



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. Latar Belakang PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk.

Garuda Indonesia merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 1949 yang saat itu masih bernama Garuda *Indonesian Airways* kemudian setahun berikutnya yaitu pada tahun 1950 menjadi badan usaha milik negara atau disingkat BUMN. Garuda Indonesia melakukan penerbangan internasional pertamanya ke Mekkah ketika membawa jemaah haji Indonesia pada 1956. Selanjutnya, pada tahun 1965, rute penerbangan internasional yang dilakukan oleh Garuda Indonesia ke negara-negara Eropa dengan Amsterdam sebagai tujuan akhirnya (Garuda Indonesia, 2014).

Saat memasuki tahun 1980, Garuda Indonesia mulai mengembangkan program pelatihan yang komprehensif untuk staf serta awak kabinnya, sekaligus mendirikan fasilitas pelatihan di Jakarta Barat yang dinamai Garuda Indonesia *Training Center* serta membangun sebuah Pusat Pemeliharaan Pesawat di Bandara Internasional Soekarno-Hatta (Garuda Indonesia, 2014).

Di awal tahun 1990, Garuda Indonesia mengembangkan strategi jangka panjang yang diaplikasikan hingga tahun 2000 dengan mengembangkan armadanya dan pada akhirnya Garuda Indonesia masuk dalam jajaran 30 maskapai terbesar di dunia serta bersaing dengan maskapai penerbangan seperti *Singapore Airlines*, *Air France*, dan maskapai internasional lainnya.

Pada tahun 2000, Garuda Indonesia membentuk anak perusahaan yang dinamakan dengan Citilink yang menyediakan penerbangan murah meskipun saat itu Garuda Indonesia mengalami masalah keuangan dan penutupan rute internasional pada tahun 2007. Secara terus menerus Garuda Indonesia melakukan perbaikan serta restrukturisasi manajemen dan kualitas sehingga rute penerbangan internasional pada tahun 2010 dibuka kembali sehingga menjadikan Garuda Indonesia sebagai maskapai terbaik di Indonesia dan dikenal oleh mancanegara

serta pada tanggal 5 Maret 2014, Garuda Indonesia bergabung dengan *SkyTeam* sebagai anggota yang ke 20 (Wikipedia, 2014). Dengan bergabung dalam *SkyTeam*, pengguna jasa Garuda Indonesia dapat terhubung ke 1.064 destinasi di 178 negara yang dilayani oleh seluruh maskapai penerbangan anggota *SkyTeam* dengan total lebih dari 15.700 penerbangan per hari. Selain itu, para pengguna jasa Garuda Indonesia juga dapat memperoleh akses ke 564 *lounges SkyTeam* di seluruh dunia (Garuda Indonesia, 2014). Ini menunjukkan bahwa manajemen serta kualitas Garuda Indonesia dengan menciptakan berbagai inovasi dapat bersaing dengan maskapai internasional yang lainnya.



Gambar 2.1 Logo PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk.

(Sumber : http://upload.wikimedia.org/wikipedia/id/d/d7/Garuda_Indonesia.jpg)

2.2. Visi dan Misi PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk.

Visi dari Garuda Indonesia adalah “*Menjadi perusahaan penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia.*” (Garuda Indonesia, 2014)

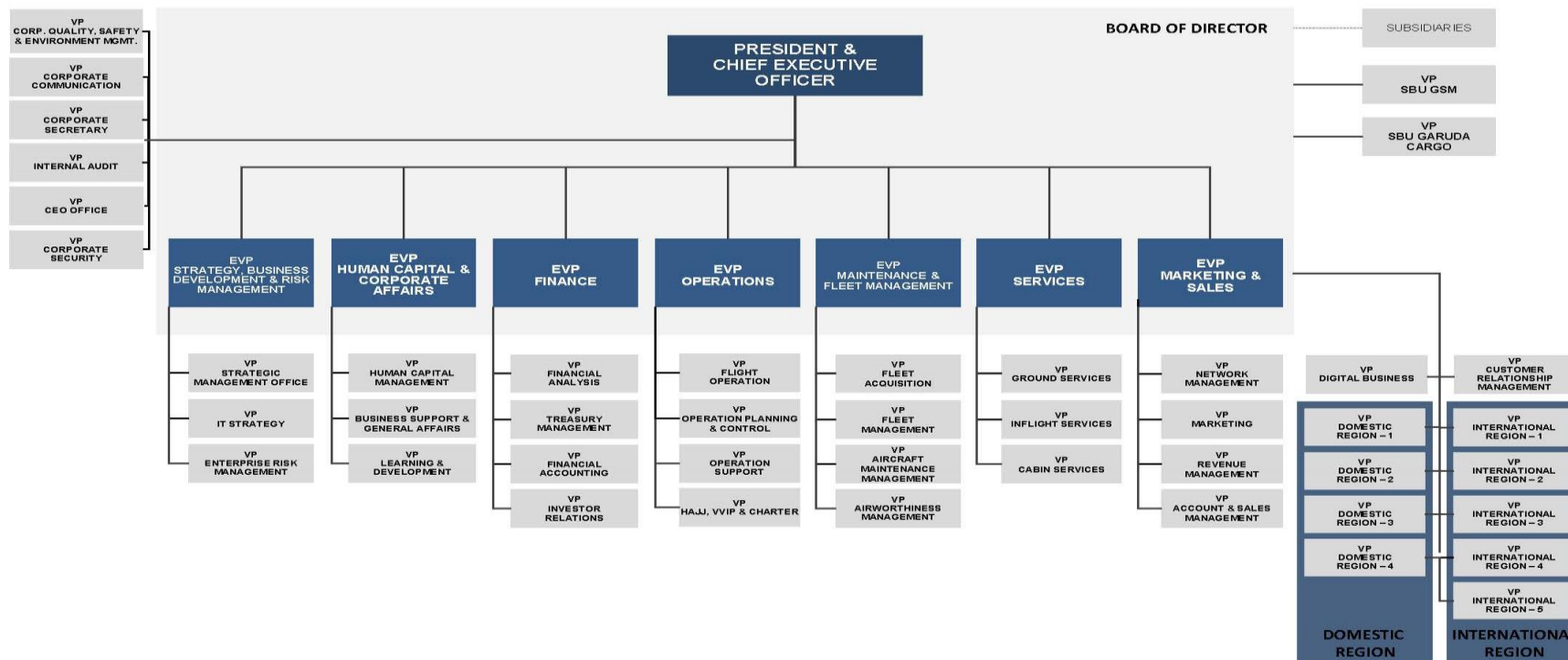
Misi dari Garuda Indonesia adalah “*Sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang profesional.*” (Garuda Indonesia, 2014)

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

Berikut ini adalah struktur organisasi PT Garuda Indonesia :



ORGANIZATION STRUCTURE PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.



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

(Sumber : <http://ir-garuda-indonesia.com/others/structure/Organization Structure GA.pdf>)

Pada saat pelaksanaan unit magang berada di *Executive Vice President Human Capital & Corporate Affairs*, di bagian *Vice President Learning and Development*.

President & Chief Executive Officer bertugas untuk memimpin organisasi dan bertanggung jawab pada seluruh bidang – bidang yang ada pada perusahaan.

Untuk membantu mewujudkan visi dan misi perusahaan, maka Garuda Indonesia memiliki beberapa direktur yang membawahi direktorat dan bertanggungjawab kepada *President & Chief Executive Officer*, sebagai berikut :

Executive Vice President Strategy, Business Development & Risk Management adalah direktur yang bertanggung jawab dibagian unit Strategi, pengembangan Bisnis, dan Manajemen Resiko yang terjadi pada perusahaan.

Executive Vice President Human Capital & Corporate Affairs merupakan direktur yang bertugas dan bertanggung jawab dalam membangun dan mengelola bagian kompetensi pegawai kerja sama antar perusahaan atau lembaga.

Executive Vice President Finance merupakan direktur yang bertanggung jawab sebagai pengelola keuangan perusahaan.

Executive Vice President Operation merupakan direktur yang bertanggung jawab dalam mengatur operasi terhadap penerbangan yang dilakukan dimulai dari perencanaan sampai dengan mengontrol pesawat-pesawat yang digunakan dalam penerbangan yang dilakukan.

Executive Vice President Maintenance & Fleet Management merupakan direktur yang bertanggung jawab terhadap perbaikan serta perawatan pesawat maskapai Garuda Indonesia serta mengelola pesawat-pesawat yang dimiliki oleh Garuda Indonesia

Executive Vice President Services adalah direktur yang bertanggung jawab terhadap layanan yang dilakukan di mulai dari layanan yang ada sebelum penerbangan, layanan hiburan di dalam pesawat, hingga layanan yang ada di dalam kabin pesawat.

Executive Vice President Marketing & Sales merupakan direktur yang bertanggung jawab terhadap penjualan tiket yang ada berdasarkan wilayah-wilayah yang ditempatkan oleh perusahaan.

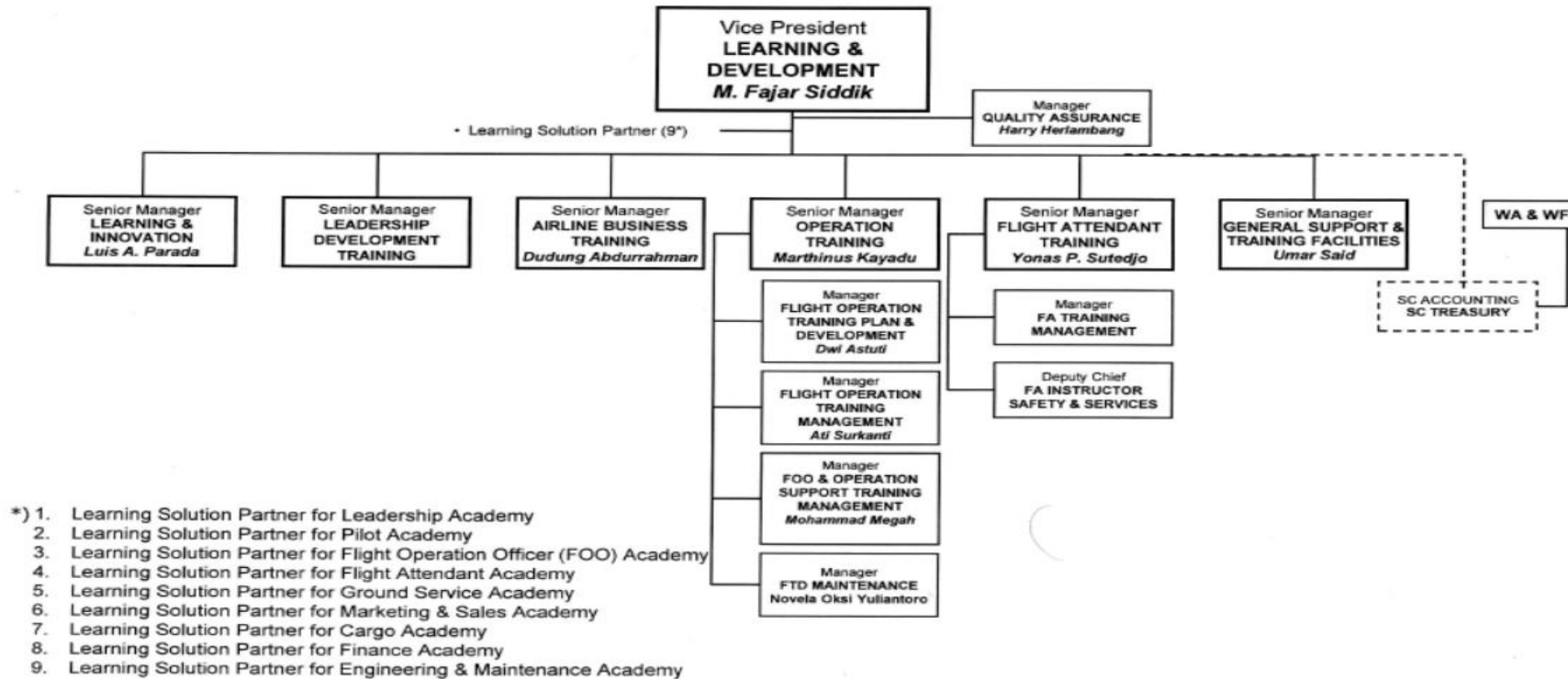
2.4. Garuda Indonesia Training Center (GITC)

Garuda Indonesia *Training Center* atau yang disingkat dengan GITC merupakan unit atau departemen yang berada di bawah direktur personalia dan umum (*Executive Vice President Human Capital & Corporate Affairs*) yang bertanggungjawab pada pengelolaan *training* (pelatihan) bagi karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk dan pihak ketiga yang membutuhkan.

Berikut ini adalah struktur organisasi Garuda Indonesia *Training Center* :



UNIT LEARNING & DEVELOPMENT



Gambar 2.3 Struktur Organisasi GITC Unit *Learning & Development*

(Sumber : Dokumentasi Garuda Indonesia *Training Center*)

Vice President Learning & Development bertugas memastikan tersedianya strategi dan sistem pembelajaran pelatihan sumber daya manusia (SDM) untuk mendukung peningkatan kualitas SDM agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan guna pencapaian sasaran produktivitas perusahaan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku.

Untuk membantu melaksanakan tugas dan misinya, *Vice President Learning & Development* dibantu oleh beberapa *Senior Manager*, yaitu :

Senior Manager Learning & Innovation bertugas memastikan efektivitas sistem pembelajaran melalui pengembangan *e-learning*, implementasi *SAP Training Event*, penyediaan fasilitas simulator, penjaminan kualitas Training, pengembangan teknologi dan evaluasi efektivitas pembelajaran.

Senior Manager Airline Business Training bertugas merancang, memperbarui, melaksanakan pendidikan, *Training* di bidang *Commercial, Cargo, ground handling, Management, Finance, Services* yang berhubungan dengan industri *Airlines* baik Garuda Indonesia maupun eksternal.

Senior Manager Operation Training bertugas merancang, memperbarui, melaksanakan pendidikan, *Training* di bidang *Cockpit (Flight Operation)*, untuk PT Garuda Indonesia maupun eksternal.

Senior Manager Flight Attendant Training bertugas merancang, memperbarui, melaksanakan pendidikan, dan *Training* bagi awak kabin atau *Flight Attendant* untuk PT Garuda Indonesia maupun eksternal.

Senior Manager General Support & Training Facilities bertugas menyelenggarakan fungsi urusan umum perusahaan, pemeliharaan gedung, dan urusan hukum dalam rangka mendukung pencapaian sasaran perusahaan dengan mengacu pada ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

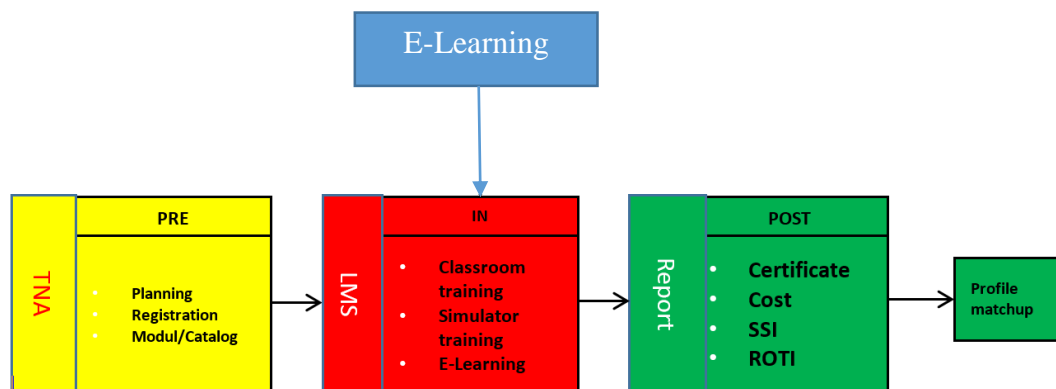
2.5. Proyek Implementasi SAP LMS/KMS

SAP LMS/KMS atau secara umum disebut SAP *Learning Solution* (LSO) menyediakan suatu lingkungan *blended learning* yang komprehensif untuk semua kebutuhan pelatihan, serta mendukung pelatihan *classroom*, *virtual training*, *e-learning* dan fitur kolaborasi. *Blended learning* berarti pembelajaran bukan hanya berbasis pada tatap muka tetapi dikombinasikan dengan sumber yang bersifat *offline* maupun *online* (Dwiyogo, 2013). SAP *Learning Solution* merupakan integrasi SAP *Training & Event Management*, dimana segala aktifitas akan dilakukan melalui portal. Akan tetapi untuk aktifitas *Training & Event management* melalui SAP GUI ECC 6.0 tetap dapat dilakukan sehingga *user* diberikan 2 pilihan untuk tetap dapat melakukan aktivitas di *back end* (di sisi SAP R/3) dan di portal. (Tim Proyek Implementasi SAP LMS/KMS, 2012)

SAP *Learning Solution* yang diimplementasikan di Garuda Indonesia ini merupakan penggabungan dari *Learning Management System* dan *Knowledge Management System*. Dengan demikian, pembelajaran yang dibutuhkan oleh seorang karyawan di Garuda Indonesia akan lebih terpusat dan mudah didapatkan di struktur *training* di dalam *Learning Management System* dan *Knowledge Management System*. Berikut ini adalah *flow processing* antara *Learning Management System* yang akan diimplementasikan di Garuda Indonesia.

Penyatuan SAP LMS/KMS ini juga dalam menjalankan program *Corporate University*. *Corporate University* berarti memberikan pelatihan atau *training* yang bersifat internal perusahaan untuk memberikan wawasan serta pengetahuan bagi karyawan yang berada pada perusahaan tersebut.

Berikut ini adalah *Flow Processing* dari *Learning Management System* yang akan diimplementasikan di Garuda Indonesia.



Gambar 2.4 Flow Processing LMS

(Sumber : Dokumentasi Proyek SAP LMS/KMS)

Dari gambar yang ditampilkan diatas bahwa LMS terdiri dari 3 proses yaitu *PRE*, *IN*, dan *POST* yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kualifikasi karyawan Garuda Indonesia.

Adapun rincian dari masing-masing aktifitas *PRE*, *IN*, dan *POST* sebagai berikut:

1. *PRE*

1.1 *Planning*:

- ***Training Need Analysis (TNA)***: merupakan dokumen hasil analisa terhadap kebutuhan sebuah *training*. Adapun unit yang terlibat dalam pembuatan dokumen TNA ini adalah unit-unit produksi di Garuda Indonesia dan unit VZI di Garuda Indonesia *Training Center*.
- ***Design, create content, manage resource***: proses-proses yang dilakukan setelah ada permintaan pembuatan training yang berdasarkan TNA. Proses-proses ini dilakukan oleh *training administrator*.
- ***Revising content***: proses evaluasi, *update* dari konten yang telah ada.

1.2 *Modul/ Catalog* :

- Pembuatan *Course Group*, *Course Type*, *Curriculum*, dan *Course*.

1.3 *Registration*

- ***Booking participants, Prebooking participants, Cancellation course***: proses yang dilakukan oleh *training administrator*, *learner* sebelum proses sebuah *training* dimulai.

2. *IN*

2.1 *Start, Test, and Feedback training*: merupakan proses pelaksanaan pelatihan termasuk "*Blended Learning*", *testing* yang harus dilakukan oleh peserta *training*, dan *feedback* terhadap *training* yang dilakukan.

3. *POST*

3.1 *Follow-up*: proses yang dilakukan oleh instruktur terhadap hasil *training participant*.

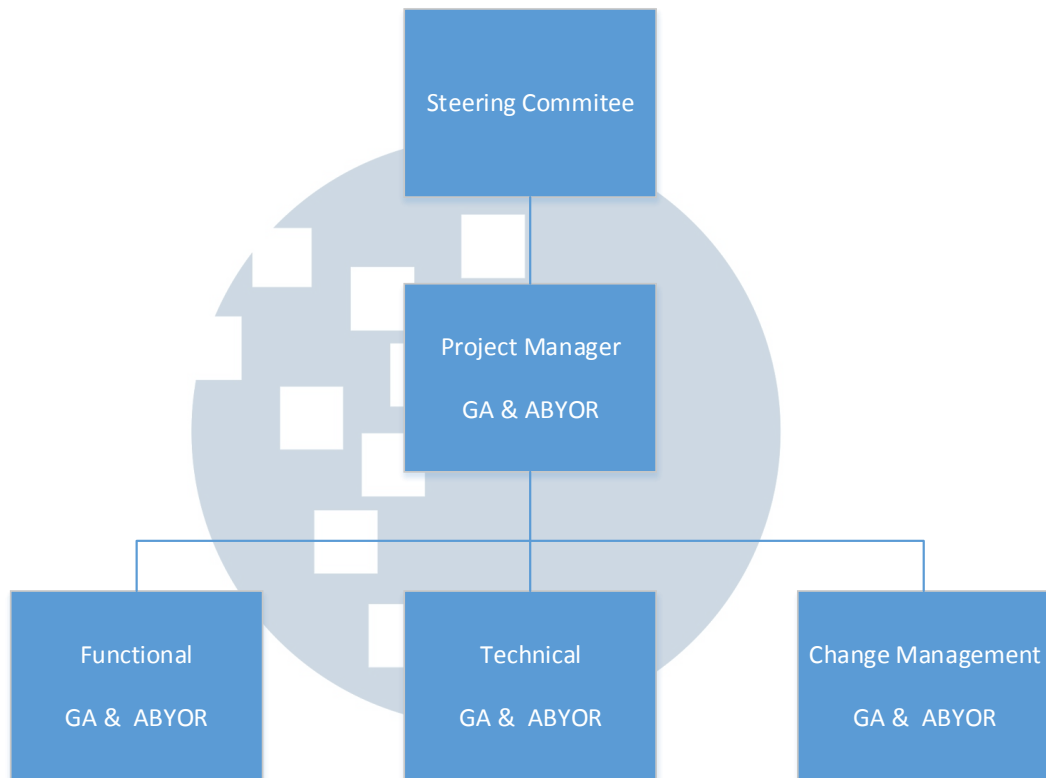
3.2 *Reporting*

- Sertifikat
- SSI (*Student Satisfaction Index*)
- ROTI (*Return of Training Investment*): *input* data yang dilakukan oleh *admin* untuk memberikan nilai *investment* yang dihasilkan dari sebuah *training*.
- *Cost realization*: biaya-biaya yang dikeluarkan.
- *Form* Penilaian



2.6. Struktur Organisasi Proyek

Berikut ini adalah struktur organisasi proyek :



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Proyek Implementasi SAP LMS/KMS

(Sumber : Dokumentasi Tim Proyek SAP LMS/KMS)

Steering Committee adalah sebuah badan yang dibentuk untuk memberi arahan dalam mengimplementasi proyek SAP LMS/KMS.

Project Manager adalah pimpinan proyek yang bertanggung jawab dan bertugas terhadap jalannya proyek serta memimpin proyek tersebut. Pimpinan *Project Manager* ini terdiri dari Garuda Indonesia dan PT Abyor International.

Functional bertanggung jawab dalam mengkonfigurasi proyek SAP LMS/KMS. *Functional* terdiri dari Garuda Indonesia dan PT Abyor International.

Technical bertanggung jawab dalam melakukan instalasi, pemrograman, dan konfigurasi teknis terhadap proyek SAP LMS/KMS. *Technical* terdiri dari Garuda Indonesia dan PT Abyor International.

Change Management bertanggung jawab untuk mensosialisasikan tentang sistem SAP LMS/KMS kepada karyawan Garuda Indonesia, misalnya mengatur jadwal *training* dan mempromosikan proyek ini kepada karyawan Garuda Indonesia

Untuk mengimplementasi *Learning Management System* dalam proyek SAP LMS/KMS, PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk bekerjasama dengan perusahaan konsultan PT Abyor *International*.

PT Abyor *International* (Abyor) adalah sebuah perusahaan Teknologi Informasi (TI) dengan layanan internasional. Melayani basis klien global, menyediakan solusi TI yang komprehensif, efisien, dan efektif yang akan membantu meningkatkan kinerja perusahaan. PT Abyor *International* juga memberikan layanan transaksi, layanan konsultasi, teknologi, integrasi sistem, dan layanan terkelola (Abyor International, 2014).

2.7. Fitur SAP LMS / KMS

Didalam SAP LMS terdapat 2 sistem yang berjalan, yaitu :

1. Portal LMS/KMS
2. SAP R/3

Kemudian di dalam proyek ini terbagi menjadi 2 sisi, yaitu :

1. *Development*

Versi percobaan sebelum sistem SAP LMS/KMS di rilis.

- <http://sapgld.garuda-indonesia.com:50000/irj/portal>
- <http://192.168.5.177:50000/irj/portal>

2. *Production*

Pada sisi ini merupakan *final* sistem yang di rilis oleh tim proyek untuk proses pembelajaran kepada karyawan.

- <http://gppapp1.garuda-indonesia.com:50000/irj/portal>
- <http://learning.garuda-indonesia.com:50000/irj/portal>

2.7.1. *Learning Management System (LMS)*

LMS adalah pengelolaan kegiatan *Training* yang dilakukan dimulai dari persiapan hingga memberikan laporan atas kegiatan yang telah dilakukan. Didalam LMS terdapat beberapa fungsi, yaitu :

1. Fungsi *Admin* : Menyusun katalog *training*.
2. Fungsi *Learner* : Karyawan yang melakukan *training* di LMS.
3. Fungsi *Instructor* : Mengajar dan memberi nilai kepada *learner*.

2.7.1.1. Menu Serta Fungsi dari *Learning Management System*

- *Login*

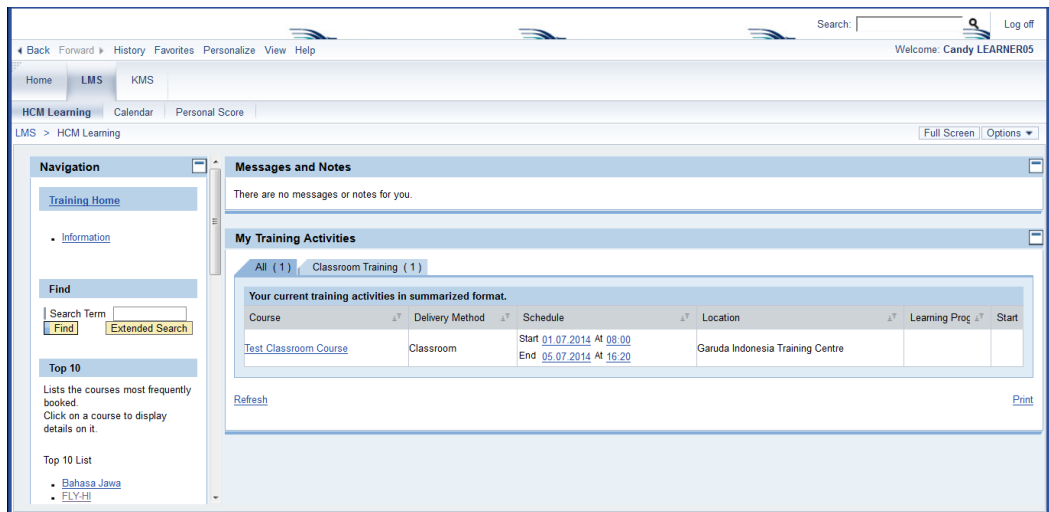
Halaman *login* awal untuk mengakses LMS.



Gambar 2.6 Tampilan *Home*

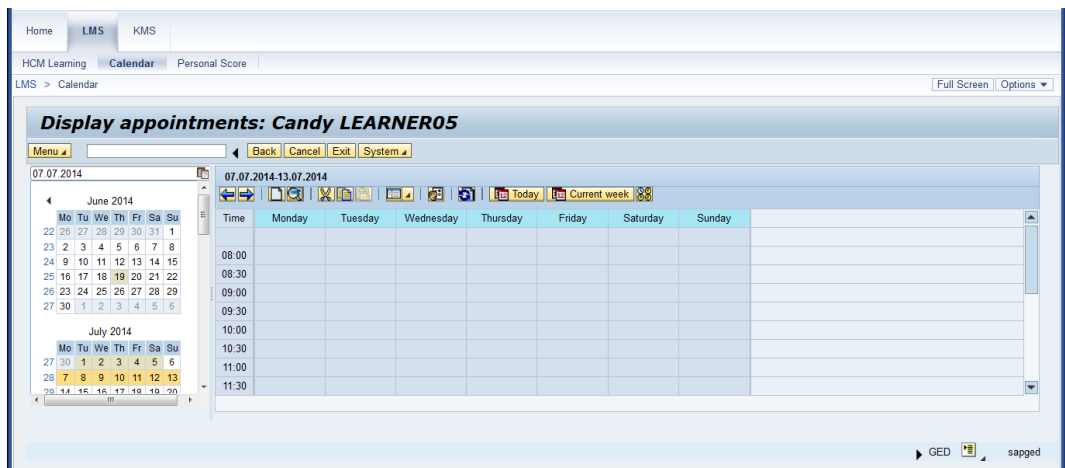
- *HCM Learning (Human Capital Management)*

Tampilan akses menu *course* rancangan khusus dari Garuda Indonesia untuk peserta *learner*. Berikut ini adalah tampilan utama pada *HCM learning*. Di menu ini dijelaskan aktifitas *training* pada *learner*.



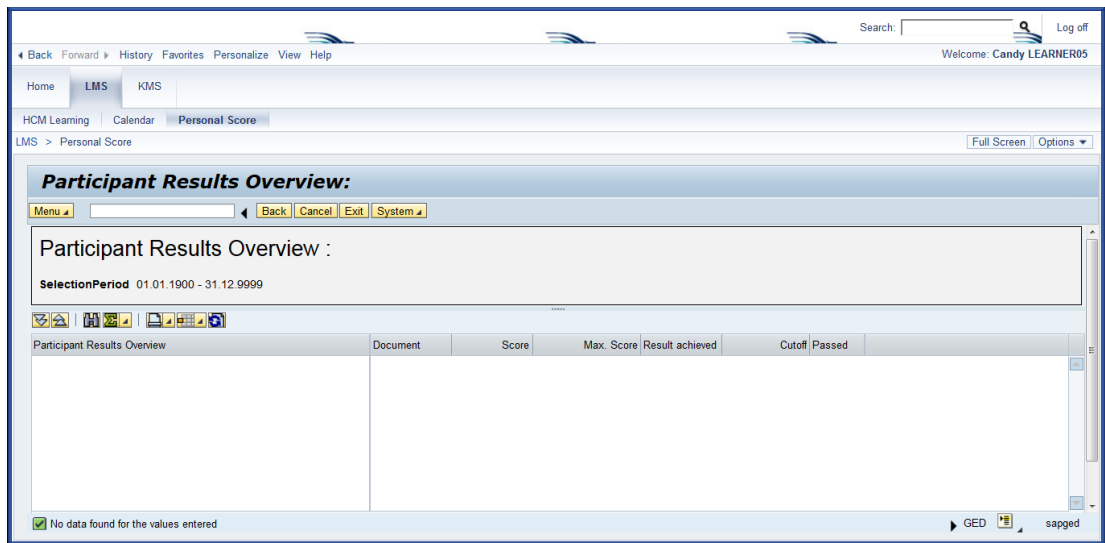
Gambar 2.7 Tampilan Utama HCM Learning

- *Calender*
Menampilkan aktifitas dari seorang *learner* terhadap *course* yang telah di *booking* ataupun *course* yang akan dilakukan. Berikut ini adalah tampilan utama dari *calendar*.



Gambar 2.8 Tampilan Utama Calendar

- *Personal Score*
Tampilan hasil dari *course* yang telah dikerjakan oleh para *learner*. Berikut ini adalah contoh tampilan utama dari *personal Score*.

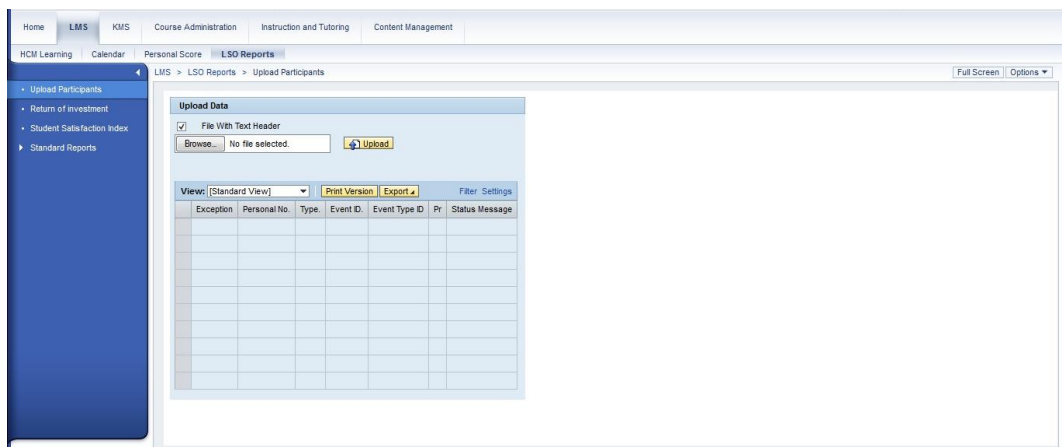


Gambar 2.9 Tampilan Utama *Personal Score*

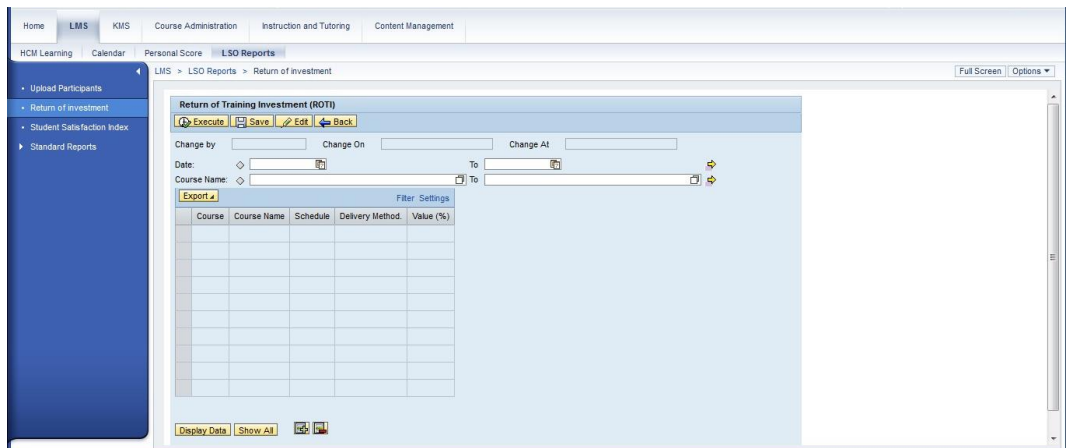
- *LSO Report*

LSO report adalah bagian dari menu LMS disisi *admin* untuk *report* kepada *learner*.

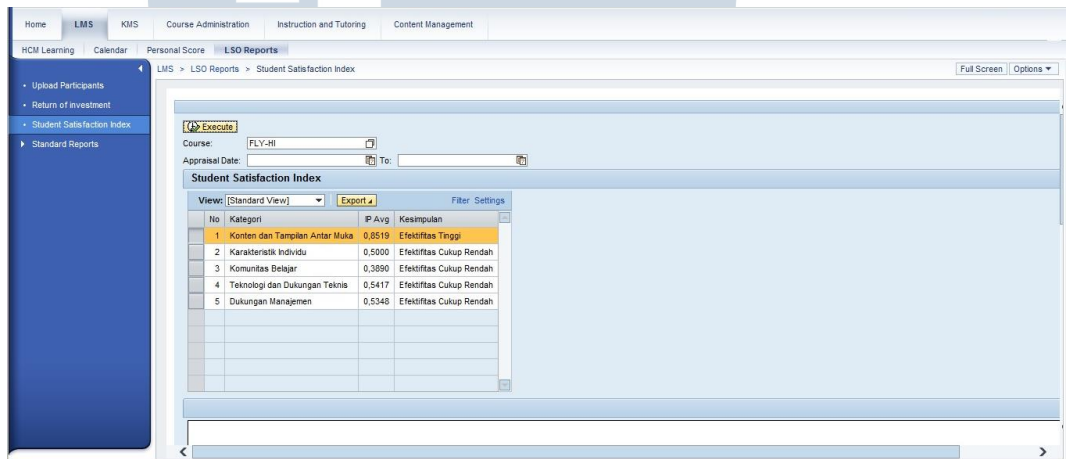
Berikut ini adalah tampilan utama dari *LSO Report* :



Gambar 2.10 Tampilan Utama *Upload Participant*



Gambar 2.11 Tampilan Utama *Return of Training Investment*



Gambar 2.12 Tampilan Utama *Student Satisfaction Index*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA