

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia dengan statusnya sebagai negara kepulauan yang sangat luas dengan jumlah penduduk yang besar, dihadapkan pada tantangan yang cukup berat di sektor transportasi. Permintaan akan jasa transportasi udara terus meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat. Angkutan udara mempunyai peranan yang sangat dominan, terutama jika dikaitkan dengan kebutuhan akan waktu tempuh yang singkat, pilihan satu-satunya adalah transportasi udara. Pada pelaksanaan aktivitas angkutan udara, ada dua sistem yang perlu disoroti antara lain bandar udara sebagai pengelola sarana dan prasarana pendukung serta perusahaan penerbangan yang mengoperasikan pesawat terbang sebagai armadanya.

Berkembangnya industri penerbangan di Indonesia saat ini memberikan suatu kesempatan dan tantangan yang baru bagi perusahaan penerbangan. Kesempatan muncul sehubungan dengan meningkatnya permintaan akan jasa penerbangan. Sedangkan yang menjadi tantangannya adalah semakin tingginya tingkat persaingan diantara perusahaan penerbangan yang telah ada. Setiap perusahaan penerbangan berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari hari ke hari. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan merupakan salah satu tonggak deregulasi bisnis penerbangan di Indonesia. Dengan adanya undang-undang ini, maka sejumlah perusahaan jasa penerbangan meningkatkan pelayanan baik di darat maupun selama penerbangan.

Jaringan transportasi dapat dibentuk oleh moda transportasi yang terlibat yang saling berhubungan yang rangkai dalam Sistem Transportasi Nasional (Sistranas). Masing-masing moda transportasi memiliki karakteristik teknis yang berbeda dan pemanfaatannya disesuaikan dengan kondisi geografis daerah layanan. Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) adalah tatanan transportasi yang terorganisasi secara kesisteman terdiri dari transportasi jalan, transportasi kereta api, transportasi sungai, danau, dan penyeberangan.

**Tabel 1.1** Gambaran Transportasi Antar Moda Tahun 2015-2016

Moda Transportasi	2015	2016	Perbedaan	Pertumbuhan
Darat	68,415,000	71,230,000	2,815,000	3.95%
Laut	14,830,000	14,907,800	77,800	0.52%
Udara	86,188,922	95,222,300	12,783,300	13.42%

Sumber : BPS Statistik Transportasi Udara dan BRS No. 12/02/Th. XX, 01 Februari 2017

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) mencatatkan jumlah penumpang moda udara atau pesawat terbang sepanjang 2016 mencapai 95,2 juta penumpang. Jumlah tersebut mengalami pertumbuhan mencapai 13,42% dibandingkan realisasi

sepanjang 2015 dengan angka 86,1 juta penumpang. Industri penerbangan di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Sedangkan, transportasi laut hanya meningkat sekitar 0,52% dan kereta api sebesar 3,95%.

Maskapai penerbangan berbiaya murah atau *low cost carrier* saat ini tengah menjadi primadona di pasar penerbangan dunia. Kehadiran *budget airlines* atau LCC menjawab kebutuhan konsumen di kelas menengah sebagai alternatif alat transportasi untuk bepergian meskipun dengan *budget* yang terbatas. Evangelho dan Huse (2007) mengungkapkan bahwa LCC (*low cost carrier*) atau penerbangan berbiaya murah merupakan model strategi pemasaran yang diperkenalkan oleh *Southwest Airlines* pada tahun 1970.

Beberapa karakteristik dari maskapai *low cost carrier* (LCC) atau penerbangan berbiaya murah adalah 1) standarisasi pada kabin dan armada pesawat; 2) menghilangkan tipe kelas bisnis dalam layanan; 3) mengurangi atau menghilangkan layanan dalam pesawat atau dengan kata lain layanan tetap diberikan namun biaya diluar harga tiket; 4) menyederhanakan proses *ticketing* melalui teknologi IT dengan menggunakan tiket elektronik; 5) beroperasi pada penerbangan-penerbangan jarak pendek (*point to point*); 6) menyederhanakan atau menghilangkan program *mileage* (member); 7) menggunakan bandara sekunder (selain bandara utama) untuk meminimalisir biaya layanan bandara pada jam sibuk (*rush hour*); 8) memanfaatkan penggunaan armada pesawat secara maksimal untuk meminimalisir biaya.

Kesimpulannya adalah bahwa keberadaan maskapai LCC di Indonesia secara jelas dan nyata dilindungi oleh Undang-Undang Penerbangan (UU No.1/2009) sejak tahun 2009 dan pemerintah juga tidak dapat menghapuskan atau meniadakan maskapai LCC tersebut kecuali mengusulkan perubahan isi dari Undang-Undang yang mengatur tentang maskapai LCC dan juga apabila maskapai LCC tersebut melakukan pelanggaran terhadap peraturan penerbangan yang berlaku di Indonesia.

Penerbangan yang masuk ke dalam kategori *low cost* ditempati oleh tiga maskapai penerbangan yaitu Lion Air, Citilink, dan Wings Air. Maskapai masing memiliki kelebihan atau keunggulannya, Indonesia Air Asia memiliki keunggulan sebagai bagian dari Air Asia Bhd sehingga ekuitas merek sendiri sudah kuat, Citilink yang merupakan anak usaha Garuda Indonesia dapat diuntungkan dengan citra merek dari induk perusahaannya yaitu Garuda Indonesia, sedangkan Lion Air memiliki keunggulan dari segi armada sehingga memiliki rute yang lebih banyak.

**Tabel 1.2** Perbandingan Maskapai Penerbangan LCC di Indonesia

Perbandingan	Maskapai Penerbangan <i>Low Cost Carrier</i>		
	Lion Air	Citilink	Indonesia Air Asia
Pangsa pasar (% dari penumpang)	43%	7%	5%
Pangsa pasar (% dari kapasitas kursi)	41,20%	8,20%	3,70%

Pangsa pasar (% dari jumlah rute)	16%	6%	3%
Frekuensi penerbangan domestik	226	152	126
Jumlah Armada	100 unit	25 unit	37 unit
Jumlah Rute Penerbangan Domestik	36 rute	28 rute	9 rute
Jumlah hub	2 hub	2 hub	5 hub

Sumber : Annual Report Lion Air, Citilink, Air Asia 2013, Sindo 2014. (2017)

*Low Cost Carrier (LCC)* merupakan jenis maskapai penerbangan bertarif rendah, disebut bertarif rendah karena maskapai penerbangan tersebut mengurangi beberapa fasilitas yang diberikan, beberapa layanan penumpang yang dikurangi atau dihapuskan yang pada umumnya seperti layanan *catering*, minimalis reservasi, dan harganya pun terjangkau sehingga lebih dinikmati oleh masyarakat luas. Dari beberapa layanan penumpang yang di kurangi tersebut, maskapai yang berlabel *Low Cost Carrier (LCC)* bisa memberikan harga yang cukup murah di bandingkan dengan *Full Service Airline (FSA)*. Kebalikannya, *Full Service Airline (FSA)* merupakan jenis penerbangan bertarif menengah keatas. Fasilitas yang diberikan pun mengutamakan kenyamanan dan kepuasan penumpangnya, perbedaan yang paling mendasar adalah dari jenis pelayanan yang diberikan, karena itu segmen pasar untuk *Full Service Airline (FSA)* ini berbeda dengan LCC.

**Tabel 1.3** Perbedaan Penerbangan  
*Full Service Airline (FSA)* dengan *Low Cost Carrier (LCC)*

Jenis Perbedaan	<i>Full Service Airline</i>	<i>Low Cost Carrier</i>
Jarak Antar Kursi	Lebih lebar dengan rata-rata penumpang sebanyak 128 dengan jenis Boeing 737-300	Lebih sempit dengan rata-rata jumlah penumpang sebanyak 148 penumpang pada jenis Boeing 737-300
Utilisasi Pesawat	Lebih rendah dengan rata-rata 8 – 12 jam terbang setiap harinya	Lebih tinggi dengan rata-rata lebih dari 12 jam terbang setiap harinya
Rute yang dilayani	Lebih fokus ke penerbangan dengan jarak menengah dan jauh, memilih <i>connecting flight</i> untuk beberapa rute dekat	Lebih fokus pada rute jarak dekat dan menengah dalam satu penerbangan. sangat jarang memiliki <i>connecting flight</i> .
Jenis Pesawat	Lebih banyak beroperasi menggunakan pesawat besar dan sedang, dan biasanya mendarat di bandara besar	Lebih banyak beroperasi menggunakan pesawat sedang dan kecil, sehingga dapat mendarat di bandara-bandara kecil
Penjualan Tiket	Sebagian besar penjualan menggunakan pihak ketiga	95% penjualan dilakukan di internet
Fasilitas	Menggunakan <i>Fine Print Ticket</i> , menawarkan fasilitas hiburan di pesawat, makanan dan minuman disediakan, terdapat ruang tunggu khusus	Menggunakan <i>Coupon Ticket</i> , tidak terdapat hiburan di dalam pesawat, makanan dan minuman dikenakan biaya tambahan, tidak memiliki ruang tunggu khusus

Sumber: <http://biasaputih.com/tips-wisata/perbedaan-maskapai-full-service-dengan-maskapai-low-cost-carrier> 2017.

Pada Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa maskapai penerbangan berbiaya

murah atau *low cost carrier/ LCC* saat ini tengah menjadi primadona di pasar penerbangan. Dari Enam jenis perbedaan *full-service*-dengan-maskapai *low cost carrier* mayoritas terletak pada fasilitas atau pelayanan armada. Pada umumnya Perusahaan *Ground Handling* merupakan *partner* kerja dari setiap maskapai mulai dari kedatangan dan keberangkatan penumpang maupun jasa pengiriman barang. Salah satu contoh alat-alat yang digunakan untuk membantu maskapai atau armada pada saat di darat adalah *Pushback Car*, *Airport buses Runway*, *Passenger Boarding Stair*, dan *Ground Marshaling*.

*Supply Demand* pertumbuhan jumlah penumpang dan penerbangan serta pembukaan beberapa bandara baru menunjukkan bahwa *Supply Demand* di dunia penerbangan berkembang dan sangat menjanjikan. Begitu juga pertumbuhan *Supply Demand* dari alat-alat pendukung lainnya seperti *Ground Support Equipment* (GSE) meliputi ; tangga (*Paxstair*) , alat pendorong pesawat (*Pushback car*), kendaraan penumpang (*Bus*) , dan juru parkir (*Marshalling*) di masing- masing bandara sesuai dengan standar penerbangan Internasional atau IATA.

Beberapa perusahaan yang bermain di jasa *Ground Support Equipment* (GSE) yang kita ketahui harus mempunyai sertifikasi dan lisensi dalam mengoperasikan alat-alat *Ground Support Equipment* (GSE) termasuk tenaga kerjanya harus melalui tahapan tes kompetensi dan harus diperbaharui setiap tahunnya oleh Departemen Perhubungan sebagai regulator yang mengeluarkan sertifikasi atau lisensi tersebut. Contoh beberapa perusahaan yang mensupply alat-alat *Ground Support Equipment* (GSE) seperti di bawah ini :

**Tabel 1.4** Data Peralatan *Ground Support Equipment* ( GSE ) Soekarno Hatta

No	Perusahaan	2013	2014	2015	2016	2017
1	GMC	300	315	315	317	317
2	JAS	1432	1432	1455	1432	1470
3	ASHI DIRGAYASA	263	263	271	271	271
4	UNEX INTI	162	173	173	180	180
	TOTAL	2157	2183	2214	2200	2238

Sumber : Angkasa Pura Dua (AP II) Soekarno Hatta 2017

Pada Tabel 1.4 menjelaskan data perusahaan *Ground Handling* dalam persediaan kebutuhan alat-alat *Ground Handling*. Dapat terlihat perusahaan seperti Perusahaan Jasa Alam Semesta (PT.JAS) sangat mendominasi penyediaan alat alat yang dibutuhkan maskapai dan perusahaan ini adalah pemain lama yang sudah eksis di bisnis *Ground Handling* terutama penyediaan alat alat *Ground Support Equipment* (GSE). Dari Empat perusahaan yang bermain dalam penyediaan alat alat GSE menunjukkan grafik yang meningkat setiap tahun. Tahun 2013 total *Ground Support Equipment* (GSE) sebesar 2157 Lima tahun kemudian di tahun 2017 menjadi 2238.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut : *Pertama*, pertumbuhan pergerakan penumpang meningkat mencapai angka sebesar 7,8% per tahunnya. Peranan masing-masing bandar udara untuk keberangkatan pesawat tujuan dalam negeri pada tahun 2016 masih didominasi Soekarno Hatta. Jumlah penumpang yang berangkat dari Soekarno Hatta mencapai 20.575.982. Peranan bandara berikutnya adalah Juanda 8.019.635, Ngurah Rai Bali 4.925.589, dan Kualanamu 3.648.2

**Tabel 1.5** Total Keberangkatan Penumpang di 4 Bandara Besar Indonesia

Tahun	Soekarno Hatta Jakarta	Juanda Surabaya	Ngurah Rai Bali	Kualanamu Medan	Total Penumpang	%
2006	10.879.797	3.552.187	1.659.321	1.848.195	17.939.500	-
2007	11.898.291	3.571.074	1.942.224	2.057.534	19.469.123	8,50%
2008	11.890.190	3.539.582	2.053.411	1.954.697	19.437.880	-0,10%
2009	13.393.900	4.305.927	2.252.411	2.026.636	21.978.874	13,70%
2010	15.469.157	5.044.724	2.686.250	2.521.136	25.721.267	17,30%
2011	17.705.109	5.710.269	3.243.398	2.862.288	29.521.064	14,70%
2012	19.749.880	6.749.476	3.759.796	3.206.396	33.465.548	13,30%
2013	20.659.308	7.264.393	4.244.311	3.174.224	35.342.236	5,60%
2014	20.265.692	6.987.700	4.516.163	3.134.138	34.903.693	-1,20%
2015	19.131.400	6.857.696	4.122.180	3.226.695	33.337.971	-4,40%
2016	20.575.982	8.019.635	4.925.589	3.648.253	37.169.459	11,40%
Average						7,80%

**Sumber :** Data BPS *Table Link Dinamis view id 812.*(2017)

Data penumpang pada Tabel 1.7 menunjukkan bahwa jumlah penumpang dalam negeri dari 10 tahun terakhir mengalami kenaikan, dan sedikit penurunan, jika di ambil angka rata rata, maka proyeksi dalam 5 tahun kedepan sebesar **7,8%** dari jumlah penumpang di tahun 2016, dan berlanjut ke tahun berikutnya. Sementara secara visual keberangkatan pesawat baik tujuan dalam negeri (Domestik) maupun luar negeri (internasional)

*Kedua, Price* atau penetapan harga, karena dalam penetapan harga ini perusahaan harus menetapkan tujuan, kalkulasi biaya, tingkat permintaan, harga pasar serta pencapaian-pencapaian lainnya yang ingin diperoleh perusahaan atas produk atau jasa yang dimilikinya. Salah satu cara yang dilakukan untuk menarik minat pelanggan adalah dengan cara menentukan harga. Bisnis penerbangan dengan model *low cost* memperlihatkan kecenderungan untuk terus meningkat pesat, terutama di kawasan Asia Tenggara yang diikuti penambahan jumlah armada yang mencapai 500 unit pesawat LCC pada 2013.

Perkembangan segmen pasar *low cost carrier* Indonesia yang terus bertumbuh setiap tahunnya mulai menarik maskapai penerbangan domestik dan Internasional itu masuk ke pasar tersebut. Armada maskapai penerbangan berbiaya murah di kawasan Asia Tenggara (ASEAN) pada 2015 tumbuh 13,4 persen menjadi 609 pesawat. Persaingan penerbangan murah atau *Low Cost Carrier* (LCC) semakin ketat terutama antara AirAsia dan Lion Air yang sama-sama berambisi menguasai pasar penerbangan murah di negara Asean terutama Indonesia seperti gambar di bawah ini :



Sumber : <https://katadata.co.id/grafik/2016/01/14/10-maskapai-murah-bersaing-di-asean> 2018

**Gambar 1.1** Sepuluh Maskapai Murah Yang Bersaing di Asia Tenggara

Transportasi udara dalam bentuk PNBPN secara bertahap peranan dari pemerintah akan berkurang dalam penyediaan fasilitas transportasi udara oleh karena kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pihak penyelenggara yang ditunjuk, dengan kondisi demikian maka peran Pemerintah akan berubah dari yang semula penyedia jasa dan pelaku kegiatan ekonomi akan menjadi *regulator* yang bertugas menerbitkan berbagai aturan guna menjamin terselenggaranya transportasi Udara yang memenuhi standar Keamanan dan Keselamatan Penerbangan.

### 1.3. Bisnis yang Ditawarkan

Pelayanan *Ground Handling* akan terus dibutuhkan oleh maskapai, yang tidak memiliki kompetensi di bisnis ini. Sejumlah maskapai penerbangan akan menyerahkan kepada agen perusahaan yang menangani *Ground Handling servis* terutama sewa peralatan berikut sumber daya yang lain karena maskapai menginginkan efisiensi waktu dan tenaga. Jika satu *airline* hanya terbang sekali atau dua kali dalam sehari, dan harus menyediakan *unit ground servicing* yang melayani sepenuhnya para penumpang, maka hal itu sangat tidak efisien. Dan itu bisa diserahkan kepada pihak kedua, yakni kita selaku *Ground Handling Agent*.

Bisnis *Ground Handling* dengan model *Low-Cost* bisa ditawarkan kepada maskapai yaitu strategi biaya rendah yang pertama kali di Indonesia. Dari sisi perilaku pelanggan, strategi jenis ini amat sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang termasuk dalam kategori perilaku, ketika konsumen tidak terlalu peduli terhadap perbedaan merk perusahaan, relatif tidak membutuhkan perbedaan produk, atau jika terdapat sejumlah besar pelanggan memiliki kekuatan tawar-menawar yang signifikan. Perusahaan yang menggunakan strategi kepemimpinan biaya rendah atau nilai terbaik harus meraih keunggulan kompetitif dengan cara-cara yang sulit ditiru atau disamai oleh pesaing seperti tabel 1.10 di bawah ini :

**Tabel 1.6** Keunggulan Kompetitif (*Competitive Advantages*).

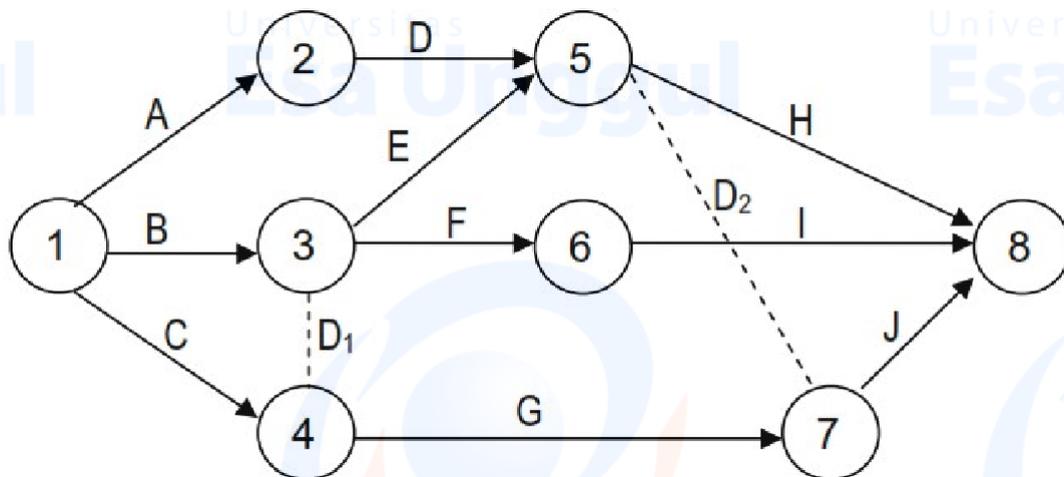
No	Ciri-ciri	Model Low-Cost Ground Handling
1	Basis dari keunggulan Kompetitif	Biaya-biaya SDM dan sewa alat-alat penunjang lebih rendah dibandingkan dengan pesaing-pesaing
2	Target strategi	Pangsa pasar yang terbuka dan luas dengan pertumbuhan penumpang, armada dan bandara
3	Lini Produk	Produk SDM dan alat-alat <i>Ground Handling</i> yang baik dengan kualitas yang sesuai standar IATA dan AGHI
4	Penekanan Produksi	Pencarian menerus untuk pengurangan biaya tanpa mengurangi kualitas yang diterima dan fitur-fitur yang penting
5	Penekanan Pemasaran	Membuat fitur-fitur berbasis teknologi, bisa diartikan sebagai ciri khas bisnis yang menonjol sehingga menjadi daya tarik sesuatu produk yang ditawarkan dengan harga rendah atau murah
6	Mempertahankan Strategi	Harga-harga secara ekonomis (bernilai) dengan mengelola biaya-biaya menjadi menurun <i>Low Cost</i> dari tahun ke tahun di semua area bisnis.

Sumber : Data diolah untuk penelitian ini 2018

Teknik evaluasi dan ulasan program (cukup dikenal sebagai program evaluation and review technique atau PERT) dan metode jalur kritis (umumnya dikenal sebagai critical path method-CPM), dikembangkan di tahun 1950-an untuk membantu membuat penjadwalan, memonitor, dan mengendalikan proyek. CPM muncul terlebih dahulu, di tahun 1957, sebagai alat yang dikembangkan oleh J. E. Kelly dari Remington Rand dan M. R. Walker dari duPont. Secara terpisah, PERT dikembangkan di tahun 1958 oleh Booz, Allen, dan Hamilton untuk U.S. Navy (angkatan Laut Amerika Serikat). Metode PERT dan CPM adalah metode yang dapat digunakan untuk membuat perencanaan, skedul, dan proses pengendalian suatu proyek. Untuk dapat menerapkan kedua metode ini, perlu ditetapkan terlebih dahulu kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu proyek dan menyusunnya dalam bentuk jaringan. Jaringan menunjukkan saling hubungan antara satu kegiatan dengan kegiatan lain.

PERT adalah suatu alat manajemen proyek yang digunakan untuk

melakukan penjadwalan, mengatur dan mengkoordinasikan pekerjaan di dalam suatu proyek. PERT yang memiliki kepanjangan *Program Evaluation Review Technique* adalah suatu metodologi yang dikembangkan oleh Angkatan Laut Amerika Serikat pada tahun 1950 untuk mengatur program misil. Sedangkan terdapat metodologi yang sama pada waktu bersamaan dikembangkan oleh sektor swasta yang dinamakan CPM atau *Critical Path Method*.



Sumber: <https://www.google.co.id/search?q=gambar+proses+CPM&tbm=isch&source> 2018

**Gambar 1.2** Gambaran Proses CPM

## 1.4. Produk Yang Ditawarkan

### 1.4.1. Produk

Objek yang ditangani oleh *Ground Handling* pada intinya meliputi: penumpang (*pax*), barang bawaan penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*), *ramp*, dan *aircraft*. Sebagai sebuah proses penanganan, maka muncul istilah : *Aircraft Cleaning*, *Pushback Car*, *Paxstair*, *Marshalling*, *Busing* di mana baik ruang lingkup dan objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan oleh *Airport Handling Manual* atau IATA.

#### 1.4.1.1. Aircraft Interior Cleaning

Pengertian *Aircraft Interior Cleaning* adalah suatu proses pembersihan pesawat terhadap bagian interior pesawat terbang berdasarkan prosedur dan standard yang telah ditentukan Sebelum maupun sesudah penerbangan petugas wajib melakukan pembersihan (*cleaning*) pesawat baik penerbangan transit maupun sekali jalan (*one way*). Semakin banyaknya kotoran yang menempel di badan pesawat akan meningkatkan gaya hambat (*drag*) pada pesawat tersebut. Beberapa jasa pembersihan pesawat antara lain : a) *Cycle Flight Cleaning*; b) *Weekly Cleaning*; c) *Calendar Time Cleaning*. Terdapat perbedaan dari masing-

masing jenis pekerjaan pembersihan pesawat, mulai dari area yang dibersihkan sampai dengan penggunaan Tools seperti tabel di bawah ini sebagai berikut :

**Tabel 1.7** Jenis Jasa *Interior Cleaning*

Jasa yang ditawarkan	Keterangan jasa cleaning	Cakupan jasa cleaning
<i>Cycle Flight Cleaning</i>	Pembersihan Pesawat setiap satu kali <i>Take off</i> dan <i>Landing</i>	Membersihkan meja lipat, mengganti head cover, mengganti toilet paper, menambahkan hand soap, vakum lantai pesawat, memberikan disinfektan pada tiap kursi, meja lipat dan pegangan tangan, membersihkan jendela, membersihkan sampah dan kotoran, dan penggunaan pewangi ruangan.
<i>Weekly Cleaning</i>	Pembersihan Pesawat setiap 7 Hari atau 100 Flight Hour	Membersihkan Lantai atau karpet pesawat dengan vakum, cleaning agent dan disinfektan, membersihkan jendela pesawat dengan cleaning solvent, membersihkan area lavatory pesawat dengan cleaning agent dan disinfektan.
<i>Calendar Time Cleaning</i>	Pembersihan Pesawat Setiap 30 Hari waktu Kalendar	Membersihkan kursi dengan vakum dan disinfektan, pembersihan rangka kabin pesawat, pembersihan area kabin bagian atas dan area bagasi, membersihkan area kabin bagian depan, dan Fumigasi area interior pesawat.

Sumber: SOP Perusahaan *Ground Handling Interior Cleaning* 2017

Waktu yang diperlukan untuk melakukan aktivitas *cleaning* juga berbeda-beda sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilayani. Personil yang ditugaskan untuk jasa pembersihan juga berbeda antara suatu jenis pekerjaan dan pekerjaan lainnya. Perbedaan disesuaikan dengan jenis pekerjaan apakah jenis *Cycle Flight Cleaning*, *Weekly Cleaning* dan *Calendar Time Cleaning*.

#### 1.4.1.2. Aircraft Exterior Cleaning

Pembersihan area luar pesawat dilakukan untuk membersihkan sisa kotoran yang menempel pada badan pesawat, karena sisa kotoran yang menumpuk pada bagian luar pesawat dapat mempengaruhi daya angkat pesawat (*drag*), Daya angkat pesawat memiliki hubungan paling kuat dengan tenaga atau power yang dikeluarkan untuk membuat pesawat tetap terbang, sehingga proses pembersihan pesawat ini berkaitan langsung dengan jumlah bahan bakar yang digunakan.

Terdapat Beberapa cara dalam melakukan pembersihan pesawat pada area luar (*Exterior Cleaning*), terdapat Pencucian basah, pencucian kering, serta penyemiran. Waktu yang diperlukan untuk melakukan aktivitas *cleaning* juga berbeda-beda sesuai dengan jenis pekerjaan, personil yang ditugaskan untuk jasa pembersihan juga berbeda antara suatu jenis pekerjaan dan pekerjaan lainnya dan masing masing dari proses tersebut memerlukan waktu, kondisi dan kebutuhan personil yang berbeda beda seperti tabel di bawah ini :

**Tabel 1.8** Jenis Jasa *Exterior Cleaning*

	WET CLEANING	DRY CLEANING	POLISHING
Penjelasan Proses	Penyemprotan air bertekanan pada badan pesawat, dilanjutkan dengan penggunaan clening agent	Penggunaan cleaning agent kemudian di biarkan beberapa saat, kemudian wipping dengan dry cloth	Penggunaan polishing agent dan soft cloth untuk di aplikasikan ke badan pesawat
Waktu Pengerjaan	8 Jam untuk seluruh badan pesawat, dan 3 Jam untuk bagian bawah pesawat (Belly)	4 Jam untuk seluruh badan pesawat, dan 1,5 Jam untuk bagian bawah pesawat (Belly)	6 Jam untuk seluruh badan pesawat.
Jumlah Personil yang dibutuhkan	6 Orang Staf dan 1 Orang Supervisor	6 Orang Staf dan 1 Orang Supervisor	6 Orang Staf dan 1 Orang Supervisor

Sumber: SOP Perusahaan *Ground Handing Exterior Cleaning* 2017

#### 1.4.1.3. *Pushback Car*

*Pushback* merupakan aktifitas untuk mendorong pesawat mundur dari taxi menuju apron sebelum *take off*, maupun menarik pesawat dari *taxiway* ke hangar, dan kebutuhan lainnya. Kendaraan yang digunakan untuk melakukan aktifitas ini adalah *Pushback Car* yang memiliki mesin yang besar dan bertenaga untuk mendorong sebuah pesawat. Ukuran pesawat, jenis pesawat dan *load factor* berpengaruh dalam menentukan *Pushback car* yang digunakan. Selain *pushback car*, terdapat alat bantu yang digunakan, yaitu *Towbar*. *Towbar* sendiri merupakan lempengan logam yang memiliki dua kepala pengait, satu pengait dihubungkan ke roda pesawat, dan kepala pengait lainnya akan dihubungkan ke *pushback car*.

Operator yang menjalankan *Pushback car* wajib memiliki ijin khusus dan lulus sertifikasi untuk mengoperasikan *Pushback car* yang memiliki peran penting karena seorang pilot yang ahli dan berpengalaman sekalipun kesulitan untuk memarkirkan pesawat secara tepat dan benar. Karena seorang pilot tidak dapat melihat bagian belakang pesawat dan bagian samping pesawat.

#### 1.4.1.4. *Marshalling*

Profesi parkir pesawat tidak identik dengan parkir kendaraan bermotor. Pesawat terbang memiliki petugas khusus yang mempunyai keahlian khusus. Dengan gerakan tangan, mereka memberi isyarat kepada pilot untuk mengarahkan suatu pesawat. Oleh untuk menjadi *Marshalling* dibutuhkan pendidikan dan pelatihan setelah lulus akan diberikan sertifikasi keahlian ( kompetensi ) untuk menjadi seorang *marshalling* di bandara.

Dengan gerakan tangan dan alat bantu berupa tongkat yang dapat bercahaya terang sewaktu malam, *marshaller* memandu pilot ke lokasi parkir. Sebagai petugas parkir pesawat, istilah baku di lapangan adalah *Ground Marshall* (GM), berdiri tegak di sebuah titik dan memberikan aba-aba visual ke pilot. Seorang *Ground Marshall* bertanggung jawab penuh menjamin pesawat dan penumpang selamat saat pesawat parkir. Jika salah dalam memarkirkan pesawat, bisa berakibat

fatal. Oleh karena itu, yang ditugaskan untuk menjadi juru parkirnya juga harus punya keahlian khusus. Bahkan, harus melalui jenjang pendidikan yang khusus.

*Ground Marshall* memberikan sinyal atau aba-aba visual kepada awak kemudi pesawat instruksi pemanduan. Tugasnya juga mensterilkan lokasi landasan, termasuk jika terdapat kerikil atau benda asing di sekitar landasan. Benda asing dapat berakibat fatal kepada mesin pesawat, sebab mesin pesawat tersebut mempunyai daya sedot yang kuat. Apabila salah memberikan aba-aba akan terjadi kecelakaan dengan maskapai lain atau benda yang ada disekitar tempat parkir. Seperti dalam contoh di bawah ini seorang *Marshalling* sedang memberikan aba-aba kepada pesawat yang baru datang sebagai berikut :

#### **1.4.1.5. Buses**

*Airport buses* adalah bis yang digunakan untuk mengangkut penumpang, dan memindahkan penumpang dari pesawat ke terminal, atau dari satu terminal ke terminal yang lainnya. Di beberapa Bandar udara bis hanya dapat digunakan untuk penumpang yang berada di lantai dasar, apabila berada di lantai 2 biasanya penumpang menggunakan fasilitas garbarata, bis terkadang disebut sebagai *mobile lounges*. Didalam dunia penerbangan kita mengenal yang namanya Bus penumpang yang dioperasikan didalam bandara adalah bus-bus yang dimodifikasi sedemikian rupa untuk mengangkut penumpang, dari ruang tunggu keberangkatan kepesawat atau dari pesawat yang tidak menggunakan garbarata dengan menggunakan bis keruang kedatangan.

Bus-bus tersebut dioperasikan oleh penerbangan/GH dari penerbangan itu sendiri, hal ini dimaksudkan untuk mempercepat pergerakan penumpang dari ruang tunggu kepesawat, begitupun sebaliknya. Bus beroperasi mengikuti jam-jam operational pesawat tersebut, jadi setiap penerbangan yang berangkat paling pagi/penerbangan yang terlambat pada malam hari pasti terlayani oleh bus ini. Hal ini adalah bagian dari bentuk pelayanan dari penerbangan itu sendiri / yang dilayani oleh *Ground Handling*.

#### **1.4.1.6. Passanger Boarding Stairs**

*Passenger boarding stairs* terkadang disebut tangga udara, digunakan untuk mengangkut penumpang dari darat ke kabin pesawat. Semenjak banyak pesawat yang memiliki pintu pesawat yang tinggi dari darat, tangga membantu penumpang naik dan turun dengan aman serta efisien. Ada beberapa tangga yang seperti eskalator sehingga mempermudah penumpang, ada juga tangga yang biasa saja. Banyak tangga yang dapat menyesuaikan ketinggian tangga dengan ketinggian pesawat.

Namun demikian, meskipun keberadaan garbarata menjadi penanda modernnya sebuah bandara, ada alasan tertentu mengapa garbarata tidak dipasang, antara lain karena ketersediaan lahan parkir, padatnya jadwal penerbangan dan

penggunaan garbarata. Ada satu waktu di mana ketika penumpang menginginkan garbarat, terkadang menyebabkan terlambatnya penerbangan karena garbarata perlu persiapan memasangkan ke mulut pintu pesawat.

#### **1.4.2. Visi dan Misi Perusahaan**

Visi dan Misi perusahaan PT. Asisten Semesta Angkasa ( PT.ASA) adalah sebagai berikut

##### **1.4.2.1. Visi**

Menjadi perusahaan penyedia jasa pelayanan darat yang terkemuka dan mampu bersaing di kawasan nasional

##### **1.4.2.2. Misi**

Misi perusahaan adalah: 1) Melaksanakan pelayanan jasa *Ground Handling* yang berkualitas, berdedikasi tinggi terhadap budaya kerja, dan bertanggung jawab penuh terhadap setiap pekerjaan; 2) Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dengan mengutamakan ketepatan waktu, keselamatan, kelancaran, kebersihan dan kenyamanan armada; 3) Memberikan pelayanan yang berkesinambungan dengan orientasi kepuasan pelanggan sebagai mitra kerja airline.

##### **1.4.2.3. Logo Perusahaan**



Gambar 1.3 Logo Perusahaan

Logo yang dipilih oleh perusahaan menciptakan identitas yang unik dan mudah dibedakan dengan perusahaan kompetitor atau pesaing. Logo perusahaan juga memperlihatkan filosofi, visi dan misi dari perusahaan. Sehingga sejalan dengan strategi *marketing mix* yang telah ditetapkan oleh perusahaan.