

semua penerbangan di bandara berjalan baik dengan dukungan berbagai fasilitas dan sarana untuk kenyamanan dan keamanan penumpang pesawat.

Meski begitu, tugas yang diemban tersebut tidak menutup peluang AP II untuk merambah ke bisnis lain di luar penerbangan. Tri bilang, ada dua alasan utama AP II melebarkan sayapnya ke usaha non-aero.

*Pertama*, bertujuan meningkatkan pendapatan perusahaan dan mengerek statusnya menjadi bandara berkelas dunia. "Kami ingin perusahaan ini berkelas dunia, sehingga *airport* yang menjadi alat produksi AP II pun akan berkelas dunia," ujar Tri. Ia menunjuk sejumlah bandara internasional di berbagai negara, seperti Singapura dan China, yang sudah menyediakan berbagai fasilitas penumpang di dalam bandara.

Berdasarkan data *Customer Satisfaction Index (CSI)*, indeks Bandara Soekarno-Hatta pada tahun 2013 masih 3,86 dengan skala 5. Indeks itu menunjukkan skala kepuasan pelanggan. Bandingkan dengan Bandara Changi di Singapura yang memiliki indeks di atas 5 alias *beyond expectation*. Dengan berbagai perubahan yang sedang dilakukan AP II, Tri optimis Bandara Soetta bisa meraih indeks 4,5 pada 2016.

**Hotel berbintang dengan ruang konferensi untuk pengunjung eksekutif yang biasa datang cuma buat rapat.**

Selain mengerek status bandara yang dikelolanya, AP II menargetkan bisnis non-aero bisa memberi kontribusi sebesar 23% terhadap total pendapatan perusahaan tahun ini. Dalam jangka menengah, harapannya kontribusi non-aero tersebut bisa semakin meningkat yaitu menyumbang 46% dari total pendapatan tahun 2016. "Selama ini kontribusi non-aero belum optimal," imbuh Tri.

Jika melihat potensi bisnisnya, Tri optimis target tersebut tak muluk-muluk dan dapat diraih. Dua bandara yang menjadi pionir pengembangan bisnis non-aero, yakni Soetta dan Kualanamu, memiliki jumlah pengunjung yang tinggi. Bandara Soetta dikunjungi oleh 60 juta orang setiap tahun, sementara Kualanamu dilawati oleh sekitar 8 juta orang.

Alasan *kedua* ekspansi AP II ke bisnis non-aero adalah memenuhi kebutuhan pengunjung bandara. Lantaran jumlah pengunjung semakin banyak, kebutuhan sarana pendukungnya otomatis meningkat, seperti kebutuhan tempat penginapan, pusat perbelanjaan, lahan parkir inap, dan kargo.

Misalnya, para eksekutif yang membutuhkan ruang rapat di sekitar bandara untuk efisiensi waktu. Begitu pula pengunjung yang memiliki jadwal penerbangan dini hari, tentu membutuhkan tempat penginapan berdurasi singkat. Selain itu, kehadiran hotel dan mal bisa memberikan kenyamanan bagi

penumpang pesawat yang harus menunggu lama jika terjadi keterlambatan (*delay*) penerbangan. "Kalau *delay*, penumpang marah. Tapi, kalau nanti ada mal, mereka tidak bosan saat pesawatnya *delay*," ujar Tri.

Namun, tentu tidak semua kawasan bandara yang dikelola AP II membutuhkan kehadiran hotel dan mal. Rencana pembangunannya harus mengacu tingkat kepadatan penumpang di masing-masing bandara itu. "Pengembangannya melalui serangkaian riset potensi pasar," katanya. Misalnya, pengunjung di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, Palembang, kini baru 2 juta orang per tahun.

Tri mengklaim seluruh jajaran AP II sudah siap mengawal ekspansi perusahaan tersebut. Beberapa hal yang dipersiapkan adalah SDM untuk fungsi kontrol dan pengawasan serta manajemen keuangannya.

Selain itu, tak banyak persiapan lain yang dilakukan AP II dalam rangka merambah bisnis non-aero. Pasalnya, hampir seluruh pembangunan dilakukan oleh pihak ketiga. AP II hanya menyediakan lahan, konsep, mengawasi dan mengontrol kualitas pembangunan. Nantinya, pendapatan yang diperoleh bisa dari sistem bagi hasil, konsinyasi, maupun biaya sewa.

Yuswohady, pengamat manajemen dari Inventure, menilai perubahan AP II termasuk dalam redefinisi perusahaan. AP II mendefinisikan kembali bisnis yang digelutinya karena perubahan situasi. Meski perubahan itu tergolong cukup mendasar, redefinisi bisnis merupakan hal yang wajar, bahkan wajib dilakukan setiap perusahaan.

Ia memaparkan, harga tiket pesawat saat ini semakin murah. Sementara, kelas menengah Indonesia kian meningkat. Kondisi ini berdampak positif bagi industri penerbangan sehingga bandara semakin ramai.

Nah, Angkasa Pura II sebagai pengelola bandara tidak boleh tinggal diam di tengah perkembangan tersebut. "Ketika semakin ramai, ada potensi ekonomi yang luar biasa di sana. Mereka harus responsif," kata Yuswohady. Demi menyambut potensi besar itu, jika perlu AP II menggeluti bidang yang tidak mereka kuasai. Untuk mengatasi pengalaman minim itu, AP II dapat menggandeng pihak ketiga sebagai mitra bisnisnya.

Yuswohady juga menilai perubahan logo dan ekspansi bisnis AP II itu dilakukan sejalan dan sudah dipertimbangkan masak-masak. "Perubahan logo itu sangat mahal, pasti dilandasi sesuatu yang terkait dengan strategi baru perusahaan," katanya. Dengan adanya perubahan di bidang bisnis perusahaan, maka logo lama dinilai sudah tidak merepresentasikan kondisi perusahaan saat ini.

Namun, Yuswohady mengingatkan, bisnis utama AP II harus terus ditingkatkan. Kalau bisnis aero bagus, bisnis non-aero otomatis ikut berkembang. "Bisnis utama adalah kemudi utama, bandara harus sesuai kapasitas dan fungsinya. Kalau tidak, bisnis sampingannya seperti hotel dan mal tak akan tumbuh," tukasnya.

Nah, apakah penumpang bandara sudah puas dengan layanan dan bisnis utama Angkasa Pura II? Tentu manajemen AP I tahu benar jawabnya. □

Refleksi

Tergila-gila Kerja dan Efisiensi



**Jennie Maria Xue**  
Penulis buku-buku bisnis dan pengajar yang bermukim di California dan Jakarta



Zatra

Baru-baru ini, ada film yang menggambarkan kehidupan para pialang saham di Wall Street, yang berjudul *Wolf of Wall Street*. Leonardo DiCaprio, sebagai pemeran utama di film itu, mempertontonkan gaya hidup para pialang saham yang sangat *workaholic*.

Gaya hidup pialang *Wall Street* itu seakan-akan "menghalalkan segala cara" untuk mencapai tujuan. Alhasil, gambaran itu mengusik nurani bagi orang-orang yang tidak terbiasa dengan gaya hidup di "jalan tol" seperti itu. "Gila kerja" dan *workaholic* hingga mengubah standar moral jelas berbeda dari sekadar "gila-gilaan kerja".

Namun, sebenarnya "gila kerja" maupun "gila-gilaan bekerja" sama-sama membawa implikasi buruk bagi diri sendiri maupun perusahaan. Bagi perusahaan, ketika semua orang bekerja lebih dari 10 jam sehari, maka kondisi seperti itu sudah menandakan saatnya mulai mencari darah segar yang bisa membawa pembaruan di setiap unit kerja.

Tujuan lain merekrut orang baru itu adalah untuk meningkatkan efisiensi. Apalagi biaya yang diperlukan untuk mempekerjakan seseorang di Indonesia cukup "terjangkau" jika dibandingkan dengan standar gaji di negara-negara maju.

Alexandra Michel, seorang pengajar di University of Pennsylvania dan pernah bekerja sebagai *associate* di bank investasi Goldman Sachs, melakukan sebuah penelitian selama sembilan tahun terhadap para pekerja di Wall Street. Dari hasil penelitian itu, dia menemukan fakta bahwa mereka yang berkarier di Wall Street menghabiskan waktu 120 jam per minggu untuk bekerja. Angka itu berarti sama dengan 24 jam per hari selama lima hari kerja berturut-turut!

Bagaimana mungkin bisa bekerja 24 jam per hari? Hal itu dimungkinkan di era serba instan saat ini, berkat dukungan berbagai *gadget* elektronik dan koneksi internet berkecepatan tinggi. Tak heran, konektivitas dan jawaban instan sudah menjadi kultur dan fakta saat ini. Tidak ada lagi dinding pema-

tas, yang ada hanyalah berbagai *gadget* elektronik yang berfungsi sangat baik.

Contohnya, ketika pulang ke rumah yang seoyogya untuk beristirahat, malahan mereka masih sibuk menjawab teks-teks SMS, BBM, Whatsapp, dan surat elektronik (*e-mail*). Tidak jarang mereka pun duduk bekerja di belakang meja kerja kantor atau di kamar tidur dengan seongkok kertas yang perlu dimasukkan datanya pada akhir pekan. Dengan kata lain, gaya hidup sekarang menekankan jawaban-jawaban instan.

Seimbang fisik-mental

Pergerakan ekonomi semestinya juga semakin luar biasa cepat, seperti derap langkah eskalator MRT di Singapura, atau secepat Apple menelurkan produk-produk terbaru ponsel pintar iPhone dan tablet iPad,

**Ketika pulang ke rumah yang mestinya untuk istirahat, mereka masih sibuk SMS, BBM, Whatsapp, dan kirim e-mail.**

serta secepat perkembangan penerbitan *e-book* dunia yang dijuarai Amazon.com. Indonesia sendiri menikmati pertumbuhan ekonomi yang sangat baik yaitu melebihi 6% dalam beberapa tahun terakhir. Berbagai bukti pembangunan fisik yang amat cepat tersebut bisa dilihat di Pulau Jawa.

Derap makroekonomi ini otomatis mempengaruhi derap biologis setiap individu dan juga berdampak besar terhadap derap aktivitas bisnis. Adalah suatu konsekuensi logis dari kebutuhan makro yang kemudian memasuki ranah privat. Kondisi seperti itu tentu bakal membawa risiko, baik bagi individu maupun perusahaan.

Baru-baru ini, Mita, seorang *copywriter* di perusahaan periklanan, bekerja non-stop selama 30 jam. Ujung-ujungnya, wanita ini koma dan akhirnya

meninggal dunia. Tragedi tersebut merupakan bukti bahwa bekerja dengan semangat gila-gilaan atau "paksaan atas derap instan" akan sangat membahayakan kesehatan si orang yang bersangkutan. Selain sudah pasti banyak kesalahan yang disebabkan oleh semakin lemahnya kemampuan kognisi lantaran minimnya tidur atau waktu istirahat.

Dari perspektif perusahaan, mungkin para *workaholic* ini menunjukkan dedikasi, loyalitas, dan *can-do attitude* yang dahsyat. Namun, mereka sering kali lupa sisi kemanusiaan dari setiap individu. Sebagai manusia, kita semua perlu makan, minum, tidur, dan berolahraga sambil rekreasi dalam porsi yang seimbang. Tujuannya untuk menjaga kebugaran fisik dan kesehatan mental.

Hanya dengan keseimbangan fisik, mental, kognisi, psikologis, dan emosi-lah efisiensi dan efektivitas kerja bisa diandalkan. Melalui efisiensi dan efektivitas kerja itu maka pertumbuhan perusahaan bisa dicangkokkan dan dijalankan secara seksama. Para *workaholic* mengadopsi gaya hidup serba cepat, kilat, dan instan seakan-akan hanya itulah cara yang "paling benar".

Para *investment banker* ala *Wolf of Wall Street* biasanya mengalami *nervous breakdown* di tahun keempat. Beberapa gejalanya adalah mereka mengalami depresi, kecemasan, dan masalah kesehatan yang berhubungan dengan sistem imun.

Menurut ilmu kedokteran, jam kerja yang panjang berisiko akan menurunkan produktivitas dan kualitas kerja seseorang. Para buruh industrial menunjukkan jam kerja yang panjang, menyebabkan kelelahan fisik dan mental, sehingga mereka bakal mengalami kesulitan kala bekerja di tingkat kognisi yang tinggi.

Dengan kata lain, mereka yang bekerja dalam jam-jam kerja yang panjang tidak akan menghasilkan sesuatu yang positif bagi perusahaan. Sebaliknya, mereka menjadi tidak begitu efisien dan tidak begitu efektif. Nah, berbagai dampak itu terakumulasi dan terefleksikan dalam hasil bisnisnya. □