

KAJIAN ON JOB TRAINING PT. ANGKASA PURA I
BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Oleh:
Puput Ayu Ningrum¹

ABSTRAK

Kegiatan ini memiliki maksud agar mahasiswa mendapatkan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, sehingga mahasiswa akan mendapatkan bekal dan pelajaran dari On The Job Training yang sudah dilaksanakan. Dengan adanya On The Job Training, mahasiswa akan mengetahui keterampilan dan pengetahuan yang perlu dikembangkan. Salah satu upaya peningkatan sumber daya manusia khususnya dalam pendidikan perguruan tinggi adalah melalui kegiatan magang yang merupakan sarana penting bagi pengembangan diri dalam dunia kerja yang nyata. Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani merupakan salah satu Bandar udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) sebagai pintu gerbang dan ujung tombak lalu lintas udara yang berlokasi di bagian barat kota Semarang

Kata Kunci: Pariwisata, Bandar Udara, Pelatihan

ABSTRACT

This activity has the intention that students gain experience before entering the real world of work, so that students will get provisions and lessons from the On The Job Training that has been carried out. With On The Job Training, students will know the skills and knowledge that need to be developed. One of the efforts to improve human resources, especially in higher education is through internships which are an important means for self-development in the real world of work. General Ahmad Yani International Airport is one of the airports air which is managed by PT. Angkasa Pura I (Persero) as the gateway and spearhead of air traffic located in the western part of the city of Semarang

Keywords: Tourism, Airport, Training

¹ STIEPARI Semarang

PENDAHULUAN

Kegiatan ini memiliki maksud agar mahasiswa mendapatkan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, sehingga mahasiswa akan mendapatkan bekal dan pelajaran dari On The Job Training yang sudah dilaksanakan. Dengan adanya On The Job Training, mahasiswa akan mengetahui keterampilan dan pengetahuan yang perlu dikembangkan. Salah satu upaya peningkatan sumber daya manusia khususnya dalam pendidikan perguruan tinggi adalah melalui kegiatan magang yang merupakan sarana penting bagi pengembangan diri dalam dunia kerja yang nyata. Penulis memilih PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagai tempat On The Job Training karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang cukup besar dan memiliki banyak kegiatan yang sesuai dengan bidang pariwisata.

Sejarah PT Angkasa Pura I (Persero) atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports - sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika itu Presiden RI Soekarno baru 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.

METODE PENELITIAN

On The Job Training (OJT) berada di perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yang terletak di Jalan Bandara Ahmad Yani Semarang 50145. Selama mengikuti kegiatan magang yang dilaksanakan mulai tanggal 01 September 2019 sampai 01 Desember 2019 di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, penulis ditempatkan di Unit Kerja Customer Service (CS), Airport Operation Landside and Terminal Section (AOLTS), dan Apron Movement Control (AMC) Dan dilanjutkan di Unit Kerja Airport Ambassador (Duta Bandara) mulai dari 01 Desember 2019 sampai 01 Februari 2020

HASIL PEMBAHASAN

Sejarah PT Angkasa Pura I (Persero) atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports - sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika itu Presiden RI Soekarno baru 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 Tambah 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 (Denpasar), Pelabuhan Udara Halim Perdana Kusuma (Jakarta), Pelabuhan Udara Polonia (Medan), Pelabuhan Udara Juanda (Surabaya), Pelabuhan Udara Sepinggan (Balikpapan), dan Pelabuhan Udara Hasanuddin (Ujung Pandang) 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 1986 tanggal 19 Mei 1986, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura I. Hal ini sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura II yang sebelumnya bernama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng, secara khusus bertugas untuk mengelola Bandara Soekarno-Hatta Jakarta. Kemudian, 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).

Profil Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Pada awalnya Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani adalah pangkalan udara TNI Angkatan Darat, dahulu lebih dikenal dengan Pangkalan Udara Angkatan Darat Kalibanteng. Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan dan Menteri Angkatan darat tanggal 31 Agustus 1966, maka Pangkalan Udara AD diubah statusnya menjadi Pangkalan Udara Bersama Kalibanteng Semarang. Namun karena peningkatan frekuensi penerbangan sipil, maka pada tanggal 1 Oktober 1995, Bandar Udara Ahmad Yani Semarang menjadi salah satu Bandar Udara di bawah PT Angkasa Pura. Bandara Ahmad Yani berubah menjadi bandara internasional pada tahun 2004 setelah Garuda Indonesia membuka rute Semarang-Singapura.

Sehubungan dengan meningkatnya penerbangan sipil dan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan bandar udara secara efektif dan efisien, Bandar Udara Ahmad Yani diserahkan kepada PT. Angkasa Pura I (Persero) dengan

mengalihkan dan menetapkan kekayaan Negara pada Bandar Udara Ahmad Yani sebagai tambahan penyertaan modal negara ke dalam PT. Angkasa Pura I (Persero). Maka terhitung sejak tanggal 1 Oktober 1995 Bandar Udara Ahmad Yani Semarang menjadi salah satu Bandar Udara milik PT. Angkasa Pura I (Persero). Kepemilikan dan pengoperasian Bandar Udara Ahmad Yani Semarang diserahkan kepada PT. Angkasa Pura I (Persero) dengan pembinaan teknis tetap dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Hal ini pun menyebabkan perubahan misi perusahaan yang merupakan perubahan norma secara mendasar.

Pelayanan Pelanggan (Customer Service)

Customer Service bertugas untuk menerima pertanyaan, keluhan, dan saran pengguna jasa secara langsung dan mencatat keluhan dan saran yang masuk setiap hari melalui salesforce kemudian direkap setiap satu bulan sekali dan tentunya memberikan kepuasan pengguna jasa melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna jasa. Sikap yang harus dilakukan oleh petugas yaitu senyum untuk mengawali pelayanan, ucapkan salam dan tatap mata lawan bicara. Pelayanan yang baik didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang pertama, Customer Service Officer harus memiliki kemampuan melayani pengguna jasa secara tepat dan tepat. Kemudian juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap pengguna jasa. Yang kedua, faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.

Airport Operation Landside & Terminal Service (AOLTS)

Airport Operation Landside and Terminal bertugas untuk mengawasi terminal, jalan raya, dan properti di sekitar bandara. Tugas Airport Operation Landside and Terminal menurut KEP.55/OM.01.01/2019 adalah memastikan kesiapan operasional bidang sisi darat (landside) dan terminal melalui ketersediaan dan kehandalan fasilitas, sumber daya manusia Standar Operasional Prosedur (SOP) guna mendukung kinerja operasional berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.

Airport Ambassador (Duta Bandara)

Dengan adanya Airport Ambassador ditujukan sebagai salah satu upaya peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara serta untuk membina hubungan pelanggan yang baik dan berkesinambungan antara pengelola bandar udara dengan pengguna jasa. Program ini merupakan program yang diselenggarakan oleh PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai salah satu wujud program airport branding. Dengan adanya Airport Ambassador diharapkan untuk dapat meningkatkan welcoming value, memberikan pelayanan yang lebih humanis kepada pengguna jasa, serta untuk turut serta berkontribusi terhadap atmosfer atau ambience hospitality di bandar udara.

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan On The Job Training penulis menjadi tahu bagaimana bekerja di dunia penerbangan. Selain itu, banyak sekali yang saya pelajari sehingga dapat menambah wawasan dan pengalaman kerja, sehingga dapat melatih diri saya untuk lebih bertanggung jawab, disiplin dan mampu bekerja dalam tim. Saat On The Job Training dapat secara langsung belajar bagaimana keadaan di unit Customer Service (Pelayanan Pelanggan), Airport Operation Landside & Terminal Service (AOLTS), Apron Movement Control (AMC), dan Airport Ambassador (Duta Bandara) saat terjadi permasalahan ataupun perbaikan yang dibimbing langsung oleh senior yang ada.

SARAN

Saran untuk PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yaitu dengan adanya On The Job Training (OJT) dapat mampu meningkatkan kualitas dan mutu kerja, dan lebih memperbaiki fasilitas untuk mendukung keamanan dan kenyamanan pegawai serta pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

<https://leadingdynamics.training/course/airport-operations-control-centrecommand-control-coordination>

<http://kukuhairportoperation.blogspot.com/2011/12/tugas-dan-tanggung-jawabamc-apron.html>

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-customer-service/>