



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. adalah perusahaan maskapai penerbangan nasional Indonesia. Perusahaan milik negara ini merupakan maskapai komersial pertama di Indonesia sejak zaman kemerdekaan. Nama Garuda sendiri adalah pemberian dari Presiden Soekarno yang beliau kutip dari sebuah puisi Belanda karya pujangga yang pada saat itu cukup populer, Noto Soeroto; “Ik ben Garuda, Vishnoe's vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog bovine uw einladen” yang berarti “Saya Garuda, burung Vishnu yang melebarkan sayapnya tinggi di atas kepulauan Anda”.



Gambar 2.1 Pesawat DC3 Dakota RI 001  
(sumber: <http://i54.photobucket.com/albums/g81/zero1305/seulawah01.jpg>)

Douglas DC3 Dakota dengan kode nama RI 001 adalah pesawat angkut pertama milik Republik Indonesia yang dibeli dengan uang sumbangan rakyat Aceh. Pesawat yang merupakan cikal bakal berdirinya perusahaan penerbangan niaga pertama ini diberi nama Seulewah atau Gunung Emas, yang diambil dari nama

gunung terkenal di Aceh.<sup>[9]</sup> Pada 26 Januari 1949, Seulewah melaksanakan penerbangan komersil untuk pertama kalinya yaitu diterbangkan dari Calcutta, India menuju ibu kota Burma, Yangon. Penerbangan tersebut merupakan penerbangan komersil pertama yang membawa bendera Republik Indonesia. Peristiwa ini diperingati sebagai hari lahirnya Garuda Indonesia yang kala itu bernama Indonesian Airways.

Pada 28 Desember 1949, pesawat DC3 lainnya yang terdaftar sebagai PK-DPD dengan logo Garuda Indonesian Airways diterbangkan dari Jakarta ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno. Penerbangan ini adalah penerbangan pertama yang membawa nama Garuda Indonesian Airways.



Gambar 2.2 Pesawat dengan logo Garuda Indonesian Airways  
(sumber: <http://anityonugroho.blogspot.com/>)

Garuda Indonesia Airways baru dapat beroperasi pada 1 Maret 1950 setelah akhirnya mendapat bantuan sejumlah pesawat yang diterima dari pemerintah Republik Indonesia dari perusahaan penerbangan Belanda, Koninklijke Nederlandsch-Indische Luchtvaart Maatschappij (KLM kini KLM Royal Dutch). Garuda Indonesia mendapatkan konsesi monopoli penerbangan dari Pemerintah Republik Indonesia dari KLM, perusahaan aviasi nasional Hindia-Belanda. Pada saat itu, Garuda Indonesia merupakan perusahaan dengan modal gabungan antara pemerintah Indonesia dengan maskapai Belanda. Pemerintah Indonesia memiliki 51%

saham dan selama 10 tahun pertama perusahaan ini dikelola oleh KLM. Atas paksaan nasionalis, KLM akhirnya menjual sebagian sahamnya ke pemerintah Indonesia pada 1953.<sup>[9]</sup>

Di awal beroperasinya Garuda Indonesian Airways, perusahaan aviasi ini mengoperasikan 38 buah armada yaitu terdiri dari 22 buah pesawat DC3/C47, 8 buah pesawat jenis PBV-Catalina Amphibi, dan 8 buah pesawat Convair 240. Garuda Indonesia semakin berkembang hingga seluruh armadanya bermesin jet. Rute penerbangan ke negara Eropa dimulai pada 1965 dengan tujuan akhir Amsterdam, Belanda. Dari tahun ke tahun, Garuda Indonesia terus melakukan pembaruan dan revitalisasi armada guna melebarkan sayapnya dengan memperluas rute penerbangan hingga kini menjangkau seluruh wilayah Republik Indonesia dengan menghubungkan kota-kota persinggahan dan ke luar negeri.

Pada tahun 80-an, Garuda Indonesia melakukan restrukturisasi untuk seluruh proses bisnis dan armadanya. Di kala inilah, perusahaan mulai merintis program pelatihan yang komprehensif untuk para staf dan awak kabin. Demi mencapai tujuan ini dibangunlah pusat pelatihan yang berlokasi di Jakarta Barat yang dinamai Garuda Indonesia Training Center (GITC). Selain itu, dibangun pula pusat Pemeliharaan Pesawat di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng.

Pada tahun 90-an, Garuda Indonesia mengembangkan strategi jangka panjang hingga tahun 2000. Perusahaan ini terus mengembangkan armadanya dan Garuda Indonesia pun masuk dalam jajaran 30 maskapai terbesar di dunia. Selain pengembangan bisnis terpadu, tim manajemen yang baru mengelola perusahaan di awal 2005, merancang strategi bisnis untuk diterapkan Garuda Indonesia di masa mendatang. Manajemen baru mengevaluasi ulang dan merestrukturisasi seluruh aspek dalam perusahaan. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mendapatkan stabilitas keuangan yang melibatkan usaha-usaha pada restrukturisasi utang termasuk kewajiban penyewaan (*leasing liabilities*) dari European Export

Credit Agency (ECA), peningkatan kesadaran di antara karyawan tentang pentingnya pelayanan bagi para penumpang, dan yang paling penting, menghidupkan kembali serta merevitalisasi semangat Garuda Indonesia. Kesuksesan program restrukturisasi utang dalam perusahaan ini membuka jalan bagi Garuda Indonesia untuk menawarkan sahamnya ke publik (*go public*) pada 2011.

## 2.2 Profil Perusahaan

Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia, dengan dedikasi penuh melayani dengan nilai-nilai warisan budaya Indonesia. Hingga 2012, maskapai yang membawa bendera nasional Indonesia ini mengoperasikan 82 buah pesawat dan melayani 33 buah rute domestik dan 18 rute internasional di Asia (Asia Tenggara, Asia Tengah, China, Jepang, dan Korea Selatan), Australia, dan Eropa (Belanda).<sup>[10]</sup>



Gambar 2.3 Logo PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.  
(sumber: <http://garuda-indonesia.com/>)

### 2.2.1. Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.  
Bidang Utama : Aviasi Niaga  
Berdiri : 26 Januari 1949  
CEO : Emirsyah Satar

Kantor Pusat : Garuda Sentra Operasi  
Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, Cengkareng  
Tangerang  
☎ 021 - 55590369  
Training Center : Jalan Raya Duri Kosambi 125, Jakarta Barat  
☎ 021 – 6198888 ext. 3370, 360  
Situs Perusahaan : [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com)

### **2.2.2. Visi Perusahaan**

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

### **2.2.3. Misi Perusahaan**

Misi perusahaan yaitu sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang profesional.

### **2.2.4. Anak Perusahaan dan Unit Bisnis**

Perusahaan Garuda Indonesia bukan sekedar perusahaan maskapai penerbangan tapi juga merupakan perusahaan yang memiliki anak perusahaan dan unit bisnis. Anak perusahaan dikelola secara independen tapi tetap di bawah kontrol perusahaan induk.<sup>[11]</sup> Unit bisnis adalah usaha mandiri dalam perusahaan yang berfokus pada optimasi sumber daya untuk mencapai nilai perusahaan yang maksimal dengan menyediakan produk dan layanan kepada internal dan pihak ketiga.<sup>[12]</sup> Berikut adalah anak perusahaan dan unit bisnis Garuda Indonesia.

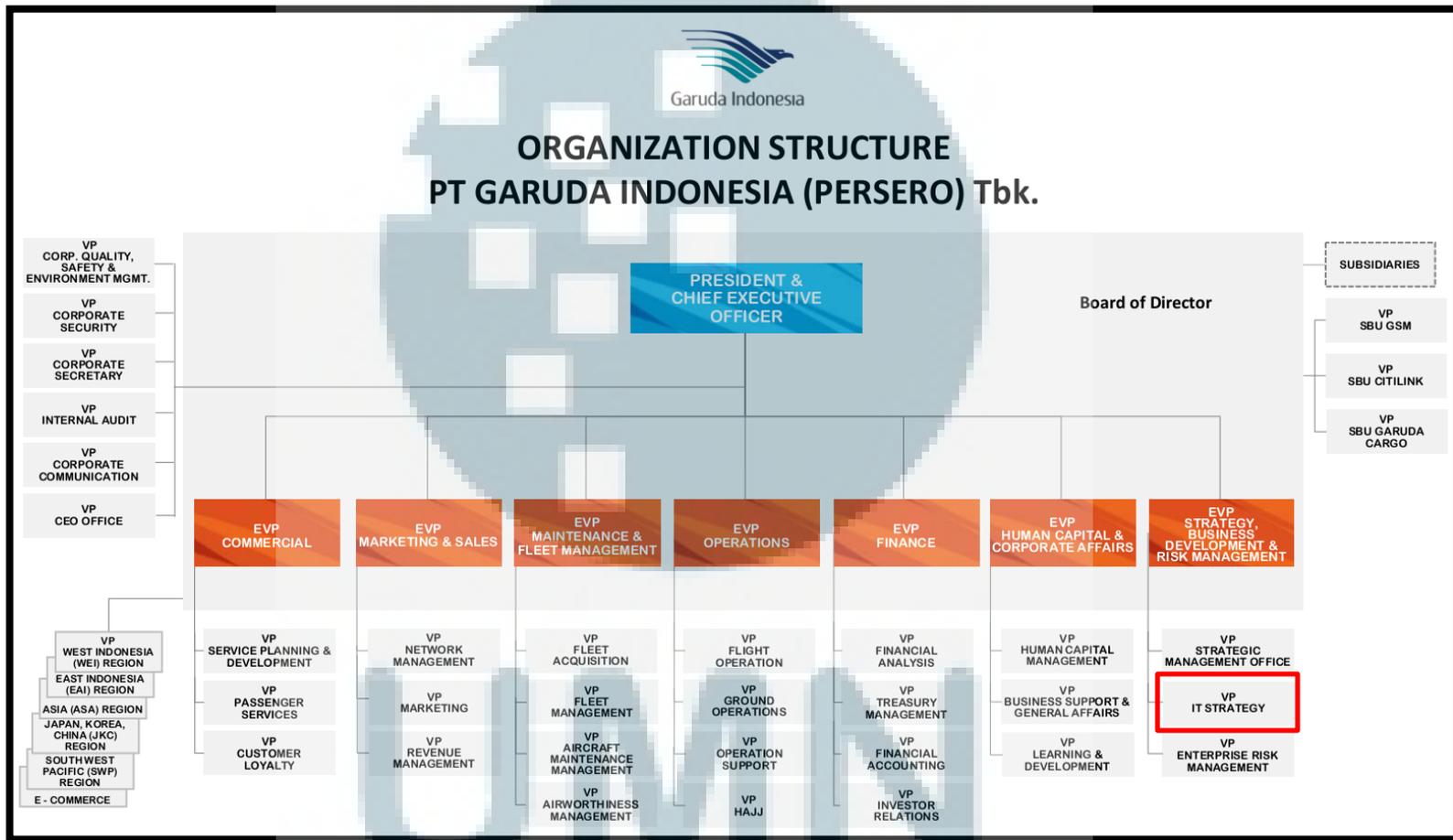
- a. PT Citilink Indonesia yang juga bergerak di bidang penerbangan dengan konsep *low-cost carrier*;

- b. PT Garuda Maintenance Facility AeroAsia yaitu perusahaan di bidang pemeriksaan, perbaikan, dan pemeliharaan armada pesawat;
- c. PT Aerowisata yang berfokus pada perhotelan, penyediaan transportasi darat, agensi perjalanan, dan catering;
- d. PT Abacus Distribution Systems Indonesia yang bergerak di bidang teknologi informasi;
- e. PT Aero System Indonesia/Asyst yaitu penyedia layanan teknologi informasi di bidang *travel* dan industri transportasi;
- f. Garuda Sentra Medika yaitu unit bisnis yang fungsi utamanya adalah untuk pelayanan kesehatan bagi petugas *cockpit* dan awak kabin sebagai bagian dari salah satu faktor penjamin keselamatan penerbangan.
- g. Garuda Cargo adalah unit bisnis yang menangani jasa kargo udara menggunakan pesawat milik Garuda Indonesia.

### **2.3 Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dibagi ke dalam 2 bagian besar yaitu Dewan Komisaris dan Dewan Direksi. Dewan Komisaris bertugas untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada dewan direksi. Di sisi lain, Dewan Direksi adalah yang bertugas mengeksekusi secara langsung keputusan dan kebijakan strategi bisnis yang telah disepakati bersama.

### 2.3.1 Struktur Organisasi



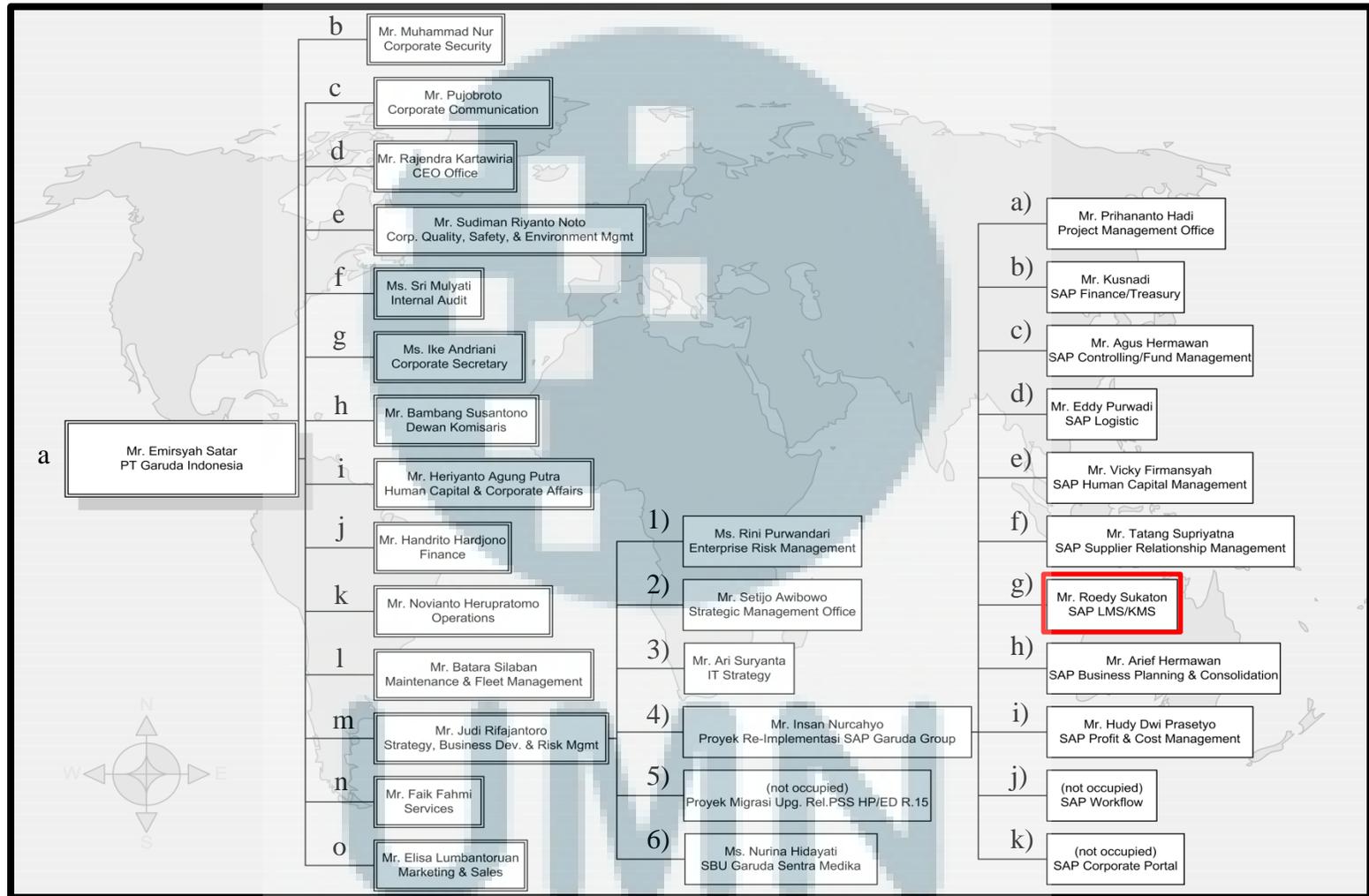
Gambar 2.4 Struktur organisasi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. per September 2012

(sumber: <http://www.garuda-indonesia.com/us/investor-relations/about-garuda-indonesia/organization-structure.page>)

Gambar 2.4 merupakan struktur organisasi Garuda Indonesia secara umum yaitu berdasarkan divisi-divisi utama dalam PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Pelaksanaan kerja magang dilaksanakan di divisi SAP Project (JKTPA) yang berada di bawah kelompok unit ***Strategy, Business Development and Risk Management***. Divisi IT Strategy yang ditandai dengan kotak merah adalah divisi yang berada dalam satu kategori divisi yang sama dengan divisi pelaksanaan kerja magang yaitu SAP Re-implementation (SAP Project).

*Dropdown* struktur organisasi dari CEO hingga ke divisi pelaksanaan magang ditunjukkan oleh gambar 2.5. Terlihat pada gambar 2.5 divisi IT Strategy dengan SAP Re-implementation dipisahkan menjadi dua divisi berbeda. Pelaksanaan kerja magang adalah dilaksanakan di modul SAP LMS/KMS dengan Drs. Roedy Sukaton sebagai PM yaitu yang ditandai dengan kotak merah.

UMMN



Gambar 2.5 Struktur organisasi beserta PIC di tiap jabatan per September 2012

### 2.3.2 Deskripsi Pekerjaan

Berikut adalah uraian deskripsi pekerjaan yang terdapat pada gambar 2.4 dan 2.5 yang ditunjukkan dengan pengkodean alfanumerik.

- a. **Direktur Utama**  
Pimpinan tertinggi perusahaan yang memiliki wewenang untuk memimpin, mengatur, dan memastikan perusahaan berjalan dengan baik dan efisien dengan cara mengambil keputusan yang bersifat strategis dan membuat perencanaan jangka panjang, rencana keuangan, dan rencana kerja perusahaan. Selain itu, direktur utama juga bertugas mengevaluasi dan mengatur kinerja *board of management* dalam mengelola kegiatan direktorat, kantor cabang, dan anak perusahaan.
- b. **Corporate Security**  
Divisi yang bertanggung jawab atas keamanan keseluruhan area perusahaan dan keamanan bagian operasional penerbangan. Bertugas untuk memantau dan mengatur setiap badan keamanan yang ada di perusahaan.
- c. **Corporate Communication**  
Divisi yang bertugas sebagai juru bicara yang mewakili perusahaan, baik hubungan yang bersifat internal perusahaan sebagai *staff relation* maupun eksternal perusahaan, yaitu sebagai *media relation*.
- d. **CEO Office**  
*CEO Office* bertugas sebagai perwakilan direksi, baik secara internal maupun eksternal perusahaan. Setiap informasi atau urusan yang berkaitan dengan hubungan antara direksi dengan klien, staf, atau departemen lain akan melewati bagian *CEO Office* terlebih dahulu baru kemudian disampaikan kepada bagian direksi.
- e. **Corporate Quality, Safety and Environment**  
Divisi yang bertugas melakukan kegiatan perencanaan dan pengawasan terhadap kualitas dan keamanan penerbangan pesawat Garuda Indonesia.

f. Internal Audit

Divisi yang bertugas sebagai satuan pengawasan untuk mengawasi pelaksanaan standar operasional dan prosedur internal perusahaan, guna memastikan perusahaan berjalan secara baik, efisien, efektif dan sistematis.

g. Corporate Secretary

Bertugas menangani kegiatan surat menyurat perusahaan yang bersifat internal seperti membuat surat keputusan, surat penetapan, dan kontrak kerja sama perusahaan.

h. Dewan Komisaris

Divisi yang berfungsi mengawasi jalannya perusahaan dan memberikan nasihat kepada direktur. Selain itu, dewan komisaris juga berperan sebagai perwakilan kepada pemegang saham di dalam perusahaan.

i. Human Capital and Corporate Affairs

Divisi yang bertugas mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia dan membuat ketetapan-ketetapan kepegawaian sesuai dengan hasil rapat RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham). Selain itu juga bertugas untuk membuat, mengawasi, dan mengatur pelaksanaan tugas operasional agar berjalan sesuai dengan strategi.

j. Finance

Divisi ini bertugas untuk merencanakan, mengatur, dan mengawasi kebijakan dalam menjamin penggunaan keuangan perusahaan digunakan secara efektif dan efisien. Bagian keuangan menjaga keseimbangan likuiditas, rentabilitas dan solvabilitas perusahaan. Selain itu juga bertugas untuk menghasilkan laporan keuangan tahunan kepada direksi.

k. Operations

Divisi yang bertugas untuk menjamin terlaksananya operasi penerbangan yang nyaman, aman, dan tepat waktu. Divisi ini mengatur dan mengawasi jalannya operasional penerbangan yang dilakukan Garuda Indonesia.

l. Maintenance and Fleet Management

Divisi yang bertugas mengatur terlaksananya perawatan dan penyediaan pesawat agar pesawat selalu pada kondisi yang siap untuk dioperasikan. Divisi ini bertugas untuk melakukan *quality assurance*, perawatan pesawat beserta sistem informasi pendukungnya, serta melakukan tes uji kelayakan pesawat apakah pesawat masih dapat digunakan atau tidak.

m. Strategy, Business Developer and Risk Management

Divisi yang bertugas merencanakan pengembangan strategi bisnis perusahaan dan melakukan perhitungan estimasi risiko yang ada pada sebuah keputusan yang telah dibuat. Selain itu juga menyediakan perangkat baik perangkat lunak maupun perangkat keras untuk mendukung pengembangan strategi tersebut.

1) Enterprise Risk Management

Divisi yang bertugas untuk mengidentifikasi, memperhitungkan, dan memperkirakan setiap risiko yang ada dari suatu keputusan agar dampak negatifnya dapat diminimalisir.

2) Strategic Management Office

Divisi yang bertugas mengatur dan memastikan strategi yang diambil dan dijalankan oleh perusahaan berjalan dengan baik dan mengantarkan perusahaan mencapai sasarannya.

3) IT Strategy

Divisi yang bertugas menyediakan perangkat-perangkat pendukung baik perangkat keras atau lunak, untuk kepentingan pengembangan IT perusahaan.

4) Proyek Re-Implementasi SAP Garuda Group

Divisi yang bertugas menyediakan dan mengimplementasikan aplikasi SAP untuk mendukung bisnis proses yang ada di perusahaan Garuda Indonesia, sehingga kegiatan bisnis perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

- a) Project Management Office  
Divisi yang bertanggung jawab atas pengaturan proyek SAP yang dilakukan oleh perusahaan Garuda Indonesia, seperti pengalokasian SDM, beserta pelatihan dan sosialisasinya.
- b) SAP Finance/Treasury  
Divisi yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi dan memelihara SAP modul Finance pada aplikasi SAP Garuda Indonesia.
- c) SAP Controlling/Fund Management  
Divisi yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi dan memelihara SAP modul *Controlling* pada Garuda Indonesia.
- d) SAP Logistic  
Divisi yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi dan pemeliharaan yang berkaitan dengan modul *logistic* (pembelian barang) pada aplikasi SAP.
- e) SAP Human Capital Management  
Divisi yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi dan pemeliharaan yang berkaitan dengan modul *Human Capital Management* (personalia) pada aplikasi SAP.
- f) SAP Supplier Relationship Management  
Divisi yang bertugas untuk mengembangkan dan memelihara modul SRM (*Supplier Relationship Management*) pada aplikasi SAP.
- g) SAP Learning Management System/Knowledge Management System  
Divisi yang bertugas atas pengembangan, implementasi dan pemeliharaan yang berkaitan dengan modul *Training and Event* (pelatihan) pada aplikasi SAP.
- h) SAP Business Planning and Consolidation  
Divisi yang bertanggung jawab atas perencanaan strategi bisnis dan memperhitungkan keuntungan dan kerugiannya.

i) SAP Profit and Cost Management

Divisi yang bertugas mengalkulasi estimasi keuntungan dan kerugian dari sebuah keputusan yang diambil, misalnya keputusan untuk menambah armada pesawat atau menghitung biaya penambahan rute pada penerbangan.

j) SAP Workflow

Divisi yang bertugas untuk membuat, mengembangkan, dan memelihara prosedur otorisasi dan pengesahan yang terdapat pada perusahaan pada program SAP.

k) SAP Corporate Portal

Divisi yang bertanggung jawab dalam pengembangan *web portal* Garuda Indonesia yang digunakan sebagai pusat informasi perusahaan yang berbasis internet.

5) Proyek Migrasi

Divisi yang bertugas menyediakan, mengembangkan, dan memelihara aplikasi untuk melayani keperluan pengguna jasa Garuda Indonesia, seperti aplikasi *check-in* dan aplikasi *booking*.

6) SBU Garuda Sentra Medika

Divisi yang mengatur manajemen Garuda Sentra Medika, yaitu badan organisasi yang melayani fasilitas kesehatan dan pengobatan bagi karyawan Garuda Indonesia.

n. Services

Divisi yang bertugas untuk merencanakan, mengatur, dan mengevaluasi tersedianya pelayanan untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa, mulai dari sebelum (*call center*, *bagasi*), selama (layanan awak kabin, makanan), dan sesudah penerbangan (*customer relation*).

o. Marketing and Sales

Divisi yang bertugas untuk menjamin pencapaian *revenue growth* dan *market share* sesuai dengan target perusahaan serta mengawasi kegiatan penjualan dan pemasaran tiket penerbangan Garuda Indonesia.

