

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan Praktek Perja Lapangan, manfaat Praktek Kerja Lapangan, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struksur organisasi perusahaan.

BAB III : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang teori-teori dan pengertian-pengertian berhubungan dengan penulisan laporan ini.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas mengenai penanganan bagasi terlambat datang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan seluruh pembahasan pada BAB IV serta saran-saran.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Mempersembahkan layanan penerbangan full service terbaik, Garuda Indonesia – maskapai flag carrier Indonesia – saat ini melayani lebih dari 90 destinasi di seluruh dunia dan berbagai lokasi eksotis di Indonesia. Dengan jumlah penerbangan mencapai 600 penerbangan per hari, Garuda Indonesia memberikan pelayanan terbaik melalui konsep “Garuda Indonesia Experience” yang mengedepankan “Indonesian Hospitality” - keramah tamahan dan kekayaan budaya Indonesia.

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 Trip Advisor 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.

Pada tanggal 25 Desember 1949 wakil dari KLM yang juga teman Presiden Soekarno, Dr. Konijnenburg, menghadap dan melapor kepada presiden di Yogyakarta bahwa KLM Internsular berdirif akan diserahkan kepada pemerintah sesuai dengan hasil Koferensi meja bundar (KMB) dan meminta kepada dia memberi nama bagi perusahaan tersebut karena pesawat yang akan membawanya dari Yogyakarta ke Jakarta nanti akan dicat sesuai nama itu.

Menanggapi hal tersebut, Presiden Soekarno menjawab pertanyaan tersebut dengan mengutip satu baris dari sebuah sajak bahasa Belanda gubahan pujangga terkenal, Raden MasNoto Soeroto di zaman kolonial yang berisi, Ik ben Garuda, Vishnoe's vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog boven uw eilanden ("Aku adalah Garuda, burung milik Wisnu yang membentangkan sayapnya menjulang tinggi di atas kepulauanmu").

Pada tanggal 28 Desember 1949 penerbangan bersejarah menggunakan pesawat DC-3 dengan registrasi PK-DPD milik KLM Interinsular terbang membawa Presiden Soekarno dari Yogyakarta ke Jakarta untuk menghadiri upacara pelantikannya sebagai PresidenRepublik Indonesia Serikat (RIS) dengan nama Garuda Indonesian Airways, yang diberikan oleh Presiden Soekarno kepada perusahaan penerbangan pertama ini.

Sejak awal tahun 2005 tim manajemen yang baru mulai membuat perencanaan bagi masa depan Garuda Indonesia. Di bawah kendali manajemen baru, Garuda Indonesia melaksanakan evaluasi ulang dan restrukturisasi perusahaan secara menyeluruh dengan tujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional, membangun kembali kekuatan keuangan, memahami pelanggan, dan

yang terpenting adalah memperbaharui dan membangkitkan semangat Garuda Indonesia.

2.2 Ruang Lingkup Perusahaan

Berdasarkan anggaran dasar perusahaan, ruang lingkup kegiatan Garuda Indonesia terutama sebagai berikut :

1. Jasa penunjang operasional angkutan udara niaga, meliputi catering dan ground handling baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga;
2. Jasa layanan sistem informasi yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga
3. Jasa layanan konsultasi yang berkaitan dengan industri penerbangan
4. Jasa layanan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan industri penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga;
5. Jasa layanan kesehatan personil penerbangan, baik untuk keperluan sendiri maupun pihak ketiga.
6. Angkutan niaga udara berjadwal untuk penumpang, barang dan pos dalam negeri dan luar negeri.
7. Respirasi dan pemeliharaan pesawat udara baik untuk keperluan sendiri maupun untuk pihak ketiga.

2.3 Struktur Organisasi

Pengorganisasian adalah salah satu fungsi manajemen, mengkoordinasikan hubungan berbagai sistem kewenangan dan pertanggungjawaban tugas-tugas yang ada di dalam sebuah organisasi. Kewenangan, tugas dan tanggungjawab diatur dalam suatu struktur organisasi, yang merupakan sistem formal dari tugas-tugas dan hubungan pelaporan pertanggungjawaban. Sistem tersebut menentukan bagaimana para anggota organisasi menggunakan sumber-sumber untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pencapaian organisasi selalu berkaitan dengan desain organisasional. Hal ini dikarenakan desain organisasional merupakan suatu proses melalui mana para manajer membuat pilihan-pilihan khusus tentang hubungan, tugas dan pekerjaan yang dibangun dalam struktur organisasi.

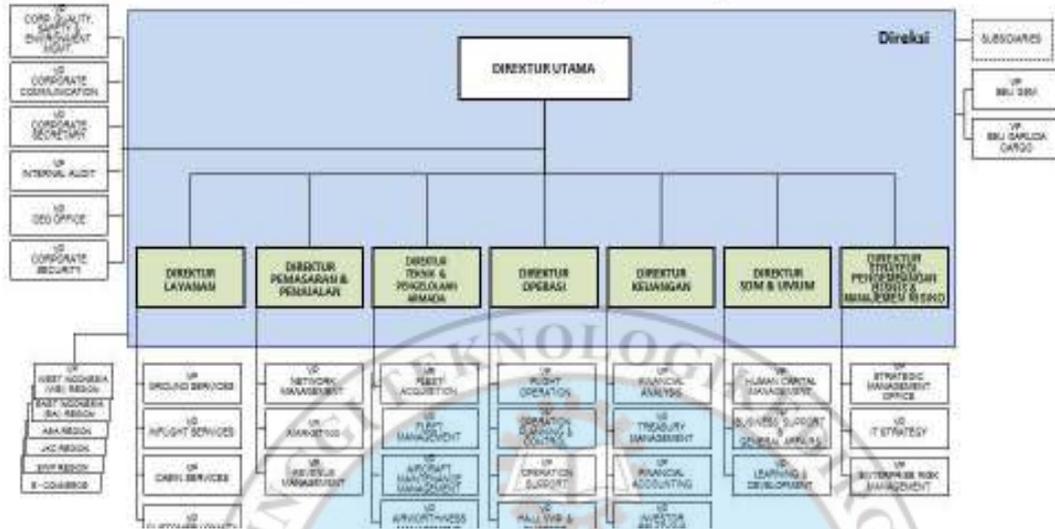
Struktur organisasi dimiliki oleh setiap organisasi maupun perusahaan. Salah satunya adalah PT. Garuda Indonesia (persero) yang merupakan maskapai penerbangan pertama dan terbesar di Indonesia dengan visinya menjadi perusahaan penerbangan pilihan utama di Indonesia berdaya saing internasional serta memiliki lima anak perusahaan yaitu PT Aerowisata yang bergerak di bidang Travel, Hotel, Transportasi & Katering Pesawat; PT GMF Aero Asia yang menyediakan jasa pemeliharaan pesawat terbang; PT ABACUS Distribution System, penyedia jasa reservasi via komputer; PT Gapura Angkasa (Ground Handling) serta PT Lufthansa System Indonesia yang bergerak di bidang IT Provider & Solution.

Sebagai suatu organisasi mekanik, struktur organisasi PT Garuda Indonesia menunjukkan kompleksitas vertikal karena jumlah tingkatan-tingkatan dalam struktur organisasi. Lebih jauh, struktur organisasi yang dimiliki oleh PT Garuda Indonesia dapat di analisis melalui dua model desain organisasi yaitu desain model tradisional atau desain model kontemporer.

Begitupun dalam struktur organisasi PT Garuda Indonesia (persero). Pada struktur organisasi PT Garuda Indonesia, menunjukkan bahwa pembagian divisi berdasarkan area atau wilayah seperti area Eastern Indonesia, area Asia, area Europe dan sebagainya merupakan bentuk struktur divisional berdasarkan geografi. Selanjutnya pada sub-divisi Customer Relation MGT, apabila struktur organisasi tersebut digambarkan lebih rinci akan tampak adanya struktur divisional berdasarkan market karena berhubungan dengan para customer atau pelanggan yang dihadapi, baik dalam skala instansi, skala kecil maupun besar. Sedangkan untuk sub-divisi operasi seperti cabin service, flight operation, ground operation dan sejenisnya, menunjukkan struktur divisional berdasarkan produk, ini berkaitan dengan produk jasa yang dihasilkan oleh departemen tersebut.

Namun, konsistensi dan tanggung jawab serta kerjasama masing-masing individu dengan kewajiban yang telah dimiliki serta keterlibatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi merupakan suatu hal yang jauh lebih penting guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien dibandingkan dengan tipe atau model organisasi semata.

STRUKTUR ORGANISASI PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.



Sumber gambar: Nurmulini.blogspot.com

