perhatian penuh kepada karyawan untuk bersikap dan perilaku professional sesuai tata nilai sehingga dapat membangun keunggulan perusahaan secara kesinambungan.
    - b. Konsisten dalam melakukan pembinaan dan pengembangan karyawan.
- 
- 4. Dapat menunjang pengembangan perusahaan dan kesejahteraan karyawan, artinya :
    - Mampu memberikan jaminan rasa aman dan kepastian bagi konsumen, karyawan, pemegang saham, investor, pemasok, mitra bisnis, pemerintah, dan masyarakat.



### 2.2.1.2. Misi PT. Sriwijaya Air

Misi dari PT. Sriwijaya Air yaitu “Berkomitmen dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) secara profesional untuk mencapai kualitas layanan yang terbaik sesuai harapan penumpang”. Adapun misi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Berkomitmen dalam pembinaan dan pengembangan SDM secara profesional, artinya :
  - a. Mempertahankan jumlah tenaga kerja yang cukup efisien dengan kualitas yang memadai untuk dapat berperan serta secara efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.
  - b. Memastikan bahwa SDN mendapatkan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan.
  - c. Memastikan bahwa kesempatan yang sama dalam hal promosi dan pengembangan akan berlaku bagi semua SDM
  - d. Mengedepankan prinsip “*the right man on the right position*”.
2. Mencapai kualitas layanan yang terbaik sesuai harapan penumpang artinya:
  - a. Memberikan pelayanan kepada para konsumen melalui komitmen tertinggi demi tercapainya prestasi terbaik dengan berpegang teguh kepada profesionalisme, etikadan keuntungan perusahaan.
  - b. Optimalisasi proses layanan yang meliputi : *pre-flight, in-flight, dan post flight service*.

- c. Mendorong seluruh karyawan untuk dapat memahami kebutuhan penumpang. Yaitu *AROUSE* yang menarik perhatian, *AMUSE* yang berarti menyenangkan, serta *AMAZE* yang berarti mengagumkan.

## **2.2.2. Slogan dan Logo Perusahaan**

### **2.2.2.1. Slogan PT. Sriwijaya Air**

Slogan menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah perkataan atau kalimat pendek yang menarik, mencolok, dan mudah diingat untuk menjelaskan tujuan suatu perusahaan. Melalui slogan perusahaan dapat menginformasikan, mempengaruhi dan menyadarkan masyarakat atas merek produk atau jasa yang mereka tawarkan,

PT. Swirijaya Air memiliki slogan "*Your Flying Partner*", yang memiliki arti sebagai berikut :

1. Kata "*Your*"

Kata "*Your*" memiliki dua arti yang pertama, agar konsumen mempunyai rasa memiliki dan punya rasa loyalitas terhadap perusahaan. Yang ke dua yaitu agar para karyawan bangga akan identitas dari perusahaan PT. Srwijaya Air.

2. Kata "*Flying*"

Kata "*Flying*" memberikan penegasan bahwa PT. Sriwijaya Air merupakan perusahaan maskapai penerbangan.

### 3. Kata “*Partner*”

Kata “*partner*” memiliki makna bahwa PT. Sriwijaya Air memberikan kemudahan, fleksibilitas dalam pelayanan agar terjalin hubungan yang erat dan berkelanjutan dengan masyarakat / konsumen. “*partner*” juga mengandung makna sebagai mitra kerja terpercaya bagi konsumen

Slogan “*partner*” juga mengandung makna sebagai mitra kerja terpercaya bagi konsumen

Slogan “*Your Flying Partner*” diharapkan dapat menyampaikan pesan perusahaan terutama kepada konsumen, bahwa PT. Sriwijaya Air merupakan maskapai penerbangan yang berorientasi pada kepentingan bersama dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

#### **2.2.2.2. Logo PT. Sriwijaya Air**

**Gambar 2.1**  
**Logo PT. Sriwijaya Air**



**Sumber : en.Wikipedia.org**

Adapun makna dari logo PT. Sriwijaya Air adalah sebagai berikut :

1. Logo Sriwijaya Air

Berupa RU-YI (Filosofi Cina), yang berarti bahwa apa yang kita inginkan atau usahakan harus yakin tercapai

2. Warna Putih

Melambangkan semua karyawan Sriwijaya Air harus memiliki hati yang bersih, sebersih warna dasar armada Sriwijaya Air

3. Warna Biru

Melambangkan Sriwijaya Air berkeinginan melanglang buana ke seluruh pelosok Nusantara tercinta.

4. Warna Merah

Melambangkan bahwa para pimpinan dan karyawan Sriwijaya Air harus berani dan bijak dalam menyelesaikan masalah atau mengambil keputusan.

5. 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.

6. Lekukan Hati diatap Pesawat

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

### **2.2.3. Struktur Organisasi PT. Sriwijaya Air**

PT. Sriwijaya Air yang berpusat di Jakarta di kelola oleh manajemen dengan personalia inti sebagai berikut :

- Jajaran komisaris

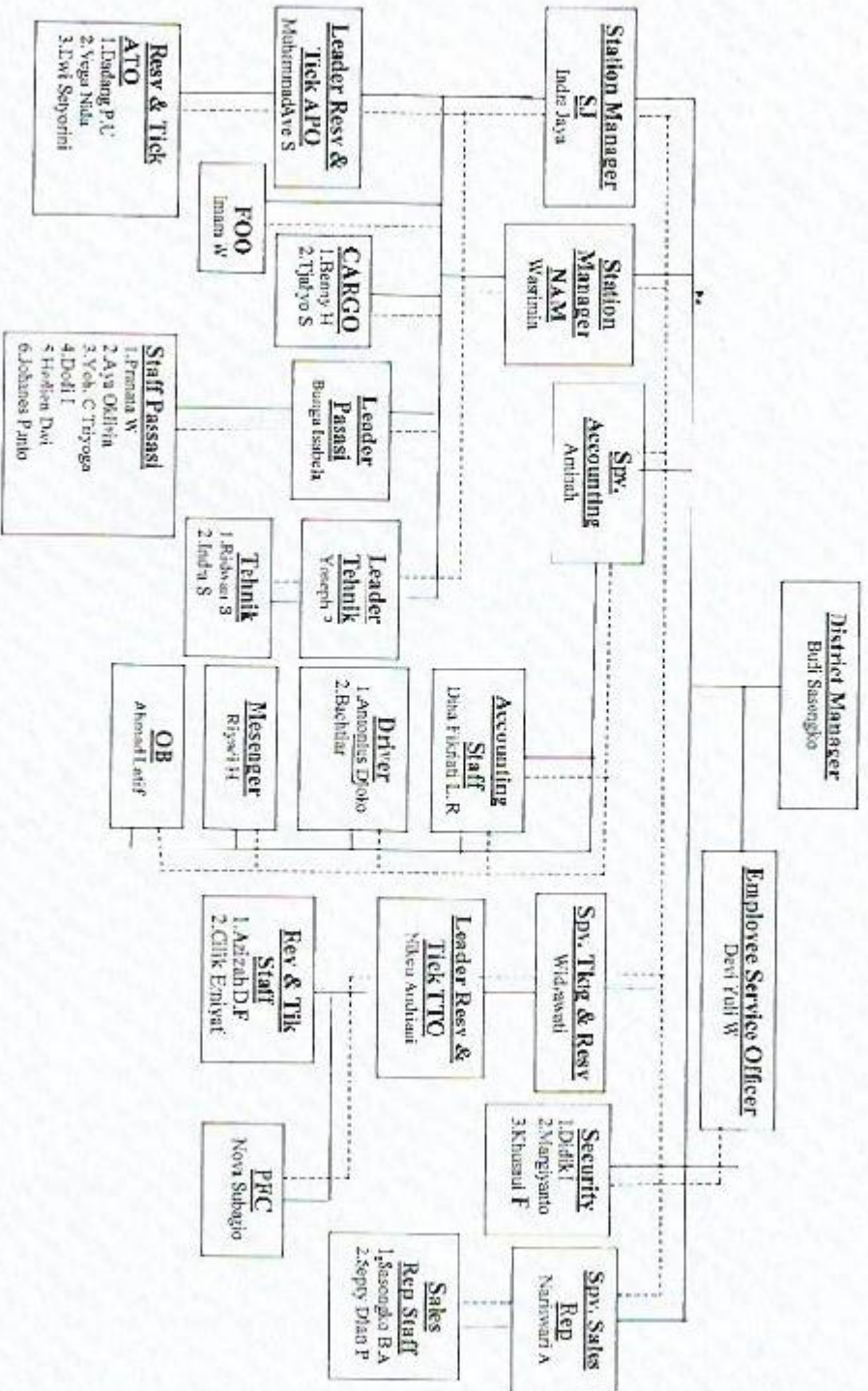
- 1) Presiden Komisaris : Hendri Lie
- 2) Komisaris : Andy Halim
- 3) Komisaris : Fandy Lingga
- 4) Komisaris : Soenaryo Yosoprato
- 5) Komisaris :Johanes Bundjamin

- Jajaran Direksi

- 1) Direktur Utama : Chandra Lie
- 2) Direktur Keuangan : Gabrielle Sonia
- 3) Direksi Niaga : Toto Nursatyo
- 4) Wakil Direktur Niaga : Hasundangan Pandiangan
- 5) Direktur Kualitas, Keselamatan & Keamanan : Capt. Toto Soebandoro
- 6) Direktur operasi : Capt. Bambang Haryono
- 7) Direktur Teknik : Ir. Ananta Widjaja
- 8) Direktur Perencanaan Perusahaan & Pengembangan Bisnis : Jefferson

Adapun struktur organisasi PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang sebagai berikut :

# STRUKTUR ORGANISASI SRIWIJAYA AIR DISTRIK SEMARANG



**Sumber : PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang 2017**

Uraian tugas dan tanggung jawab karyawan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang berdasarkan susunan struktur organisasi adalah sebagai berikut :

1. ***District Manager***

District Manager merupakan pimpinan tertinggi PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Memimpin perusahaan pada satu wilayah perwakilan.
- b. Mengawasi, mengontrol, mengkoordinir seluruh kegiatan yang dibawah secara langsung.
- c. Memastikan terlaksananya kebijakan perusahaan yang diterapkan oleh kantor pusat, baik yang bersifat umum maupun yang berkaitan langsung dengan perwakilan.
- d. Melakukan koordinasi langsung dengan kantor pusat.

2. ***Employee Service Office***

Employee Service Office memiliki fungsi utaman jabatan berupa melaksanakan fungsi administrasi pelayanan, fungsi seleksi dan rekrutmen, training dan development, benefit and compensation dan tugas – tugas umum sesuai kebutuhan district. Employee Service Office memiliki tanggung jawab sebagai berikut :



- a. Melaksanakan pelayanan terhadap program seleksi dan rekrutmen karyawan.
- b. Mengkoordinir pelaksanaan program penilaian karyawan.
- c. Melaksanakan penyusunan dan pengarsipan data karyawan distrik.
- d. Melaksanakan penyusunan dan pencatatan legal paper karyawan distrik.
- e. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait guna memberikan umpan balik atas penyelesaian masalah indisipliner karyawan.
- f. Melaksanakan pelayanan administrasi training and development.
- g. Melaksanakan pelayanan administrasi benefit and compensation
- h. Melaksanakan koordinasi dengan pihak eksternal terkait dengan aktivitas program kerja.
- i. Melaksanakan pengadaan sarana fisik penunjang operasional perusahaan (non armada).
- j. Mengkoordinir pelaksanaan pemeliharaan fasilitas kantor dan bangunan perusahaan
- k. Melaksanakan persiapan dan koordinasi guna persiapan tempat pelaksanaan kegiatan khusus perusahaan berupa rapat tahunan, pelatihan dan acara khusus lainnya

### **3. *Station Manager Sriwijaya Air***

Station manager Sriwijaya Air bertanggung jawab atas semua kegiatan penerbangan yang berkaitan dengan Sriwijaya Air di kantor bandara Ahmad Yani

Semarang. Station Manager Sriwijaya Air mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

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

#### **4. *Station Manager NAM Air***

Station Manager NAM Air bertanggung jawab atas semua kegiatan penerbangan yang berkaitan dengan NAM Air di kantor bandara Ahmad Yani Semarang, Station Manager NAM mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

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

#### **5. *Reservation & Ticketing Airport***

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

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

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

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

- a. Menghitung performance pesawat untuk menentukan batasan berat pada saat tinggal landas maupun pada saat mendarat.
- b. Menghitung kesetimbangan pesawat agar pesawat tetap setimbang (menghitung *central of gravity* ) dan mendapatkan pembakaran bahan bakar (*fuel*) yang paling ekonomis.
- c. Menganalisa cuaca di stasiun keberangkatan, alternate dan kedatangan untuk memastikan cuaca di seluruh stasiun diatas kondisi cuaca yang distandarkan oleh badan yang berwenang (*weather above minimal*).
- d. Menganalisa *Natice to Airman* (NATOM) untuk memastikan kondisi seluruh stasiun dan sepanjang jalan penerbangan (*en-route*) tidak ada yang signifikan mempengaruhi operasi penerbangan.
- e. Merencanakan rute penerbangan, ketinggian, stasiun alternate, berat pesawat, bahan bakar, dan lain sebagainya. Melakukan *briefing* ke pilot sebelum penerbangan dilakukan.

- f. Memantau penerbangan untuk memberikan bantuan ke pilot jika diperlukan serta memberikan informasi perkembangan cuaca atau informasi penting yang berhubungan penerbangan itu.

## 7. **CARGO**

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

- a. Melayani lalu lintas barang yang akan dikirim
- b. Melakukan pengepakan (*packing*) barang bawaan penumpang sesuai dengan jenis dan bentuk.

## 8. **Passasi**

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

- a. Mengecek *validaty* tiket, tanggal penerbangan, rute penerbangan dan class
- b. Mencocokkan dokumen penumpang seperti KTP, Passport, atau SIM yang akan di cocokkan dengan tiket.
- c. Menyobek *Flight Coupon*.

- d. Mengecek bagasi, menimbang bagasi, dan menempelkan label bagasi serta memberikan *claim tag* kepada penumpang.
- e. Menentukan sheet number penumpang serta menerbitkan *boarding pass*

## **9. Accounting**

*Accounting* bertanggung jawab atas masalah keuangan di Sriwijaya Air Distrik Semarang. Supervisor dalam menjalankan tugasnya di bantu 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 pengeluaran yang berkaitan dengan perusahaan.
- d. Membuat laporan penjualan *Ticketing Town Office (TTO)*
- e. Membuat rekap *fuel* dan *catering*
- f. Menangani *refund*
- g. Input rekonsiliasi bank.
- h. Input ERP penjualan.
- i. Merekap *party cash* operasional perusahaan dan mess crew.

## **10. Ticketing & Reservation**

Bertanggung jawab atas pelayanan tiket dan reservasi kepada penumpang supervisor *Ticketing and Reservation* yang mempunyai tugas dan wewenang Melayani pemboikotan atau pemesanan

#### **11. *Pre-Flight Check (PFC)***

Memberikan info kepada calon penumpang terjadi perubahan jam keberangkatan (*delay*), dan *cancel flight* melalui *send massengr service* dan telephone.

#### **12. *Sales Representative***

Mengontrol penjualan baik di Ticketing Town Office maupun penjualan agent, mengontrol revenue, menjaga hubungan baik dengan para relasi PT. Sriwijaya Air

#### **13. *Ketenagakerjaan***

Ketenagakerjaan merupakan bagian penting bagi suatu perusahaan karena menyangkut eksistensi perusahaan. Lingkup ketenagakerjaan meliputi fungsi tenaga kerja dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, menjaga ketertiban, menyalurkan aspirasi secara demokratis, mengembangkan ketrampilan dan keahliannya serta ikut memajukan perusahaan dan memperjuangkan kesejahteraan pelanggan.

PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang saat ini memiliki karyawan sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang. Beberapa diantaranya merupakan karyawan tetap namun

karyawan yang lainnya merupakan karyawan tidak tetap. Karyawan tetap adalah karyawan yang sudah diangkat sebagai pegawai di PT. Sriwijaya Air, sementara karyawan yang tidak tetap adalah karyawan bekerja berdasarkan kontrak.

**Tabel 2.1**  
**Data jumlah karyawan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang**

No.	Bagian	Status	Pendidikan	Jumlah Karyawan	
				F	%
1	Distrik Manager	Tetap	S1	1 orang	2.86%
2	Station Manager Sriwijaya Air	Tetap	S1	1 orang	2.86%
3	Station Manager Nam Air	Tetap	S1	1 orang	2.86%
4	CARGO	Tetap	S1	2 orang	5.71%
5	Pasasi	Tetap	S1	7 orang	20%
6	Tekhnik	Tetap	S1	3 orang	8.57%
7	FOO	Tetap	S1	1 orang	2.86%
8	Accounting	Tetap	S1	2 orang	5.71%
9	Reservation & Ticketing	Tetap	S1	8 orang	22.86%
10	Pre-Fight Call	Tetap	SMA	1 orang	2.86%
11	Sales Representative	Tetap	S1	3 orang	8.57%

12	Employee Service Officer	Tetap	S1	1 orang	2.86%
13	Messenger	Kontrak	SMA	1 orang	2.86%
14	Driver	Kontrak	SMA	2 orang	5.71%
15	Office Boy	Kontrak	SMP	1 orang	2.86%
Total				35 orang	100%

**Sumber : PT Sriwijaya Air Distrik Semarang**

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Sriwijaya Air berdominasi status tetap dan berpendidikan S1 (30 orang) dari jumlah keseluruhan jumlah karyawan di PT. Sriwijaya Air, dan yang lain terdapat empat orang yang berpendidikan SMA dan yang SMP hanya satu orang.

PT. Sriwijaya Air merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi udara yang setiap hari harus meleyani konsumennya, dengan ini membuat PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang menetapkan jam kerjanya yaitu enam hari kerja dari senin sampai sabtu dari jam 08.00-17.00 WIB dengan ishoma selama satu jam untuk karyawan dibagian *back office* dan untuk *ground handling staff* yang bekerja di bandara Ahmad Yani Semarang bekerja dengan sistem *shiff* yaitu mulai dari pukul 05.00 - 14.00 WIB dan 12.00 – 21.00 WIB.

Sumber daya manusia atau karyawan di lapangan adalah tolak ukur suksesnya perusahaan mencapai visi dan misinya. Maka dari perusahaanpun juga perlunya adanya dorongan produktivitas kerja karyawan agar tujuan perusahaan tercapai



dengan efektif. Maka PT. Sriwijaya Airpun juga memberikan hak dan fasilitas kepada karyawan agar tetap produktif.

a. Hak yang akan diberikan kepada karyawan adalah :

- Gaji pokok
- Tunjangan jabatan
- Tunjangan keahlian

b. Fasilitas yang diberikan kepada karyawan adalah :

- Tunjangan pajak atas upah bulanan
- Tunjangan lembur apabila melakukan pekerjaan di luar jam kerja yang diberikan sesuai ketentuan internal
- Tunjangan hari raya diberi sesuai dengan ketentuan internal
- Fasilitas kesehatan
- Diikutsertakan dalam program jaminan sosial tenaga kerja sesuai dengan ketentuan internal
- Hak cuti ditentukan sesuai dengan ketentuan internal

#### **2.2.4 Kegiatan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang**

Kegiatan PT. Sriwijaya Air Distrik yaitu melakukan kegiatan operasional.

Kegiatan operasioanal adalah salah satu kegiatan yang sangat penentuan terdepan dari perusahaan yang sedang menjalankan kegiatan usahanya. Kegiatan operasioal

meliputi kegiatan pelayanan kepada konsumen mulai dari *reservasi* dan *ticketing*, saat penerbangan dan pelayanan pasca penerbangan.

PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang melayani angkutan penumpang dengan usia dewasa, anak-anak, maupun bayi (*infant*). Dan untuk pengiriman barang (cargo)

PT. Sriwijaya Air Distrik melayani pengiriman dokumen, barang elektronik, binatang hidup, sayur dan buah, dan Jenazah. Adapun rute yang disediakan oleh PT. Sriwijaya

Air Distrik Semarang adalah :

**Tabel 2.2**

**Rute Penerbangan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang**

No	Rute	Frekuensi	Waktu Keberangkatan
----	------	-----------	---------------------

1	Semarang – Jakarta	Senin - Minggu	06.10 12.20 17.05
2	Semarang - Surabaya	Senin - Minggu	08.40 19.50
3	Semarang - Bandung	Senin - Minggu	06.05 16.35
4	Semarang - Ketapang	Senin - Minggu	12.30
5	Semarang - Sampit	Senin - Minggu	09.00
6	Semarang - Makassar	Senin, Rabu, Jumat, Minggu	19.40
7	Semarang - Pangkalan Bun	Senin - Minggu	06.10 10.00 14.05

**Sumber :PT.Sriwijaya Air Distrik Semarang 2018**

Selain itu PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang juga melakukan kegiatan pemasaran, kegiatan pemasaran sendiri adalah untuk merencanakan, menentukan harga dan mempromosikan jasa, yang dimana itu untuk memuaskan konsumen. Persaingan dengan maskapai penerbangan yang lain juga membuat PT. Sriwijaya Air harus menganalisis dengan cermat kelebihan dan kekurangan dari maskapai lain. Berikut adalah kegiatan pemasaran PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang :

- Melakukan kegiatan promosi
- Melakukan kegiatan penjualan
- Melakukan kunjungan rutin kepada para agent tiket penerbangan PT. Sriwijaya  
Air Distrik Semarang
- Menjalin hubungan baik dengan pelanggan, konsumen dan masyarakat yang membantu perusahaan dan hubungan eksternal.