

## IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

### 4.1 Profil PT. Garuda Indonesia *Airlines*

PT. Garuda Indonesia *Airlines* adalah maskapai penerbangan Indonesia yang berkonsep sebagai *Full Service Airlines* (maskapai dengan pelayanan penuh). Saat ini PT. Garuda Indonesia *Airlines* mengoperasikan 82 armada untuk melayani 33 rute domestik dan 18 rute internasional termasuk Asia (Regional Asia Tenggara, Timur Tengah, China, Jepang dan Korea Selatan), Australia serta Eropa (Amsterdam). Sebagai bentuk kepeduliannya akan keselamatan PT. Garuda Indonesia *Airlines* telah mendapatkan sertifikasi IATA *Operational Safety Audit (IOSA)*. Hal ini membuktikan bahwa maskapai ini telah memenuhi standar internasional di bidang keselamatan dan keamanan.

Untuk meningkatkan pelayanan, PT. Garuda Indonesia *Airlines* telah meluncurkan layanan baru yang disebut "Garuda Indonesia *Experience*". Layanan baru ini menawarkan konsep yang mencerminkan keramahan asli Indonesia dalam segala aspek. Untuk mendukung layanan ini, semua armada baru dilengkapi dengan interior paling mutakhir, yang dilengkapi LCD TV layar sentuh individual di seluruh *Business Class dan Economy Class*. Selain itu, penumpang juga dimanjakan dengan *Audio and Video on Demand (AVOD)* yaitu sistem hiburan yang menawarkan berbagai pilihan film atau lagu, sesuai pilihan masing-masing penumpang.

Berbagai penghargaan pun telah diterima oleh PT. Garuda Indonesia Airlines sebagai bukti dari keunggulannya. Pada tahun 2010, *Skytrax* menobatkan PT. Garuda Indonesia Airlines sebagai “*Four Star Airline*” dan sebagai “*The World's Most Best Improved Airline*”. Selanjutnya pada Juli 2012, PT. Garuda Indonesia Airlines mendapatkan penghargaan sebagai “*World's Best Regional Airline*” dan “Maskapai Regional Terbaik di Dunia”. Sebuah lembaga konsultasi penerbangan bernama *Centre for Asia Aviation* (CAPA), yang berpusat di Sydney, juga memberikan penghargaan kepada PT. Garuda Indonesia Airlines sebagai “Maskapai yang Paling Mengubah Haluan Tahun Ini”, pada tahun 2010. Sedangkan Roy Morgan, lembaga peneliti independen di Australia, juga memberikan penghargaan kepada PT. Garuda Indonesia Airlines sebagai “*The Best International Airline*” pada bulan Januari, Februari dan Juli 2012. PT. Garuda Indonesia Airlines memang telah berhasil mengubah haluannya, sehingga terhindar dari kegagalan di masa krisis dan meraih kesuksesan pada era 2006 hingga 2010. Setelah melalui masa-masa sulit, kini PT. Garuda Indonesia Airlines melanjutkan kesuksesan dengan menjalankan program 5 tahun ekspansi secara agresif. Program ini dikenal dengan nama ‘*Quantum Leap*’. Program ini diharapkan akan membawa perusahaan menjadi lebih besar lagi, dengan jaringan yang lebih luas dan diiringi dengan kualitas pelayanan yang semakin baik. Saat ini PT. Garuda Indonesia Airlines memiliki tiga hub di Indonesia. Pertama adalah hub bisnis yang berada di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta. Kedua adalah hub di daerah pariwisata yang berada di Bandara Ngurah Rai, Denpasar, Bali. Kemudian untuk meningkatkan frekuensi penerbangan ke bagian timur Indonesia, PT. Garuda Indonesia Airlines juga memiliki hub di Bandara Sultan Hasanuddin,

Makassar, Sulawesi Selatan. Terlepas dari bisnis utamanya sebagai maskapai penerbangan, PT. Garuda Indonesia *Airlines* juga memiliki unit bisnis (*Strategic Business Unit/SBU*) dan anak perusahaan. Unit bisnis PT. Garuda Indonesia *Airlines* adalah Garuda Cargo dan Garuda Medical Center. Sedangkan anak perusahaan PT. Garuda Indonesia *Airlines* adalah PT Citilink Indonesia, yaitu maskapai tarif rendah (*Low Cost Carrier*), PT Aerowisata (hotel, transportasi darat, agen perjalanan dan catering), PT *Abacus Distribution System Indonesia* (penyedia layanan sistem pemesanan tiket), PT *Aero System Indonesia/Asyst* (penyedia layanan teknologi informasi untuk industri pariwisata dan transportasi) dan PT Garuda *Maintenance Facility* (GMF Aero Asia), yaitu perusahaan yang bergerak di bidang perawatan pesawat, perbaikan, dan *overhaul*.

## **4.2 Sejarah Singkat PT.Garuda Indonesia Airlines**

Nama “Garuda” diberikan oleh Presiden Ir. Soekarno di mana nama tersebut diambil dari sajak Belanda yang ditulis oleh penyair terkenal pada masa itu, Noto Soeroto; "*Ik ben Garuda, Vishnoe's vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog bovine uw einladen*", yang artinya, “Saya Garuda, burung Vishnu yang melebarkan sayapnya tinggi di atas kepulauan anda”.

Berawal dari penerbangan perdana di tahun 1949, Garuda Indonesia, yang sebelumnya bernama Garuda Indonesian *Airways*, mulai mengembangkan armadanya. PT. Garuda Indonesia *Airlines* pada saat itu mengoperasikan satu pesawat Douglas DC-3 Dakota dan PBY Catalina. Berikutnya, PT. Garuda Indonesia Airlines mengoperasikan armada DH Heron and Convair 340. Pada tahun 1956, untuk pertama kalinya PT. Garuda Indonesia *Airlines* melayani

jamaah haji Indonesia ke tanah suci Mekkah di Saudi Arabia, dengan menggunakan armada Convair 340. Periode 1960-an adalah masa dimana PT. Garuda Indonesia *Airlines* tumbuh dengan pesat. Pada tahun 1961, armada *Lockheed Electra* didatangkan ke Bandara Kemayoran, Jakarta. Lima tahun kemudian, PT. Garuda Indonesia *Airlines* memperkuat armadanya dengan jet empat mesin, yaitu Douglas DC-8. Di samping itu, armada lain seperti DC-3/C-47 Dakota, Convair 340, Convair 440, Lockheed Electra, Convair 990A, Fokker F-27 and DC-8 juga melengkapi kekuatan maskapai PT. Garuda Indonesia *Airlines*. Kemudian pada tahun 1976, untuk pertama kalinya PT. Garuda Indonesia *Airlines* mengoperasikan pesawat berbadan lebar Douglas DC-10, yang terdaftar sebagai PK-GIA. Satu tahun kemudian PT. Garuda Indonesia *Airlines* tidak lagi menggunakan pesawat turboprop engine Fokker F-27. Hal ini membuat PT. Garuda Indonesia *Airlines* sebagai satu-satunya maskapai yang hanya mengoperasikan pesawat jet, yaitu dengan armada DC-10, DC-9, DC-8 dan F-28.

Perkembangan armada yang terus melesat pada tahun 1980, membuat PT. Garuda Indonesia *Airlines* mendatangkan pesawat berbadan lebar Boeing 747-200. Dua tahun kemudian, maskapai membeli pesawat berbadan lebar lainnya, yaitu Airbus A300B4 FFCC (*Forward Facing Crew Cockpit*). Pesawat dengan kokpit yang berisi dua orang ini adalah ide dari Wiweko Soepono, mantan Presiden Direktur Garuda Indonesia. Pada tahun 1984, barisan armada Garuda Indonesia secara lengkap adalah Boeing 747-200, DC-10, Airbus A300B4, DC-9 and F-28. Dengan 36 unit pesawat F-28, pada saat itu PT. Garuda Indonesia *Airlines* adalah operator F-28 terbesar di dunia. Pada tahun 1994, PT. Garuda Indonesia *Airlines* memperkuat armadanya dengan pesawat berbadan paling lebar pada era 90-an,

yaitu Boeing 747-400. Sebagai tambahan, barisan armada PT. Garuda Indonesia *Airlines* juga dilengkapi dengan Boeing 737 seri 300, 400 dan 500. Selanjutnya pada tahun 2009, PT. Garuda Indonesia *Airlines* menambah armada berteknologi tinggi, dengan memperkenalkan Airbus A330-300 dan Boeing 737-800 *Next Generation*. Kedua jenis pesawat ini dilengkapi dengan perangkat *in-flight entertainment, Audio and Video on Demand (AVOD)*, di setiap tempat duduknya. Perangkat ini memungkinkan penumpang untuk memilih sendiri berbagai macam hiburan seperti film, program televisi, video musik dan permainan. Sebagai tambahan, tempat duduk Business Class PT. Garuda Indonesia *Airlines* Airbus A330 juga dapat sepenuhnya berbaring hingga 180 derajat (*flat bed seat*).

### **4.3 Visi dan Misi PT. Garuda Indonesia Airlines**

#### **1. Visi Perusahaan**

Menjadi perusahaan penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia.

#### **2. Misi Perusahaan**

1. Melaksanakan usaha jasa angkutan udara yang memberikan kepuasan kepada pengguna jasa yang terpadu dengan industri lainnya melalui pengelolaan secara profesional dan didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi.
2. Menghasilkan keuntungan dengan jaringan domestik yang kuat untuk terus meningkatkan pangsa pasar domestik dan internasional bagi

usahawan, perorangan, wisatawan dan kargo termasuk penerbangan borongan.

3. Memiliki bisnis unit yang mendukung produk inti untuk meningkatkan keuntungan serta menghasilkan pendapatan tambahan dari usaha unit pendukung tersebut.

#### 4.4 Logo Perusahaan



Logo perusahaan mengandung arti sebagai berikut :

1. Kepala Burung Garuda melambangkan Lambang Negara Republik Indonesia.
2. Lima Bulu Sayap melambangkan Pancasila.
3. Warna Biru melambangkan Langit Angkasa.

#### **4.5 Aspek Kegiatan PT. Garuda Indonesia Airlines**

PT. Garuda Indonesia *Airlines* adalah suatu badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa transportasi udara dan jasa-jasa lain yang terkait. Sebagai BUMN, PT. Garuda Indonesia *Airlines* juga mempunyai tanggung jawab lain, yaitu sebagai agen pembangunan dengan tujuan membantu Indonesia untuk tinggal landas dan sebagai wakil/duta rakyat Indonesia dimanapun PT. Garuda Indonesia *Airlines* berada. Sehubungan dengan itu ada beberapa tanggung jawab lain yang diemban PT. Garuda Indonesia *Airlines* yaitu :

1. Meningkatkan industri sektor pariwisata di Indonesia
2. Menciptakan lapangan kerja,
3. Melestarikan kebudayaan Indonesia, dan
4. Membantu pembangunan nasional.

Secara umum kegiatan perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Mengelola penerimaan kas atas penjualan tiket pesawat dan pengiriman kargo.
2. Melayani pelanggan yang membeli tiket pesawat dan memberikan informasi mengenai penerbangan, termasuk pengaduan.
3. Menyiapkan, memeriksa dan menyerahkan kelengkapan dokumen kargo, seperti Surat Muatan Udara (SMU) atau *Air Way Bill* (AWB) yang akan diserahkan kepada *customer/agen*.
4. Menerima arsip dokumen SMU dan AWB dari pusat atas barang yang sudah terkirim untuk dicocokkan dengan catatan yang ada di perusahaan dan dibuat laporan penjualannya.

5. Membuat laporan keuangan atas penjualan tiket dan kargo setiap bulan serta langsung di kirim ke pusat.

## **4.6 Struktur Organisasi**

### 1. Jajaran komisaris

1. Hadiyanto SH, LLM (Komisaris Utama).
2. Dr.Ir. Sahala Lumban Gaol, MA (Komisaris).
3. Ir. Wendi Aritenang Yazid, Msc,DIC, PhD (Komisaris).
4. Drs. Abdulgani MA (Komisaris).
5. Adi Rahman Adiwisno MSc (Komisaris).

### 2. Jajaran Direksi

1. Elisa Lumbantoruan : Director Finance & CFO (DF).
2. Achirina Soetjitro : Director Strategy, Business Development & Risk Management (DQ).
3. Ari Sapari : Director Operations (DO).
4. Emirsyah Satar : President & CEO (DZ).
5. Hadinoto : Director Maintenance & Fleet Management (DE).
6. Agus Priyanto : Director Services (DC)
7. Heriyanto Agung Putra : Acting for Director Human Capital & Corporate Affairs (DI).
8. Muhammad Arif Wibowo :Acting for Director Marketing & Sales (DN).

## **4.7 Profil PT. Sriwijaya Air**



PT. Sriwijaya *Air* adalah salah satu maskapai terbesar di Indonesia yang menerbangkan lebih dari 700.000 penumpang setiap bulannya. Merambah lebih dari 41 *destinasi* termasuk dua negara di tingkat regional dan daerah-daerah tujuan wisata populer lainnya di seluruh Indonesia. PT. Sriwijaya *Air* berkonsentrasi pada bisnis penerbangan penumpang dan layanan pengiriman barang, dengan jangkauan nasional maupun regional. Sejak berdiri pada 10 November 2003, PT. Sriwijaya *Air* berhasil mencapai target-target yang dikemas dalam misi dan visinya seperti: mengedepankan layanan berkualitas, menjadi maskapai penerbangan yang mampu bersaing secara nasional maupun regional, siap berekspansi bisnis pada level dunia, mengadopsi teknologi terkini dan manajemen perusahaan yang efektif dan efisien, mengundang turis domestik dan internasional ke berbagai destinasi, serta untung secara bisnis. Maskapai PT. Sriwijaya *Air* yang berbasis di Jakarta, berhasil bertahan dan keluar dari krisis global 2008 tanpa kerugian yang berarti. Bahkan terus melakukan ekspansi ke timur Indonesia dengan armada-armada baru.

#### **4.8 Sejarah Singkat PT.Sriwijaya *Air***

PT. Sriwijaya *Air* didirikan oleh Bapak Chandra Lie, Bapak Hendry Lie dan Bapak Johanes B. Andy Halimpada 28 April 2003 dan baru mendapatkan izin beroperasi untuk melakukan penerbangan pada 28 Oktober 2003 dengan mendapatkan sertifikat AOC ( *Air Operation Certificate* ). PT. Sriwijaya *Air* memulai penerbangan perdana pada tanggal 10 November 2003 dengan rute Jakarta-Pangkal pinang pergi-pulang. Layaknya anak burung yang baru belajar terbang, PT. Sriwijaya *Air* dengan percaya diri tampil dalam persaingan bisnis penerbangan. kemudian menambah rute baru tujuan jakarta-jambi dan jakarta-palembang. Melewati tahun pertama, PT. Sriwijaya *Air* mengalami perkembangan yang begitu pesat. Sehingga sampai pertengahan 2009 PT. Sriwijaya *Air* telah mengoperasikan 23 pesawat dengan melayani lebih dari 33 rute domestik dan 2 rute regional.

Pada tahun 2007 PT. Sriwijaya *Air* mendapat penghargaan dari BOEING *International Award, Safety and Maintenance* pesawat. Piagam ini diberikan BOEING setelah melewati auditor berbulan-bulan. terbukti dari segi keamanan, pelayanan PT. Sriwijaya *Air* menjadi satu-satunya maskapai yang dapat menjaga operasional pesawat bebas dari kecelakaan. Pada tahun yang sama PT. Sriwijaya *Air* mendapat *Aviation Customer Partnership Award* dari Pertamina karena perusahaan penerbangan ini dinilai memiliki ketepatan dalam pembayaran avtur. Pada tahun 2008 PT. Sriwijaya *Air* mendapat penghargaan *Indonesian Most Brande Service* dari hasil survey yang dilakukan Markplus & Co. Penghargaan ini merupakan apresiasi masyarakat terhadap layanan yang diberikan PT. Sriwijaya *Air*. Untuk Maintenance Pesawat dilakukan oleh PT. ANI (Aero Nusantara Indonesia) dengan mendatangkan Staf Ahli dari Luar Negeri yang telah memiliki

sertifikasi dan berpengalaman. Keamanan dan kenyamanan bagi PT. Sriwijaya *Air* adalah menjadi Syarat mutlak dalam setiap penerbangan PT. Sriwijaya *Air*. Staf yang handal dan ramah menjadikan PT. Sriwijaya *Air* memberikan garansi disaat bepergian.

#### **4.9 Visi dan Misi PT.Sriwijaya *Air***

##### **1. Visi Perusahaan**

Perusahaan penerbangan yang eksis di kawasan domestik yang mengutamakan kualitas layanan, didukung oleh sumber daya manusia yang handal sehingga dapat menunjang pengembangan perusahaan dan kesejahteraan karyawan .

##### **2. Misi Perusahaan**

Berkomitmen dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia secara profesional untuk mencapai kualitas layanan yang terbaik sesuai harapan konsumen.

#### **4.10 Logo Perusahaan**

**Gambar 4. PT. Sriwijaya Air**



Logo berarti RU-I (China) yang maksudnya adalah bahwa apa yang kita inginkan atau usahakan harus yakin tercapai.

Adapun lambang warna Logo di atas adalah:

1. Warna Putih

Melambangkan Semua Karyawan *Sriwijaya Air* harus memiliki hati yang bersih, sebersih warna dasar pesawat *Sriwijaya Air*

2. Warna Biru

Melambangkan *Sriwijaya Air* berkeinginan melanglang buana di udara di seluruh pelosok Nusantara tercinta.

3. Warna Merah

Melambangkan bahwa para pemimpin dan karyawan *Sriwijaya Air* harus berani & bijak dalam menyelesaikan masalah atau mengambil keputusan.

4. Lekukan hati/*love* di atap pesawat Melambangkan bahwa para pejabat & karyawan harus memiliki rasa memiliki (*Sense of Belonging*) dan rasa cinta terhadap perusahaan.

#### **4.11 Aspek Kegiatan PT.Sriwijaya Air**

1. Berkomitmen Dalam Pembinaan dan Pengembangan SDM
2. Mempertahankan jumlah tenaga kerja yang cukup efisien dengan kualitas yang memadai untuk dapat berperan serta secara aktif dalam mencapai tujuan perusahaan.
3. Memastikan bahwa SDM mendapatkan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan.
4. Memastikan bahwa kesempatan yang sama dalam hal promosi dan pengembangan akan berlaku bagi semua SDM.
5. Mengedepankan prinsip *The Right Man On The Right Place*.

#### **4.12 Struktur Organisasi Perusahaan**

President Komisaris	: Hendry Lie
	: Anggota (Andy Halim, Sunaryo, Johanes )
President Direktur	: Chandra lie
Vice President	: Capt Harwik Lahunduitan
Direktur Komersil	: Aditya Wardanan
Direktur Produksi	: Capt. Adil Wijatsono
Direktur Finance & G/A	: Gabriella
Corporate Legal	: Samuel Ginting & Victoorianus Sihotang
CASO	: Capt. Budi Karyanto
Bussiness Development Manager	: Daniel Kurniawan
HRD & G/A Manager	: Agus Setiawan
Accounting Manager	: Jenni
Vice Accounting Manager	: Wendy Marsella
Service Support & Control Manager	: Ary Mercyanto
Maintenance Manager	: Eddy Suwannto
Quality Assurance Manager	: Syahrial Supardi
Marketing & Sales Support Manager	: Hendra Trimayanto
Finance Manager	: Tri Wahyuni
Chief Of Pilot	: Capt. Hendi Supriadi
Chief Of Flight Attendant	: Yuniar Rihaeny
Chief FOO	: Adriani Tirayoh
Chief Of Inspector	: Joko Widodo
Spv Route Analysis & Prod Devp	: Indra Gunawan
Spv Product Support	: Harnanto

Reservatioon Control	: Wahyudi
System Support	: Tono
Spv Tarif & Sales Support	: Endang Wahyudi
Agency National Sales Control	: Pratiwi
National Group Desk	: Lisda
Spv Employee Service	: Silvana Ade A
Spv Office Service	: Paulus Leonardi