

### BAB III

## GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

### A. Sejarah Perkembangan PT Indonesia Air Transport Tbk.

PT Indonesia Air Transport Tbk. memulai kegiatan usahanya pada tahun 1968 hanya memiliki pesawat terbang *Piper Astec* yang bermesin ganda. Dengan mempertahankan komitmen yang kuat terhadap aspek keselamatan (*safety*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), PT Indonesia Air Transport Tbk. berhasil mempertahankan eksistensinya walaupun dalam keadaan politik dan ekonomi yang sangat *volatile* atau penuh dengan ketidakpastian khususnya dalam era 10 tahun terakhir ini, bahkan PT Indonesia Air transport Tbk. telah berhasil meningkatkan armadanya baik dalam segi jumlah maupun kecanggihannya, sebagai bukti daya tahan PT Indonesia Air Transport Tbk. dalam menghadapi berbagai gejolak dan tantangan.

PT Indonesia Air Transport Tbk. menyediakan beragam jasa yang bermutu tinggi untuk seluruh kebutuhan penerbangan udara mulai pesawat udara dan helikopter untuk melayani industri minyak, gas, dan pertambangan yang berada di darat dan lepas pantai, evakuasi medis udara, serta unit perbangkalan pesawat, dan pengembangan pariwisata.

Pada saat ini sudah banyak sertifikasi dan penghargaan yang telah diraih baik dari asosiasi penerbangan dalam negeri maupun luar negeri. Penghargaan tersebut membuktikan kemampuan dan pengalaman PT Indonesia Air Transport Tbk. dalam penyediaan jasa penerbangan, tenaga kerja, dan standar pemeliharaan pesawat yang berkualitas, serta nilai kepercayaan pelanggan. Komitmen tanpa akhir terhadap pertumbuhan yang berkelanjutan dengan upaya

penyelidikan hal terbaru dan solusi yang inovatif dalam melayani peningkatan permintaan pelanggan akan transportasi udara yang unik dan khusus. Sertifikasi menjadi sesuatu yang teramat penting dan sekaligus sebagai alat dalam mengukur kinerja, karena itu fasilitas pendukung merupakan kekuatan operasional PT Indonesia Air Transport. Dengan semakin bertambahnya armada pesawat, PT Indonesia Air Transport Tbk. harus meningkatkan investasi sumber daya manusia. Pengembangan kuatnya prosedur yang dilaksanakan secara menyeluruh disemua lini merupakan kunci keberhasilan PT Indonesia Air Transport Tbk. dan merupakan suatu proses yang akan berjalan secara berkelanjutan.

Untuk masalah perawatan pesawat (*maintenance*), PT Indonesia Air Transport Tbk. sudah melakukan investasi yang besar pada fasilitas pemeliharaan yang terintegrasi di Jakarta dan Balikpapan, Kalimantan Timur. PT Indonesia Air Transport Tbk. sanggup mengawasi dan mempertahankan standar keselamatan yang terbaik untuk pesawat terbang maupun helikopter, sesuai dengan standar internasional yang telah diakui. Fasilitas-fasilitas yang lengkap tersebut dioperasikan oleh lebih dari 50 tenaga ahli terpilih dan berijazah. Prosedur pemeliharaan yang terjadwal dan pemeliharaan suku cadang serta komponen yang lengkap, telah terkomputerisasi menggunakan sistem komputer *IAS Daniel System* yang dikenal diberbagai industri penerbangan terkemuka.

Ketatnya penerapan standar peraturan perusahaan telah memberikan hasil dengan adanya pengakuan dari berbagai institusi dalam negeri dan luar negeri seperti sertifikasi dari Departemen Perhubungan Republik Indonesia dan Eurocopter sebagai produsen Helikopter terkemuka dari Perancis, karena PT Indonesia Air Transport Tbk. telah mengoperasikan Helikopter SA365 Dauphin

C2 selama lebih dari 20.000 jam terbang tanpa kecelakaan. Disamping itu PT Indonesia Air Transport Tbk. juga mendapatkan penghargaan dan salah satu perusahaan minyak asing terkemuka karena berhasil mengoperasikan helikopter selama 2500 hari tanpa kecelakaan. Tenaga ahli PT Indonesia Air Transport Tbk., secara rutin mengikuti kursus perawatan resmi dari para produsen pesawat untuk memperoleh keahlian serta perkembangan teknis terbaru, dan sesuai dengan standar tersebut. Sebagian besar komponen utama seperti mesin, baling-baling dan *gearbox* dikirim keluar negeri untuk diperiksa secara seksama dalam memastikan kesesuaian dengan standar pabrikan.

## **B. Visi dan Misi PT Indonesia Air Transport Tbk.**

### 1. Visi Perusahaan

“Menjadi yang terbaik dan terbesar dalam penyediaan jasa dibidang usaha Air Charter Indonesia”

### 2. Misi Perusahaan

- Secara terus menerus dan konsisten berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Peningkatan atas kualitas dan keamanan, mutu sumber daya manusia serta kinerja keuangan.
- Meningkatkan nilai tambah bagi para *stakeholders*.

## **C. Jasa yang Disediakan oleh PT Indonesia Air Transport Tbk**

Adapun jasa-jasa yang disediakan oleh PT Indonesia Air Transport Tbk. antara lain:

1. *Medevac* (evakuasi medis)

Selama lebih dari 20 tahun PT Indonesia Air Transport Tbk. telah menyediakan jasa bantuan medis dan evakuasi medis secara menyeluruh

2. *On and Offshore* (darat dan lepas pantai)

Sebagian besar helikopter PT Indonesia Air Transport menyediakan berbagai jasa untuk industri minyak, gas, dan pertambangan di darat dan lepas pantai. Helikopter bermesin ganda tersebut telah bersertifikasi IFR dan dilengkapi peralatan untuk operasi-operasi lepas pantai.

3. *Executive* (pelayanan eksekutif)

PT Indonesia Air Transport menyediakan beragam pesawat udara dan helikopter untuk melayani kebutuhan eksekutif pilihan, mulai dari jasa penerbangan jet pribadi hingga penerbangan ke daerah terpencil diberbagai lapangan terbang darurat.

4. *Cargo* (kargo)

Untuk mendukung transportasi penumpang, pesawat PT Indonesia Air Transport Tbk. dilengkapi untuk memenuhi tingginya persyaratan dari penerbangan kargo. Pesawat-pesawat tersebut mampu beroperasi dari lapangan terbang yang pendek dan dapat dengan cepat diubah dari konfigurasi penerbangan penumpang menjadi penerbangan kargo.

5. *Tourism* (pariwisata)

PT Indonesia Air Transport Tbk. turut berperan dalam industri pariwisata di Indonesia melalui penyediaan penyewaan pesawat untuk melayani berbagai tujuan wisata.

#### **D. Gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Penerbangan (*In Flight Service*)**

##### **PT Indonesia Air Transport Tbk.**

Sesuai dengan visi dan misi perusahaan, PT Indonesia Air Transport selalu berupaya untuk menyediakan jasa yang lebih baik dari para pesaingnya dan selalu menempatkan nilai untuk melakukan sesuatu yang lebih baik bagi para pelanggan dengan memperhatikan aspek keselamatan dan kepuasan pelanggan, maka investasi sumber daya manusia yang berkualitas merupakan suatu hal yang mutlak. Penyelenggaraan pelatihan-pelatihan (*training*) dengan yang sesuai dengan standar keselamatan internasional penerbangan dan dengan menggunakan sarana dan prasarana yang memadai merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh PT Indonesia Air Transport Tbk. Pelayanan di udara (*in flight service*) dilakukan oleh *aircrew* (awak pesawat) yaitu *cockpit crew* dan awak kabin (*flight attendant*).

##### **a. Captain (*pilot in command*)**

*Pilot in command* (PIC) adalah pemimpin suatu penerbangan di dalam pesawat, yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang, seluruh *crew*, kabin, dan kargo, serta merupakan orang yang mempunyai kekuasaan penuh didalam penerbangan tanpa batas, dari sebelum penerbangan (*pre flight*) sampai sesudah penerbangan (*post flight*), pada saat mesin pesawat dimatikan. *Captain* juga berperan sebagai koordinator keamanan dalam setiap penerbangan baik domestik maupun internasional.

##### **b. Co Pilot (*first officer*)**

Adalah orang yang membantu *captain* dalam penerbangan, yang mengontrol pesawat dan dapat juga bertanggung jawab penuh, terhadap suatu penerbangan apabila *captain* tidak mampu menjalankan tugasnya

(*incapacitated*), karena sakit misalnya pada suatu penerbangan. *First officer* berperan sebagai asisten dari kapten.

c. *Flight Attendant* (awak kabin)

Adalah orang yang bertanggung jawab sepenuhnya terhadap keselamatan dan keamanan penumpang, di dalam kabin pesawat. Tugas utama dari awak kabin adalah sebagai *safety officer* didalam suatu penerbangan, yaitu mengatasi keadaan darurat baik di dalam pesawat maupun pada saat pendaratan darurat, dengan melakukan evakuasi terhadap seluruh penumpang apabila diperlukan. Selain itu awak kabin bisa berperan sebagai *public relations* dalam suatu maskapai penerbangan, karena awak kabin merupakan orang yang paling lama berinteraksi dan berkomunikasi kepada penumpang dalam suatu penerbangan. Awak kabin harus mengetahui apa yang diinginkan oleh penumpang, terutama dalam segi *service* (pelayanan) terhadap penumpang dengan efisien dan ramah agar penumpang merasa aman dan nyaman menggunakan jasa penerbangan. Adapun tugas-tugas dari awak kabin antara lain:

- Memberikan instruksi yang berhubungan dengan keselamatan di dalam penerbangan, dengan melakukan *safety demo* (demo keselamatan) pada saat sebelum pesawat lepas landas yang meliputi, penggunaan sabuk keselamatan (*safety belt*), masker oksigen, menunjukkan lokasi pintu-pintu darurat di dalam pesawat, penggunaan baju pelampung (*live vest*) untuk pendaratan darurat di air.
- Membantu dan bertugas untuk mengevakuasi seluruh penumpang dari pesawat pada saat pendaratan darurat
- Mengecek seluruh *emergency equipment* di dalam pesawat, meliputi masa berlaku (*validity date*), tempat yang semestinya (*proper location*),

serta aman pada tempatnya (*secure in the bracket*) dan melapor (*report*) kepada *captain*.

- Selalu mengecek dan siap membantu penumpang, misalnya ada penumpang yang membutuhkan oksigen di dalam pesawat, maka awak kabin harus mengetahui cara dan prosedur pemberian oksigen serta pertolongan pertama.
- Mengetahui cara menangani *special passenger*, misalnya orang tua, orang sakit, anak-anak, orang cacat, dan wanita hamil.
- Mengecek dan memastikan semua makanan dan minuman sudah naik pesawat, untuk proses *service* kepada penumpang.
- Mempersiapkan penumpang pada saat pesawat lepas landas dan akan mendarat, karena kedua fase tersebut merupakan *critical phase* didalam penerbangan, artinya kemungkinan akan adanya keadaan *emergency* pada saat itu lebih besar dengan memastikan apakah sabuk pengaman penumpang sudah terpasang dengan benar, sandaran kursi sudah di tegakkan, pesawat radio maupun telepon genggam sudah dimatikan, dan membuka penutup jendela. Setelah keadaan kabin sudah siap untuk lepas landas atau mau mendarat, awak kabin harus memberikan laporan atau *report*, bahwa kabin siap untuk lepas landas atau mendarat kepada *captain (cabin ready)*.

Menurut CASR 121.391<sup>76</sup> (*civil aviation safety regulation*), sebuah pesawat yang mempunyai kapasitas tempat duduk (*seating capacity*) lebih dari 9

---

<sup>76</sup> *Civil Aviation Safety Regulation 121, Rev. 02 (Republic of Indonesia Department of Communication, Certification and Operating Requirement: Domestic Flag and Supplemental Air Carrier), hal M-2*



dan kurang dari 51, harus menyediakan atau memakai seorang awak kabin (*flight attendant*), kemudian setiap ada penambahan 50 *seating capacity*, harus menambah satu orang awak kabin lagi (per 50). Aturan ini didasarkan pada *safety* (keamanan) suatu penerbangan, bahwa inti dari tugas seorang awak kabin adalah untuk mengeluarkan (mengevakuasi) penumpang pada keadaan darurat, di samping melakukan pelayanan (*service*) kepada penumpang agar mereka merasa aman dan nyaman didalam penerbangan sampai mereka sampai di tempat tujuan.

#### **E. Pelatihan-pelatihan (*Training*) yang Diberikan Oleh PT Indonesia Air Transport Tbk**

Pelatihan atau training dari *cockpit crew* dan awak kabin (*flight attendant*), mengacu pada standar internasional dalam hal ini CASR (*civil aviation safety regulation*). Dengan demikian mereka mempunyai *licence*, yaitu dokumen yang berisi izin, diberikan kepada seseorang, dimana orang tersebut telah lulus dan mampu melaksanakan tugasnya dalam penerbangan dan sesuai serta telah disetujui oleh hukum dan undang-undang yang berlaku di negara tersebut. *License* penerbangan berisi tentang kemampuan dan kecakapan seseorang pada pesawat tipe tertentu, baik *cockpit crew* maupun *cabin crew*. Mereka berhak melaksanakan tugasnya didalam pesawat tersebut, setelah melakukan ujian *type rating* dan pengecekan oleh DSKU (Direktorat Sertifikasi Kelaikan Udara) dibawah departemen perhubungan. Di Indonesia, yang berhak untuk mengeluarkan *license* adalah DSKU. Jadi setiap perusahaan yang mengoperasikan pesawat jenis tertentu, harus melakukan pelatihan terhadap *crew* nya sampai mereka mendapatkan izin yang izin resmi yang tertulis pada



*license* nya dari DSKU. *License* tersebut harus selalu di bawa oleh *crew* pada saat melaksanakan tugas dalam penerbangan (*on duty*), dan harus selalu valid sesuai dengan masa berlakunya. Pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan pada intinya adalah untuk memperpanjang berlakunya suatu *license*. Didalam *license* memuat jenis pesawat apa yang dikuasai oleh seorang *crew*, ujian apa yang telah diikuti, serta hasil tes kesehatan yang harus dilakukan oleh seorang *crew*, untuk periode tertentu. Untuk lebih jelasnya perpanjangan suatu *license* seorang *crew* yaitu harus melakukan:

#### 1. *Cockpit crew*

Jenis *license* yang dimiliki oleh seorang *cockpit crew* adalah:

- PPL (*private pilot license*), merupakan *license* awal atau dasar yang dimiliki oleh seorang pilot. Mereka mendapatkan *license* ini pada saat lulus dari pendidikan atau sekolah penerbangan.
- CPL (*commercial pilot license*), *license* yang harus dimiliki oleh seorang pilot untuk syarat mengangkut penumpang secara komersil.
- ATPL (*air transport pilot license*), yaitu *license* yang harus dimiliki oleh pilot yang akan menerbangkan pesawat komersial yang mengangkut penumpang lebih besar dan pesawat tersebut mempunyai berat lebih dari 6 (enam) ton. Mempunyai *license* ini merupakan salah satu syarat untuk menjadi seorang PIC (*pilot in command*).

Untuk memperpanjang masa berlaku *license* seorang *cockpit*, mereka harus melakukan:

- *Medex (medical examination)* atau tes kesehatan, dilakukan dibalai pengobatan atau dokter yang telah ditunjuk oleh departemen perhubungan, dan hanya ada satu badan yang mempunyai otoritas melakukan pengecekan kesehatan *crew* di Indonesia. Untuk *cockpit crew* tes kesehatan dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali.
- *Proficiency check* (tes keahlian), dalam hal ini menerbangkan sebuah pesawat jenis tertentu dengan melakukan simulator maupun secara *actual* (nyata). Simulator dilakukan untuk menggantikan latihan (*exercise*) yang tidak dapat dilaksanakan di dalam pesawat. *Proficiency check* seorang *captain* harus dilakukan selama 6 bulan sekali, sedangkan untuk *co pilot* atau *first officer* dilakukan sekali dalam setahun.

Sedangkan training tambahan yang dilakukan oleh seorang cockpit meliputi:

- *CRM (crew resources management)*
- *Wet drill (sea survival)*
- *Jungle survival*
- *ALAR (approach and landing accident reduction)*
- *Dangerous goods*
- *Windshear*

## 2. *Flight attendant*

Training untuk awak kabin (*flight attendant*) pada dasarnya sama dengan *cockpit crew*, hanya untuk *flight attendant* lebih di utamakan untuk menghadapi *abnormal situation* dan *emergency condition*, karena tugas

utama dari awak kabin adalah membantu proses evakuasi (apabila diperlukan), yaitu mengeluarkan penumpang dari dalam pesawat pada saat pendaratan darurat (*emergency landing*). Perpanjangan masa berlakunya *license awak kabin (flight attendant)*, dapat dilakukan dengan:

- *Medical examination* (medex), untuk awak kabin (*flight attendant*), tes kesehatan harus dilakukan sekali dalam setahun.
- *Recurrent training*, yaitu ujian atau tes yang dilakukan terhadap awak kabin (*flight attendant*) berkaitan dengan *type rating* yang mereka miliki. Misalnya seorang awak kabin mempunyai rating Boeing 737 200 dan ATR 42/300, maka ia harus mengikuti ujian untuk masing-masing rating tersebut. Untuk awak kabin PT Indonesia Air Transport, *recurrent training* dilakukan di ground dan di dalam pesawat (*in flight*). Training tersebut mencakup *emergency procedure, command-command* yang diberikan pada saat *emergency*, spesifikasi dari setiap pesawat, pintu-pintu darurat pada pesawat tersebut, serta pengetahuan tentang *emergency equipment* mencakup cara penggunaan dan penempatannya di dalam pesawat. *Recurrent training* dilakukan sekali dalam setahun pelaksanaannya bersamaan dengan *medical examination*.
- *Dangerous goods*
- Ujian CASR 121 (civil aviation safety regulation)
- *Aviation knowledge*
- *First aid (pertolongan pertama)*

- CRM (*crew resources management*), yang dilakukan bersama-sama dengan *cockpit crew*. Dilakukan sekali dalam 2 tahun.
- *Wet drill (sea survival)*, dilakukan sekali dalam 2 tahun.
- *Jungle survival*, dilakukan sekali dalam 2 tahun.

Untuk *training* tambahannya PT Indonesia Air Transport Tbk, memberikan *service excellent training* kepada setiap awak kabinnya yang bekerjasama dengan lembaga *M Knows Consulting*.

#### **F. Proses *In Flight Service* Pada PT Indonesia Air Transport Tbk**

Pada proses ini mencakup *pre flight* dan *in flight service*, yaitu:

##### 1. *Pre flight Service*

- Sebelum melakukan penerbangan, seluruh *crew* harus melakukan *pre flight check*. Untuk *cockpit crew*, harus melakukan pengecekan terhadap semua komponen dan sistem baik elektronik maupun elektrikal di dalam *flight deck*, *engine*, dan *landing gear*. Sedangkan awak kabin (*flight attendant*) melakukan *pre flight check* di dalam kabin, dengan mengecek seluruh *emergency equipment* di kabin. Pengecekan tersebut meliputi masa berlaku (*validity date*), tempat yang semestinya (*proper location*), serta aman pada tempatnya (*secure in the bracket*). Selain itu, yang harus dicek adalah baju pelampung yang berada di bawah kursi penumpang dengan masa berlaku yang masih valid. Setelah mengecek semuanya, maka awak kabin harus melapor kepada captain. Apabila ada kekurangan pada *emergency equipment*, maka dapat melapor kepada teknisi pesawat.

- Setelah itu seluruh *crew* melakukan *pre flight briefing*, yang meliputi tujuan, nomor, serta waktu tempuh penerbangan. Selain itu, dalam briefing juga membahas tentang *safety*, tugas masing-masing *crew*, dan hal-hal apa yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi keadaan *emergency landing* dan apabila terjadi keadaan darurat.
- Awak kabin memastikan pesawat, baik di kabin dan toilet dalam keadaan bersih dan wangi.
- Awak kabin memastikan makanan dan minuman sudah naik ke pesawat sesuai dengan jumlah penumpang. Selain makanan dan minuman, permen dan koran juga sudah naik ke pesawat.
- Setelah semua siap, maka awak kabin dapat meminta kepada petugas darat (*ground staff*) untuk *boarding* (penumpang naik). Selain itu awak kabin harus berkoordinasi dengan *ground staff*, apakah terdapat penumpang dengan penanganan khusus, misalnya orang sakit, orang hamil, orang tua, dan orang cacat. Apabila ada penumpang demikian harus melaporkan kepada *captain*.

## 2. *In flight Service*

- Setelah penumpang naik ke pesawat, awak kabin membagikan *welcome drink* dan permen kepada penumpang.
- Awak kabin memastikan jumlah penumpang yang di pesawat lengkap sesuai dengan jumlah yang tertera pada manifest penumpang, apabila sudah lengkap maka pintu pesawat sudah dapat ditutup.
- Setelah pintu pesawat ditutup, *Flight Attendant 1* (FA1) melapor kepada *captain*, bahwa pintu sudah ditutup dengan menyebutkan total jumlah penumpang.

- Awak kabin melakukan *welcome announcement*, yang berisi nama pemimpin penerbangan (*captain*), tujuan, nomor, dan waktu tempuh penerbangan. Kemudian diikuti dengan *safety demo announcement* (demo keselamatan), dengan peragaan penggunaan alat-alat keselamatan dalam penerbangan yaitu, sabuk pengaman, baju pelampung, masker oksigen, kartu petunjuk keselamatan, serta pintu-pintu darurat pesawat.
- Sebagai persiapan lepas landas (*take off*), awak kabin mengecek kabin dan penumpang dengan memastikan apakah sabuk pengaman sudah terpasang dengan benar, sandaran kursi sudah ditegakkan, pesawat radio maupun *handphone* sudah dimatikan, penutup jendela sudah dibuka, dan barang-barang bawaan penumpang di kabin sudah tersimpan dengan aman (*secure*). Selain penumpang yang harus di cek adalah dapur pesawat (*galley*) dan toilet, semuanya harus dalam keadaan *secure* dan terkunci.
- Setelah di kabin siap untuk lepas landas, maka FA 1 melapor kepada *captain*, bahwa kabin siap untuk lepas landas (*cabin ready*).
- Setelah proses lepas landas (*take off*), dan pesawat sudah mencapai ketinggian yang aman, maka awak kabin bersiap-siap untuk melakukan *service* kepada penumpang.
- Dimulai dengan pembagian koran dan majalah, setelah itu pembagian makanan dan minuman baik panas maupun dingin.
- Setelah penumpang selesai makan, awak kabin membereskan dan membersihkan kabin, sambil menawarkan minuman tambahan kepada penumpang.

- Awak kabin harus selalu waspada (*aware*) terhadap keadaan di kabin maupun penumpang, apabila terdapat hal-hal yang abnormal, maka harus melapor kepada *captain*.
- Setiap 30 menit sekali awak kabin harus mengecek keadaan penumpang, apakah mereka membutuhkan sesuatu atau tidak.
- Awak kabin harus memberikan bantuan dan informasi yang tepat apabila diperlukan.
- *Cockpit crew* juga dapat memberikan *in flight announcement* kepada penumpang, yang berisi tentang informasi penerbangan.
- Pada saat pesawat akan mendarat (*landing*), maka awak kabin harus kembali melakukan pengecekan terhadap penumpang dan kabin seperti pada saat akan lepas landas (*take off*) dan apabila semua sudah siap, maka FA 1 melapor kepada *captain* bahwa kabin siap untuk mendarat (*cabin ready*).
- Setelah pesawat mendarat dan sudah ada perintah dari *captain* untuk membuka pintu, awak kabin harus menyerahkan semua dokumen penerbangan kepada petugas darat (*ground staff*) terlebih dahulu, kemudian awak kabin mengambil posisi berdiri di dekat pintu pesawat dan melakukan *greeting* kepada penumpang yang akan turun meninggalkan pesawat.
- Setelah penumpang turun semua, awak kabin harus melakukan pengecekan terhadap baju pelampung di bawah kursi penumpang, dan memastikan semua baju pelampung masih pada tempatnya, apabila ada yang hilang maka harus secepatnya melapor kepada petugas keamanan.



Proses *in flight service* pada suatu penerbangan sangat bergantung pada koordinasi antar semua pihak, baik *cockpit crew*, *flight attendant*, *engineer*, *flight operations*, dan *ground staff* (petugas darat). Apabila mempunyai koordinasi dan *team work* yang bagus, suatu *in flight service* akan berhasil dengan baik dan maksimal, dengan tidak adanya komplain dari penumpang sebagai pengguna jasa. Mereka akan merasa puas dan nantinya dapat menggunakan kembali jasa penerbangan Indonesia Air Transport (IAT). Dengan demikian dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

