



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 I PENDAHULUAN

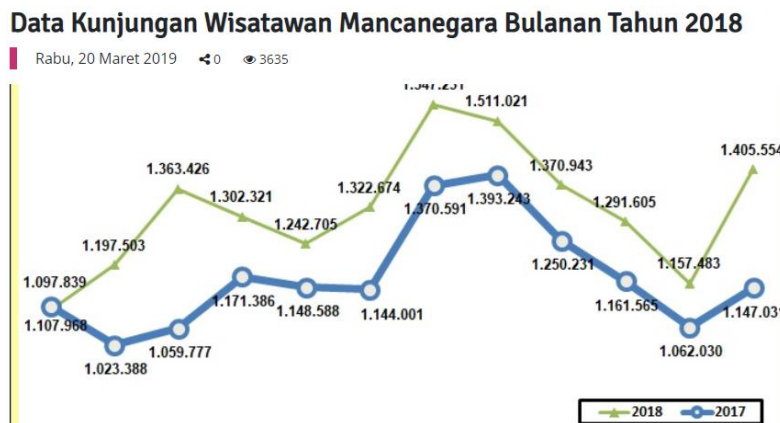
1.1 Latar Belakang

Dunia penerbangan saat ini berkembang pesat dan sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Dikutip dari Liputan6.com, Direktur Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan yaitu Polana Banguningsih Pramesti mengatakan bahwa hal ini juga sudah diakui oleh dunia internasional, jika penerbangan beroperasi maksimal, maka perekonomian juga akan semakin sehat dan berkembang seiring dengan waktu berjalan (Maulandy, 2019, Para.2).

Selain perekonomian, hal yang turut akan meningkat adalah pariwisata karena merupakan sektor industri penting di Indonesia dan menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara selain minyak dan gas bumi. Saat ini terjadi peningkatan akan kebutuhan dari masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi udara khususnya pesawat terbang untuk pergi ke tempat wisata yang mereka inginkan baik tujuan domestik maupun internasional. Perusahaan angkutan udara yang saat ini beroperasi di Indonesia terdapat 66, di antaranya 19 perusahaan niaga berjadwal termasuk kargo dan 47 perusahaan niaga tidak berjadwal termasuk kargo.

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara untuk Lalu Lintas Angkutan Udara di tahun 2017 tercatat sebanyak 10.225.929 jumlah penumpang domestik yang berdatangan dan menurut data statistika Kementerian Pariwisata, kunjungan wisatawan mancanegara terjadi peningkatan yang signifikan di tahun 2017 hingga tahun 2018.

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulanan Tahun 2018



Sumber: <http://www.kemenpar.go.id/categories/statistik-wisatawan-mancanegara>

Data di atas menjadi bukti jika pariwisata di Indonesia dan kebutuhan akan jasa transportasi udara khususnya pesawat udara dengan banyaknya jumlah maskapai yang beroperasi mengalami peningkatan. Hal ini menjadikan peluang bisnis bagi maskapai penerbangan dalam membuktikan bahwa mereka mampu meningkatkan performanya dan memenuhi kebutuhan masyarakat baik dari segi rute dan pelayanan terbaik yang dapat diberikan guna menarik perhatian dari masyarakat untuk menggunakan jasanya. Untuk meningkatkan citra merek maskapai di masyarakat dan mempertahankannya, perusahaan penerbangan mencari cara bagaimana tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan, tidak terkecuali dengan salah satu maskapai nasional ternama yaitu Garuda Indonesia.

PT Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan terbesar milik Indonesia yang menempati posisi nomor 1 di Indonesia dan merupakan salah satu maskapai nasional yang berhasil meraih penghargaan 5-Star Airline Rating pada tahun 2014 dan masuk kedalam sepuluh besar maskapai terbaik di dunia versi SKYTRAX dalam World's Top 10 Airline of 2018 di urutan ke Sembilan, serta The World's Best Cabin Crew 2018 di urutan pertama selama 5 tahun berturut-turut dari tahun 2014. Banyak penghargaan lainnya yang telah dicapai oleh Garuda Indonesia baik dalam tingkat nasional maupun internasional. Hal tersebut menjadikan Garuda Indonesia sebagai maskapai nasional yang mampu terbang tinggi bersaing dengan maskapai ternama lainnya yang ada di dunia.

Gambar 1. 2 Berita pencapaian Penghargaan The World's Best Cabin Crew Skytrax oleh Garuda Indonesia



Sumber: <https://www.garuda-indonesia.com/>

Citra merek yang dibangun oleh Garuda Indonesia melalui penghargaan yang diperoleh dari tahun ke tahun membuatnya semakin dipercaya dan diakui oleh masyarakat Indonesia dan juga dunia. *Corporate Secretary* menjadi unit yang sangat penting dalam mengelola serta membina komunikasi yang baik bagi keseluruhan pihak yang terkait dengan citra perusahaan. Dengan aktivitas *corporate secretary* yang strategis mampu menghasilkan citra serta reputasi yang baik di mata *stakeholders*. Tentunya dalam menghadapi persaingan industri antar maskapai, Garuda Indonesia memerlukan aktivitas untuk membina hubungan baik dengan para *stakeholders* internal maupun eksternal hingga mencapai tujuan yang saling menguntungkan. Hal ini dilakukan oleh berbagai divisi di bawah naungan unit *Corporate Secretary* yaitu meliputi divisi:

- a. *Government Relations, CSR & PKBL*
- b. *Documentation & Record Management*
- c. *Corporate Communication*
- d. *Corporate Identity Management*
- e. *Corporate Secretary & Governance*

Dari kelima divisi di atas, masing-masing memiliki peran aktivitas yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama. Oleh karena itu, penulis ingin mempelajari aktivitas yang dilakukan oleh unit *Corporate Secretary* khususnya di divisi *Corporate Identity Management* dan *Corporate Communication* yang masih relevan dengan program studi yang di ambil.

1.2 Tujuan Kerja Magang

Penulis memilih melakukan Kerja Magang di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk karena merupakan salah satu perusahaan penerbangan terkemuka di Indonesia yang telah meraih banyak penghargaan nasional dan internasional. Garuda Indonesia sebagai maskapai nomor satu di Indonesia telah memberikan banyak pengalaman kepada para *stakeholders* dan juga pelanggannya. Hal tersebut membuat Garuda Indonesia mencari cara bagaimana untuk tetap menjaga hubungan baiknya yang sudah berjalan dan terbentuk hingga saat ini.

Penulis ingin memberikan kontribusi terhadap aktivitas yang akan dilakukan oleh Garuda Indonesia, khususnya di divisi *Corporate Identity Management* dengan mengembangkan wawasan serta pengalaman penulis dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan konsep yang dipelajari di perkuliahan. Kegiatan lain yang dilakukan oleh penulis juga meliputi divisi *Corporate Communication* seperti *media monitoring*, *media relations*, *translate press-release*, dan membuat *pointers* untuk presentasi jajaran direksi.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang dilakukan oleh penulis di unit *Corporate Secretary* bagian *Corporate Identity Management* mulai 19 Agustus 2019 – 13 Desember 2019 di Garuda City Center. Ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan oleh pihak Garuda Indonesia adalah dari pukul 07.30 - 16.30 setiap hari Senin – Kamis dan 07.30 - 17.00 setiap hari Jumat.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut:

- a. Penulis mengikuti seminar pembekalan magang yang dilakukan pada tanggal 18 Mei 2019 di Function Hall, UMN.
- b. Penulis mengirimkan lamaran untuk magang berupa *Curriculum Vitae* (CV) dan *Application Letter* melalui email ke sejumlah perusahaan yang dituju.
- c. Penulis memohon bantuan dari CDC UMN dalam proses pencarian tempat magang dengan menyertakan *Curriculum Vitae* (CV) dan transkrip nilai semester 1-6. Lalu CDC UMN mengirimkan beberapa rekomendasi melalui email.
- d. Penulis mengisi formulir pengajuan kerja magang (KM-01) untuk pembuatan surat pengantar kerja magang kepada perusahaan yang akan dituju. Formulir tersebut (KM-01) akan ditandatangani oleh Ketua Program Studi setelah di setujui dan akan dikembalikan bersamaan dengan KM-02 yang dapat diperoleh dari program studi.
- e. Program Studi menunjuk seorang dosen *full-time* sebagai pembimbing kerja magang dengan program studi yang bersangkutan

- f. Beberapa perusahaan merespon lamaran tersebut dan memanggil untuk proses wawancara
- g. Penulis melakukan proses wawancara di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dengan membawa surat pengantar kerja magang yang telah di tandatangani oleh Ketua Program Studi.
- h. Penulis menerima permohonan kerja magang di Garuda Indonesia dan dapat mulai melaksanakan kerja magang dari tanggal 19 Agustus 2019. Surat pernyataan penerimaan kerja magang penulis baru terbit pada tanggal 09 September 2019.
- i. Setelah memenuhi semua persyaratan kerja magang, penulis akan memperoleh Kartu Kerja Magang (KM-03), Formulir Kehadiran Kerja Magang (KM-04), Formulir Laporan Realisasi Kerja Magang(KM-05), Formulir Penilaian Kerja Magang (KM-06), dan Lembar Verifikasi Laporan Magang (KM-07)