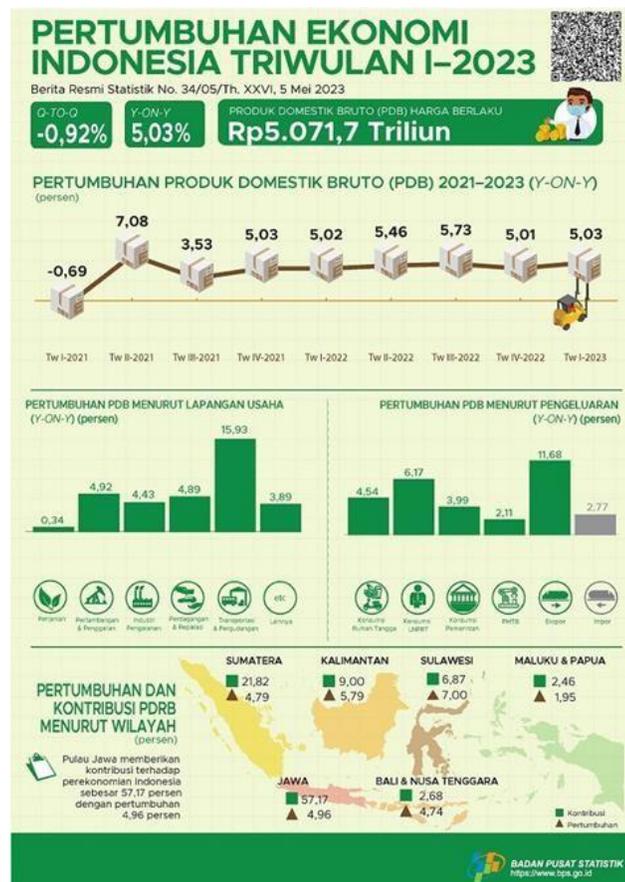


# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2023, perekonomian Indonesia mengalami peningkatan seperti yang dilansir dari website Bank Indonesia bahwa Badan Pusat Statistik (BPS) mengumumkan bahwa perekonomian Indonesia meningkat pada kuartal I-2023 sebesar 5,03% yoy (year-on-year). Jika dibandingkan dengan kuartal pada tahun sebelumnya yaitu 5,01% yoy pada kuartal IV-2022, perekonomian Indonesia meningkat sebesar 0,02% (Haryono, 2023). Berikut merupakan data dari pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2023.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia

Sumber: bps.go.id

Salah satu sektor penunjang ekonomi dari Indonesia adalah sektor pariwisata. Saat Indonesia masih dilanda badai covid yang sangat parah, sektor pariwisata menjadi lumpuh tak berdaya akan tetapi karena penanganan yang sangat baik dari pemerintah maka sektor pariwisata sudah tumbuh dan hidup kembali. Indonesia merupakan negara yang luas dan kaya akan alam serta budayanya, keberagaman yang dimiliki oleh Indonesia juga termasuk sebagai salah satu kekayaan budaya Indonesia. Dengan semua keindahan

serta kekayaan alam dan budayanya, sudah pasti akan menarik banyak wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

Wisatawan mancanegara melihat Indonesia sebagai destinasi wisata yang eksotis, dengan keindahan alamnya dan keramahan warganya membuat Indonesia menjadi destinasi wisata utama bagi wisatawan mancanegara untuk sekedar mengistirahatkan pikiran dan badannya dari hiruk pikuk pekerjaan dan padatnya perkotaan tempat wisatawan tersebut tinggal. Dilansir dari Kompas.com, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Airlangga Hartarto (2023) menyampaikan dalam Rapat Kerja III Perhimpunan Hotel dan Restoran bahwa sektor pariwisata diperkirakan akan terus menguat menurut data statistik, sehingga sektor pariwisata pada tahun 2023 menargetkan pendapatan sebesar Rp 111,7 triliun.

Melihat potensi pariwisata dari Indonesia yang beragam, maka alat transportasinya pun banyak yang diperbaharui dan diperkuat salah satu contohnya adalah alat transportasi udara yaitu pesawat terbang. Industri penerbangan di Indonesia semakin berkembang, dengan banyaknya maskapai penerbangan pesawat yang ada membuat industri penerbangan di Indonesia semakin berkembang, cerdas, dan kompetitif. Penerbangan dari maskapai yang ada di Indonesia sendiri tidak hanya melayani penerbangan domestik saja, tapi sudah banyak yang melayani penerbangan internasional.



Gambar 1.2 Perkembangan Pariwisata Januari 2023

Sumber: bps.go.id

membeli 1 tiket dengan transaksi yang hanya sekali dalam satu mata uang tetapi dapat merasakan penerbangan penghubung antara dua maskapai penerbangan pesawat yang melakukan kerjasama dengan memakai pesawat terbang dari masing-masing maskapai penerbangan pesawat untuk suatu rute penerbangan (IATA, 2004).

Bentuk kerjasama yang lain adalah Codeshare Cooperation yang merupakan bentuk kerjasama yang sangat terkenal di Amerika Serikat seiring dengan deregulasi yang dilansir dari [travel.detik.com](http://travel.detik.com), Badan Pusat Statistik (BPS) mengumumkan bahwa terjadi peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara sebanyak 503,34% dengan alat transportasi yang paling banyak digunakan adalah melewati jalur udara sebanyak 485.245 wisatawan mancanegara yang menggunakan jalur udara. Pengunjung paling banyak berasal dari Malaysia pada peringkat pertama, lalu peringkat kedua pengunjung dari Australia, peringkat ketiga pengunjung dari Singapura, peringkat keempat ada Timor Leste, dan peringkat terakhir diduduki oleh India.

Dengan menduduki peringkat pertama sebagai moda transportasi yang paling banyak dipakai oleh wisatawan mancanegara, peranan penerbangan untuk pariwisata Indonesia sangatlah krusial. Wisatawan mancanegara yang terbang dan datang ke Indonesia pastinya berasal dari berbagai penjuru dunia, ada yang dari Benua Asia, Benua Eropa, hingga dari negara-negara Timur Tengah. Oleh karena itu, dibutuhkan maskapai penerbangan pesawat yang mengangkut penumpang dengan rute yang menjangkau banyak kota di beberapa benua. Menurut website Garuda Indonesia, saat ini Garuda Indonesia menjadi salah satu maskapai dengan rute terbanyak dan terluas di dunia dengan penerbangan lebih dari 90 destinasi penerbangan serta berbagai destinasi penerbangan di Indonesia. Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan pesawat yang berbasis di Indonesia dan merupakan perusahaan maskapai penerbangan pesawat milik negara Indonesia atau biasa dibilang perusahaan BUMN (Badan usaha milik negara). Garuda Indonesia sendiri merupakan bagian dari aliansi SkyTeam yang merupakan suatu aliansi penerbangan yang menaungi maskapai penerbangan dari berbagai negara salah satunya adalah Garuda Indonesia yang merupakan maskapai penerbangan dari Indonesia dan menjadi maskapai penerbangan pertama yang berasal dari Indonesia yang tergabung dalam SkyTeam. Dalam melakukan penerbangannya, Garuda Indonesia tidak beroperasi secara sendiri dalam menjangkau rute-rute yang jauh akan tetapi Garuda Indonesia melakukan perjanjian kerjasama dengan maskapai penerbangan pesawat lainnya.

Garuda Indonesia bergerak pada bidang servis atau jasa. Dalam mendefinisikan servis, Axelsson and Wynstra (2002) memberikan sebuah alternatif pendekatan dalam mendefinisikan sebuah servis. Pertama, input-oriented yang merupakan pendefinisian yang berfokus pada supplier resource, process-oriented yang menggunakan pendekatan bagaimana sebuah servis di buat, function-oriented yang mendefinisikan penekanan terhadap fungsi dan output dari sebuah servis dengan tingkat spesifikasi yang detail yang dibuat secara interaktif atau membiarkan supplier yang menangani, dan pendekatan outcome-oriented yang berfokus pada nilai ekonomi dari sebuah service. Dalam definisi lain yang dikemukakan oleh Adrian Palmer (2014) pada bukunya adalah suatu produksi dari sebuah manfaat yang tidak memiliki wujud, entah itu berada pada produksi dari manfaat yang tidak memiliki bentuk atau menjadi sebuah elemen signifikan dari sebuah produk yang memiliki wujud, melalui sebuah pertukaran agar dapat memuaskan serta mengidentifikasi kebutuhan.

Penerbangan dengan jumlah yang banyak dan dengan rute yang berbagai macam bukan semata-mata karena kekuatan bisnis dari perusahaan maskapai penerbangan pesawat itu sendiri, melainkan karena adanya kerjasama yang dibangun antar maskapai penerbangan pesawat atau dengan suatu aliansi penerbangan. Kerjasama antar maskapai penerbangan pesawat ini lah yang memudahkan pesawat dari maskapai tersebut agar dapat beroperasi ke berbagai rute yang ditentukan atau pun hanya menggunakan kode penerbangannya saja. Dalam perusahaan penerbangan terdapat beberapa jenis kerjasama antar

maskapai penerbangan pesawat dan masing-masing kerjasama memiliki tujuan yang berbeda serta benefit yang berbeda. Kerjasama antar maskapai penerbangan pesawat dapat memberikan pengalaman yang berbeda bagi penumpang, kerjasama ini muncul juga didasari oleh keinginan konsumen untuk dapat terbang kemana saja dan dari mana saja yang dimana permintaan ini akan menjadi hal yang tidak mungkin dapat melakukannya secara efisien jika dikerjakan oleh satu maskapai penerbangan pesawat saja tanpa melakukan kerjasama (IATA, 2012).

Kerjasama paling mendasar dalam sebuah perusahaan maskapai penerbangan pesawat adalah Interline Cooperation. Bentuk kerjasama ini, merupakan bentuk kerjasama yang sudah ada sejak tahun 1950-an dan menjadi sebuah kerjasama yang menjadi elemen yang penting dalam penerbangan internasional (Fichert, 2013). Dengan kerjasama ini, penumpang dapat membeli satu tiket dalam sekali transaksi penerbangan untuk sebuah penerbangan yang membutuhkan sebuah connecting flight dengan menggunakan pesawat dari airlines yang berbeda yang memiliki kerjasama. Bentuk kerjasama selanjutnya adalah codeshare yang merupakan sebuah bentuk kerjasama yang menjadi populer di US akibat sebuah deregulasi dari pasar transportasi udara pada 1978 dan merupakan sebagai standar kerjasama maskapai penerbangan pesawat di seluruh dunia (Steer Davies Gleave, 2007). Kerjasama codeshare merupakan bentuk yang lebih lanjut dibandingkan dengan interline, dengan mekanisme kerjasama codeshare yang merupakan perpanjangan dari kerjasama interline yang mengizinkan maskapai penerbangan pesawat lain untuk memasarkan penerbangan serta menerbitkan tiket yang seakan-akan maskapai tersebut mengoperasikan penerbangan itu sendiri padahal pesawat dari maskapai lain lah yang mengoperasikan (Morandi et al., 2015).

Sebagai contoh dari codeshare cooperation adalah ketika penumpang pesawat membeli tiket pesawat Garuda Indonesia dengan kode penerbangan GA-8840 dari Jakarta menuju Paris, akan tetapi penerbangan tersebut dioperasikan oleh Emirates. Maskapai penerbangan pesawat yang menjual jasanya dan tiketnya bisa disebut “Marketing Carrier” dan maskapai penerbangan yang beroperasi disebut “Operating Carrier” (Ratliff, R., Weatherford, L, R., 2012). Bentuk kerjasama selanjutnya dan dengan level yang lebih tinggi adalah alliance cooperation, yang merupakan suatu bentuk kerjasama yang didalamnya terdapat banyak maskapai penerbangan pesawat, di dalam aliansi tersebut masing-masing maskapai penerbangan pesawat biasanya sudah terikat perjanjian codeshare dengan satu sama lain (Ratliff, R., Weatherford, L, R., 2012). Di dunia penerbangan, terdapat beberapa aliansi di dunia dan dengan member dari aliansi yang masing-masingnya berbeda, yaitu ada Oneworld, SkyTeam, dan Star Alliance. Terakhir, terdapat suatu kerjasama yang bernama Joint Venture. Kerjasama ini merupakan kerjasama yang sangat tinggi tingkatannya dikarenakan mencakup banyak hal di dalam klausul perjanjian untuk kerjasama antar maskapai penerbangan pesawat. Ketika maskapai penerbangan pesawat melakukan Joint Venture, sangat banyak hal yang dibahas secara mendetail seperti pricing, scheduling, operasional pesawat, pendanaan, aspek-aspek dalam customer service, dan pengambilan keputusan. Di dalam Joint Venture juga bahkan dapat membuat bagan organisasi khusus untuk Joint Venture dengan gabungan personil dari dua maskapai penerbangan pesawat yang melakukan Joint Venture. Proses Joint Venture ini, juga dapat melahirkan sesuatu yang baru. Contohnya seperti Vistara yang merupakan sebuah maskapai penerbangan pesawat yang berbasis di India, maskapai penerbangan pesawat ini merupakan hasil dari Joint Venture antara Singapore Airlines dengan Tata Sons yang dibentuk pada tahun 2013.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Penulis melakukan kerja magang memiliki maksud tersendiri yaitu agar dapat mempelajari sistematika management dari sebuah maskapai penerbangan pesawat. Penulis berfokus pada mempelajari sistematika management pada unit Interline and Alliance Management dari sebuah maskapai penerbangan pesawat. Penulis juga menjadikan kerja magang ini sebagai kesempatan untuk menyelesaikan kegiatan yang wajib diikuti oleh penulis yaitu kegiatan kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). Harapan dari penulis agar dapat menerapkan ilmu-ilmu yang dipelajari selama belajar diperkuliahan dan diimplementasikan secara nyata ke dalam pekerjaan selama kerja magang berlangsung.

Tujuan penulis dalam mengikuti kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) yaitu:

1. Menambah ilmu serta memperdalam skill mengenai sistematika management dari sebuah maskapai penerbangan pesawat dalam unit Interline and Alliance Management
2. Mempelajari dan memahami peran dari unit Interline and Alliance Management sebuah maskapai penerbangan pesawat sebagai Interline and Alliance Management intern
3. Mempelajari pengetahuan baru tentang dunia pekerjaan secara langsung
4. Memenuhi kewajiban yang diberikan oleh kampus kepada penulis untuk melakukan program kerja magang merdeka, serta demi memenuhi syarat kelulusan semester 6
5. Memberikan kontribusi yang bermanfaat kepada perusahaan tempat dimana penulis melaksanakan kerja magang

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis melakukan kerja magang mengikuti ketentuan atau aturan yang diberikan oleh Universitas Multimedia Nusantara dengan memenuhi minimal 100 hari kerja atau dalam hitungan jam setara dengan 800 jam kerja. Berikut rinciannya:

Nama Perusahaan	: PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
Alamat	: Gedung Manajemen Garuda, Soekarno-Hatta International Airport, RT.001/RW.010, Pajang, Benda, Tangerang City, Banten 15126
Tanggal Pelaksanaan	: 20 Maret - 30 September 2023
Hari dan Waktu	: Senin-Kamis, Sabtu: 07:30 - 16:30, Jumat: 07:30 - 17:00
Divisi	: Interline & Alliance Management
Jabatan	: Interline & Alliance Management Intern

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis mengikuti prosedur kerja magang yang diwajibkan kepada penulis sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan Universitas Multimedia Nusantara, dengan rinciannya sebagai berikut:

1. Penulis mengirimkan email permohonan untuk melakukan magang di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk disertai dengan Curriculum Vitae (CV) kepada email resmi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
2. Pihak PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk membalas email yang dikirimkan oleh penulis dengan menginfokan posisi yang tersedia serta persyaratan softcopy dokumen yang harus dilengkapi yaitu CV, KTP, photo 3x2 background merah, SKCK, transkrip nilai s/d semester terakhir yang ditempuh, surat pengantar dari institusi perihal permohonan pengajuan magang, proposal magang, dan form background check
3. Penulis mengisi dan menyerahkan formulir KM-01 dan KM-02 ke kampus, dengan ditandatangani oleh ketua program studi untuk mendapatkan transkrip nilai sementara yang akan digunakan untuk penulisan surat pengantar
4. Penulis melengkapi persyaratan dokumen yang harus dilengkapi, dikirim melalui email ke PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
5. Penulis diterima magang dan harus menandatangani pakta integritas magang di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
6. Penulis diberitahukan agar memulai magang pada tanggal 20 Maret 2023
7. Penulis menerima surat pernyataan diterima magang dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk
8. Penulis selanjutnya registrasi Internship Track 1 pada website [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id).
9. Penulis mendapatkan cover letter MBKM internship track 1 dari Universitas Multimedia Nusantara yang tersedia di [website merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id)
10. Penulis menyelesaikan tahap registrasi pada [website merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id)