

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM MASKAPAI CITILINK PT CITILINK INDONESIA**

Bab II akan menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan PT Citilink Indonesia mencakup profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, armada dan wilayah operasional, serta struktur organisasi dari PT Citilink Indonesia.

#### **2.1 Profil Perusahaan**

PT Citilink Indonesia berdiri berdasarkan Akta No. 01 tanggal 6 Januari 2009 di Jakarta dengan notaris Arikanti Natakusumah, S.H yang kemudian disahkan dalam surat keputusan nomor AHU-1455AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009 oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

PT Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan pada tahun 2009 sebagai Unit Bisnis Strategis dan menjadi salah satu opsi maskapai penerbangan bertarif rendah (LCC) di Indonesia. Setelah memperoleh AOC (*Air Operator Certificate*) pada tanggal 30 Juli 2012, maskapai Citilink resmi beroperasi sebagai entitas bisnis terpisah dari Garuda Indonesia. Sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik PT Aero Wisata.

Citilink mulai beroperasi secara mandiri pada tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA *flight code* "QG", ICAO *designation* "CTV" dan *call sign* "Supergreen". Dengan

ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012.

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan Pasal 3, kegiatan utama perusahaan memiliki ruang lingkup:

#### 1. Kegiatan Utama Usaha

- a. Angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang, barang, pos dalam dan luar negeri.
- b. Angkutan udara niaga tidak berjadwal untuk penumpang, barang, dan pos dalam dan luar negeri.
- c. Layanan penunjang operasional angkutan niaga.
- d. Layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
- e. Layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan.
- f. Layanan pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan industri penerbangan.
- g. Layanan penjualan paket wisata.

#### 2. Kegiatan Penunjang Usaha

Dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya Citilink, terdapat beberapa usaha penunjang, yaitu:

##### 1. Penerbangan Berjadwal

Penerbangan yang memiliki jadwal waktu dan kota tujuan.

##### 2. Penerbangan Tidak Berjadwal (*Charter*)

Penerbangan tidak berjadwal bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa mengenai waktu, rute, maupun kota tujuan.

### 3. Layanan Lainnya / *Ancillary*

Layanan ancillary adalah layanan non-tiket. Ini termasuk layanan seperti pengiriman barang, penjualan dalam penerbangan, dan kelebihan bagasi.

## 2.2 Visi dan Misi

### 2.2.1 Visi

Menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.

### 2.2.2 Misi

Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bercirikan keramahtamahan Indonesia.

## 2.3 Logo Citilink

Logo pada sebuah merek perusahaan memiliki fungsi sebagai simbol pengingat bagi konsumen. Citilink memiliki logo dominan berwarna hijau yang berpadu warna putih dan kuning.

**Gambar 2.4 Logo Citilink**



Sumber : [citilink.co.id](http://citilink.co.id)

Warna hijau yang diadopsi Citilink merupakan perpaduan antara penyegaran dan ramah lingkungan. Kolaborasi hijau, putih dan kuning, menjelaskan Citilink memberikan kesan *young, fun, dan dynamic*.

Selain itu, warna hijau tersebut memberikan kesan segar pada lini bisnis perusahaan yang memberikan suatu ketegasan. Warna korporat Citilink ini diharapkan dapat diterima dalam segala segmen.

#### 2.4 Armada dan Wilayah Operasional Citilink

Sampai saat ini, Citilink menjadi maskapai berbiaya rendah (LCC) yang berkembang pesat di Indonesia sejak kemunculan pesawat A320 sebagai salah satu armada perusahaan. Airbus A320 adalah pesawat komersial jarak pendek-menengah pertama yang dilengkapi dengan sistem control *fly-by-wire digital*, dimana pilot mengendalikan pesawat bukan secara mekanik melainkan melalui sinyal elektronik.

**Tabel 2.7 Jenis Pesawat Maskapai Citilink Tahun 2019**

Pesawat	Beroperasi	Penumpang
Airbus A320-200 CEO	42 unit	180
Aibus A320-200 NEO	10 unit	180
Aibus A330-900 NEO	1 unit	365
ATR 72-600	7 unit	70
Boeing B737-300	5 unit	Cargo
Boeing B737-500	3 unit	Cargo
<b>Total</b>	<b>68 unit</b>	

Sumber : Annual Report Citilink 2019

Citilink berbasis di Jakarta dan Surabaya, dengan 330 penerbangan sehari dan 97 rute ke 43 kota. Kota-kota berikut yang dilayani oleh maskapai penerbangan Citilink:

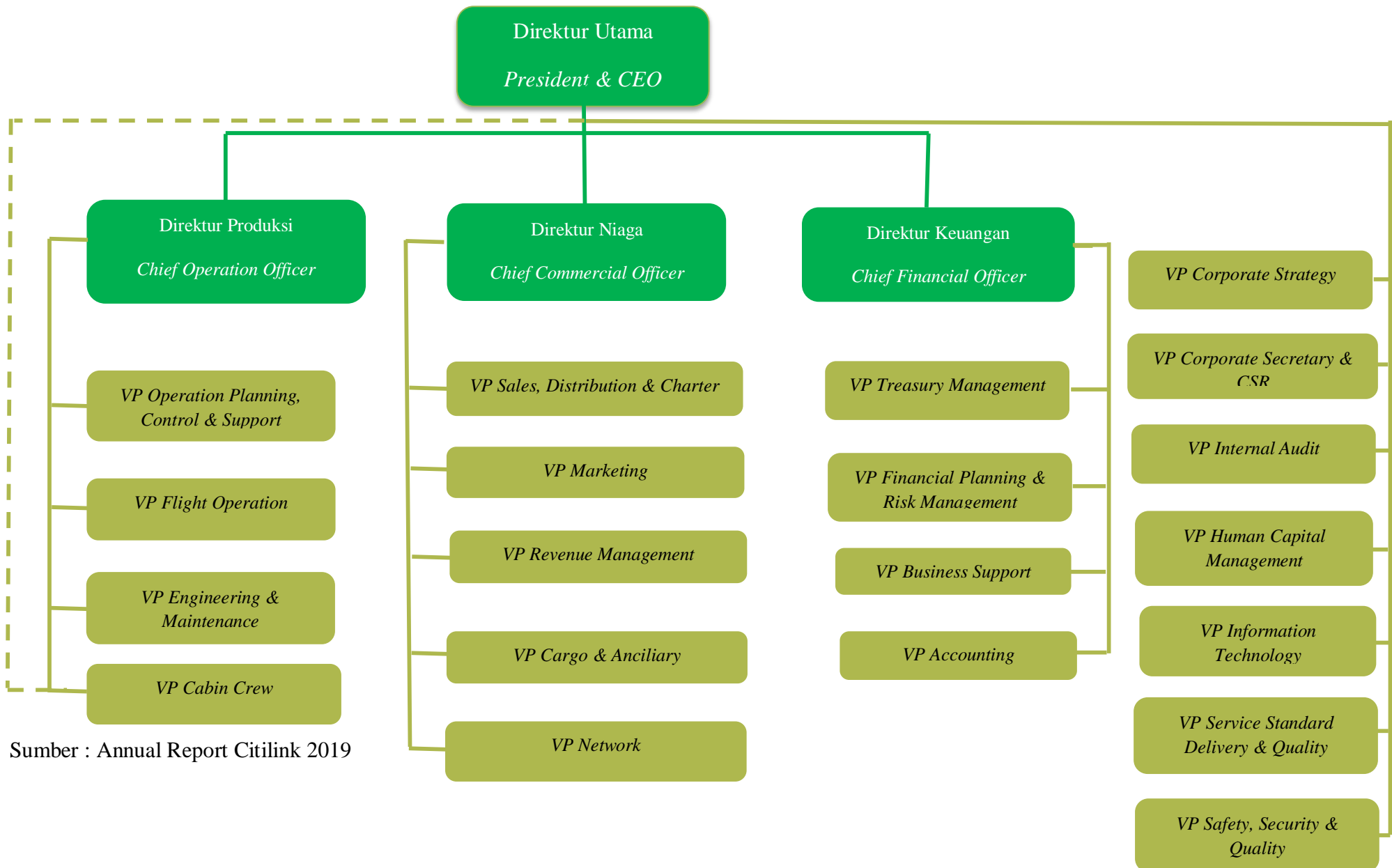
1. Jakarta – Soekarno-Hatta (CKG) & Halim Perdana Kusuma (HLP)
2. Bandung - Husein Sastranegara (BDO)
3. Semarang - Jenderal Ahmad Yani (SRG)
4. Yogyakarta - Yogyakarta (YIA)
5. Solo - Adi Soemarmo (SOC)
6. Surabaya - Juanda (SUB)
7. Malang - Abdulrachman Saleh (MLG)
8. Denpasar – Ngurah Rai (DPS)
9. Lombok - Zainuddin Abdul Madjid (LOP)
10. Kupang - El Tari (KOE)
11. Makassar - Sultan Hasanuddin (UPG)
12. Balikpapan - Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian (BPN)
13. Banjarmasin - Syamsudin Noor (BDJ)
14. Medan – Kuala Namu (KNO)
15. Pekanbaru – Sultan Syarif Kasim II (PKU)
16. Padang – Minangkabau (PDG)
17. Batam – Hang Nadim (BTH)
18. Jambi – Sultan Thaha (DJB)
19. Bengkulu – Fatmawati Soekarno (BKS)
20. Palembang – Sultan Mahmud Badaruddin II (PLM)

21. Tanjung Pandan – H. AS. Hanajoeddin (TJQ)
22. Pangkal Pinang – Depati Amir (PGK)
23. Palangkaraya – Tjilik Riwut (PKY)
24. Pontianak – Supadio (PNK)
25. Manado – Sam Ratulangi (MDC)
26. Banda Aceh – Sultan Iskandar Muda (BTJ)
27. Jayapura – Sentani (DJJ)
28. Kendari – Haluoleo (KDI)
29. Gorontalo – Jalaluddin (GTO)
30. Silangit – Silangit (DTB)
31. Banyuwangi – Banyuwangi (BWX)
32. Labuan Bajo – Komodo (LBJ)
33. Samarinda – APT. Pranoto (AAP)
34. Aek Godang – Aek Godang (AEG)
35. Yogyakarta – Adi Sutjipto (JOG)
36. Sibolga – Dr. Ferdinand Lumban Tobing Pinangsori (FLZ)
37. Lhoksumawe – Malikus Saleh (LSW)
38. Gunungsitoli - Binaka (GNS)
39. Tanjung Karang – Radin Inten II (TKG)
40. Ketapang - Ketapang (KTG)
41. Majalengka - Kertajati (KJT)
42. Timika – Mozes Kilangin (TIM)
43. Putussibau - Pangsuma (PSU)

## **2.5 Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia**

PT Citilink Indonesia memiliki struktur perusahaan sebagai berikut,

## Struktur Organisasi PT Citilink Indonesia



Sumber : Annual Report Citilink 2019



Perusahaan dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan 3 (tiga) orang Direktur, yang selanjutnya disebut direksi. Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1. Direktur Utama (*President*)

Direktur Utama memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memberikan arahan dan kendali atas visi, misi dan kebijakan strategis perusahaan.
- Memimpin anggota dewan direksi untuk melaksanakan keputusan direksi.
- Memimpin para anggota Direksi dalam melaksanakan keputusan Direksi.
- Berkoordinasi untuk memecahkan masalah eksternal perusahaan, merencanakan kebijakan, mengendalikan, mencapai tujuan jangka panjang perusahaan, kebijakan audit, meningkatkan budaya, citra dan GCG.
- Menyelenggarakan dan memimpin rapat direksi secara berkala sesuai keputusan direksi, atau menyelenggarakan rapat lainnya sesuai rekomendasi direksi bila diperlukan.
- Mengesahkan hasil keputusan direksi.
- Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dengan persetujuan anggota dewan lainnya dalam rapat direksi.
- Menunjuk anggota dewan lain untuk bertindak atas nama direksi.
- Menetapkan keputusan direksi, jika jumlah suara setuju dan tidak setuju sama dalam pemungutan suara dalam rapat direksi.
- Mengatur dan memberikan semua informasi tentang perusahaan kepada para pemangku kepentingan.

- Bertanggung jawab terhadap kepengurusan dan pelaksanaan keputusan pada unit yang membawahi fungsi *corporate secretary&csr, internal audit, corporate strategy, human capital, safety, security and quality, information technology* dan *service standard, delivery&quality*.

## 2. Direktur Produksi

Direktur Produksi memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- Memimpin, mengendalikan dan mengkoordinasikan aktivitas produksi Perseroan untuk mencapai tujuan kinerja perusahaan yang telah ditetapkan.
- Secara teratur menyelenggarakan dan memimpin rapat koordinasi dalam upaya meningkatkan kinerja dan melaporkan hasil kepada seluruh anggota direksi.
- Membantu direktur utama dalam memecahkan masalah perusahaan dan hal-hal lain sehubungan dengan kegiatan produksi Perseroan, termasuk namun tidak terbatas pada *flight operation, engineering and maintenance, operation control&support*, berdasarkan ketetapan direksi.
- Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.

## 3. Direktur Niaga

Direktur Niaga memiliki tugas dan kewenangan:

- Bertanggung jawab terhadap pencapaian *sales and revenue* Perseroan melalui pengelolaan *marketing, sales and distribution, revenue management, cargo and ancillary* serta *network and charter*.

- Menetapkan kebijakan pemasaran Perseroan berdasarkan kebijakan umum operasional Perseroan.
- Membuat rencana kerja bagian pemasaran dan target penjualan perusahaan.
- Mengawasi kinerja pemasaran kantor pusat dan cabang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas pemberian komisi terhadap agen.
- Berpartisipasi dalam penyusunan RJPP dan RKAP perusahaan.
- Berdasarkan keputusan rapat direksi, jika direktur utama berhalangan, maka direktur produksi dapat menggantikan pelaksanaan tugas dan wewenang direktur utama atas kepemimpinan dan kontrol perusahaan.

#### 4. Direktur Keuangan

Direktur Keuangan memiliki tugas dan kewenangan:

- Memimpin dan mengendalikan perumusan kebijakan, pengelolaan dana, pencacatan, pelaporan, keuangan dan tingkat investasi untuk meningkatkan kinerja dan peringkat keuangan perusahaan.
- Menerapkan dan mengendalikan semua kebijakan keuangan sesuai dengan keputusan direksi, serta melakukan efisiensi dan efektivitas fungsi keuangan pada semua tingkat manajemen, dewan direksi dan departemen bisnis perusahaan.
- Dalam rangka peningkatan efisiensi, melakukan pengendalian dan pengawasan penyusunan dan pelaksanaan arus kas perusahaan berbasis RKAP.

- Membimbing pengelolaan keuangan perusahaan melalui pengelolaan *treasury management, financial planning, risk management, accounting, fleet management* dan *business support*.
- Berdasarkan ketetapan direksi, mengelola portofolio investasi dan keputusan keuangan untuk mencapai nilai tambah yang maksimal dan mencapai tujuan perusahaan.
- Menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, perubahan ekonomi dan hukum, dalam penetapan sistem dan tata kerja pengelolaan keuangan perusahaan, serta melakukan peninjauan kebijakan dan prosedur keuangan secara berkala.

#### 5. Divisi Internal Audit

Divisi Internal Audit berfungsi untuk memastikan efektivitas sistem audit internal Perseroan. Divisi ini bertanggungjawab langsung kepada direktur utama dan melaporkan pelaksanaan tugasnya dalam bentuk tertulis jika dibutuhkan oleh direksi.

#### 6. Divisi *Corporate Secretary & CSR*

Divisi *Corporat Secretary & CSR* berfungsi untuk menjalankan fungsi *corporate secretary*, mengelola dan memastikan perusahaan patuh pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip GCG, mengelola komunikasi dan informasi perusahaan (eksternal&internal) secara efektif, serta sebagai penghubung antara perusahaan dengan pihak pemerintah dan menjalankan fungsi tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Departemen ini

bertanggung jawab langsung kepada direktur utama dan melaporkan pelaksanaan tugasnya dalam bentuk tertulis jika dibutuhkan oleh direksi.

#### 7. Divisi *Corporate Strategy*

Divisi *Corporate Strategy* berfungsi untuk mengelola *Corporate Strategy, Business Plan, Fleet Plan*, dan Rencana Pokok Produksi. Divisi ini bertanggungjawab langsung kepada Direktur Utama dan melaporkan pelaksanaan tugasnya dalam bentuk tertulis jika dibutuhkan oleh direksi.

#### 8. Divisi *Safety, Security & Strategy*

Divisi *Safety, Security&Strategy* berfungsi untuk mengelola *safety, security, dan quality management system*. Divisi ini bertanggungjawab langsung kepada Direktur Utama dan melaporkan pelaksanaan tugasnya dalam bentuk tertulis jika dibutuhkan oleh direksi.

#### 9. Divisi *Human Capital Management*

Divisi *Human Capital Management* berfungsi untuk mengelola sumber daya manusia, serta kegiatan pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia. Divisi ini bertanggungjawab langsung kepada Direktur Utama dan melaporkan pelaksanaan tugasnya dalam bentuk tertulis jika dibutuhkan oleh direksi.

#### 10. Divisi *Information Technology*

Divisi *Information Technology* berfungsi untuk mengelola dan menjamin tersedianya solusi sistem & teknologi informasi di Perusahaan. Divisi ini bertanggungjawab langsung kepada Direktur Utama dan melaporkan pelaksanaan tugasnya dalam bentuk tertulis jika dibutuhkan oleh direksi.

## 11. Divisi *Services Standard, Delivery & Quality*

Divisi *Services Standard, Delivery & Quality* berfungsi untuk mengelola pelayanan kepada pelanggan dan memastikan adanya perencanaan, strategi, kebijakan dan standar pelayanan kepada pelanggan pada saat *pre-flight*, *in-flight*, dan *post-flight*. Divisi ini bertanggungjawab langsung kepada Direktur Utama dan melaporkan pelaksanaan tugasnya dalam bentuk tertulis jika dibutuhkan oleh direksi.

### **2.6 Identitas Responden**

Identitas responden diuraikan untuk mengetahui latar belakang responden sebagai sampel yang diteliti oleh peneliti. Identitas responden dikelompokkan berdasarkan usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan pendapatan/uang saku per bulan. Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat Semarang yang berdomisili tetap maupun sementara berusia 17-60 tahun dengan jumlah keseluruhan responden sebanyak 100 orang.

Pengumpulan kuesioner penelitian dilakukan dengan menggunakan *Google Form* secara *online* dikarenakan masih berlangsungnya pandemi Covid-19 di Indonesia. Berdasarkan data-data yang sudah diisi oleh responden maka dapat dilihat sebagai berikut

#### **2.6.1 Responden Berdasarkan Usia**

Dalam penelitian ini, responden yang diteliti berusia 17 tahun hingga 60 tahun. Berdasarkan tabel 2.8, menunjukkan bahwa usia 21 – 30 tahun merupakan usia responden terbesar dengan jumlah 53 orang (53%). Sedangkan usia responden terkecil dengan jumlah 4 orang (4%) merupakan responden yang berusia 51 – 60 tahun.

**Tabel 2.8**  
**Usia Responden**

<b>No.</b>	<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	17 – 20 tahun	23	23%
<b>2</b>	21 – 30 tahun	53	53%
<b>3</b>	31- 40 tahun	12	12%
<b>4</b>	41- 50 tahun	8	8%
<b>5</b>	51 – 60 tahun	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

### 2.6.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam kuesioner ini, pekerjaan yang dimaksud adalah pekerjaan utama atau aktivitas utama yang dilakukan oleh responden. Berdasarkan tabel 2.9 menunjukkan bahwa Pelajar/Mahasiswa merupakan pekerjaan terbesar dari responden yaitu sebesar 70% atau 70 orang dari total keseluruhan responden.

**Tabel 2.9**  
**Pekerjaan Responden**

<b>No.</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	Pelajar/Mahasiswa	70	70%
<b>2.</b>	Pegawai Swasta	17	17%
<b>3.</b>	Pegawai Negeri	5	5%
<b>4.</b>	Wirausaha	3	3%
<b>5</b>	Staff Administrasi	1	1%
<b>6</b>	Ibu Rumah Tangga	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

### 2.6.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dalam kuesioner ini, yang dimaksud dari pendidikan terakhir adalah tingkat pendidikan responden yang didapatkan responden terakhir pada saat mengisi survei penelitian ini.

**Tabel 2.10**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1.	Tamat SD	-	-
2.	Tamat SMP	1	1%
3.	Tamat SMA	71	71%
4.	Tamat Diploma/Sarjana	25	25%
5.	Tamat Magister	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2.10 dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir responden terbesar adalah berlatar belakang tamat SMA sebanyak 71 orang (71%). Selanjutnya, dengan pendidikan terakhir Diploma/Sarjana sebesar 25 orang (25%), tamat Magister sebanyak 3 orang (3%), dan tamatan SMP sebanyak 1 orang (1%).

### 2.6.4 Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan

Pendapatan per bulan yang dimaksud merupakan pendapatan yang didapatkan oleh responden baik pendapatan dari hasil bekerja maupun pemberian uang saku dari orang tua, bagi pelajar/mahasiswa. Berdasarkan tabel 2.11 sebanyak 36 orang (36%) dari total keseluruhan responden memiliki pendapatan sebesar > Rp1.000.000 – Rp3.000.000 per-bulan.



**Tabel 2.11**  
**Pendapatan/Uang Saku Per Bulan Responden**

<b>No.</b>	<b>Pendapatan/Uang Saku</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1.</b>	$\leq$ Rp1.000.000	30	30%
<b>2.</b>	> Rp1.000.000 – Rp3.000.000	36	36%
<b>3.</b>	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	14	14%
<b>4.</b>	> Rp5.000.000 – Rp7.000.000	6	6%
<b>5</b>	>Rp7.000.000	14	14%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021