BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Perusahaan

Garuda Indonesia yang sekarang lebih dikenal dengan PT. Garuda Indonesia Tbk, merupakan perusahaan penerbangan pertama milik Negara Indonesia. Sejarah ini dimulai ketika pada tahun 1948, guna menunjang mobilitas pemimpin pemerintahan, Presiden Soekarno menghimbau kepada pengusaha dan rakyat Aceh untuk menghimpun dana guna pembelian pesawat terbang. Terkumpulah sejumlah uang untuk membeli sebuah pesawat tipe Douglas DC-3 Dakota yang kemudian diberikan registrasi RI-001 diberi nama "Seulawah" yang berarti "Gunung Emas".

Berhubung jadwal penerbangan cukup padat, maka pesawat RI-001 harus menjalani perawatan yang dilakukan di luar negeri, dan tanggal 7 Desember 1948 pesawat RI-001 mendarat di Calcutta untuk memulai perawatan. Namun, ketika sedang menjalaniperawatan di India, pada tanggal 19 Desember 1948 tentara Belanda melancarkan Agresi Militer kedua, sehingga setelah perawatan selesai, pesawat RI-001 tidak dapat kembali ke Indonesia. Pada saat yang bersamaan, Pemerintah Burma tengah memerlukan angkutan udara. Guna mencari dana bagi keberadaan para awak pesawat, maka diputuskan pesawat RI-001 disewakan kepada pemerintah Burma.

Akhirnya, pada tanggal 26 Januari 1949 pesawat RI-001 tersebut diterbangkan dari Calcutta ke Rangoon dan diberikan nama "*Indonesian Airways*".

Adapun nama "Garuda" diberikan oleh Presiden Soekarno sendiri yang mengutip sajak Bahasa Belanda gubahan pujangga terkenal saat itu, Noto Soeroto; *"Ik ben Garuda, Vishnoe's vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog boven uw einladen"*, yang artinya "Aku adalah Garuda, burung milik Wishnu yang membentang sayapnya menjulang tinggi di atas kepulauanmu". Tanggal 28 Desember 1949 pesawat tipe Douglas DC-3 Dakota dengan registrasi PK-DPD dan sudah dicat dengan logo "*Garuda Indonesian Airways*" terbang dari Jakarta ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno. Ini merupakan penerbangan pertama kali dengan nama "*Garuda Indonesian Airways*".

Garuda Indonesia kemudian resmi menjadi Perusahaan Negara pada tahun 1950, dimana pada saat itu Garuda Indonesia memiliki 38 buah pesawat yang terdiri dari 22 jenis DC3, 8 pesawat laut Catalina dan 8 pesawat jenis Convair 240. Armada perusahaan terus berkembang, hingga akhirnya pada tahun 1956, untuk pertama kalinya Garuda Indonesia membawa penumpang jamaah Haji ke Mekkah. Pada tahun 1961, pesawat jenis turboprop Lockheed Electras bergabung dengan jajaran armada Garuda Indonesia. Garuda Indonesia memulai perjalanan terbangnya ke Eropa pada tahun 1965 dengan tujuan akhir di Amsterdam.

Sepanjang tahun 80an, armada Garuda Indonesia dan kegiatan operasionalnya mengalami restrukturisasi besar-besaran yang menuntut perusahaan merancang pelatihan yang menyeluruh bagi karyawannya dan mendorong perusahaan mendirikan Pusat Pelatihan Karyawan, Garuda Training Center yang terletak di Jakarta Barat. Selain Pusat Pelatihan, Garuda Indonesia juga membangun Pusat Perawatan Pesawat, Garuda *Maintenance Facility* (GMF) di bandara internasional Soekarno-Hatta di masa itu.

Di masa awal 90an, strategi jangka panjang Garuda Indonesia disusun hingga melampaui tahun 2000. Armada juga terus ditingkatkan sehingga di masa itu, Garuda Indonesia termasuk dalam 30 besar di dunia. Sejak awal tahun 2005 tim manajemen yang baru mulai membuat perencanaan bagi masa depan Garuda Indonesia. Di bawah kendali manajemen baru, Garuda Indonesia melaksanakan evaluasi ulang dan restrukturisasi perusahaan secara menyeluruh dengan tujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional,membangun kembali kekuatan keuangan, menambah tingkat kesadaran para karyawan dalam memahami pelanggan, dan yang terpenting adalah memperbaharui dan membangkitkan semangat Garuda Indonesia. Bagi perusahaan, pelayanan dalam kegiatan operasional merupakan kunci indikator kinerja. Pengukuran strategi yang melibatkan restrukturisasi pada seluruh rantai pelayanan (*service chain*) menegaskan komitmen perusahaan untuk menjadiperusahaan yang berorientasi pada pelanggan.

Per akhir Desember 2010, struktur kepemilikan saham Perusahaan Garuda Indonesia adalah Pemerintah Republik Indonesia (85,8%), PT Bank Mandiri (10,6%), PT Angkasa Pura I (1,4%), PT Angkasa Pura II (2,2%). Garuda Indonesia saat ini mengoperasikan 89 pesawat yang terdiri dari 3 pesawat jenis Boeing 747-400, 6 pesawat jenis Airbus 330-300, 5 pesawat jenis Airbus 330-200 dan 33 pesawat jenis Boeing 737 Classic (seri 300, 400, 500) dan 42 pesawat Boeing737-800 NG. Armada pesawat ini melayani 36 rute penerbangan domestik dengan rata-rata 1.434 kali penerbangan per minggu dan 25 rute internasional dengan 338 kali penerbangan per minggu serta 12,5 juta penumpang. Pada bulan Mei 2011 tercatat bahwa saat ini Garuda Indonesia memiliki 9 anak perusahaan di bawah naungan Garuda Indonesia Group. Dengan total pegawai Garuda Indonesia sebanyak 5.507 orang dan total keseluruhan pegawai Garuda Indonesia Group sebanyak 16.906 orang. Garuda Indonesia group sendiri terdiri atas :

1) PT Aero System Indonesia
2) Garuda Indonesia Training Center
3) PT GMF AeroAsia
4) PT Gapura Angkasa
5) PT Aerowisata
6) Garuda Sentra Medika (GSM)
7) PT Abacus Indonesia
8) Garuda Indonesia Citilink
9) SBU Cargo

Gambar 1.1

Garuda Indonesia Group



Sumber : *Management Presentation q-11 analyst meeting presentation*

1.2 Profil Perusahaan

1.1 Nama Perusahaan

Pada tanggal 25 Desember 1949, wakil dari KLM yang juga teman Presiden Soekarno, Dr. Konijnenburg, menghadap dan melapor kepada Presiden di Yogyakarta bahwa KLM Interinsulair Bedrijf akan diserahkan kepada pemerintah sesuai dengan hasil Konferensi Meja Bundar (KMB)

dan meminta kepada beliau memberi nama bagi perusahaan tersebut karena pesawat yang akan membawanya dari Yogyakarta ke Jakarta nanti akan dicat sesuai nama itu.

Menanggapi hal tersebut, Presiden Soekarno menjawab dengan mengutip satu baris dari sebuah sajak bahasa Belanda gubahan pujangga terkenal, Raden Mas Noto Soeroto di zaman kolonial, "*Ik ben Garuda, Vishnoe's vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog boven uw eilanden"* ("Aku adalah Garuda, burung milik Wisnu yang membentangkan sayapnya menjulang tinggi diatas kepulauanmu")

Maka pada tanggal 28 Desember 1949, terjadi penerbangan yang bersejarah yaitu pesawat DC-3 dengan registrasi PK-DPD milik KLM Interinsulair terbang membawa Presiden Soekarno dari Yogyakarta ke Kemayoran - Jakarta untuk pelantikannya sebagai Presiden Republik Indonesia Serikat (RIS) dengan logo baru, *Garuda Indonesian Airways*, nama yang diberikan Presiden Soekarno kepada perusahaan penerbangan pertama ini.

1.2 Logo Perusahaan

Logo pertama dengan tulisan Garuda Indonesia *Airways* yang berwarna oranye digunakan mulai tahun 1949 hingga 1961, logo kedua berwarna merah tahun 1961-1969. Logo ketiga adalah gambar burung garuda dengan tulisan Garuda Indonesia seperti yang sekarang. Namun

saat itu lambang dipasang di sayap vertikal yang berwarna biru. Logo ketiga ini dipakai Garuda cukup lama hingga tahun 2000-an. Sedangkan saat ini logo hanya berubah pada warna sayap vertikal yaitu biru yang terdegradasi menjadi biru muda membentuk ujung-ujung sayap burung.

Pada tanggal 24 Juli 2009 Garuda melakukan *"corporate identity brand refresh"* dan dengan slogan baru "*Garuda Indonesia Experience* (*Indonesian Hospitality) and Fly-Hi*", Garuda Indonesia ingin menampilkan sebuah *Brand Image* yang simple namun tetap terkena dihati masyarakat. Garuda Indonesia merubah warna logo sayap bawah pada burungnya menjadi warna yang warm atau lebih hangat, Garuda Indonesia juga memfokuskan pada logo burung untuk mencerminkan slogan *Fly-Hi* yang berarti PT Garuda Indonesia akan terbang dan melaju lebih tinggi.

Gambar 1.2
Logo Orange Garuda Indonesia



Sumber : Google

Gambar 1.3
Logo Merah Garuda Indonesia



Sumber : Google

Gambar 1.4

Logo Biru Lama Garuda Indonesia dan Logo Baru Garuda Indonesia



Sumber : Google

1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1.8.1. Visi Perusahaan

Visi PT Garuda Indonesia adalah menjadi perusahaan penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia.

1.8.2. Misi Perusahaan

Sedangkan Misi dari PT Garuda Indonesia sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa (*flag carrier*) Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang profesional.

1.4 Strategi Perusahaan

Setiap tahun Garuda Indonesia menyusun langkah-langkah strategis untuk menghasilkan kinerja operasional dan keuangan yang optimal demi memenuhi harapan para investor dan pemegang saham.

Tata Nilai Perusahaan yang disebut sebagai '*Fly-Hi'* terdiri dari: *eFficient & effective, Loyalty, customer centricitY, Honesty & openness, dan Integrity*. Untuk mencapai Visi Perusahaan maka Tujuan Perusahaan adalah menjadi maskapai penerbangan terkemuka dengan reputasi yang sejajar dengan maskapai kelas dunia lainnya. Sedangkan Sasaran Perusahaan yang hendak dicapai adalah menciptakan perusahaan yang terus tumbuh dan berkembang dengan keuntungan yang berkelanjutan.

Gambar 1.5
Garuda Indonesia Fly-Hi



Sumber : *Management Presentation q-11 analyst meeting presentation*

- *Efficient & effective*

  Insan Garuda Indonesia senantiasa melakukan tugas yang diembannya secara teliti, tepat dan akurat dalam waktu sesingkat mungkin dan tenaga serta biaya seefisien mungkin tanpa mengorbankan kualitas. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menjamin pelanggan memperoleh layanan yang berkualitas.

- *Loyalty*

  Insan Garuda Indonesia dapat melaksanakan setiap tugas yang didelegasikan kepadanya dengan penuh dedikasi, tanggung jawab dan disiplin. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menjamin konsistensi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

- *Customer centricity*

  Insan Garuda Indonesia senantiasa penuh perhatian, siap membantu dan melayani. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian.

- *Honesty & openness*

  Insan Garuda Indonesia harus selalu jujur, tulus dan ikhlas dalam menjalankan seluruh aktivitasnya dan melakukan komunikasi dua arah yang jelas dan transparan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian, serta tetap menjaga kerahasiaan. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan pelanggan.

- *Integrity*

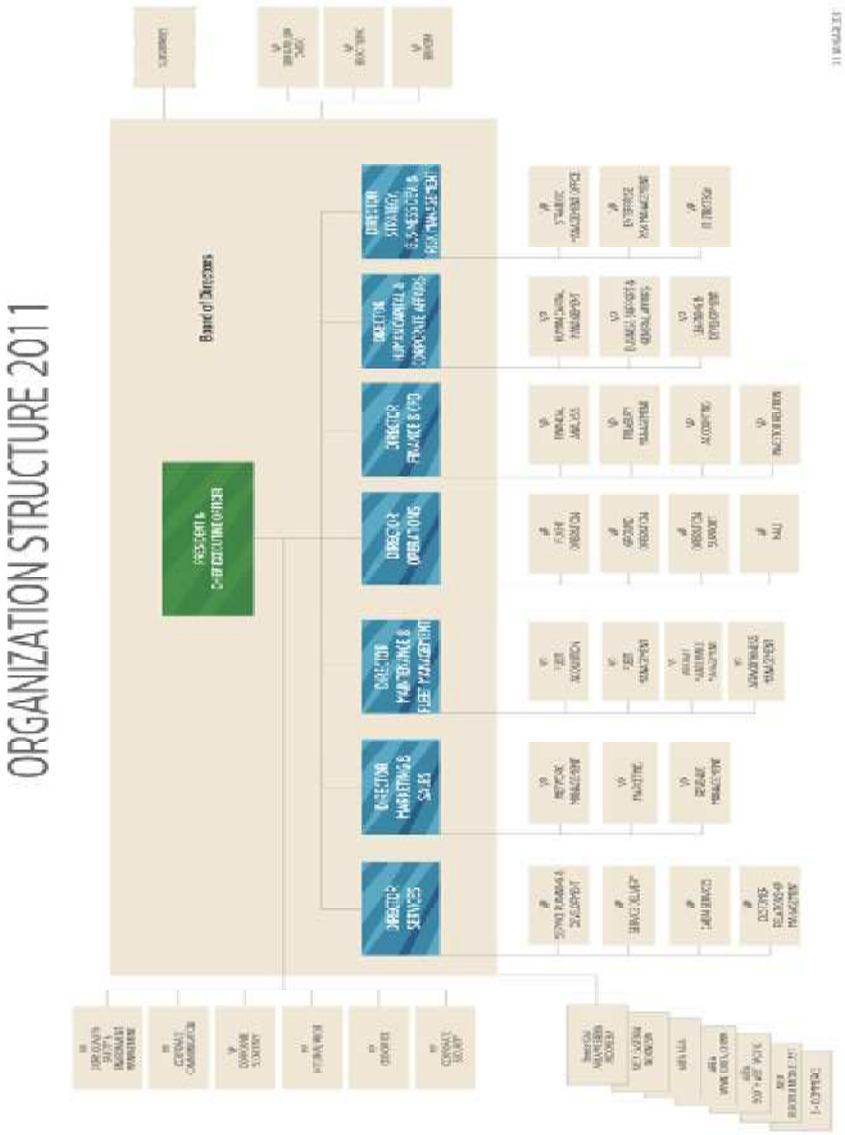
  Insan Garuda Indonesia harus menjaga harkat dan martabat serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela yang dapat merusak citra profesi dan perusahaan. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menjamin layanan dan relasinya dengan pelanggan berjalan bersih secara hukum dan moral.

1.5 Struktur Perusahaan

Dalam suatu perusahaan atau organisasi diperlukan adanya struktur organisasi untuk arah yang baik dalam bekerja. Dengan struktur organisasi setiap karyawan akan memilki arahan dalam bekerja. Serta terciptanya birokrasi yang berjalan lancar. Berikut adalah susunan organisasi PT Garuda Indonesia tbk.

Gambar 1.6

Struktur Perusahaan



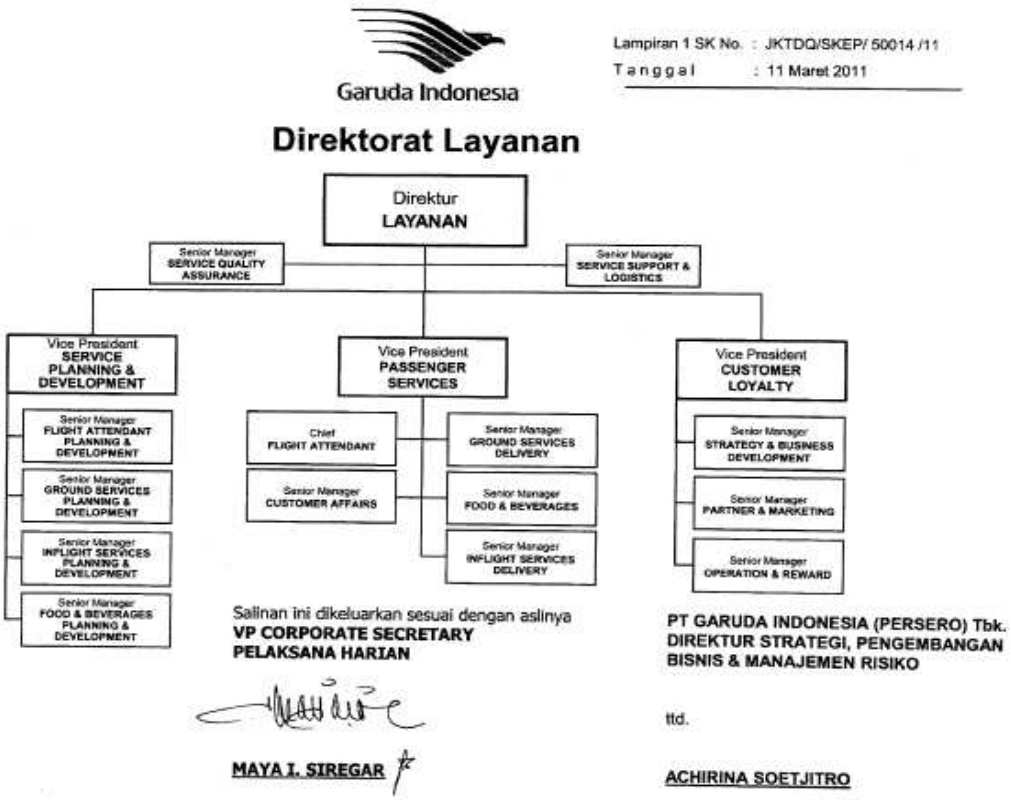
Sumber : Arsip GI Tahun 2011

1.6 Struktur Direktorat Layanan dan *Corporate Affairs*

Corporate Affairs merupakan salah satu unit kerja dari PT Garuda Indonesia yang memiliki bertugas untuk menanggapi masukan dari pelanggan, baik itu berupa saran, kritik, pujian ataupun hanya ucapan terimakasih dari para penumpang Garuda Indonesia. Unit *Corporate Affairs* dinaungi oleh divisi *Human Capital* dan *Corporate Afairs*. Dimana di dalamnya terdapat *Vice President*, *Senior Manager* dan *Manager Corporate Affairs*.

Gambar 1.8

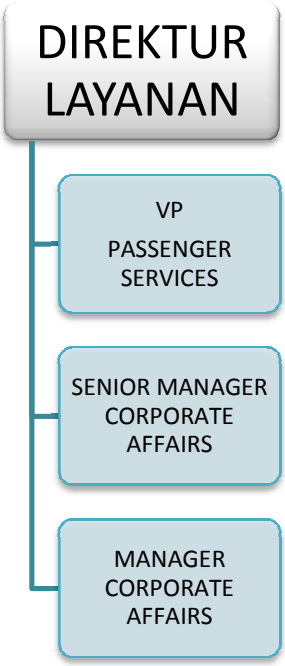
Struktur Direktorat Layanan



Sumber : Arsip GI 2011

Gambar 1.9

Struktur Corporate Affairs



Sumber : Penulis Tahun 2011

1.7 Sarana dan Prasarana Perusahaan

Garuda Indonesia yang saat ini sudah menjadi sebuah perusahaan yang *go public* selain memiliki fasilitas dan pelayanan untuk para karyawannya, para konsumen dan masyarakat umumpun turut merasakan fasilitas dari Garuda Indonesia, diantaranya :

1. Bagi Karyawan.

Kantor pusat yang terletak tidak jauh dari bandara, disediakannya kantin di area perkantoran, tersedianya sarana antar-jemput bagi awak kabin, dan tersedianya layanan antar-jemput berbayar bagi para karyawannya.

2. Bagi Konsumen

   Pada tanggal 9 Maret 2011 Garuda Indonesia menghadirkan Garuda Indonesia *Service Center* yang menyediakan berbagai layanan *pre* dan *post flight* yang terintegrasi, mulai dari ticketing, *Garuda Indonesia Holidays (GIH), City Check-in, Self (Kiosk) Check-in*, layanan *Garuda Indonesia Frequent Flyer (GFF)* hingga layanan penjualan barang-barang *Sales on Board*. Garuda Indonesia *Service Center* ini terletak di Senayan City lantai 2.

3. Bagi Masyarakat

   Garuda Indonesia memiliki fasilitas kesehatan dengan nama Garuda Sentra Medika, dimana klinik ini tidak hanya dapat digunakan oleh karyawan dan keluarga karyawan saja, namun masyarakat umum pun bisa berobat di klinik ini. Fasilitas umum yang tersedia di dalamnya yaitu klinik umum 24 jam, apotik 24 jam, dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis, radiologi, labolatorium, *Garuda Air Ambulance Indonesia (travel clinic), medical check-up*, fisioterapi, *ambulance*, diabetes *center point*, operasi *one day care* dan GSM-LNA *skin health clinic.*

1.8 Prasarana Unit Corporate Affairs

Garuda Indonesia memiliki kantor pusat di Bandara Soekarno-Hatta *International Airport* di Tangerang, Banten, Indonesia, dekat dengan Cengkareng dan Jakarta. Presiden Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono membuka kantor pusat Garuda Indonesia pada tahun 2009, gedung kantor pusat Garuda Indonesia Manajemen, terletak di dalam Garuda Indonesia City Center. Seluas 17.000 meter persegi dengan fasilitas *Head Office* seluas tanah 5-hektar. Pada 2009, kantor pusat manajemen Garuda Indonesia memiliki kurang lebih 1.000 karyawan dari berbagai unit.

Unit Corporate Affairs terletak pada gedung di sayap kanan kantor pusat Garuda Indonesia, bersebelahan denga Pilot House. Unit Corporate Affairs memiliki prasarana sabagai berikut :

Tabel 1.1

Prasarana Unit Corporate Affairs

No	Uraian	Jumlah / Unit
1.	Ruangan Rapat	3 Ruangan
2.	Pantry	1 Ruangan
3.	Komputer	± 11
4.	Printer+fotocopy+fax	1
5.	Printer	1

6.	Meja	±14
7.	Kursi	±17
8.	Dispenser	1
9.	Televisi	1

Sumber : Penulis Tahun 2011

1.9 Pesawat Garuda Indonesia dari Masa ke Masa

Gambar 1.10

Fleet History

PERKEMBANGAN ARMADA

FLEET HISTORY

Corporate Profile
Corporate Strategy
Management Report
Management Discussion & Analysis of the Company's Performance
Corporate Governance
Corporate Social Responsibility
Corporate Data



Sumber : *Annual Report* 2010

Setelah melaksanakan penerbangan pertama pada tahun 1949, armada Garuda Indonesia yang saat itu bernama "*Garuda Indonesian Airways*" terus bertambah. Semula Garuda Indonesia hanya memiliki pesawat Dakota dan Catalina, kemudian melengkapinya dengan pesawat Heron dan Concair-340.

Pada tahun 1965, untuk pertama kalinya Garuda Indonesia membawa penumpang jemaah haji ke Tanah Suci dengan menggunakan pesawat jenis Convair 340.

Era 60-an merupakan salah satu masa dimana armada Garuda Indonesia berkembang dengan pesat. Pada tahun 1961 pesawat Lockheed Electra yang pertama mendarat di Bandara Kemayoran. Lima tahun kemudian, Garuda Indonesia memperkuat armadanya dengan pesawat jet bermesin empat DC-08 yang merupakan pesawat jet pertama. Saat itu, jajaran armada Garuda Indonesia adalah DC-3 / C-4 Dakota, Convair-340, Convair-440, Electra, Convair-990A, F-27 dan DC-8.

Pada tahun 1976, Garuda Indonesia menerima pesawat berbadan lebar pertama yaitu DC-10 dan diberi registrasi PK-GIA. Dan pada tahun 1977, pesawat bermesin turbo-prop F-27 tidak lagi memperkuat jajaran armada Garuda Indonesia, sehingga saat itu Garuda Indonesia mengoprasikan pesawat jet secara penuh dengan jajaran armada DC-10, DC-9, DC-8 dan F-28.

Sejalan dengan perkembangan armada, pada tahun 1980 Garuda Indonesia menerima pesawat berbadan lebar tipe Boeing 747-200. Berselang dua tahun kemudian, pesawat berbadan lebar jenis lain yaitu Airbus 300B4 FFCC (*forward Facing Crew Cockpit*) masuk dalam jajaran armada Garuda Indonesia. Pesawat dengan konsep two man crew cockpit ini merupakam ide Bapak Wiweko Soepono, Direktur Utama Garuda Indonesia pada saat itu. Pada tahun 1984, jajaran armada Garuda Indonesia terdiri dari Boeing 747-200, Douglas DC-10, Airbus 300-B4 FFCC, Douglas DC-9 dan Fokker F-28. Pada saat itu jumlah pesawat F-28 mencapai 36 pesawat, sehingga Garuda Indonesia merupakan operator F-28 terbesar di dunia.

Mulai tahun 1994, Garuda Indonesia memperkuat jajaran armadanya dengan pesawat berbadan lebar terbesar di era 1990-an yaitu Boeing 747-400. Di samping itu, armada Garuda Indonesia mulai diperkuat dengan pesawat Boeing 737 seri 300, 400, 500.

Mulai tahun 2009, Garuda Indonesia menambah jumlah armada baru berteknologi mutakhir dengan memperkenalkan Airbus 330-200 dan Boeing 737-800 *Next Generation*. Keduanya dilengkapi *inflight entertainment* canggih berupa "*Audio & Video on Demand (AVOD)* di setiap kursi yang menawarkan pilihan film, program televisi, pilihan album musik, dan *video games* interaktif. Selain itu, kursi di kelas eksekutif Airbus 330-2—dapat direbahkan hingga posisi 180 derajat (*flat bed seat*).

1.10 Penghargaan dan Sertifikasi PT. Garuda Indonesia tbk

Penghargaan yang didapatkan oleh Garuda Indonesia sepanjang tahun 2010 :

1. 4 Star Airline SKYTRAX 2010
2. ICSA 2010 “The Best in Achieving Total Costumer Satisfaction
3. Museum Rekor Indonesia Dunia “Pemrakarsa dan Penyelenggara Layanana Imigrasi Pertama di atas Pesawat
4. World Airline Winner SKYTRAX Awards 2010
5. Indonesia Best Brand Award – Best Brand Platinum 2010
6. Good Corporate Governance Awards 2010 – Indonesia Most Trusted Companies “Peserta terbaik dalam penilaian Makalah CGPI 2009”
7. Good Corporate Governance Awards 2010 – Indonesia Most Trusted Companies “Corporate Governance Perception Index (CGPI)”
8. Marketeers Award GREATEST BRAND of the DECADE 2010, NETIZEN’S CHOICE
9. Marketeers Award GREATEST BRAND of the DECADE 2010, EDITOR’S CHOICE
10. Indonesia Tourism Award 2010 “Penerbangan Layanan Penuh Terfavorit”
11. Adikarya Wisata, Jakarta Tourism Award 2010
12. IMAC 2010

13. Penghargaan Laporan Tahunan 2009, Peringkat I Kategori BUMN/BUMD Non Keuangan – Non Listed (Jakarta, 22 September 2010)
14. Juara Social Media – Indonesia Most Favorable Brand in Social Media
15. Word of Mouth Marketing 2010 – First Winner in Airline Service Category
16. Indonesia's Most Favorite NETIZEN Brand 2010
17. Marketing Award 2010 – The Best in International Marketing
18. Economic Challengges Awards The Winner 2010 – Metro TV
19. Indonesia Social Entrepreneurship Achievement 2010
20. IMAC 2010 – The Best in Building and Managing Corporate Image
21. Service Quality Award 2010 – Domestic Airline Services
22. Service Quality Award 2010 – International Airline Services
23. Marketeers Award Indonesia's Most Favorite Women Brand 2010
24. Frost & Sullivan – Indonesia Aerospace Awards "Innovative Airline of the Year"
25. Warta Ekonomi – Perusahaan Idaman 2010
26. Top Brand 2010 – Outstanding Achievement

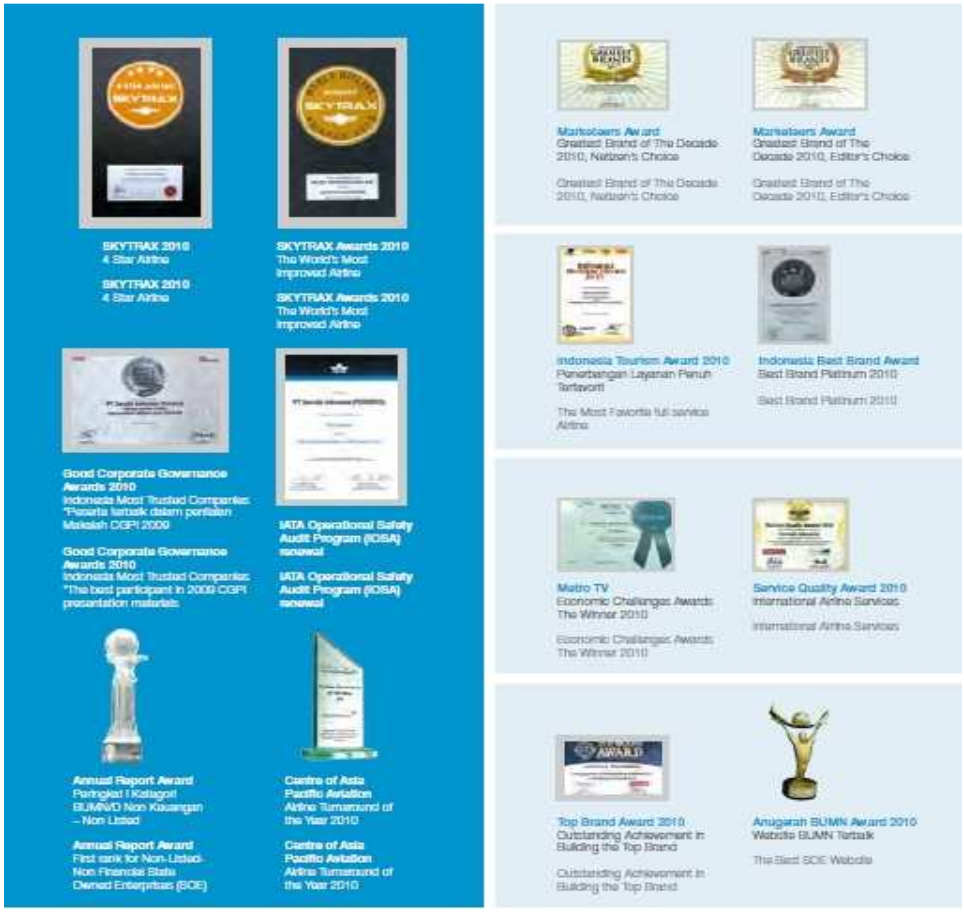
TROPHY

1. 4 Star Airline SKYTRAX 2010
2. Centre of Asia Pacific Aviation – Airline Turnaround of the Year 2010
3. World Airline Winner SKYTRAX Awards 2010

4. Outstanding Entrepreneurship Award – APEA 2010
5. The Best Website - DM Award 2010
6. Adikarya Wisata 2010
7. Annual Report Award – Peringkat I Kategori BUMN/D Non Keuangan – Non Listed

Gambar 1.11

Penghargaan dan Trophy





Sumber : Annual-Reports GI-2010

1.11 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1.11.1. Lokasi Kerja Praktek

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi Customer Affairs di PT Garuda Indonesia, Tbk yang beralamatkan di Gedung Manajemen Garuda Indonesia, Area Perkantoran Bandara International Soekarno – Hatta, Cengkareng 19120 Indonesia

1.11.2. Waktu Kerja Praktek

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT Garuda Indonesia tbk selama 41 hari dimulai dari tanggal 6 Juli 2011 hingga 16 Agustus 2011, dengan waktu 5 hari kerja, yaitu hari Senin sampai hari Jumat, dimana setiap hari Senin sampai dengan Kamis jam kerjanya dimulai dari pukul 07.30-16.30 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-17.00 WIB. Pada bulan Ramadhan jam kerja berubah menjadi pukul 07.00-15.00 WIB.