

BAB 2 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

PT Garuda Indonesia adalah suatu perusahaan yang menyediakan layanan penerbangan dengan full service terbaik. Hingga saat ini Garuda Indonesia telah melayani lebih dari 90 destinasi di seluruh dunia dan berbagai lokasi eksotis di Indonesia. Dengan jumlah penerbangan mencapai 600 penerbangan perhari. Garuda Indonesia memberikan layanan terbaik melalui konsep "*Garuda Indonesia Experience*" yang mengedepankan "*Indonesian Hospitality*".

Garuda Indonesia group mengoperasikan 202 armada pesawat sebagai jumlah keseluruhan dengan rata-rata usia armada dibawah lima tahun. Adapun Garuda Indonesia sebagai mainbrand saat ini mengoperasikan sebanyak 144 pesawat, sedangkan Citilink mengoperasikan sebanyak 58 armada.

Melalui program transformasi yang berkelanjutan. Garuda Indonesia berhasil mencatatkan sejumlah pengakuan internasional di antaranya adalah pencapaian sebagai "*The Worlds Best Economy Class*" dari *TripAdvisor Travelers Choice Awards*, "Maskapai Bintang Lima/ 5-Star Airline" sejak tahun 2014, "Top 10 World's Best Airline" *Skytrax 2017*, *The World's Best Cabin Crew*" selama lima tahun berturut-turut sejak 2014.

Selain itu, pada tahun 2017 lalu, Garuda Indonesia juga berhasil meraih predikat "Bintang 5" dari *Airline Passenger Experience Association (APEX)*, sebuah asosiasi nirlaba untuk peningkatan pengalaman penumpang penerbangan yang berkedudukan di New York, Amerika Serikat.[1]

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Tahun 1954 diawali dari suatu kegiatan sederhana, A.J. de Smet, seorang warga negara Belanda dipilih menjadi Kepala Urusan Pendidikan di bawah Personnel Departement Garuda Indonesia Airways (GIA) dengan tujuan mempercepat proses Indonesiasi tenaga kerja di GIA. Pola pendidikan yang diterapkan adalah training within industry.

Tahun 1996 Manajemen melihat peluang besar pada bisnis pelatihan dan memutuskan untuk merubah status Pusdiklat Garuda Indonesia menjadi *Strategic Business Unit (SBU)* dengan nama *Garuda Aviation Training (GAT)*. Perubahan ini memberikan keleluasaan kepada GAT untuk menjadi Profit Center. Ditahun yang

sama pula Capt. Daryanto B.S., SPd. MM diangkat sebagai Kepala SBU GAT. Pada periode ini ditandai dengan hadirnya AMTO 147 pertama di Indonesia untuk mengakomodir permintaan pasar pelatihan Engineering and Maintenance dan ekspansi bisnis SBU GAT. Adapun team persiapan sertifikasi AMTO adalah Ignatius Tendean, Sutono Sumakto, Tarsisius Sihono, Vincentius Widianoro dan Agus Suprihat. Pada masa kepemimpinan Capt. Daryanto pula berdiri mesjid At-Taqwa di lingkungan GITC.

Tahun 2000 Penyegaran organisasi menempatkan Capt. Pudjiono sebagai Caretaker Kepala SBU GAT menggantikan Capt. Daryanto. Di tahun ini, mulai diwacanakan perubahan bisnis model dari SBU menjadi subsidiary (anak perusahaan) melalui project persiapan spin-off bersama unit lain seperti Garuda Sentra Medika dan Garuda Sentra Informasi (sekarang JKTCX).

Juni 2002 Capt. Pujiono digantikan oleh Capt. Toto Hardiyanto Subagyo, Ph.D. dan pada bulan April 2003 dibawah kepemimpinannya, nama GAT dirubah menjadi *Garuda Aviation Training and Education (GATE)*. Periode ini didominasi oleh konsolidasi persiapan menuju *spin-off* dan aktivitas-aktivitas yang berorientasi pada motivasi, kerjasama dan kebersamaan karyawan. Pak Toto juga membuka formasi jabatan fungsional setara F1 seperti *Training Expert (TE)*, *Internal Quality Auditor (IQA)* dan *Business Representative (BR)* untuk mengakomodir jenjang karier pegawai. Periode ini juga ditandai dengan hadirnya sertifikat Training Center 142. Adapun persiapan sertifikasi 142 dilakukan oleh sebuah team yang dipimpin Capt. Adjidharma, beranggotakan Capt. Nikamtulah, FSM Yudi Pramono, FSM Rachmat, FOO Aminulah, Zaenal Agus dan Luis Parada, di bawah supervise Capt. Sigit (DKPPU). GATE juga merintis wadah kerjasama antar lembaga pendidikan penerbangan dan kesiapan GATE sebagai lembaga sertifikasi kompetensi.

April 2005, melalui BOD yang baru di bawah kepemimpinan Emirsyah Satar, SBU GATE diserahkan dari Capt. Toto Hardiyanto Subagyo, Ph.D. kepada penggantinya Drs. Teguh Triyanto, MBA, yang sebelumnya menjabat Kepala Diklat Niaga dan GM BO Melbourne.

Penggantian ini membawa perubahan nama SBU GATE menjadi SBU GITC. Pada periode ini, sebagai profit center, GITC mereformasi struktur organisasi dengan manambah unit marketing dan RnD karena adanya tuntutan untuk menambah revenue. Pelatihan bagi karyawan Garuda diperhitungkan melalui pendekatan IBT (*Internal Billing Transaction*). Sebagai SBU, GITC memberikan kontribusi cash flow yang cukup signifikan kepada induk, melalui ekspansi pasar internasional terutama Asia, Middle East dan Afrika, dengan sumber pendapatan dari training

simulator dan type rating teknik. Sementara pasar dalam negeri didominasi oleh pelatihan service oleh team Pak Setyasnomo bagi BUMN dan pelatihan cargo bagi agent.

Pada tahun 2008, tepatnya tanggal 8 Mei 2008, terjadi perubahan business model dari SBU kembali menjadi *Cost Center* dengan fokus layanan kepada internal perusahaan. Konsep perubahan business model ini merupakan inisiatif dari VZ yang dirancang oleh team kecil yang terdiri dari Teguh Triyanto (VZ), Dadan Ma'dan (VZU) dan Luis Parada (VZM) dan disetujui oleh BOD.

Tahun 2010, kepemimpinan GITC beralih kepada Drs. M. Fajar Sidik hingga 2015. Periode ini ditandai dengan investasi besar-besaran untuk training media dan perbaikan fasilitas. Terjadi penambahan simulator B 737NG, A 330, A 320, CRJ 1000, IPT, door trainer serta fasilitas lainnya. Sementara simulator ATR 72-600 dinyatakan *ready for training* pada bulan Agustus 2015. Periode ini juga ditandai dengan pelaksanaan *Knowledge Management Event* dalam bentuk *International Green Aviation Conference (IGAC)* pertama oleh team VZ dan DV di Nusa Dua, Bali pada tahun 2013. IGAC berhasil menghadirkan narasumber dari ICAO, IATA, Boeing, Kemenhub, Akademisi, dll.

Pada November 2015, terjadi perubahan kepemimpinan dari M. Fajar Siddik kepada Capt. Martines Kayadu, yang sebelumnya menjabat sebagai SM Flight Operations Training. Periode ini ditandai dengan pemberian pelaksanaan pelatihan initial pilot dan *flight attendant* Garuda di bawah sertifikasi 142, sehingga memberikan kontribusi revenue yang sangat signifikan. Disamping itu, GITC juga diberi kewenangan dalam memimpin team seleksi pilot dan flight attendant Garuda Indonesia. Pada masa kepemimpinan Capt. Martines Kayadu ini pula Hotel Asana secara resmi dibuka dan dioperasikan, yang pembukaannya dilakukan secara resmi oleh Menteri Negara BUMN saat itu, Ibu Rini Sumarno.

Tahun 2018, di bawah kepemimpinan CEO Ary Askara, terjadi penggantian VP GITC dari Capt. Martines Kayadu yang memasuki usia pensiun kepada FSM Yonas Sutedjo, yang sebelumnya menjabat sebagai SM Flight Attendant Training. Periode ini ditandai dengan persiapan pendirian PT. Garuda Ilmu Terapan Cakrawala Indonesia (GITCI) sebagai salah satu subsidiary Garuda Indonesia. Namun rencana tersebut terhenti pada bulan Januari 2020 seiring dengan perubahan strategi Perusahaan.

Adapun kepemimpinan GITC sejak 2019 berada di bawah Capt. Ade Dwi-payana, yang sebelumnya menjabat sebagai SM Flight Operation Training. Periode ini ditandai dengan perubahan model pembelajaran dari konvensional ke digital se-

bagai bentuk adaptasi terhadap kondisi pandemi Covid-19. Meskipun ditengah situasi pandemi, pada periode ini GITC tetap memberikan kontribusi revenue kepada Garuda sekitar IDR 50 milyar per tahun.

2.2. Visi dan Misi Perusahaan

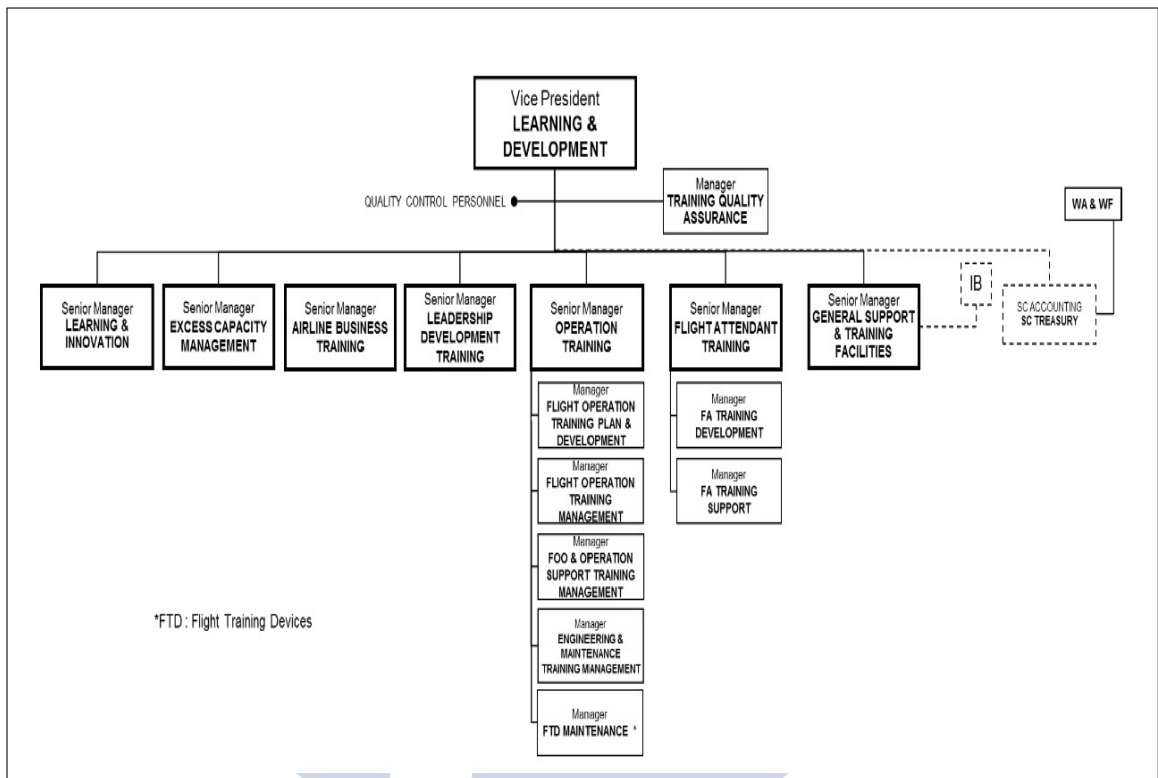
Visi Perusahaan “Menjadi perusahaan penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia.”

Misi Perusahaan “Sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang professional.”
[2]

2.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Garuda Indonesia Training Center memiliki tujuh buah divisi utama yang dipimpin langsung oleh *Vice President Learning and Development* dengan bantuan *Manager Training Quality Assurance* sebagai salah satu divisi *Quality Control* di Garuda Indonesia Training Center. Untuk setiap divisi yang ada pada Garuda Indonesia Training Center masing-masing memiliki fungsinya tersendiri dibawah pimpinan setiap Senior Manager divisi. Untuk divisi *Operation Training* dan *Flight Attendant Training* terdapat beberapa sub-divisi lainnya yang bertugas membantu melancarkan program pelatihan yang ada pada Training Center. Pembimbing lapangan dari penulis, Novela Oksiyaeliantoro bekedudukan sebagai Manager pada bagian FTD Maintenance. Untuk penulis sendiri di tempatkan pada bagian FTD Maintenance yang bertugas dibawah bimbingan langsung oleh pak Novela Oksiyaeliantoro.

Struktur organisasi perusahaan Garuda Indonesia Training Center dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Struktur organisasi perusahaan Garuda Indonesia Training Center

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA