



### **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

Sebagai salah satu perusahaan penerbangan milik negara, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. telah melayani masyarakat Indonesia selama lebih dari lima puluh tahun. Garuda Indonesia menjadi bagian dari sejarah industri penerbangan komersial di Indonesia dimulai ketika bangsa ini memperjuangkan kemerdekaannya. Selanjutnya, nasib Garuda Indonesia selalu terjalin dengan bangsa Indonesia secara keseluruhan, terlebih karena pembangunan ekonomi selalu menjadi bagian dari misinya. Tidak dapat dipungkiri bahwa penerbangan menjadi metode transportasi vital bagi negara kepulauan yang terdiri lebih dari seribu pulau ini. Kini, Garuda Indonesia menerbangkan sekitar enam juta penumpang per tahun. (Funding Universe, 2004)

Penerbangan komersial pertama dari Calcutta ke Rangoon dilakukan pada 26 Januari 1949, dengan pesawat Douglas DC-3 Dakota bernomor “RI 001” yang bernama “Seulawah” atau *Gunung Emas*, yang diambil dari nama gunung terkenal di Aceh. Kala itu, maskapai ini bernama Indonesian Airways. (Garuda Indonesia, 2012)

Di tahun yang sama, pada 28 Desember 1949 pesawat DC-3 lain yang terdaftar sebagai “PK-DPD” dengan logo *Garuda Indonesian Airways* diterbangkan dari Jakarta ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno. Ini adalah penerbangan pertama yang dilakukan atas nama *Garuda Indonesian Airways*.

Presiden pertama bangsa Indonesia-lah yang mencetuskan nama “Garuda”. Presiden Soekarno mengambil dari sajak Belanda oleh pujangga Raden Mas 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”. Ditorehkanlah logo “Garuda Indonesian Airways” pada badan pesawat Dakota RI 001 sejak itu.

Peristiwa tersebut dijadikan sebagai hari lahirnya Garuda Indonesia yang terdaftar sebagai Badan Usaha Milik Negara yang baru dapat beroperasi pada tanggal 1 Maret 1950 dengan sejumlah pesawat yang diterima pemerintah Republik Indonesia dari perusahaan KLM (*Koninklijke Luchtvaart Maatschappij*), sebuah maskapai penerbangan di Belanda.

Pada periode tersebut, perusahaan ini mengoperasikan armada yang terdiri dari 38 pesawat, termasuk 22 pesawat DC-3, 8 pesawat Catalina *flying boat*, dan 8 pesawat Convair 240. Armada ini terus bertambah, hingga menambah jangkauan rute penerbangan perusahaan ini. Garuda Indonesia pertama kali menerbangkan jemaah haji Indonesia ke Mekkah pada 1956. Selanjutnya, Negara-negara Eropa mulai terjangkau oleh Garuda Indonesia pada 1965, dengan Amsterdam sebagai tujuan akhirnya.

Selama tahun 80-an, Garuda Indonesia melakukan restrukturisasi skala besar untuk operasi dan armadanya. Dikembangkan program pelatihan yang komprehensif untuk staf serta awak kabinnya, demi menjaga kualitas yang sudah dicapai. Kemudian, Garuda Indonesia mendirikan fasilitas pelatihan di Jakarta Barat yang dinamai *Garuda Indonesia Training Center (GITC)*. Perusahaan ini juga membangun sebuah Pusat Pemeliharaan Pesawat di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Di awal era 90-an, Garuda Indonesia mengembangkan strategi jangka panjang yang diaplikasikan hingga tahun 2000. Perusahaan ini terus mengembangkan armadanya dan Garuda Indonesia pun masuk dalam jajaran 30 maskapai terbesar di dunia.

Di samping inisiatif pada pengembangan bisnis, tim manajemen baru mengelola perusahaan ini pada awal 2005, dan rencana-rencana baru diformulasikan untuk masa depan Garuda Indonesia. Manajemen baru Garuda Indonesia melakukan evaluasi ulang yang komprehensif dan restrukturisasi keseluruhan di perusahaan ini. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi operasional, mendapatkan stabilitas keuangan yang melibatkan usaha-usaha di 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 dan 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.

### 2.1.1 VISI PERUSAHAAN

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

### 2.1.2 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.

### 2.1.3 PROFIL PERUSAHAAN



Nama Perusahaan	: PT. Garuda Indonesia Tbk. (PERSERO)
Bidang	: Penerbangan
Tanggal & Tahun Berdiri	: 28 Januari 1949

Chairman	: Hadiyanto SH
President &CEO	: Emirsyah Satar
Kantor	: Garuda Sentra Operasi Bandar Udara Soekarno-Hatta, Cengkareng Tangerang, Banten (021) 559-0369
Training Center	: Jalan Raya Duri Kosambi No. 125, Jakarta Barat (021) 6198-888 ext. 3370, 3600
Website	: <a href="http://www.garuda-indonesia.com">www.garuda-indonesia.com</a>

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., yang umum dikenal sebagai Garuda Indonesia, adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia. Kantor pusatnya terletak di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, dengan kantor lainnya di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, Bali dan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, Makassar. Maskapai ini terbang ke sejumlah tujuan di Asia Tenggara, Asia Timur, Timur Tengah, Eropa dan Australia. Garuda Indonesia saat ini merupakan sponsor resmi Liverpool FC.

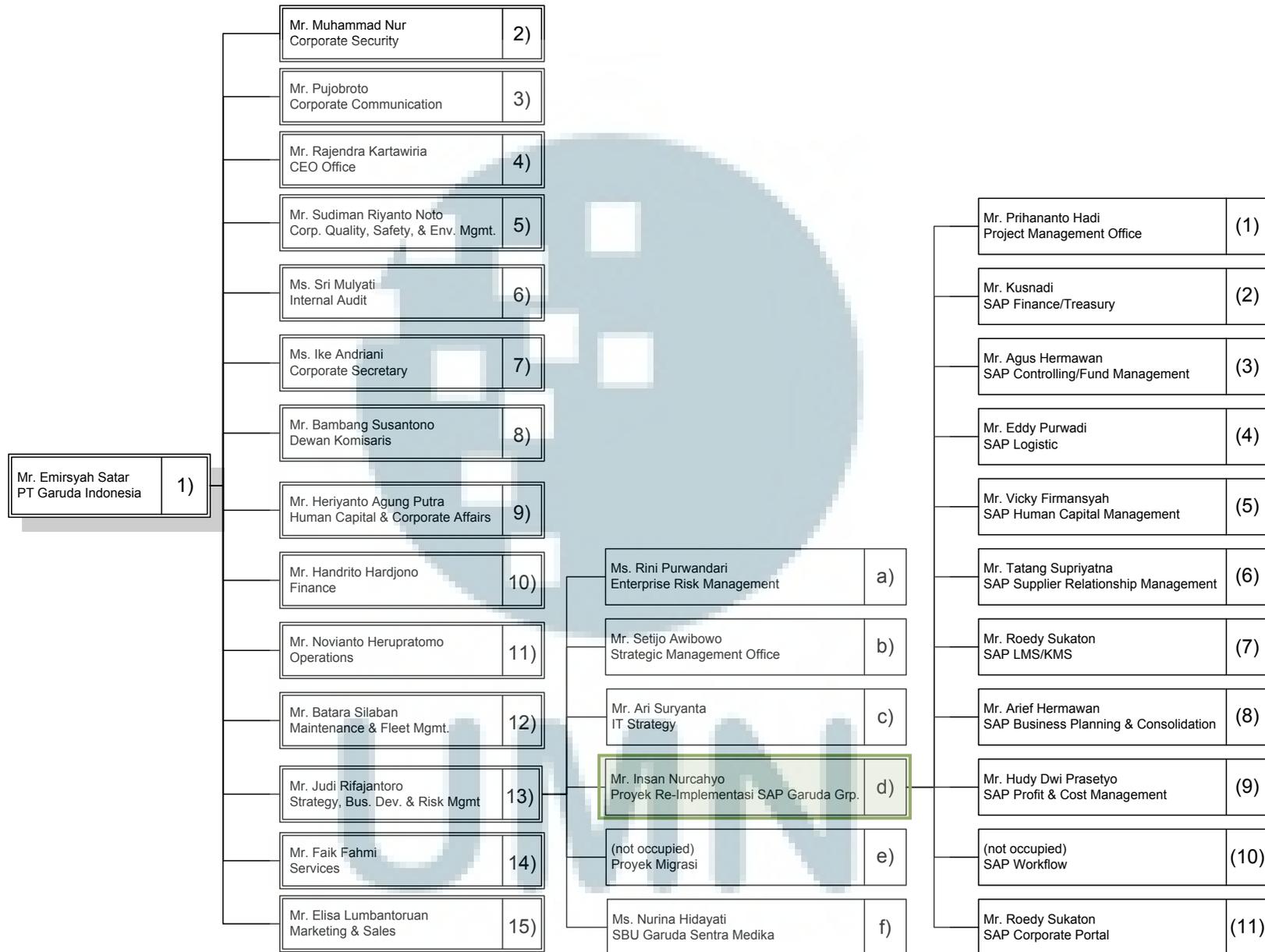
U  
M  
M  
N

## 2.2 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

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



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

Kedua gambar (Gambar 2.4 dan 2.5) di atas menggambarkan struktur organisasi Garuda Indonesia. Akan tetapi, Gambar 2.5 menampilkan tempat penulis dan rekan ditugaskan selama magang dengan lebih jelas, yaitu Proyek Re-Implementasi SAP Garuda Group (SAP Project). Berikut adalah deskripsi pekerjaan posisi yang digambarkan pada struktur organisasi pada Gambar 2.5.

### 2.2.1 DESKRIPSI PEKERJAAN

#### 1) 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.

#### 2) *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.

#### 3) *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*.

#### 4) *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.

5) *Corporate Quality, Safety and Environment*

Divisi yang bertugas melakukan kegiatan perencanaan dan pengawasan terhadap kualitas dan keamanan penerbangan pesawat Garuda Indonesia.

6) *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.

7) *Corporate Secretary*

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

8) *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.

9) *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.

10) *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.

11) *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.

12) *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.

13) *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.

a) *Enterprise Risk Management*

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

b) *Strategic Management Office*

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

c) *IT Strategy*

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

(1) *Project Management Office*

Divisi yang bertanggung jawab atas pengaturan proyek SAP yang dilakukan oleh perusahaan Garuda Indonesia, seperti pengalokasian SDM, beserta pelatihan dan sosialisasinya.

(2) *SAP Finance/Treasury*

Divisi yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi dan memelihara SAP modul Finance pada aplikasi SAP Garuda Indonesia.

(3) *SAP Controlling/Fund Management*

Divisi yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi dan memelihara SAP modul *Controlling* pada Garuda Indonesia.

(4) *SAP Logistic*

Divisi yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi dan pemeliharaan yang berkaitan dengan modul *logistic* (pembelian barang) pada aplikasi SAP.

(5) *SAP Human Capital Management*

Divisi yang bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi dan pemeliharaan yang berkaitan dengan modul *Human Capital Management* (personalia) pada aplikasi SAP.

(6) *SAP Supplier Relationship Management*

Divisi yang bertugas untuk mengembangkan dan memelihara modul SRM (*Supplier Relationship Management*) pada aplikasi SAP.

(7) *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.

(8) *SAP Business Planning and Consolidation*

Divisi yang bertanggung jawab atas perencanaan strategi bisnis dan memperhitungkan keuntungan dan kerugiannya.

(9) *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.

(10) *SAP Workflow*

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

(11) *SAP Corporate Portal*

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

d) 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.

e) Proyek Migrasi

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

f) SBU Garuda Sentra Medika

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

14) *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*).

15) *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.

UMMN