

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Umum Perusahaan Garuda Indonesia

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia. Maskapai ini bersama dengan maskapai Indonesia lainnya (termasuk anak perusahaan Garuda Indonesia, Citilink), dilarang terbang menuju Eropa karena kejadian yang menimpa pesawat Garuda Indonesia nomor penerbangan 200. Setahun kemudian, maskapai ini menerima sertifikasi IATA Operational Safety Audit (IOSA) dari IATA yang menunjukkan Garuda Indonesia telah memenuhi standar keselamatan penerbangan Internasional. Perbaikan layanan dan meningkatnya kualitas layanan maskapai membuat Garuda menjadi pemenang kategori **"World's Most Improved Airline"** dari Skytrax. 1 Juni 2010 menjadi hari bersejarah bagi Garuda Indonesia, di mana pembukaan kembali rute Amsterdam dilaksanakan menggunakan Pesawat Airbus A330-200 dengan perhentian di Dubai. Pada bulan Juni 2012, Garuda Indonesia dengan klub sepak bola Liverpool FC, Inggris mengadakan perjanjian kerja sama dan kini merupakan sponsor global untuk Liverpool FC. Tahun 2013, Garuda Indonesia mendapat dua penghargaan dari Skytrax yaitu **"World Best Economy Class"** dan **"World Best Economy Class Seat"**. Pada pertengahan tahun 2014, Garuda Indonesia mendapat penghargaan **"World's Best Cabin Crew"**.

Pada tanggal 5 Maret 2014, Garuda Indonesia resmi bergabung dengan aliansi SkyTeam sebagai anggota ke-20 yang peresmianya berlangsung di Denpasar, Bali. Pada tanggal 30 Mei 2014, Garuda Indonesia melayani rute ke Amsterdam dengan nonstop menggunakan pesawat Boeing 777-300ER yang memiliki kabin terbaru dari semua armada. Pada tanggal 8 September 2014, Garuda Indonesia memperpanjang rute penerbangannya menuju London. Pada tanggal 11 Desember 2014, bertepatan dengan mundurnya Dirut Garuda Indonesia saat itu, Emirsyah Satar, Garuda Indonesia mendapat Anugerah penghargaan sebagai maskapai "berbintang 5" sedunia dari **Skytrax** dan menjadi anggota dari 8 maskapai dunia yang mendapat penghargaan tersebut.

Selain itu PT. Garuda Indonesia memberikan fasilitas dan snack dan minuman yang bisa memilih sendiri ketika saat penerbangan, jika penerbangannya jauh maka penumpang mendapatkan makanan berat dengan cita rasa yang enak, di dalam pesawat terdapat LCD TV layar sentuh agar para penumpang tidak bosan pada saat penerbangan. Kemudian PT. Garuda Indonesia pada saat setelah landing memberikan lagu instrument nasional yang dimaksudkan untuk para penumpang untuk selalu mencintai Indonesia, tidak perlu memindahkan barang di bagasi pada saat transit, penumpang hanya perlu check-in kembali untuk transit menuju bandara berikutnya dan Garuda Indonesia itu sendiri juga memberikan fasilitas untuk balita yaitu buku gambar, pensil warna, crayon, mobil-mobilan, dan lainnya. Dengan adanya kelebihan yang tidak dimiliki maskapai lainnya maka Garuda Indonesia lebih unggul dalam memberikan pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan.

Tetapi dalam perjalanannya PT. Garuda Indonesia telah banyak mengalami pasang surut yang dapat mempengaruhi eksistensi perusahaan. Pada tahun 1997, Garuda mengalami kecelakaan yang menewaskan seluruh penumpangnya. Pada tahun yang sama Indonesia terkena dampak Krisis Financial Asia yang mengakibatkan PT. Garuda Indonesia mengalami periode krisis kepercayaan dan ekonomi sulit. Citra Garuda Indonesia di Internasional juga sempat buruk setelah Garuda Indonesia sempat dilarang terbang ke Eropa karena alasan keselamatan pada Juni 2007. Audit tentang keselamatan-pun dilaksanakan untuk mendapatkan sertifikasi IATA. Dari hasil Operational Safety Audit (IOSA) dari IATA, Garuda Indonesia akhirnya dinyatakan telah memenuhi standar keselamatan penerbangan internasional dan larangan penerbangan-pun dicabut pada tahun 2009.



**Gambar 2.1:” Evolusi Logo Garuda Indonesia”**

## 2.2 Visi Misi Perusahaan Garuda Indonesia

### 1. Visi Perusahaan

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

### 2. Misi Perusahaan

Sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang profesional.

### 3. Analisis Visi dan Misi Perusahaan

Dari sisi Visi, dapat dikatakan bahwa visi PT. Garuda Indonesia sudah baik. Dapat dilihat dari apa yang ingin dicapai PT.Garuda Indonesia di masa depan, yaitu sebagai penyedia jasa penerbangan pilihan utama.

Dari sisi Misi, PT.Garuda Indonesia sudah baik. Dapat dilihat bahwa pernyataan misi lebih tajam dan detail daripada visi. Misi tersebut sudah mencakup konsep organisasi dari PT.Garuda Indonesia, terutama tentang tujuan dan sasaran dari PT.Garuda Indonesia.

### 2.3 Ruang Lingkup Perusahaan Garuda Indonesia

Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia yang meraih penghargaan sebagai Maskapai Penerbangan Regional Terbaik di dunia yang diberikan oleh Skytrax. Terbang untuk pertama kalinya di tahun 1949, saat ini Garuda Indonesia membawa lebih dari 25 juta penumpang setiap tahunnya.

Garuda Indonesia memiliki anak perusahaan yang merupakan satu kesatuan legal independen, yang dibangun oleh perusahaan untuk mendukung seluruh kegiatannya. Manajemen anak perusahaan diatur secara independen namun tetap dibawah pengawasan induk perusahaan :

#### A. PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia didirikan pada tanggal 6 Januari 2009 berdasarkan Akta Notaris Arikanti Nata Hukum dan Hak Asasi Manusia No.AHU.14555.AH.01 tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Berdasarkan izin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012 dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen mulai tanggal 30 Juli 2012 dengan *IATA light code* “QG”, *ICAO designation* “CTV”, dan *call sign* “Supergreen”.



**Gambar 2.2: “Logo Citilink”**

Citilink merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah dengan visi menjadi perusahaan angkutan udara berbiaya murah terkemuka dikawasan regional dengan misi menyediakan jasa angkutan udara komersial berjadwal, berbiaya murah dan mengutamakan keselamatan, serta menguntungkan.

Struktur modal terbaru Citilink tercatat dalam Akta No.34 tanggal Mei 2015 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat dan telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.AHU-AH.01.03-0934668 tanggal 26 Mei 2015.Modal yang ditempatkan dan disetor sebanyak 1.081.710 saham.

#### B. PT Aero Wisata

Merupakan salah satu anak perusahaan milik PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk yang didirikan di Jakarta pada tanggal 30 Juni 1973.Bergerak di bidang usaha jasa penyediaan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saling kuat di bidang usaha pariwisata dan jasa pendukung angkutan udara dengan tujuan menjadi penyedia layanan terdepan pada industry hospitality dan wisata nasional.



**Gambar 2.3: “Logo Aerowisata”**

Aerowisata memiliki lini bisnis perusahaan sebagai berikut:

1. Food Service merupakan lini bisnis Aerowisata yang melayani kebutuhan penerbangan domestic dan internasional (In Flight Catering Service) serta kebutuhan industrial catering dengan ragam pilihan sajian hidangan berkualitas tertinggi.
2. Hotels & Resort Service merupakan lini bisnis Aerowisata yang menawarkan layanan akomodasi berstandar internasional melalui fasilitas hotel dan resort terbaik di lokasi-lokasi primer di Indonesia.
3. Travel & Leisure Service merupakan lini bisnis Aerowisata yang menyediakan layanan perjalanan setiap pelanggan.
4. Transportation Service merupakan lini bisnis Aerowisata yang menyediakan solusi terbaik di bidang transportasi.

### C. PT Gapura Angkasa



**Gambar 2.4:”Logo Gapura Angkasa”**

Merupakan perusahaan dibidang jasa ground handling yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 atas perjanjian kerja sama antara tiga BUMN, yaitu PT Garuda Indonesia (Perserp) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero), dan PT Angkasa Pura II (Persero). Garuda Indonesia memiliki saham Gapura Angkasa sebesar 58,75%. Saat ini, Gapura Angkasa beroperasi di 57 Bandara Indonesia yang terdiri dari 31 kantor cabang (termasuk kantor cabang pergudangan di Bandara Soekarno Hatta) dan 26 Kantor Perwakilan.

### 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan Garuda Indonesia



**Gambar 2.5:”Struktur organisasi Garuda Indonesia”**