

**KEGIATAN PUBLIC RELATIONS PT BATAVIA AIR  
DALAM MEMBANGUN KOMUNIKASI DAN KOORDINASI  
ANTARA DAERAH DAN PUSAT TERHADAP DIVISI  
PELAYANAN DARAT ANGKUTAN UDARA**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan sebagai syarat pemenuhan nilai  
Matakuliah Praktek Kerja Lapangan Program Studi  
Strata-1 Fakultas Ilmu Komunikasi

**Oleh**

**Yumei**

**NIM : 2007 – 52 - 095**

**Konsentrasi : Hubungan Masyarakat**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL  
JAKARTA 2010**

**UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**KONSENTRASI ILMU HUBUNGAN MASYARAKAT**

**TANDA PERSETUJUAN SIDANG**

Nama : Yumei  
N. I. M : 2007 – 52 – 095  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat  
Judul : Kegiatan Public Relations PT Batavia Air Dalam Membangun  
Komunikasi dan Koordinasi Antara Daerah dan Pusat Terhadap Divisi  
Pelayanan Darat Angkutan Udara

Jakarta, 14 Agustus 2010  
Ketua Bidang Konsentrasi,

**(Sumartono, S.Sos, M.Si)**

Pembimbing Lapangan,

Pembimbing Materi,

**(Yoseph Lukman)**

**( Drs. Dani Vardiansyah, M.Si)**

**UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**KONSENTRASI ILMU HUBUNGAN MASYARAKAT**

**TANDA PENGESAHAN SIDANG**  
**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Telah diuji di Jakarta,

Dinyatakan : (Lulus / Tidak Lulus)

Nama : Yumei

N. I. M : 2007 – 52 – 095

Judul : Kegiatan Public Relations PT Batavia Air Dalam Membangun  
Komunikasi dan Koordinasi Antara Daerah dan Pusat Terhadap Divisi  
Pelayanan Darat Angkutan Udara

Sidang Penguji,

Penguji 1,

Penguji 2,

(Sumartono, S.Sos, M.Si)

( Drs. Dani Vardiansyah, M.Si)

## ABSTRAK

- Nama/NIM : Yumei / 2007 – 52 – 095
- Judul : Kegiatan Public Relations PT Batavia Air Dalam Membangun Komunikasi dan Koordinasi Antara Daerah dan Pusat Terhadap Divisi Pelayanan Darat Angkutan Udara
- Kata Kunci : GSE, koordinasi GSE
- Daftar Pustaka : 8 judul 1996 – 2008

Karya tulis ini dimaksudkan sebagai Laporan atas Praktik Kerja Lapangan yang penulis lakukan di PT. Batavia Air dari tanggal 08 Maret 2010 – 09 April 2010, yakni menyangkut komunikasi dan koordinasi antara daerah dan pusat terhadap divisi pelayanan darat angkutan udara.

Laporan ini membahas tentang apa yang penulis lakukan selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di PT. Batavia Air yakni mulai dari mengetahui kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan bagian GSE PT. Batavia Air dalam berkomunikasi dan berkoordinasi sampai perencanaan dan pelaksanaan komunikasi dan koordinasi di lapangan.

Berdasarkan apa yang telah penulis lakukan dan amati selama Praktik Kerja Lapangan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan *internal public relations* sangat penting dalam kegiatan pelayanan darat angkutan udara, sehingga penulis memakai teori *public relations* di dalam membuat program-program komunikasi dan koordinasi divisi GSE di PT Batavia Air. Untuk itu, penulis menyarankan agar setiap bagian melakukan kegiatan *internal public relations* dalam bagian pekerjaannya.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemampuan dan kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran tentang Aktifitas kegiatan pelayanan darat angkutan udara dalam program komunikasi dan koordinasi di PT Batavia Air Divisi *Ground Support Equipment (GSE)*. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program strata satu Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta. KKP ini merupakan penerapan ilmu komunikasi yang penulis peroleh dalam perkuliahan.

Penulis menyadari banyak mendapat bantuan baik materil dan moril dari berbagai pihak. Karena itu, penulis perlu menyampaikan terima kasih kepada :

1. Orangtua dan keluarga besar saya yang terus mendoakan dan memberikan dorongan semangat agar sukses dalam perkuliahan.
2. Anak-anak saya ; Andreas Rivaldy dan Laura Cecilia yang memotivasi saya dalam menyelesaikan perkuliahan.
3. Bapak Israfulhayat, SH kabag Biro Hukum Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang telah memberikan motivasi dan informasi tentang peraturan angkutan udara dan membantu dalam penyusunan laporan ini.

4. Bapak Drs Dani Vardiansyah M.Si, selaku Dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk-petunjuk yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikannya laporan ini.
5. Yoseph Lukman, selaku *General Manager* PT Batavia Air Jakarta beserta karyawan/karyawati yang telah banyak memberikan informasi yang dibutuhkan penulis sehingga terselesaikannya laporan ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Indonusa Esa Unggul yang telah membimbing dan memberikan bekal pengetahuan selama perkuliahan.
7. Kakak-kakak ; Yulia Herlim, Yudi Halim, Yusenjaya Halim, Yuhanes Halim serta semua Kakak Ipar.
8. Semua rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonusa Esa Unggul Angkatan 2007.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 14 Agustus 2010

**Yumei**

# DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Tujuan Kuliah Kerja Praktek .....	6
I.3. Manfaat Kuliah Kerja Praktek .....	7
I.3.1 Kegunaan Praktis .....	8
I.3.2 Kegunaan Teoritis .....	8
I.4. Lokasi dan Waktu Kuliah Kerja Praktek .....	8
I.4.1. Lokasi Praktek Kerja Lapangan .....	8
I.4.2. Waktu Praktek Kerja Lapangan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II. Kerangka Teori .....	9
II.1. Definisi Public relations .....	9
II.2. Fungsi dan tugas <i>Public Relations</i> .....	10
II.3. Definisi Komunikasi Organisasi .....	12
II.4. Membangun Komunikasi Internal Perusahaan .....	16
II.5. Gambaran Umum Membangun Komunikasi dan Koordinasi .....	18
BAB III GAMBARAN UMUM .....	20
III.1. Gambaran Singkat PT Batavia Air .....	21
III.1.1. Visi .....	21
III.1.2. Misi .....	21
III.1.3. Bisnis Utama .....	21
III.2. Gambaran Singkat Divisi Ground Support Equipment (GSE) PT Batavia Air ...	23
III.2.1. Struktur dan Ruang Lingkup Kerja Divisi GSE .....	24
BAB IV PEMBAHASAN PRAKTEK KERJA .....	29
IV.1. Kegiatan Membangun Komunikasi Dan Koordinasi .....	29
IV.1.2. Program Pendataan Peralatan Dan Personil .....	31
IV.1.3. Pemetaan Wewenang Dan Tanggung Jawab. ....	33
IV.1.4. Program Ucapan Salam Atau Ucapan Terimakasih .....	35
IV.1.5. Program Latihan dan Pertandingan Olahraga .....	37
IV.2. Ruang Lingkup dan Aktivitas Kegiatan Internal Public relations Di GSE .....	38
IV.2.1. Ruang lingkup .....	38
IV.2.2. Aktifitas Selama Kegiatan KKP .....	40

IV.3.	Aktivitas Kegiatan Inventarisasi dan program Kerja GSE .....	41
IV.4.	Kelebihan dan Kekurangan Kegiatan Komunikasi dan Koordinasi GSE .....	41
IV.4.1.	Kelebihan .....	42
IV.4.2.	Kekurangan .....	42
BAB V PENUTUP .....		44
V.1.	Kesimpulan .....	45
V.2.	Saran .....	45

## **DAFTAR TABEL**

Gambar 1. Tabel Armada Batavia Air .....	20
Gambar 2. Logo PT Batavia Air .....	22
Bagan 1. Struktur Organisasi GSE PT Batavia Air .....	28

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Bandara Soekarno Hatta adalah sebagai bandara internasional Negara Republik Indonesia yang dikenal oleh seluruh negara di dunia dimana pengguna jasa transportasi internasional menginjakkan kakinya di negara kesatuan RI. Hal ini menunjukkan kepada dunia luar bagaimana cermin kehidupan masyarakat Indonesia yang ramah tamah dan bersahaja menyambut bangsa bangsa lain.

Dalam hal ini peranan PT Angkasa Pura II sebagai .pengelola bandara telah berhasil mewujudkan apa yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari kepercayaan para pengguna jasa transportasi yang lebih banyak memilih jasa penerbangan dibanding jasa transportasi lainnya. Peningkatan tersebut terlihat jelas dari lonjakan penumpang setiap tahunnya.

Selain peranan PT Angkasa Pura II, para perusahaan penerbangan juga turut aktif dalam mencapai sukses sekarang ini. Para perusahaan penerbangan berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan.

Dalam hal ini PT Batavia Air berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin demi kenyamanan para pengguna jasa penerbangan Batavia Air dengan meningkatkan pelayanan dan menekan gangguan operasional di lapangan yang mengakibatkan keterlambatan jadwal penerbangan dan lain sebagainya.

Jasa penerbangan saat ini banyak sekali mengalami gangguan dalam pelaksanaan pelayanan darat angkutan udara yang menurut Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara NOMOR: SKEP/75 / III / 2001 meliputi :

- Parkir pesawat,
- Pengangkutan bagasi penumpang dari dan ke pesawat,
- Pengantaran penumpang dengan bus dari ruang tunggu ke pesawat,
- Mendorong pesawat ke landasan pacu
- Penyediaan *ground power unit* (gpu)
- Penyediaan Tangga pesawat
- dll

Dengan adanya gangguan-gangguan diatas yang mengakibatkan keterlambatan jadwal penerbangan maka akan berakibat pada kurangnya minat publik pada jasa penerbangan PT Batavia Air.

Jasa pelayanan tersebut biasanya dilakukan oleh perusahaan jasa pelayanan darat angkutan udara atau biasa disebut *Ground Support Equipment (GSE)* yang mempunyai badan hukum seperti perusahaan jasa Gapura, JAS, Kokapura, BMA, DPD dll. PT Batavia Air sebagai perusahaan pelayanan jasa penerbangan mempunyai jumlah penerbangan yang hampir mencapai 120 penerbangan setiap harinya. Pada tanggal 24 September 2008 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara telah mengizinkan PT Metro Batavia untuk melakukan kegiatan pelayanan darat angkutan udara dengan ijin no. AU.6219/DKP.2023/08. Pada saat ini PT Batavia Air masih mengalami kendala dalam pengkoordinasian antara GSE pusat dan GSE di daerah.

*General Manager* PT Batavia Air saat ini berusaha untuk membenahi GSE di Bandara Int' Soekarno – Hatta. Mengingat sampai saat ini belum *terinventarisirnya* data peralatan di daerah dan terpusatnya saluran data dan informasi di GSE pusat dan sering menimbulkan dampak komunikasi yang tidak kondusif antara penanggung jawab daerah dan penanggung jawab pusat karena kesalah pahaman informasi data peralatan yang ada saat ini.

Dalam hal ini penulis memilih kegiatan di divisi pelayanan darat angkutan udara (GSE) karena penulis melihat kegiatan GSE sangat penting sebagai kegiatan pendukung penerbangan. Jika komunikasi dan pengkoordinasian yang dilakukan oleh GSE tidak terarah dan terpusat maka akan mengakibatkan keterlambatan penerbangan secara berurutan.

Walaupun bukan di Divisi Kehumasan, penulis memakai teori-teori *internal public relations* dalam kegiatan dan program yang akan *diimplimentasikan* di Divisi GSE. Komunikasi dan koordinasi di Divisi GSE PT Batavia Air adalah secara teoritis, *public relations* (PR) memang bukan sebagai pelaksana dari kegiatan-kegiatan komunikasi dan koordinasi di dalam Divisi GSE. Tetapi tugas, fungsi, ruang lingkupnya ada dan dilaksanakan secara praktis oleh penulis dan Divisi GSE.

Selain itu anggota GSE juga sangat penting sebagai pelaksana kegiatan, oleh sebab itulah kondisi kerja harus dijaga dan diperhatikan agar selalu tercipta suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi semua karyawan yang melakukan kegiatan. Dari kondisi nyaman tersebut diharapkan karyawan akan loyal terhadap perusahaan dengan memberikan hasil kerja yang maksimal.

Di PT Batavia Air Penulis tidak ditempatkan pada Divisi Kehumasan, akan tetapi penulis menilai sangat penting mencoba untuk memperbaiki sistem komunikasi antara GSE pusat dan GSE daerah dengan selalu meminta informasi dan data secara berkala kepada perwakilan tiap-tiap daerah terhadap anggota ataupun peralatan penunjang agar selalu terpantau kebutuhan dan kesiapannya dalam melakukan pelayanan darat angkutan udara. Karenanya penulis ingin melihat dan melaksanakan sendiri prinsip-prinsip *internal public relations* secara fungsional didalam praktek kerja pelayanan darat angkutan udara (GSE) tersebut.

Penulis juga ingin membangun sistem komunikasi antara bawahan dengan atasan, atasan dengan bawahan ataupun teman sejawat dengan membuat program hiburan dan kesempatan bersantai bagi karyawannya, meningkatkan kebersihan, serta keindahan perusahaan dan lingkungannya, mengintegrasikan keluarga pegawai kedalam kehidupan perusahaan, memelihara kesejahteraan pegawai sebagai bentuk kegiatan. Salah satu bentuk programnya adalah dengan adanya program mancing bersama, lomba 17 Agustusan, olah raga bersama dll.

Salah satu contoh mengapa dibutuhkan data yang akurat tiap bulannya adalah pada data jumlah kendaraan GSE di Surabaya dinilai cukup untuk melayani, akan tetapi beberapa kendaraan yang rusak dan tidak dapat diperbaiki di Surabaya tidak dikomunikasikan dengan GSE pusat. Ketika pelaksanaan pelayanan, peralatan tidak mencukupi. Menurut Inspector GSE pusat, terlambatnya pemberitahuan yang masuk ke GSE Jakarta perihal kerusakan kerusakan GSE di Surabaya mengakibatkan tertundanya jam penerbangan dari waktu yang ditetapkan. Seperti yang terjadi pada tanggal 26 April 2010 dikarenakan kendaraan untuk menarik bagasi penumpang ke pesawat mengalami kerusakan.

Pada rapat tanggal 08 Maret 2010 dengan seluruh *supervisor* GSE dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan tidak terarah, terkadang tidak tepat sasaran dan bahkan yang bukan tanggung jawab dan wewenangnya

ikut andil dalam penentuan keputusan. Hal ini terkadang di sebabkan beberapa hal di antaranya :

- Kurang puasnya atasan terhadap bawahan sehingga atasan lebih senang mengkomunikasikan pekerjaan dengan level yang di bawahnya lagi.

Contoh :

kurang puasnya *General Manager* dengan kinerja *Manager GSE*, dia lebih sering berinteraksi dengan *supervisor GSE*.

- *Supervisor* lebih pintar mengambil kesempatan dan memanfaatkan situasi ke *General Manager* dan sering melangkahi wewenang *manager*. dll.

Pada saat ini penulis ditempatkan untuk membantu *General Manager* dalam membenahan peralatan GSE tersebut baik di dalam dan luar kota. Mendata ulang peralatan di pusat dan daerah kemudian membuat file tersendiri yang akan dievaluasi setiap bulannya. Selain itu juga membentuk jalur komunikasi yang benar dan sesuai dengan jenjang struktur komunikasi keorganisasian. Kebijakan ini juga sebagai sosialisasi pemusatan data dan informasi peralatan GSE di Bandara Int' Soekarno - Hatta Tangerang.

## **I.2. Tujuan Kuliah Kerja Praktek**

Tujuan laporan ini penulis ingin mengimplementasikan ilmu yang didapat di tempat penulis menimba ilmu yaitu di Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta

jurusan kehumasan dan dapat mengevaluasi secara langsung antara teori dan praktek *public relations* yang telah dikuasai. Selain itu juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan darat angkutan udara di Bandara Int' Soekarno - Hatta.

### **I.3. Manfaat Kuliah Kerja Praktek**

Dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi manfaat tersendiri bagi pembaca, dikarenakan dalam penulisannya juga didasarkan pada teori- teori *public relations* yang sudah ada yang ada kaitannya dengan komunikasi organisasi dimana aliran komunikasinya adalah dari atasan ke bawah, dari bawah keatas maupun sejajar.

Selain itu juga diharapkan kepada pembaca agar laporan ini berguna dan menjadi masukan tersendiri dalam kegiatan proses belajar mengajar. Sehingga kegunaan dari penulisan laporan ini dapat memiliki peran yang maksimal, baik bagi penulis maupun pembaca. Antara lain penggunaan laporan yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi para pembaca yang akan melakukan kuliah kerja praktek (KKP). Selain itu melalui hasil KKP yang telah dilakukan maka kegunaan lain yang akan diperoleh bagi pembaca adalah kegunaan praktis dan kegunaan teoritis.

### **I.3.1 Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis yang dapat diperoleh melalui hasil KKP ini antara lain adalah dapat sebagai gambaran bagi mahasiswa yang ingin melakukan KKP seperti apa yang telah dilakukan oleh penulis.

### **I.3.2 Kegunaan Teoritis**

Sedangkan kegunaan teoritis yang dapat diperoleh melalui laporan ini adalah bahwa mahasiswa dapat mempergunakan laporan ini sebagai acuan dalam menyusun laporan serta sebagai penambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dalam berkomunikasi dengan internal perusahaan.

## **I.4. Lokasi dan Waktu Kuliah Kerja Praktek**

### **I.4.1. Lokasi Praktek Kerja Lapangan**

Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT. Batavia Air Bandara Int' Soekarno – Hatta Terminal 1B.

### **I.4.2. Waktu Praktek Kerja Lapangan**

Penulis melakukan praktek kerja lapangan mulai tanggal 08 Maret – 09 April 2010, dari hari Senin sampai hari Sabtu. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dimulai pada pukul 08.00 hingga 17.00.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II. Kerangka Teori**

##### **II.1. Definisi Public relations**

*Public relations* (PR) atau kadang disebut dengan istilah Hubungan Masyarakat (Humas) memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah organisasi, terutama bila organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas.

Dalam buku kehumasan karya Anggoro (2005;1) yang disebutkan bahwa:

“...Pada dasarnya, humas (hubungan masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi baik organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun yang bersifat non komersial...Kebutuhan akan kehadirannya tidak dapat dicegah, terlepas dari kita suka atau tidak. Karena humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif. Arti penting humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan “banjir informasi” seperti saat ini,

Saat ini penulis melihat, pertumbuhan *public relations* sangat pesat dan bertambah maju. Hal ini karena kebutuhan akan *public relations* sangat tinggi. Sebagian besar perusahaan atau organisasi memakai PR dalam perusahaan atau organisasinya. Bahkan saat ini tersedia jasa konsultan PR atau humas. Hal ini membuktikan bahwa pekerjaan PR sangat dibutuhkan oleh perusahaan.

Sehubungan dengan hal di atas bahwa PR (*Public Relations*) merupakan sarana yang menjembatani antara suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang atau karyawan yang ada di dalam perusahaan itu.

Dari dua pendapat di atas disimpulkan bahwa *Public Relations* merupakan proses komunikasi yang direncanakan dan bersifat persuasif melalui berbagai sarana baik melalui media maupun event-event tertentu, sehingga berdampak pada perubahan perilaku publik sesuai dengan yang dikehendaki suatu perusahaan atau organisasi yang bersangkutan. Kegiatan *Public Relations* merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam sebuah organisasi, hal ini berkaitan dengan penyebaran informasi yang akurat dan pembangunan citra organisasi atau membangun citra perusahaan.

## **II.2. Fungsi dan tugas *Public Relations***

Menurut Suhadi (2004;78) seorang PR juga harus mampu memberikan hiburan dan kesempatan bersantai bagi karyawannya, meningkatkan kebersihan, serta keindahan perusahaan dan lingkungannya, mengintegrasikan keluarga pegawai kedalam kehidupan perusahaan, memelihara kesejahteraan pegawai. Dalam pelaksanaan tergantung pada besar kecil perusahaan serta skala prioritas.

Berdasarkan pendapat di atas, PR atau Humas berperan sebagai penunjang *management*, aktivitas organisasi dan demi tercapainya tujuan bersama dalam

organisasi maka ruang lingkup PR serta tugasnya dalam organisasi meliputi aktivitas sebagai berikut:

1. Membina hubungan kedalam (*Public Internal*)

Publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri seperti pemegang saham, pemilik perusahaan, karyawan dan keluarga karyawan

2. Membina hubungan keluar (*Public External*)

Publik yang berada diluar organisasi atau masyarakat umum. seperti pemerintah, masyarakat, media massa, konsumen, dll.

Dengan demikian peran/fungsi PR bersifat dua arah yaitu berorientasi ke dalam dan keluar dimana seorang PR harus mampu menjaga kondisi hubungan internal perusahaan tetap stabil antara para karyawan dengan pemilik perusahaan atau manajemen serta menjaga hubungan keluar seperti dengan pihak pemerintah, masyarakat, media dll.

Karena saat ini penulis melakukan kuliah kerja praktek (KKP) di PT Batavia Air pada bagian GSE yang tidak berhubungan secara langsung dengan *Public External*, penulis ingin mempraktekan teori *Internal public relations* yang dipelajari di tempat penulis mendapatkan ilmu *Public Relation* di Universitas Indonusa Esa Unggul jurusan Kehumasan.

Kegiatan *Internal public relations* yang penulis bangun ini adalah menjaga kondisi hubungan antara perusahaan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan, para pemilik saham/modal, menciptakan komunikasi efektif, meluruskan kesalahpahaman, keserasian hubungan pimpinan dan bawahan baik secara vertikal ataupun horizontal, sehingga tercipta hubungan yang kondusif dalam mencapai tujuan perusahaan. Hasil yang diharapkanpun menjadi lebih optimal.

Dalam KKP ini penulis mengambil landasan teori *internal public relations* di atas sebagai dasar kegiatan di PT Batavia Air. Penulis menilai bahwa suasana kerja yang harmonis dan nyaman mempengaruhi hasil yang dicapai oleh para karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam bekerja. Selain landasan di atas penulis juga mengambil landasan teori komunikasi organisasi sebagai penerapan dalam praktek di lapangan.

### **II.3. Definisi Komunikasi Organisasi**

Pengertian komunikasi menurut Fajar (2009;121) adalah :

“...Salah satu definisi menyebutkan bahwa organisasi merupakan suatu kumpulan atau sistem individual yang melalui satu hirarki jenjang dan pembagian kerja, berupa mencapai tujuan yang ditetapkan....”

Dari kesimpulan di atas digambarkan bahwa dalam suatu organisasi ada suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang mempunyai posisi yang berbeda dan jelas tanggung jawab, wewenang serta tugasnya. Syarat dalam organisasi adalah semua bagian harus bekerja dan mempunyai tugas masing-masing.

Komunikasi organisasi antara lain menyangkut struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi. Komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain meliputi arus komunikasi vertikal dan horisontal.

Dalam bukunya Pace dan Faules (2006;114) mengungkapkan “Pertanyaan yang telah lama menjadi teka-teki bagi para manajer adalah, “Mengapa sebagian orang bekerja keras, sementara yang lainnya bekerja sesedikit mungkin?” Jawabannya terletak pada sejauh mana orang mau mengarahkan perilaku mereka kepada suatu tujuan”.

Penulis melihat, bagaimana motivasi sangat berperan penting dalam menciptakan suatu pola kerja yang diharapkan oleh perusahaan yaitu memaksimalkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut kesimpulan penulis, motivasi dapat di bangun dari berbagai sumber, bisa dari keinginan dihargai dibidang pekerjaannya, mendapatkan pujian dari atasan, dari peningkatan bonus dan upah yang diharapkan dan lain-lain.

Oleh karena itu penulis ingin membangun *internal public relations* dalam divisi GSE sebagai kegiatan yang dapat memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya agar lebih baik dan lebih sempurna lagi.

Mengutip buku karya Ruslan (2007;26)

“Pengertian organisasi menurut Thomas J. Atchison dan Wiston adalah sistem yang dipolakan orang untuk melaksanakan tujuan atau untuk mencapai sasaran. Dan organisasi adalah sistem dari kegiatan manusia yang saling bekerjasama. Di samping itu, peranan komunikasi dalam manajemen dewasa ini berada di tingkat penting dalam terciptanya hubungan komunikasi antar manajemen dan para karyawannya, antara pimpinan manajemen dengan pemilik perusahaan dan sebaliknya.....”

Menurut buku berjudul Sosiologi Komunikasi yang tulis oleh Bungin (2008;275)

fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai sistem proses informasi (information). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu.

Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, ijin cuti, dan sebagainya.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi. *Pertama*, atasan atau orang-

orang yang berada dalam tatanan manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Di samping itu mereka juga mempunyai wewenang untuk memberikan perintah sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapisan atas supaya perintah-perintah mereka dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun demikian sikap bawahan dalam menjalankan perintah banyak tergantung pada :

- Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
- Kekuatan pimpinan dalam memberikan sanksi.
- Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai pimpinan.
- Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.

*Kedua*, berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif biasanya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh untuk dilaksanakan.

### 3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Adanya kenyataan ini maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk *memersuasi* bawahan daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan dengan sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding jika pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

### 4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal, seperti buletin khusus perusahaan, laporan kemajuan perusahaan dan lain lain. Kedua adalah saluran informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Dari pendapat diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa, dalam hubungannya kegiatan *Internal public relations* harus didukung oleh teori-teori keorganisasian.

Karena penulis melihat proses pengorganisasian yang dikemukakan oleh Bungin (2008) sangat penting dalam praktek *Internal public relations*.

fungsi komunikasi organisasi sebagai pengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya, dengan tujuan memberikan pengertian, penerimaan dan kerjasama dengan publiknya. Dalam *internal public relations* antara organisasi dengan karyawannya ataupun dengan keluarga karyawan. Agar tujuan tersebut berhasil, penulis senantiasa melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini karyawan terhadap perusahaan.

#### **II.4. Membangun Komunikasi Internal Perusahaan**

Setelah mendapat referensi dari beberapa sumber di atas, penulis melihat kegiatan *Internal Public relations* memegang peranan penting mengelola komunikasi dalam perusahaan agar selalu terjalin dengan baik. PR juga harus dapat mencari upaya memecahkan permasalahan yang terjadi di dalam internal perusahaan.

Pada awal penulis melakukan praktek kerja, penulis melihat adanya ketidak harmonisan dan tidak adanya arah komunikasi yang benar antara atasan dengan bawahan. Pada rapat hari Rabu tanggal 02 Juni 2010, rapat dihadiri oleh *General Manager, inspector* GSE, dan staff operasional lainnya. Saat itu *inspector* mengajukan permintaan HT sejumlah 5 unit yang akan di tempatkan di setiap *bus apron* agar komunikasi supir bus berjalan lancar dalam memberikan informasi

posisi bus. Pada saat permintaan ditolak oleh *General Manager* dengan menimbang frekwensi yang sangat padat dan akan mempengaruhi operasional yang lain, keesokan harinya *inspector* GSE mengajukan permintaan langsung ke kantor pusat dan mendapat persetujuan dari bagian pembelanjaan. Penulis melihat hal ini sebagai ancaman dalam tubuh perusahaan. Demikian juga pada perwakilan GSE di daerah, permohonan pengadaan peralatan GSE diajukan oleh *distric manager* langsung kepada *manager purchasing* di pusat, sehingga data peralatan GSE yang ada di daerah tidak terkontrol oleh GSE pusat.

Untuk menghindari hal-hal tersebut di atas terulang kembali, penulis merencanakan program komunikasi dengan menerapkan fungsi komunikasi terhadap GSE PT Batavia Air yang ditulis oleh Bungin (2008) dimana komunikasi sebagai fungsi Informatif, Regulatif, Persuasif dan Integratif dengan membuat program pemetaan jalur komunikasi antara atasan dengan bawahan dengan menutup akses ke pusat kepada para *inspector* dalam hal pengadaan barang bila tanpa sepengetahuan dan tanpa persetujuan dari atasannya. Melakukan pendataan peralatan dan anggota GSE, program rapat tahunan bulanan mingguan dan harian, program olahraga bersama, darmawisata pertandingan olahraga, perlombaan pada acara khusus seperti pada hari kemerdekaan Indonesia tanggal 17 Agustus dan program acara buka puasa bersama pada bulan Ramadhan.

## **II.5. Gambaran Umum Membangun Komunikasi dan Koordinasi**

Program yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang ada hubungannya dengan membangun komunikasi antara GSE pusat dan GSE daerah serta menampung keluhan mereka kepada perusahaan yang menimbulkan sikap tidak adanya totalitas kerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Kegiatan *internal Public relations* ini dilakukan dalam rangka membangun komunikasi dua arah yang baik antara perusahaan dengan karyawan, antara atasan kepada bawahan, dari bawahan kepada atasan dan sesama tingkat jajaran agar pelaksanaan kegiatan dalam mencapai tujuan berlangsung lancar dan baik sesuai dengan apa yang di harapkan.

Dalam KKP ini, yang dimaksud dengan kegiatan komunikasi dan koordinasi yang terkait dengan *internal Public relations* khususnya adalah kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Program pendataan dan audit terhadap jumlah, kelayakan, masa aktif sertikasi peralatan dan anggota/ SDM pusat dan daerah.(Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara NOMOR: SKEP/ 75 / III / 2001)

2. Pemetaan jalur komunikasi antara atasan dan bawahan dalam hal kebijaksanaan, tanggung jawab dan wewenang.
3. Program sosialisasi kebijakan dan peraturan baru Divisi GSE kepada pusat dan daerah tentang serah terima tanggung jawab peralatan penunjang antar grup.
4. Program ucapan salam kepada atasan atau bawahan dan ucapan terimakasih dari atasan kepada bawahan atas hasil yang sudah dicapai atau yang diberikan.
5. Program pertandingan olahraga dan darmawisata

Penulis akan mengurai tentang kegiatan di atas yang dilakukan didalam PT Batavia Air khususnya divisi pelayanan darat angkutan udara / *ground support equipment* (GSE) baik peralatan maupun anggota terkait. Program inilah yang kemudian dimaksud oleh penulis sebagai kegiatan *internal public relations* dalam komunikasi dan koordinasi.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM

#### III.1. Gambaran Singkat PT Batavia Air

Batavia Air (nama resmi: PT. Metro Batavia) adalah sebuah [maskapai penerbangan](#) di [Indonesia](#). Batavia Air mulai beroperasi pada tanggal [5 Januari 2002](#), memulai dengan satu buah pesawat [Fokker F28](#) dan dua buah [Boeing 737-200](#). Batavia Air memiliki [kode IATA](#): Y6 dan [kode ICAO](#): BTV serta tanda panggil : "Batavia".

ARMADA BATAVIA AIR			
Jenis Pesawat Udara	Jumlah	Kursi	Rute Catatan
<a href="#">Airbus A319-100</a>	2	156	Rute Domestik
<a href="#">Airbus A320-200</a>	7	180	Rute Domestik dan internasional
<a href="#">Airbus A330-200</a>	2	320	<a href="#">Jakarta</a> , <a href="#">Manado</a> , <a href="#">Medan</a> and <a href="#">Jeddah</a>
<a href="#">Boeing 737-200</a>	4	118	Rute Domestik
<a href="#">Boeing 737-300</a>	15	149	Rute Domestik dan internasional
<a href="#">Boeing 737-400</a>	10	168	Rute Domestik dan internasional
<b>Total 40 Data tanggal: 31 Maret 2010</b>			

### **III.1.1. Visi**

Visi dari Batavia Air adalah sebagai airline yang selalu dan akan terus mengedepankan aspek keamanan dan keselamatan Penerbangan, dimana secara internal karyawan Batavia Air mempunyai semboyan untuk keselamatan penerbangan yaitu “ *Safety and Service are Our Priority* “.

### **III.1.2. Misi**

Misi Batavia Air adalah memberikan sumbangsih untuk perkembangan transportasi udara di Negara Republik Indonesia. Maka untuk mewujudkannya, Batavia Air di awal tahun ini telah dan akan menambah beberapa rute penerbangan baru di dalam negeri dan di luar negeri.

### **III.1.3. Bisnis Utama**

Batavia Air adalah perusahaan penerbangan dengan bisnis utamanya menjual pelayanan jasa angkutan penumpang udara yang didirikan oleh Yudiawan Tansari, saat ini dia berencana untuk mengambil kursi belakang dari karir diindustri perjalanan udara, putrinya Alice Tansari kepada *mergermarket*. Batavia Air adalah pembawa anggaran di Indonesia dengan penerbangan ke sekitar 30 tujuan domestik dan penerbangan internasional ke Malaysia, Cina, Singapore dan Jeddah.

Gambar 3.1

Logo Perusahaan

sumber : Arsip Perusahaan

PT. METRO BATAVIA



### **III.2. Gambaran Singkat Divisi Ground Support Equipment (GSE) PT Batavia Air**

Pelayanan darat angkutan udara biasa disebut dengan *ground support equipment* atau disingkat dengan GSE adalah divisi yang meliputi :

- Parkir pesawat
- Pengangkutan bagasi penumpang dari dan ke pesawat
- Pengantaran penumpang dengan bus dari ruang tunggu ke pesawat
- Mendorong pesawat ke landasan pacu
- Penyediaan *ground power unit* (gpu)
- Penyediaan Tangga pesawat
- dll

Pelayanan tersebut biasanya dilakukan oleh perusahaan jasa yang mempunyai badan hukum seperti perusahaan jasa Gapura, JAS, Kokapura, BMA, DPD dll. PT Batavia Air sebagai perusahaan pelayanan jasa penerbangan mempunyai jumlah penerbangan yang hampir mencapai 120 penerbangan setiap harinya. PT Batavia Air juga telah mempunyai ijin dan sertifikasi dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk melaksanakan sendiri kegiatan tersebut. Pada saat ini PT Batavia Air masih mengalami kendala dalam pengkoordinasian antara GSE pusat dan GSE di daerah.

### III.2.1. Struktur dan Ruang Lingkup Kerja Divisi GSE

#### A. *General Manager*

- Penanggung jawab seluruh operasional dari mulai penjualan tiket, *chek in*, pelayanan darat angkutan udara sampai pesawat di Bandara.

#### B. *Manager GSE*

- Penanggung jawab Divisi GSE kepada *General Manager*.
- Pengambil keputusan terhadap kegiatan kegiatan operasional pegawai GSE.
- Mengevaluasi hasil kerja *inspector* dan membuat laporan kepada *General Manager*.
- Membuat perencanaan komunikasi terpadu dan terarah yang berpusat di GSE Bandara Soekarno – Hatta Jakarta.
- Pengkoordinasian persiapan pembukaan kegiatan pelayanan darat angkutan udara di daerah.

Karena saat ini posisi *Manager GSE* PT Batavia Air belum ada, penulis ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan kegiatan posisi *Manager GSE*

dibantu oleh *inspector* GSE di antaranya mengevaluasi hasil kerja *inspector* serta membuat program komunikasi terpadu dan terarah yang berpusat di GSE Bandara Soekarno – Hatta Jakarta.

C. *Inspector* GSE

- Penanggung jawab terhadap peralatan GSE
- Penanggung jawab terhadap anggota GSE
- Pengambil keputusan terhadap pembagian grup dan jadwal libur karyawan GSE maupun penunjukan *supervisor* grup.

D. Staff Administrasi GSE

- Mendata semua peralatan dan anggota GSE baik di pusat maupun di daerah.
- Membuat file surat keluar dan surat masuk.
- Membuat surat permohonan baik kepada perusahaan dalam bentuk *internal memo* ataupun kepada instansi luar seperti PT Angkasa Pura II ataupun Administrator Bandara.
- Mendata sertifikasi peralatan dan anggota GSE.

E. *Supervisor* / kepala grup

- Pengontrol kinerja anggota GSE
- Pengkoordinasi kegiatan anggota grupnya
- Bertanggung jawab terhadap masing-masing anggota grup
- Mengatur anggotanya kepada masing masing peralatan.

F. Anggota GSE

- *Operator* yang menjalankan peralatan GSE, seperti bus, *pushback*, BTT (*baggage Towing Tractor*), *wingsman*, GPU/ GTC, BCL (*Bagage Conveyor Loading*) dll.

Keterangan :

*BTT* : Kendaraan untuk mengangkut gerobak bagasi dari dan ke pesawat

*Pushback* : Kendaraan untuk mendorong pesawat untuk mengambil posisi tinggal landas.

*Wingsman* : Operator parkir pesawat yang mengarahkan pesawat untuk arah parkir

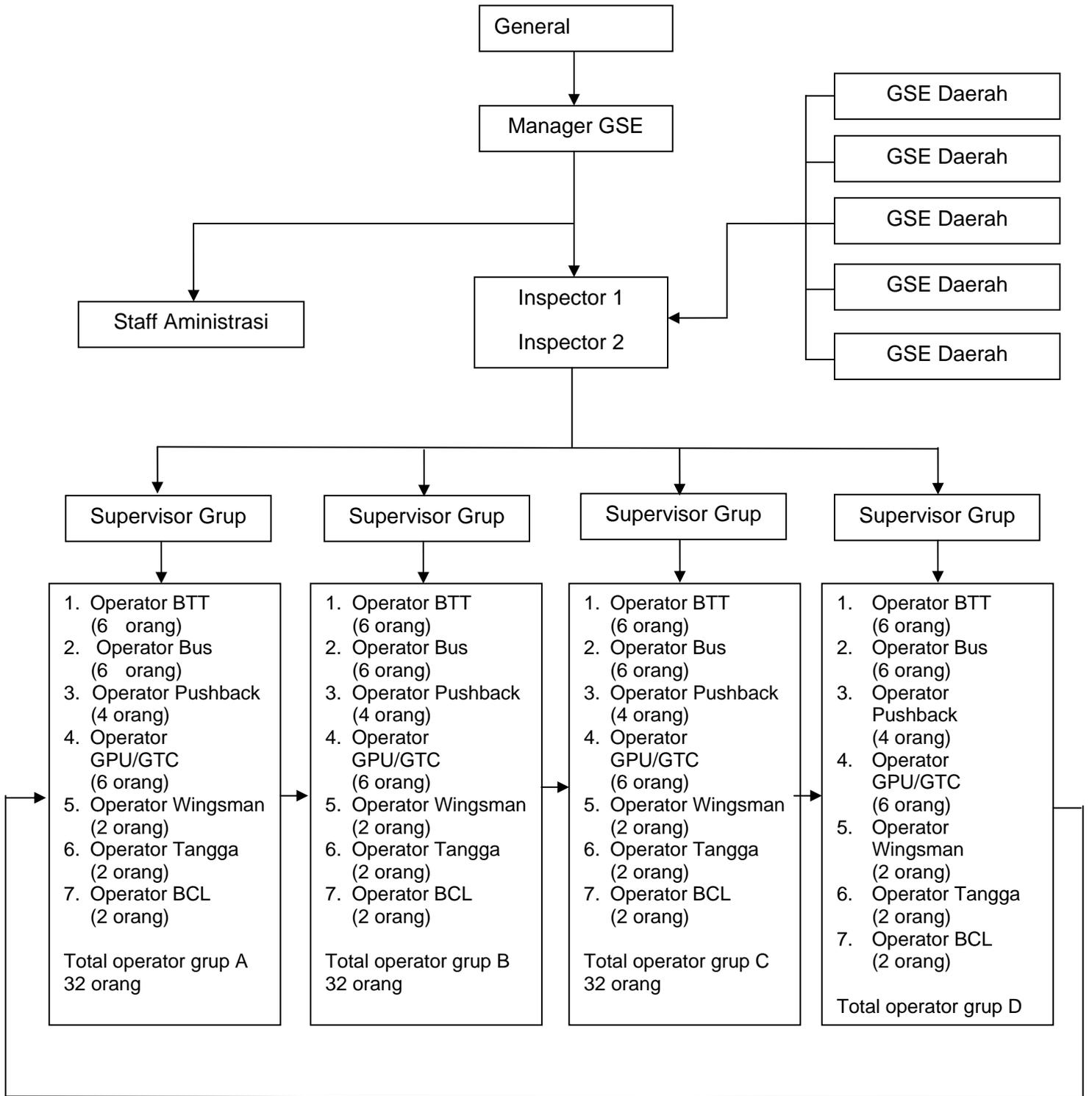
*Bus Apront* : Bus khusus bandara yang telah dimodifikasi sesuai standar Bandara

*BCL* : Bagage Conveyor Loading alat otomatis untuk mengangkat bagasi naik ke pesawat

*GPU / GTC* : Mesin untuk menambah tenaga pesawat

*Tangga* : Tangga penumpang untuk naik dan turun dari pesawat.

## **STRUKTUR DIVISI GSE PT X**



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN PRAKTEK KERJA**

#### **IV.1. Kegiatan Membangun Komunikasi Dan Koordinasi**

Sebagaimana dimaksud dalam bab sebelumnya bahwa yang akan penulis bahas dalam KKP ini adalah program komunikasi dan koordinasi antara daerah dan pusat di dalam perusahaan penerbangan PT Batavia Air terhadap GSE pusat dan GSE daerah berupa pengkoordinasian jumlah dan kondisi peralatan, standarisasi kelayakan peralatan, serta masa aktif sertifikat operator dan juga program informal karyawan.

Walaupun bukan di Divisi Kehumasan, penulis yang mempelajari tentang kehumasan di Kampus Indonusa Esa Unggul menilai penting menerapkan teori-teori yang dipelajarinya ke dalam program dan kegiatan di PT Batavia Air khususnya di Divisi GSE. Dengan ilmu yang didapat dari tempat menulis menimba ilmu, penulis ingin mempraktekan secara langsung kegiatan *internal publik relations* di dalam Divisi GSE PT Batavia Air. Hal ini juga penting untuk penulis mengevaluasi apakah penulis telah mampu melakukan secara fungsional kegiatan *public relations* dalam kegiatan nyata walaupun bukan berada di bagian *public relations*. Penulis sangat berkonsentrasi dalam usaha menjaga suasana kerja agar selalu dalam kondisi yang harmonis, menciptakan hubungan yang

baik antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan atasan dan sebaliknya.

Dalam kegiatan kegiatan yang akan dibahas dalam KKP ini penulis menjelaskan dengan mengikuti tahapan proses perencanaan kegiatan membangun komunikasi dan koordinasi terkait *internal public relations* yang menumbuh kembangkan pada terprogramnya kegiatan pelayanan darat angkutan udara.

Kegiatan pendataan dan pengumpulan data GSE dibagi menjadi beberapa bagian, seperti data operasional, Equipment/peralatan dan data anggota. Data - data tersebut dibutuhkan karena sangat erat kaitannya dengan fungsi masing – masing. Data tersebut menjadi panduan GSE menjalankan operasionalisasi di lapangan karena setiap peralatan dan anggota harus sesuai dengan jenis pesawat udara yang akan dilayani.

Dalam kegiatan informal berupa darmawisata dan pertandingan olahraga dilaksanakan dengan membagi beberapa grup, karena semua kegiatan di bandara tidak pernah berhenti dengan demikian tidak semua karyawan mempunyai waktu yang sama.

#### **IV.1.2. Program Pendataan Peralatan Dan Personil**

Jenis dan jumlah peralatan yang dipakai oleh anggota GSE dan personil yang mengoperasikan peralatan untuk melakukan operasional pelayanan darat angkutan udara, seperti tangga naik turun penumpang, kendaraan untuk mendorong pesawat, kendaraan untuk menarik bagasi, gerobak untuk angkut bagasi, dan lain sebagainya harus terdata. Jumlah dan jenis peralatan juga sehingga dapat diketahui kurang atau tidaknya peralatan yang akan dipakai melayani operasional di lapangan.

Setiap daerah berbeda beda dengan jumlah dan jenis peralatan yang dibutuhkan tergantung jenis pesawat udara yang dipakai, jumlah pesawat udara yang *landing* dan *take off*, dan juga dengan waktu *landing* dan *take off*. Setiap pendataan peralatan wajib mencantumkan kondisi peralatan apakah kondisi sedang rusak dan tidak dapat beroperasi, sedang dalam perbaikan dan kapan jangka waktu perbaikan, apakah dalam kondisi baik.

Disini penulis melakukan kegiatan *internal public relations* dengan mendata jumlah personil dan peralatan GSE dengan harapan tidak lagi terjadi kesalahan informasi yang mengakibatkan keterlambatan jadwal penerbangan. Kesalahan informasi seperti jumlah peralatan yang dimiliki oleh daerah Surabaya yang dinilai cukup oleh GSE pusat ternyata ada beberapa unit peralatan yang tidak

dapat digunakan karena rusak. Penyampaian informasi yang lambat atau bahkan tidak adanya informasi ke pusat seperti ini yang penulis ingin perbaiki.

Keterlambatan informasi yang disampaikan oleh daerah akan menyebabkan informasi data peralatan dan personil sulit digunakan untuk membuat keputusan, karena GSE pusat belum menerima informasi atau tidak mengetahui jumlah personil yang tidak mempunyai sertifikat operasional dan kecukupan peralatan.

Pada tanggal 01 Juli 2010, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara melalui perwakilannya Kepala Administrator Perhubungan Udara di Bandara Minangkabau Padang melakukan sidak atau audit mendadak dan menemukan personil juru parkir pesawat yang habis masa berlaku sertifikatnya. Hal ini mengakibatkan teguran dan juru parkir tersebut tidak boleh melakukan aktifitas di bandara sampai sertifikatnya selesai diperpanjang selama 2 minggu di Jakarta. Dengan berkurangnya jumlah personil yang mengurus sertifikasi maka operasional di lapangan mengalami kendala kekurangan personil.

Dengan pendataan personil GSE, penulis dapat mengetahui kapan sertifikat personil tersebut habis masa berlakunya. Dengan demikian dua minggu atau sebulan sebelum masa berlaku habis, sertifikat dapat di perpanjang dan operasional tidak terganggu karena menunggu personil mengurus sertifikatnya.

#### **IV.1.3. Pemetaan Wewenang Dan Tanggung Jawab.**

Yang penulis simpulkan saat ini, GSE daerah cenderung tidak menganggap GSE pusat sebagai induk dari pelayanan darat angkutan udara. Mereka lebih sering berinteraksi dengan kantor pusat seperti bagian pengadaan, direktur produksi, *general manager* bahkan kepada pemilik perusahaan karena hubungan yang sudah dekat atau sudah akrab.

Penulis mulai memetakan arus komunikasi dan informasi yang benar menurut panduan ilmu komunikasi terutama teori komunikasi organisasi yang penulis pelajari. Penulis membuat program apa saja yang harus dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan, dari bawahan kepada atasan dan komunikasi antar pegawai.

Penulis membuat program laporan bulanan jumlah peralatan dan personil yang harus dilaporkan oleh supervisor daerah kepada *inspector* GSE pusat. Pemutusan jalur komunikasi dari daerah ke kantor pusat seperti kepada bagian pengadaan, direktur produksi, *general manager* bahkan kepada pemilik perusahaan. GSE daerah dalam permohonan pengadaan barang, informasi data dan kondisi harus ditunjukkan kepada GSE pusat sebagai GSE induk. Kemudian dari GSE pusat diteruskan kepada masing- masing bagiannya di kantor pusat. Dengan demikian koordinasi akan terencana dan terarah yaitu dari bawahan kepada atasan berupa informasi data.

Sedangkan arus komunikasi dari atas kebawah penulis membuat program, atasan langsung membuat rencana kerja yang akan di laksanakan oleh bawahan tanpa ada campur tangan dari kantor pusat atau atasan tertinggi yang tidak termasuk dalam struktur GSE seperti bagian pengadaan di kantor pusat. Rencana kerja disampaikan seperti perintah laporan data personil dan peralatan setiap bulannya, serta bagaimana cara pelaksanaan program tersebut dan bagaimana mengembangkan rasa memiliki tugas dan tanggung jawab bawahan kepada atasan. Dalam hal ini penulis mengumpulkan informasi data yang akurat dan sebanyak-banyaknya. Hal ini agar memudahkan penulis mengkoordinasikan personil dan peralatan seperti jika di daerah Surabaya penulis merasa peralatan tidak sesuai untuk melayani pelayanan darat angkutan udara maka penulis akan mengkoordinasikan penambahan peralatan yang dibutuhkan.

Pada arus komunikasi antar karyawan, penulis membuat program berita acara penyerahan tanggung jawab antar grup. Penyerahan peralatan GSE oleh personil grup A kepada personil grup B dibuatkan berita acara penyerahan. Hal ini untuk menghindari perselisihan antar personil yang saling lempar tanggung jawab. Penulis berusaha meminimalis konflik antar personil dengan membuat berita acara dari grup A kepada grup B apakah peralatan yang diserahkan dalam kondisi bagus. Jika kondisi peralatan tidak

Saat ini penulis sedang melakukan sertifikasi dengan mengirim surat permohonan sertifikasi personil dan data peralatan yang akan disertifikasi kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara pada tanggal 08 Juni 2010 ditujukan kepada direktur angkutan udara. Kemudian kepala sub direktorat / kasubdit angkutan udara membuat rencana kunjungan ke GSE pusat dan ke GSE daerah untuk melakukan sertifikasi. Penulis juga mendampingi petugas departemen perhubungan udara yang akan ke daerah serta memfasilitasi kegiatan disana.

Selain kegiatan tersebut, program sosialisasi dan kebijakan seperti program serah terima tanggung jawab antar grup A kepada grup B dan seterusnya bagai mana kondisi peralatan dan kebersihan peralatan menjadi tanggung jawab masing-masing.

#### **IV.1.4. Program Ucapan Salam Atau Ucapan Terimakasih**

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Adanya kenyataan ini penulis ingin agar komunikasi di Divisi GSE mempunyai fungsi Persuasif dimana atasan tidak bertindak sewenang-wenang sebagai pemegang kekuasaan. Dengan menganggap bawahan sebagai rekan kerja akan membuat bawahan merasa dihargai dan akan lebih royal terhadap tugas-tugas yang diberikan.

Dalam hal ini penulis menekankan kepada *inspector* yang memberikan perintah kepada *supervisor*, maupun *supervisor* yang memberikan perintah kepada anggota atau anggotanya untuk selalu mengucapkan terimakasih kepada bawahannya ketika bawahan selesai melakukan pekerjaan ataupun perintah yang diberikan. Hal ini sebagai wujud penghargaan kepada bawahan atas usahanya.

Ucapan salam selamat pagi, selamat siang, selamat sore, kepada atasan, bawahan, ataupun teman sejawat sebagai tanda kesopanan dan menambah keakraban antar karyawan. Selain salam juga ucapan terimakasih kepada bawahan saat bawahan memberikan hasil yang diinginkan atasan.

Diharapkan bawahan akan lebih giat dan akan bertambah royal terhadap perintah atasan karena merasa dihargai atas jerih payahnya melakukan tugas yang diberikan.

Pelaksanaan tidak terikat oleh rentang waktu, setiap ada kesempatan berpapasan, masuk kedalam ruangan, dan selesai menerima hasil dari bawahan wajib mengucapkan salam maupun ucapan terimakasih.

Saat ini penulis mulai memberikan contoh kepada seluruh anggota GSE dengan selalu mengucapkan terimakasih bila selesai menerima laporan. Penulis juga berusaha menyapa terlebih dahulu dengan mengucapkan salam kepada anggota yang dijumpainya. Hal ini membuat mereka selalu menyapa penulis terlebih dahulu jika bertemu. Penulis juga merasa pendekatan ini semakin membuahkan

hasil dengan mereka tidak segan-segan dan takut saat mengungkapkan keinginan mereka, kekurangan manajemen, dan saran mereka terhadap perusahaan pada saat rapat-rapat anggota.

#### **IV.1.5. Program Latihan dan Pertandingan Olahraga**

Salah satu dari kegiatan *public relations* adalah bagaimana menciptakan hiburan dan kesempatan bersantai bagi karyawannya sehingga karyawan merasa dihargai dan diberikan kebebasan pribadi untuk mengekspresikan hobbynya pada kegiatan yang positif.

Di dalam Divisi GSE anggotanya kebanyakan adalah laki-laki dan menyukai kegiatan olahraga. Penulis melihat kegiatan mereka selama ini tidak terarah dan masing-masing melakukan kegiatan dan hobbynya sendiri-sendiri. Tak jarang terjadi pengelompokan-pengelompokan dalam Divisi GSE. Dalam hal ini penulis ingin agar kelompok-kelompok tersebut melebur menjadi satu dan saling membina hubungan yang baik dalam suatu kegiatan yaitu kegiatan pertandingan olahraga seperti futsal, memancing, catur dll. Diharapkan anggota GSE lebih berinteraksi dengan sesama anggota lainnya.

Dengan program ini penulis membangun kebersamaan, menumbuhkan keakraban antar karyawan dan juga pada saat tertentu seperti ini tidak ada batasan antara pimpinan dan bawahan. Karyawan menjadi lebih dihargai.

Kegiatan ini juga dapat menciptakan hubungan yang kondusif dalam mencapai tujuan perusahaan. Hasil yang diharapkanpun menjadi lebih optimal dan karyawanpun menjadi termotivasi dalam bekerja karena perusahaan telah memfasilitasi kegiatan olah raga tersebut.

Waktu pelaksanaan kegiatan disesuaikan dengan waktu operasional karyawan, pertandingan biasanya dibagi menjadi beberapa divisi, rencana setiap tahun GSE daerah mengirimkan regu atau perorangan untuk bertanding diacara Hari Raya Kemerdekaan RI 17 Agustus.

Saat ini penulis membuat program futsal setiap hari Rabu dan Kamis, dimana kegiatan ini dibagi menjadi empat kali sesuai dengan grup yang ada. Demikian juga dengan di daerah, penulis walaupun tidak berada di sana kebijakan tetap disosialisasikan agar tidak ada persepsi perbedaan antara pusat dan daerah.

## **IV.2. Ruang Lingkup dan Aktivitas Kegiatan Internal Public relations Di GSE**

### **IV.2.1. Ruang lingkup**

Ruang lingkup penulis dalam kuliah kerja praktek ini berdasarkan keterangan di atas tentu berfokus pada kegiatan komunikasi dan koordinasi, baik yang dilakukan oleh pusat maupun di daerah dalam rangka membangun kondisi kerja yang kondusif serta memenuhi hak dan kewajiban karyawan dari pimpinan

perusahaan berdasarkan kapasitas mereka. Dan berdasarkan tujuan KKP maka penulis berusaha memastikan posisinya pada kemampuan memberikan masukan, melakukan maupun menginformasikan pengetahuan yang didapat dari Kampus Indonusa Esa Unggul jurusan Kehumasan tempat penulis menimba ilmu sesuai dengan kapasitas penulis dalam hal ini keterampilan *Public relations* /Humas.

Tanggung jawab kerja penulis dalam KKP ini lebih banyak menyangkut aspek operasional sambil memastikan kesesuaian antara kegiatan yang dilaksanakan dengan teori kehumasan apakah selama ini sudah berjalan sesuai dengan teori kehumasan.

Dalam hal praktis penulis diberikan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Membuat program *internal public relations*
2. Membuat gambaran serta solusi langkah langkah membuat program kehumasan seperti yang penulis pelajari dalam kuliah kehumasan terhadap kegiatan *internal public relations*.
3. Mengevaluasi apakah program yang telah dilaksanakan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

#### IV.2.2. Aktifitas Selama Kegiatan KKP

Dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada penulis maka beberapa kegiatan yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan dan memantau kegiatan operasional GSE
2. Menyediakan kebutuhan fasilitas selama menjalankan kegiatan tersebut.
3. Meminta laporan *inspector* GSE dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.
4. Memberikan penilaian kepada kegiatan-kegiatan GSE baik pusat ataupun daerah.
5. Menjadwalkan rapat-rapat yang bersifat dadakan maupun yang telah ditetapkan.
6. Mendokumentasikan setiap kegiatan
7. Membuat peraturan intern GSE berupa sanksi kelalaian, kemalasan dll.
8. Menggali keluhan kesah karyawan GSE selama bekerja dengan divisinya, terutama kendala komunikasi antara atasan dan bawahan.
9. Memberikan contoh langsung kepada karyawan dalam interaksi dengan karyawan seperti, memberi salam, menyapa. Mengucapkan terima kasih kepada temanatau bawahan jika terjadi kerjasama baik secara lisan ataupun tulisan.

### **IV.3. Aktivitas Kegiatan Inventarisasi dan program Kerja GSE**

PT Metro Batavia telah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada penulis membina hubungan baik dengan karyawan dan menerjemahkan kedalam kegiatan kegiatan *internal public relations*

Masukan dari karyawan menunjukkan adanya kebutuhan kegiatan *internal public relations* di dalam departemen GSE. Kondisi ini dapat dilihat dan di *interpretasikan* oleh penulis dengan program – program kegiatan komunikasi dan koordinasi.

Dalam proses kegiatan di atas dapat di simpulkan apa inspirasi dari karyawan dan apa yang diharapkan dalam operasional serta kendala-kendala yan ada di lapangan dapat diatasi dengan adanya kegiatan *public relations*. Proses berjalan, *manager* GSE mengumpulkan data yang kemudian diolah oleh *inspector* kemudian membuat perencanaan kegiatan.

### **IV.4. Kelebihan dan Kekurangan Kegiatan Komunikasi dan Koordinasi GSE**

Keberhasilan program *internal public relations* dalam GSE PT Batavia Air, sangat tergantung dari kinerja dan kesadaran semua karyawan itu sendiri. Jika

karyawan menyadari pentingnya komunikasi dan koordinasi maka mereka tidak akan segan – segan melaksanakan kegiatan tersebut dengan tanpa paksaan tetapi karena kesadaran mereka sendiri. Berdasarkan pengamatan selama 4 bulan di PT Batavia Air penulis mencoba mengurai kelebihan dan kekurangan kegiatan publik relation dalam kegiatan komunikasi dan koordinasi yang saat ini dijalankan.

#### **IV.4.1. Kelebihan**

- ✓ Karyawan yang bekerja dengan hati senang dan tenang dapat mempengaruhi suasana kerja, dan hasil yang capai lebih optimal.
- ✓ Menjembatani antara karyawan dengan atasannya
- ✓ Meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap perusahaan
- ✓ Menumbuhkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan
- ✓ Memenuhi kebutuhan dasar karyawan yang cenderung ingin didengar dan dihargai baik pendapat, masukan ataupun protesnya terhadap perusahaan.

#### **IV.4.2. Kekurangan**

- ✓ Kegiatan seperti acara pertandingan olahraga tidak dapat dilaksanakan oleh seluruh karyawan karena operasional di perusahaan airlines tidak dapat ditinggalkan secara total

- ✓ Sulitnya mengatur waktu yang dapat bersama – sama dalam kegiatan – kegiatan memancing, latihan futsal, bulu tangkis, catur dll.
- ✓ Kurangnya alat komunikasi seperti HT, sebagai penghubung antara *supervisor* grup dengan anggota grup.
- ✓ Kadang perusahaan lambat untuk menanggapi jika karyawan mengeluhkan hambatan operasional ataupun keinginan karyawan.

Kekurangan dan kelebihan yang penulis sampaikan di atas dapat menjadi pertimbangan dan gambaran bagi setiap perusahaan yang ingin menggunakan cara – cara komunikasi dan koordinasi dalam perusahaannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang ditarik oleh penulis dalam praktek yang terjadi di lapangan dalam pelaksanaan program kegiatan *internal public relations* yaitu komunikasi dan koordinasi di PT Batavia Air adalah secara teoritis, *public relations* (PR) memang bukan sebagai pelaksana dari kegiatan-kegiatan komunikasi dan koordinasi di dalam Divisi GSE. Tetapi tugas, fungsi, ruang lingkungannya ada dan dilaksanakan secara praktis oleh Divisi GSE.

Fungsi *public relations* ini dilaksanakan oleh GSE dengan baik dan mencapai hasil yang baik pula. Divisi GSE telah melakukan yang penulis sebut sebagai kegiatan *internal public relations* yang berfokus pada komunikasi antara karyawan baik pusat maupun daerah dalam pengendalian operasional dan membina hubungan baik antar karyawan dan juga dengan atasan.

Salah satu dukungan perusahaan terhadap kegiatan ini adalah dengan disetujuinya kegiatan acara latihan dan pertandingan futsal setiap hari Rabu dan Kamis dengan dana dari perusahaan. Program ini mendapat sambutan yang gembira dari para karyawan saat sosialisasi kegiatan dan program *internal public relations* ini, penulis melihat tingkat keberhasilan dari kegiatan ini dari dimulainya sampai selesai kegiatan

dilaksanakan sangat tinggi. Dan diharapkan tujuan yang ingin dicapai perusahaan akan lebih maksimal.

## **V.2. Saran**

Saran dari penulis agar kegiatan ini tidak berhenti setelah program selesai, akan tetapi terus berlanjut dan selalu ada energi baru dalam melaksanakan kegiatan koordinasi, komunikasi. Penulis juga berharap, bukan hanya di Divisi GSE akan tetapi di bagian lainnya kegiatan *internal public relations* dapat digunakan, karena *kegiatan internal public relations* akan sangat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Jika kondisi kerja lebih baik, tenang, dan lebih nyaman akan berdampak pada hasil proses kegiatan karyawan menjalankan pekerjaannya.

Diharapkan kedepannya Divisi GSE mempunyai program *internal public relations* lainnya agar tumbuh citra dan reputasi yang baik terhadap perusahaan di mata para pengguna jasa penerbangan Batavia Air. Seperti berkurangnya keterlambatan jadwal penerbangan yang diakibatkan oleh kendala dipelayanan jasa darat angkutan udara yang dilayani oleh Divisi GSE.

Kegiatan *internal public relations* yang telah berlangsung juga menciptakan perpaduan yang dinamis dan saling mendukung antara teori yang didapat secara akademis dengan praktek kerja sesungguhnya di lapangan. Agar fungsi semua berjalan sempurna, sebaiknya Divisi GSE berhubungan dengan PR atau Humas

perusahaan dalam membuat kegiatan komunikasi dan koordinasi sebagai pemberi saran, masukan, ide dan membantu dalam penyempurnaan kegiatan.

Penulis berharap semoga saran ini dapat diterima dan bermanfaat bagi kinerja organisasi GSE di perusahaan penerbangan Batavia Air ataupun perusahaan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M.Linggar, *Teori & Profesi Kehumasan serta aplikasinya di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, 2005.
- Fajar, Marhaeni, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Garaha Ilmu, Jakarta 2009.
- Bungin, Burhan, *Sosiologi Komunikasi; Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*, Prenada Media Group 2008
- Ruslan, Rosady, *Manajemen PR dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, PT Raja Grasindo Persada, Jakarta, 2007
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, PT Remaja Rosdakarya, Jakarta 2006
- Suhadi, Kustandang, *Public Relations Perusahaan; Kajian Program Implementasi*, Nuansa Cendikia, Bandung, 2004.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Yumei  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Mei 1975  
Agama : Kristen  
Status : Single Parent  
Alamat Rumah : Jl Kapuk Raya Gg. Tembok Rt 02/02 No. 11 Jakarta Barat  
Alamat Kantor : PT Batavia Air Bandara Int' Soekarno-Hatta, Tangerang  
Nama Ayah : Lim Un Sek  
Nama Ibu : Omih

### **Riwayat Pendidikan :**

1985 – 1990 : SDN 05 Kapuk Muara  
1990 – 1992 : SMPN 122 Kapuk Muara  
1992 – 1994 : SMEA Bethel Jelambar  
2006 – Sekarang : Universitas Indonusa Esa Unggul  
Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations

### **Riwayat Pekerjaan :**

1994 – 1996 : PT Sanggra Ratu Boga, Jl Karang Bolong No 6 Jakarta  
1996 – 2000 : PT Smooth Boonwell, Jl. P. Jayakarta No 141 Jakarta  
2000 – 2004 : PT ADAM AIR, Bandara Int' Soekarno–Hatta Tangerang  
2009 – Sampai Sekarang : Wirausaha Martabak Unyil, “RATU” dan “ALIM”  
2010 – Sampai Sekarang : PT Batavia Air, Bandara Int' Soekarno–Hatta, Tangerang