

BAB II

SEJARAH DAN PERKEMBANGAN GARUDA INDONESIA

Pada bab dunia penulis akan menguraikan ataupun membahas tentang kondisi dunia penerbangan Indonesia serta penulis mengambil studi kasus dari salah satu maskapai penerbangan Indonesia yaitu PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Dan pada bab ini penulis akan membagi menjadi dua sub bab utama yaitu : Gambaran banyak tentang Garuda Indonesia dan perkembangan dari Garuda Indonesia.

A. Sejarah Garuda Indonesia

Garuda Indonesia adalah perusahaan penerbangan nasional yang dimiliki oleh Indonesia serta maskapai pertama dan terbesar yang ada di Indonesia, Dengan tujuan serta pendekatan yang berorientasi untuk “melayani” serta Garuda Indonesia juga mempunyai slogan yaitu “*The Airline Of Indonesia*”. Garuda ini sendiri diambil dari nama burung, yaitu burung dari dewa Wisnu dalam legenda pewayangan. Sejarah perkembangan penerbangan dilakukan sejak dulu pada saat Indonesia sedang mempertahankan kemerdekaannya. Penerbangan komersial pertama yang dilakukan oleh Indonesia menggunakan pesawat DC-3 Dakota dengan registrasi RI 001 dari Calcutta ke Rangoon dan diberi nama “*Indonesian Airways*” dilakukan pada 26 Januari 1949 yang sekaligus juga menjadi hari jadi dari Garuda Indonesia.¹⁹ Serta di tahun yang sama yaitu pada tanggal 28 Desember 1949 pertama kalinya pesawat

¹⁹ Garuda Indonesia, *Tentang Garuda Indonesia*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index.page?>, di akses tanggal 09 Des. 16 Pukul 16:11 WIB

Garuda di cat dengan logo “*Garuda Indonesian Airways*” pesawat tipe Douglas DC-3 dengan nomor registrasi PK-DPD, yang pada saat itu terbang dari Jakarta menuju Yogyakarta untuk menjemput presiden pertama yaitu Presiden Soekarno. Dan itulah penerbangan Garuda yang pertama dengan logo “*Garuda Indonesian Airways*” serta nama tersebut di berikan oleh Presiden Soekarno dan nama itu di perolehnya dari penyair terkenal “Noto Soeroto”. *"Ik ben Garuda, Vishnoe's vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog bovine uw einladen"*, yang artinya, “Saya Garuda, burung Vishnu yang melebarkan sayapnya tinggi di atas kepulauan Anda”.²⁰

Sepanjang tahun 80an, armada Garuda Indonesia dan kegiatan operasional mengalami restrukturisasi besar-besaran yang menuntut perusahaan merancang pelatihan yang menyeluruh bagi karyawannya dan mendorong perusahaan mendirikan Pusat Pelatihan Karyawan, “Garuda Training Centre” yang sekarang di kenal sebagai “*Garuda Indonesia Training Center – GITC*” yang terletak di Jakarta Barat. Selain itu Pusat Pelatihan, Garuda Indonesia juga membangun Pusat Perawatan Pesawat “*Garuda Maintenance Facility (GMF)*” di bandara internasional Soekarno-Hatta di masa itu.

Di masa awal 90an, strategi dengan jangka panjang Garuda Indonesia disusun hingga melampaui tahun 2000. Armada juga terus ditingkatkan sehingga pada saat itu, Garuda Indonesia masuk kedalam daftar 30 maskapai terbesar di dunia.²¹

²⁰ *Ibid*

²¹ Garuda Indonesia, *Annual Report Tahun 2012*, Hal 12, <https://www.garuda-indonesia.com/files/pdf/AR-GA-2012.pdf>

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.²²

Untuk menyokong segala bentuk kegiatan operasionalnya, Garuda Indonesia memiliki 5 (lima) Entitas Anak yang fokus pada produk atau jasa pendukung bisnis Perusahaan induk, yaitu PT Abacus Distribution Systems Indonesia, PT Aero Wisata, PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia, PT Aero Systems Indonesia, dan PT Citilink Indonesia.

a) PT. Abacus Distribution System Indonesia

Abacus Indonesia atau yang sekarang lebih di kenal dengan nama Sabre Travel Network Indonesia yaitu merupakan perusahaan penyedia sistem perjalanan terbesar yang ada di Indonesia dan juga perusahaan ini telah menguasai lebih dari 67% *Market Share* GDS di Indonesia. PT Abacus Distribution System Indonesia Didirikan pada tanggal 1 Maret 1995 yang berlokasi di Wisma Kyoei Prince, Lt. 20 Jl. Jend sudirman, kav. 3-4, Jakarta 10220.²³

²² Garuda-info.tk, *Sejarah*, <http://garuda.lima-city.de/menu-garuda/garuda/garuda-html/garuda-chronik-indo.html> , di akses tanggal 09 Des. 16, Pukul 16:22 WIB

²³ Sabre Indonesia, *Tentang Sabre Indonesia*, <http://www.sabretn.co.id/tentang-sabre-indonesia/>, di akses tanggal 24 Februari 17, Pukul 17:43 WIB

b) PT. Aero Wisata

Aerowisata adalah perusahaan yang menyediakan pelayanan di bidang Hospitality dan juga perusahaan yang selalu mempunyai komitmen dan semangat memberikan pelayanan dan kualitas yang sempurna bagi pengguna jasa. Perusahaan Aerowisata ini didirikan 1973 dibawah naungan atau anak perusahaan Garuda Indonesia, serta Garuda Indonesia juga menjadi salah satu pendukung dari perusahaan tersebut. PT. Aerowisata bertempat di Aerowisata Building Jalan Prajurit KKO Usman dan Harun No.32 Jakarta Pusat.²⁴

c) PT. Garuda Maintenance Facility Aero Asia

Garuda Maintenance Facility Aero Asia adalah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perawatan pesawat baik pesawat yang dimiliki oleh Garuda Indonesia sendiri maupun pesawat-pesawat yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan penerbangan lainnya. Perusahaan ini lahir ataupun berdiri pada tahun 1949 bertempat di bandar Udara Halim Perdana Kusuma dengan atau sebagai Divisi Teknis Garuda Indonesia Airlines di Kemayoran kala itu, akan tetapi pada tahun 1984 perusahaan ini berpindah tempat ke Cengkareng tepatnya di Bandar udara Internasional Soekarno-Hatta dengan atas nama Divisi Maintenance and Engineering , yang akhirnya berkembang menjadi unit usaha mandiri.

²⁴ Aerowisata, *Our History*, <http://www.aerowisata.com/profile/history/?lang=id>, di akses tanggal 25 Februari 2017, Pukul 14:53 WIB

Akan tetapi pada tahun 1988 GMF Aeroasia telah berubah menjadi *Strategic Business Unit* yang pada saat itu bertugas untuk menangani masalah perawatan pesawat oleh semua armada Garuda Indonesia. Dan akhirnya pada tahun 2002 SBU resmi di pisahkan dari Garuda Indonesia dan berdiri sendiri dengan nama baru yaitu PT Garuda Maintenance Aero Asia serta tetap dibawah naungan Garuda Indonesia Group.²⁵

d) PT. Aero System Indonesia

Aero System Indonesia adalah yang sebelumnya lebih dikenal dengan nama PT. Lufthansa System Indonesia didirikan pada tahun 2005. Pada awal berdirinya perusahaan tersebut dalam kepemilikan perusahaan PT. Garuda Indonesia memiliki 51% Saham sedangkan PT. Lufthansa System Indonesia memiliki 49% Saham, yang terpaut hanya 2% dari saham yang dimiliki oleh Garuda Indonesia. Akan tetapi pada tahun 2009 tepatnya pada tanggal 29 Januari 2009 telah terjadi perpindahan ataupun pengalihan saham dari LSG kepada PT.Aerowisata. Perusahaan ini memiliki ruang lingkup yakni di bidang jasa konsultasi dan rekayasa sistem teknologi informasi serta jasa pemeliharaan terhadap perusahaan-perusahaan penerbangan dan industri-industri lainnya.²⁶ Perusahaan bertempat di Gedung Garuda 1st Floor JL. Gunung Sahari Raya No.52

²⁵ GMF Aero asia, *GMF Journey, Over Decades of Experience*, <http://www.gmf-aeroasia.co.id/about-gmf/>, di akses tanggal 25 Februari 2017, Pukul 15:18 WIB

²⁶ Garuda Indonesia, *Aero System Indonesia*, <http://garuda.lima-city.de/menu-garuda/anak/anak-html/anak-asys-indo.html>, di akses tanggal 25 Februari 2017, Pukul 15:47 WIB

Kemayoran, Central Jakarta. Serta juga mempunyai kantor manajemen yang terletak di Support Management Building, 2nd floor, Garuda City, Soekarno-hatta International Airport Office Area, Cengkareng, Tangerang.²⁷

e) PT. Citilink Indonesia

Citilink Indonesia adalah perusahaan penerbangan dengan biaya murah yang dimiliki oleh Indonesia, perusahaan yang berdiri pada tahun 2001 ini merupakan anak perusahaan dari maskapai terbesar yang ada di Indonesia yaitu Garuda Indonesia. Selain itu di tahun yang sama juga Citilink telah diberikan izin untuk terbang secara mandiri dan sejak itu pula Citilink juga beroperasi sebagai anak perusahaan dalam Garuda Indonesia Group. Dari tahun ke tahun jumlah penumpang dari penerbangan Citilink selalu mengalami peningkatan serta Citilink juga sudah mempunyai banyak rute tujuan penerbangan yang tersebar di seluruh penjuru Nusantara bahkan Mancanegara.²⁸

Dalam menjalankan operasional kegiatan tentunya tentunya banyak faktor-faktor yang mendukung terlebih pada suatu perusahaan penerbangan contohnya Garuda Indonesia yang selalu didukung dengan armada-armada yang malang melintang menerbangi pelosok negeri hingga mancanegara. Garuda Indonesia

²⁷ PT. Aero System Indonesia, <https://www.asyst.co.id/>, di akses tanggal 25 Februari 17, Pukul 15:50 WIB

²⁸ Garuda Indonesia, *Garuda Citilink*, <http://garuda.lima-city.de/menu-garuda/citilink/citilink-html/citilink-indo.html>, di akses tanggal 25 Februari 201, Pukul 16:17 WIB

mengoperasikan 134 pesawat yang di dalam terdiri dari pesawat tipe yang berukuran kecil dan berukuran besar dengan kapasitas penumpang yang banyak pula, dengan jarak tempuh dekat, menengah dan jauh yaitu perhatikan berikut:

Tabel 2. 1 Armada Garuda Indonesia

Jenis Pesawat	Beroperasi	Kelas				Keterangan
		E	B	F	Total	
Boeing 777-300ER	9	268	38	8	314	Jarak jauh
Boeing 747-400	2	435	22		457	Jarak jauh
Airbus A330-300	13	215	42		257	Jarak menengah
Airbus A330-200	9	186	36		222	Jarak menengah
Boeing 737-800NG	81	150	12		162	Jarak Dekat dan Regional
CRJ1000 NexGen	18	96			96	Jarak Dekat dan Regional
ATR 72-600	11	70			70	Jarak Dekat dan Regional

Total	143					
--------------	-----	--	--	--	--	--

Sumber : <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/fleets/fleet-revitalization.page>

Adapun mantan armada dari perusahaan penerbangan kebanggaan Indonesia ini adalah perhatikan tabel berikut :

Tabel 2. 2 Mantan Armada dari Garuda Indonesia

Pesawat	Diperkenalkan	Dipensiunkan	Catatan
Airbus A300B4-600FF	1982	2002	Pengguna pertma. Satu pesawat jatuh di medan.
Boeing 737-400	1992	2012	Digantikan pesawat Boeing 737-800. Satu jatuh di Yogyakarta.
Boeing 747-200	1980	2004	Digantikan oleh pesawat Airbus A330 dan Boeing 747-400
Convair 240	1950	1965	
Convair 340	1952	1968	Digunakan pertama kali di penerbangan haji.
Convair 440	1956	1970	
Convair 990	1962	1975	Pesawat jet pertama. Satu jatuh di mumbai.
De Havilland Heron	1952	1956	Pengguna pertama.
Douglas DC-3	1949	1970	Pesawat pertama yang di terbangkan oleh Garuda Indonesia.

Tabel 2.2 (Lanjutan)

Douglas DC-8-50	1966	1980	
Fokker F27-200	1967	1975	Satu pesawat kecelakaan di lampung.
Fokker F28 Mk-1000	1969	1983	Digantikan oleh Fokker F28 Mk-3000. Tiga hancur pada tahun 1975-1982
Fokker F28 Mk-3000	1973	1998	Pengguna pertama.
Fokker F28 Mk-4000	1978	2001	
Lockheed L-188 Electra	1960	1977	Satu pesawat jatuh di Manado.
McDonnell Douglas DC-9-30	1970	1993	Digantikam oleh Boeing 737. Satu pesawat berada di Museum Transportasi, TMII.
McDonnell Douglas DC-10-30	1973	2004	Satu pesawat tergelincir di Fukuoka.
McDonnell Douglas MD-11	1990	1998	
PBY 5 Catalina	1950	1953	Warisan Pesawat dari KNILM.

Sumber : Garuda Indonesia, https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia, diakses tanggal 25 Februari 2017, pukul 19:44 WIB

a. Fasilitas diluar dan didalam Penerbangan

Dalam dunia penerbangan pelayanan yang baik sudah menjadi syarat mutlak suatu maskapai, terlebih jika maskapai itu sudah masuk dalam maskapai-masakapi yang berstandar Internasional seperti salah satu maskapai kebanggaan Indonesia yakni Garuda Indonesia, tentunya pelayanan yang baik harus selalu menjadi jurus

yang ditekankan agar terciptanya kepuasan bagi para penumpang ataupun pengguna jasa dari maskapai tersebut. Dalam hal ini pelayanan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia bisa dikategorikan dalam dua hal yaitu fasilitas diluar serta di dalam penerbangan, yang akan penulis jelaskan sebagai berikut :

1) Fasilitas diluar Penerbangan

a) First Class Lounge

First Class Lounge adalah Lounge terbaru yang diperkenalkan oleh Garuda Indonesia kepada para pengguna jasa yang setia bersama Garuda Indonesia, dengan mengusung segala pelayanan yang ada di Lounge tersebut tidak lepas dengan adanya sentuhan ataupun segala aspek yang ada di Indonesia. Lounge ini merupakan Lounge yang dimiliki oleh Garuda Indonesia dengan standar kelas dunia, dimana kita bisa lihat dan rasakan jika kita menginjakkan kaki di lounge ini, kita akan disuguhkan dengan hidangan selamat datang yang terdiri dari makanan minuman, Wifi, dan Spa selagi kita sedang menikmati waktu untuk terbang kita serta di bantu oleh *First Class Assistan*.²⁹

Di samping itu penumpang juga bisa menikmati ketenangan dan bisa sambil tidur di kursi panjang yang terletak di *quiet room* bahkan ketika para penumpang bersama keluarga maka juga terdapat ruangan untuk keluarga. Garuda Indonesia memang merancang semuanya dan memperhatikan setiap detail dari lounge ini memang semata untuk kenyamanan penumpang dan menggunakan jasanya. Serta apalagi

²⁹ Garuda Indonesia, *First Class Lounge*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/first-class/lounge/index.page>, diakses tanggal 25 Februari 2017, Pukul 21:41 WIB

penumpang berkeinginan untuk menikmati hal lain, maka Garuda Indonesia menyediakan fasilitas seperti, perpustakaan mini, ruangan merokok, pantry, mushola, ruang perawatan bayi, dan toilet. Setelah penumpang telah menikmati segala fasilitas dan pelayanan yang ada di *First Class Lounge*, maka setelah itu para penumpang akan dihantar kedalam pesawat dengan layanan prioritas yang juga merupakan bentuk pelayanan yang prima yang Garuda Indonesia *First Class* berikan.³⁰

b) Business Class Lounge

Business Class Lounge adalah Lounge kedua setelah tadi *First Class Lounge* yang dimiliki oleh Garuda Indonesia, didalam Lounge ini terdapat berbagai gerai, gerai-gerai itu ditujukan guna untuk menjadi fasilitas penunjang bagi para pengguna jasa, seperti adanya *business centre*, *Wifi*, *Refreshing area*, *reflexology machine*, *shower*, *nursery room*, dan ruangan beribadah. Selain fasilitas tersebut Garuda Indonesia juga menyediakan berbagai makanan serta minuman untuk bisa dinikmati oleh para penumpang yang berada di *Business Class Lounge* selagi menunggu waktu terbang tiba, serta setiap minggunya makanan yang ada di *Business Lounge Class* berubah-ubah, dilakukan hal tersebut ialah semata-mata untuk mempromosikan kuliner Indonesia yang beraneka macam. Lounge ini juga dilengkapi dengan adanya gerai mini bar. Garuda Indonesia hanya memiliki 2 *Executive Lounge* yaitu terdapat di Bandar udara Internasional Soekarno-Hatta dan Bandar Udara Internasional

³⁰ *Ibid*

Ngurah Rai Bali. Kenikmatan ini hanya bisa dinikmati oleh penumpang *Executive Class*, anggota *GFF Platinum* serta anggota dari *GFF Gold*.³¹

2) Fasilitas didalam Penerbangan

a) First Class

Didalam Garuda Indonesia jenis pesawat Boeing 777-300ER anda akan mendapatkan atau disuguhkan dengan berbagai fasilitas pesawat yang serba mewah dan modern yaitu berupa *sliding door* dengan kenyamanan pribadi, kursi ergonomis yang dirancang sedemikian rupa dan bentuknya, kursi ini bisa anda rubah menjadi tempat tidur yang dilengkapi dengan matras, selimut dan bantal. Fasilitas lainnya adalah adanya meja yang bisa dipergunakan untuk menikmati hidangan dan GA suguhkan, sebuah *seat control* dengan panel layar sentuh untuk memudahkan penggunaan, sebuah pembatas untuk suite pada lini tengah yang dirancang untuk memudahkan percakapan dengan suite yang berada disebelahnya, *in-flight entertainment* dengan 23 inci touchscreen LCD yang di lengkapi oleh *remote control* serta handphone kedap suara, di dalam pesawat *First Class* ini juga dilengkapi dengan adanya lemari penyimpanan pribadi hingga lampu baca pribadi. Bahkan bukan hanya itu saja pada saat anda menikmati penerbangan jarak jauh anda akan diberikan kenyamanan serta fasilitas banyak lainnya, mulai dari sandal untuk relaksasi selama penerbangan, *Lounge wear* untuk pria dan wanita, *Loewe amenity*

³¹ Garuda Indonesia, *Berbagai Fasilitas Kelas Dunia di Executive Lounge Garuda Indonesia*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/on-ground/premium-service/lounge/index.page>, diakses tanggal 25 Februari 2017, Pukul 22:00 WIB

kits, alat tulis untuk kebutuhan anda selama penerbangan, berbagai macam hiburan serta kebutuhan anda telah tersedia dalam penerbangan tersebut, music, film serta alat baca, bagi penumpang yang ingin menghabiskan masa penerbangan dengan banyak menambah pengetahuan. Dan tetap tidak pernah terlupa didalam penerbangan pesawat *First Class* selalu disuguhkan dengan hidangan hidangan, makanan khas dari Indonesia yang sudah sangat jelas lidah penumpang dimanjakan olehnya, bukan hanya makanan Indonesia saja, bahkan makanan *western* tersedia dalam penerbangan ini.³²

b) Business Class

Bagi para penumpang *Business Class*, setelah anda menginjakkan kaki disana, anda akan di berikan fasilitas dan kenyamanan dengan adanya 38 kursi dengan akses lorong langsung, kursi dengan jarak 43 inci, dengan itu anda bisa leluasa mengubah kursi tersebut menjadi tempat tidur yang nyaman yang akan memanjakan para penumpangnya selama perjalanan dengan di lengkapi Bantal *hypoallergenic* dengan sarung berbahan katun, selimut *furtext-plush* yang nyaman., serta juga terdapat tempat penyimpanan pribadi, USB, stopkontak dan lain sebagainya. Dan tidak hanya berhenti disitu saja kenyamanan serta fasilitas yang di berikan, bahkan jika anda merasa bosan dalam penerbangan, anda bisa menghibur diri dengan adanya LCD Panasonic 15 inci layar sentuh disana anda bisa menikmati serta menonton film, musik dengan berbagai macam pilihan. Dan tak lupa juga pengalaman kuliner yang khas dan dinamis akan

³² Garuda Indonesia First Class, *Nikmati Keleluasaan Sebuah Ruang Pribadi*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/first-class/interior-cabin/interior-cabin-first-class.page>?, diakses tanggal 25 Februari 2017, Pukul 22:46 WIB

anda rasakan selama perjalanan, lidah anda akan di manjakan dengan kuliner khas nusantara bahkan dunia yang disediakan langsung oleh awak kabin Garuda Indonesia, banyak macam makanan yang tersedia, mulai dari makanan berat, makanan sedang dan makanan ringan, yang tentunya semua menu yang ada, disiapkan oleh ahlinya yakni Chef andalan yang sudah memenuhi kualifikasi bintang lima.³³

c) Economy Class

Mendapat penghargaan dari *Skytrax* pada tahun 2013 *Economy Class* dari Garuda Indonesia ini selalu melakukan perbaikan dan inovasi guna untuk menjaga dan mempertahankan apa yang telah ia capai selama ini. *Economy Class* dari GA ini menawarkan kenyamanan dan kemudahan yang berbeda dengan adanya tempat duduk yang dapat disesuaikan oleh para penumpang dengan ruang gerak yang luas pula yang memberikan efek nyaman selama perjalanan parapengguna jasa, dan juga dilengkapi pijakan kaki serta adanya stop kontak disetiap kursi akan 2 fasilitas ini bisa kita temukan di dalam kabin *Economy Class* pesawat Jenis B777-300ER. Dan tak lupa pula lidah para penumpang akan selalu dimanjakan dengan adanya kuliner-kuliner khas dari nusantara maupun barat, asia akan tetapi menu barat, asia ini bisa kita temukan tergantung jarak rute penerbangan, ada berbagai pilihan jenis makanan yang tersedia mulai dari makanan panas hingga dingin.³⁴

³³ Garuda Indonesia Business Class, *Temukan Definisi Baru dari Berpergian Penuh Gaya*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/in-flight/cabin/business-class.page?>, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 12:11 WIB

³⁴ Garuda Indonesia Economy Class, *Rasakan perjalanan dengan Economy Class terbaik Dunia*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/in-flight/cabin/economy-class.page?>, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 12:27 WIB

b. Slogan Perusahaan

Slogan suatu perusahaan memanglah begitu sangat penting terlebih perusahaan tersebut adalah suatu perusahaan penerbangan dimana ialah juga memegang peran penting dalam branding sebuah airlines. Slogan tersebut adalah jurus atau cara yang sangat jitu untuk menanamkan *corporate image* dibenak para pengguna jasa dari maskapai tersebut. Terlebih untuk Garuda Indonesia mempunyai banyak Slogan seperti yang kita tahu, bahkan slogan dari Garuda Indonesia sudah sering berganti dari tahun ke tahun, antara lain adalah :

- 1) The Airline of Indonesia (1992-1998, 2012-2016)
- 2) Kini Lebih Baik (1999-2002)
- 3) Wawasan Nusantara (2003-2004)
- 4) Nusantara Bangsa (2007-2008)

c. Makna dan Arti Logo Perusahaan

Gambar 2. 1 Logo PT.Garuda Indonesia (Persero)



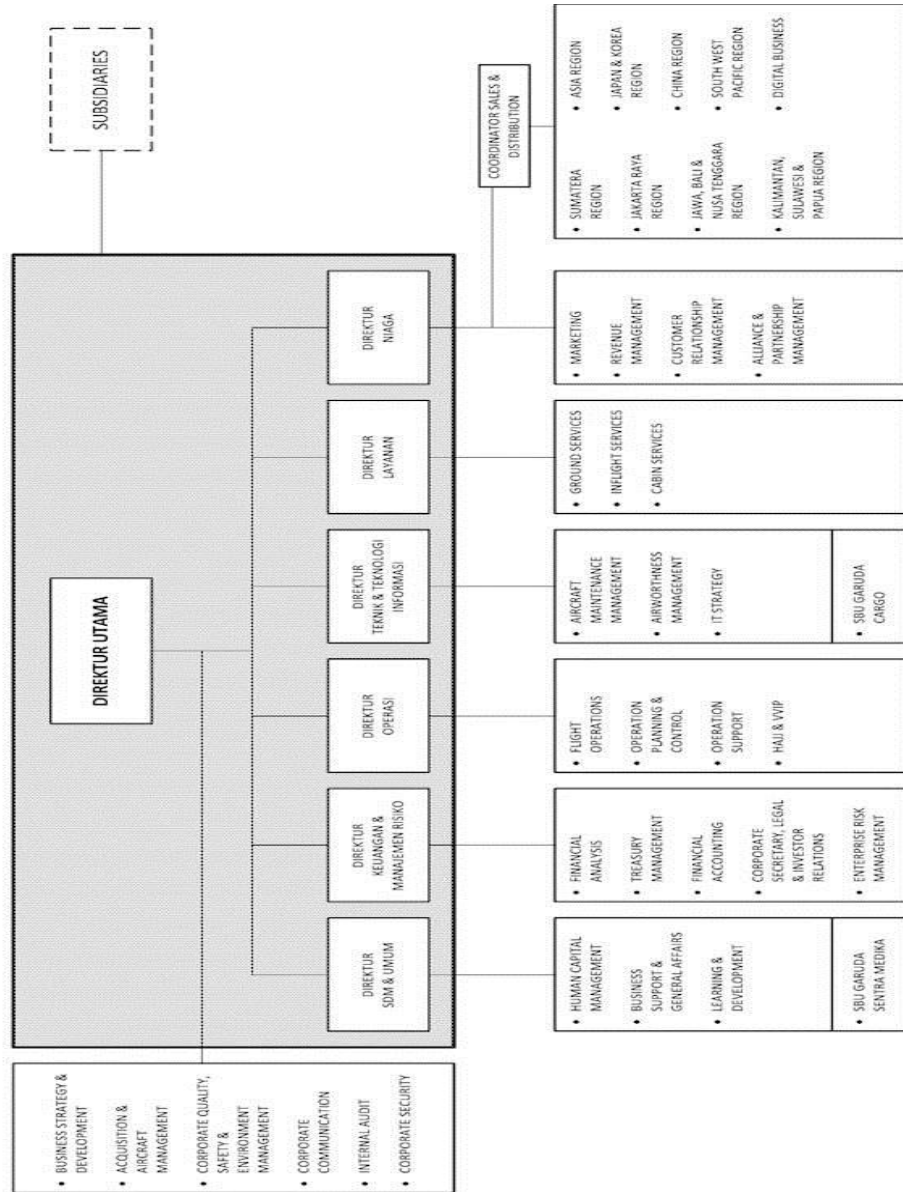
Sumber : PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk

Perusahaan penerbangan kebanggaan Indonesia memanglah tidak ada habisnya untuk dibahas, sebabnya maskapai penerbangan nasional ini cukup dikenal atau banyak orang yang tahu mempunyai Logo yang bisa dikatakan unik dan tentunya mudah untuk diingat. Dikabarkan pembuatan logo dari maskapai tersebut memakan biaya yang tidak sedikit yakni 6 Milyar rupiah, dibuat oleh *Creative agency Dentsu Strat*. Dimana kepala burung garuda yang terdapat pada logo ialah melambangkan lambang dari Negara Indonesia, dengan 5 bulu sayap yang juga melambangkan dasar dari negara kita yakni Pancasila.³⁵

³⁵ Bimbingan.org, *Mengupas Arti Logo Garuda Indonesia*, <http://www.bimbingan.org/arti-logo-garuda-indonesia.htm>, diakses tanggal 26 Feb. 17, Pukul 13:34 WIB

d. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan Garuda Indonesia



Sumber : PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk

Direktur Utama Perusahaan

Dr. E. Konijnenburg (1950–1954)	Soeparno (1988–1992)
Ir. Soetoto (1954–1959)	Wage Mulyono (1992–1995)
Marsekal Iskandar (1959–1961)	Soepandi (1995–1998)
Partono (1961–1965)	Robby Djohan (1998–1999)
Soedarmono (1965–1968)	Abdul Gani (1999–2002)
Wiweko Soepono (1968–1984)	Indra Setiawan (2002–2005)
R.A.J. Lumenta (1984-1988)	Emirsyah Satar (2005–2014)

e. Penghargaan Maskapai, Kerjasama Aliansi, Code Share Agreement dan Destinasi

Seiring bertambahnya umur sebuah perusahaan terlebih perusahaan tersebut adalah perusahaan penerbangan, tentu perbaikan-perbaikan serta inovasi kerap dilakukan demi menunjang kesuksesan sebuah perusahaan penerbangan. Yang demikianlah yang terjadi terhadap maskapai penerbangan kebanggaan Indonesia yakni Garuda Indonesia, Garuda Indonesia selalu melakukan perubahan-perubahan tentunya perubahan itu mengarah kepada perubahan yang baik. Garuda Indonesia

semakin gentar menunjukkan kredibilitasnya bahkan Garuda Indonesia buktikan kemata dunia bahwa perusahaan maskapai penerbangan unggulan Indonesia ini mampu bersaing dengan maskapai-maskapai besar dunia lainnya. Dengan demikian menghantarkan Garuda Indonesia mencapai titik kesuksesannya dimana Garuda Indonesia telah di klaim mengantongi banyak penghargaan terbaik dunia, bukan hanya itu pelebaran sayap Garuda Indonesia pun telah dilakukan terbukti dengan adanya kerjasama-kerjasama antar sesama maskapai dengan itu penumpang setiap dari Garuda Indonesia sekarang bisa terbang ke banyak destinasi tujuan Domestik maupu Internasional.

1) Penghargaan Maskapai

Dari sekian banyaknya penghargaan yang telah diraih oleh Garuda Indonesia maka penulis disini akan menyebut hanya 20 penghargaan yang telah Garuda Indonesia raih perhatikan tabel berikut.

Tabel 2. 3 Penghargaan-penghargaan Garuda Indonesia

Category	Awarded By
Four Star Rated Airlines	Skytrax

Tabel 2.3 (Lanjutan)

World's Most Improved Airlines	Skytrax
Asia's Leading Airlines Services Quality	CAPA Award
The World's Best Regional Airline	Skytrax
Best Asia & Australia Airlines	Passanger Choice Awards
The World's Best Economy Class & Best Economy Class Airline Seat	Skytrax
World's Best Cabin Crew	Skytrax
Five Star Airlines	Skytrax
The Worlds Most Love Airline	Skytrax
World Halal Tourism Awards	International Travel Week Abu Dhabi
Top Ten Airlines	Skytrax
Asia Best Companies	Finance Asia
Indonesia Travel and Tourism Award	ITTA Fondation
BUMN Web Award	Berita Satu
IOSA (IATA Operational Safety Audit)	IATA
Service Quality Award	Service Excellence, Caree

Tabel 2.3 (Lanjutan)

Passenger Choice Award	Airline Passenger Experience Association (APEX)
Best Brand Platinum Indonesia Best Brand Award	SWA, MARS
Indonesia Prestige Brand Award	Warta Ekonomi
Transportation and Safety Award	Kementrian Perhubungan

Sumber : <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/awards/index.page?>

2) Kerjasama Aliansi

Garuda Indonesia adalah maskapai Indonesia pertama yang bergabung dengan aliansi Internasional yakni *Skyteam*, dengan selalu bertambahnya wilayah terbang yang dimiliki oleh Garuda Indonesia, baik dalam dan luar negeri mengharuskan Garuda Indonesia untuk memperkokoh eksistensinya di dunia penerbangan dalam menghadapi daya saing di kawasan asia tenggara. Bergabungnya Indonesia menjadi salah satu dari Aliansi *Skyteam* ini membuat Garuda Indonesia sekarang mempunyai ruang bebas terbang hingga 1000 kota lebih yang ada di Dunia. Para pengguna jasa setia bisa menikmati layanan ini Maret 2014.

Skyteam, aliansi yang beranggotakan maskapai-maskapai besar sudah siap melebarkan sayapnya di Asia Tenggara melalui Garuda Indonesia. Dan dengan bergabungnya Garuda Indonesia menjadi anggota dari aliansi *Skyteam* ini sudah

sangat jelas bahwa menambah kota-kota besar (Surabaya, Denpasar, Medan) yang ada di Indonesia sudah bisa sisambangi dan menjadi destinasi dari *Skyteam*. Keuntungan dari kerjasama bukanlah hanya semata-mata untuk akses yang lebih besar, akan tetapi sudah jelas frekuensi penerbangan dan konektivitas rute juga bertambah.³⁶

Gambar 2. 3 Maskapai-maskapai Anggota *Skyteam*



Sumber : <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/skyteam/skyteam.page?>

³⁶ Garuda Indonesia, *Garuda Indonesia Adalah Maskapai Penerbangan Indonesia Pertama yang Bergabung Dengan Skyteam*, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/skyteam/skyteam.page?>, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 16:20

3) Code Share Agreement & Destinasi

Code Share Agreement adalah Kerjasama antara dua maskapai penerbangan dimana antara kedua maskapai penerbangan ini saling berbagi penerbangan yang sama.³⁷ Sebuah kursi dapat penumpang dibeli di satu maskapai penerbangan akan tetapi tetap sebenarnya dioperasikan oleh maskapai rekanan dengan nomor dan kode penerbangan yang berbeda. Istilah "*code*" ini mengacu pada sistem identifikasi yang digunakan dalam jadwal penerbangan, umumnya merupakan dua karakter kode pengenalan maskapai dari IATA dan nomor penerbangan.³⁸

Seperti halnya Garuda Indonesia yang sudah banyak bekerjasama *Codeshare* dengan maskapai-maskapai kelas dunia, berikut maskapai-maskapai yang berkerjasama dengan Garuda Indonesia melalui *Codeshare*, antara lain:

Tabel 2. 4 Daftar Maskapai yg bekerjasama melalui Codeshare dengan Garuda Indonesia

Aeroflot	Czech Airlines	Myanmar Airways International
Aeromexico	Delta Air Lines	Oman Air
Air France	Etihad Airways	Philippine Airlines
Air Niugini	Hongkong Airlines	Royal Brunei Airlines
Air Timor	Jet Airways	Singapore Airlines
Bangkok Airways	Korean Air	Silk Air
All Nippon Airways	Kenya Airways	TAP Portugal

³⁷ Toto Suprpto, *Code Share, Satu Penerbangan dengan Lebih dari Satu Kode*, <https://totosp.wordpress.com/2013/06/01/code-share-satu-penerbangan-dengan-lebih-dari-satu-kode/>, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 17:34 WIB

³⁸ Wikipedia, *Perjanjian Codeshare*, https://id.wikipedia.org/wiki/Perjanjian_codeshare, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 17:39 WIB

Tabel 2.4 (Lanjutan)

China Airlines	KLM	Turkish Airlines
China Eastern Airlines	LOT	Vietnam Airlines
China Southern Airlines	Malaysia Airlines	Xiamen Airlines

Sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia

B. Kondisi Garuda Indonesia dari masa kemasa

Semakin bertambahnya umur dari sebuah maskapai penerbangan unggulan yang di miliki Indonesia ini, makanya semakin banyak pencapaian-pencapaian yang telah Garuda Indonesia peroleh terbukti Garuda Indonesia telah mengandrungi beberapa penghargaan-penghargaan nasional hingga yang bertaraf Internasional dengan itu pula membuat Garuda Indonesia semakin percaya diri akan kualitas yang telah di miliki, bahkan dunia internasional pun mengakui apa yang telah Garuda Indonesia peroleh selama ini yang artinya Garuda Indonesia sudah sejajar dengan masakapai-masakapai terkenal dunia lainnya. Akan tetapi terlepas dari apa yang telah Garuda Indonesia peroleh selama ini maka tanggung jawab untuk mempertahankan semuanya merupakan keharusan, dan tidak bisa melenggang-lenggang berlengah diri karena apa yang telah dicapai harus dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Berangkat dari apa yang telah dialami oleh Garuda Indonesia selama ini dengan kesuksesan-kesuksesan yang telah iya capai, tentunya di samping itu ada kegagalan-kegagalan selalu berjalan beriringan, entah jatuhnya pesawat milik Garuda

Indonesia entah hanya tergelincir ataupun adanya kelalaian dalam pengoperasian dan lain sebagainya, maka disini penulis akan menguraikan kondisi dunia penerbangan Indonesia dengan studi kasus yang di ambil adalah PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Ini kondisi dunia penerbangan Indonesia dari masa kemasa :

1. Dekade 1960-1970

Dekade ini adalah dekade dimana dekade pembangunan sekaligus dekade yang bisa dikatakan kejayaan dari Garuda Indonesia. Pada tahun 1961, Garuda Indonesia mendatangkan pesawat tipe *turboprop Lockheed L-188C Electra*, ketiga pesawat itu di beri nama Pulau bali, Candi Borubudur, serta Danau Toba dimana ketiga destinasi sudah menjadi destinasi yang begitu akrab di telinga masyarakat dunia, pesawat ini mulai masuk dinas tahun 1961.³⁹ Pada masa dekade ini memanglah kita sudah akui bahwa eksistensi Garuda Indonesia sudah tidak bisa diragukan lagi, terbukti dengan adanya pembukaan rute menuju Tokyo dengan memilih pemberhentian di Hongkong, rute ke Tokyo Garuda Indonesia memakai pesawat jenis L-188. Sepanjang dekade itu Garuda Indonesia terus mengalami kemajuan yang begitu pesat, rute-rute Internasional iya sambangi, selalu datangnya pesawat-pesawat baru dengan jenis

³⁹ Wikipedia, *Dekade 1960-1970 Pekembangan Signifikan dan Berekspansi*, https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 21:00 WIB

pesawat yang beragam, hal itu guna menjadi faktor penunjang bagi Garuda Indonesia memenuhi pasar domestik yang terus berkembang.⁴⁰

2. Dekade 1970-1980

Pada dekade ini Garuda Indonesia masih pada masa cemerlang sebabnya kejayaan dekade sebelumnya masih terasa di dekade ini. Pada dekade ini Dirut dari Garuda Indonesia berganti yakni Wiweko Soepono, dimana Garuda Indonesia di tangan Wiweko Soepono selalu melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, contohnya memperbaiki layanan, mengganti sistem manajemen, memperbaharui serta juga menambah frekuensi rute domestik maupun Internasional. Pada pertengahan tahun 1970 muncul tren dimana para masyarakat berbondong-bondong naik pesawat, dan tentunya berdampak melunjaknya jumlah penumpang, Wiweko Soepono disini tidak menyianyiakan kesempatan, dengan terus melakukan perbaikan dengan kembali membeli pesawat yang berbadan besar guna untuk penambahan frekuensi penerbangan kebelahan benua yang ada di dunia. 16 tahun Wiweko Soepono bersama Garuda Indonesia, diamana hal tersebut menghatarkan Garuda Indonesia menjadi maskapai terbesar di asia nomor dua setelah Japan Airlines, yang artinya pada saat itu Garuda Indonesia menjadi maskapai yang berpengaruh di belahan dunia bagian selatan.⁴¹

⁴⁰ Tempo.co, *Mencermati Kemajuan Garuda Indonesia*, <https://www.tempo.co/read/kolom/2010/06/02/180/Mencermati-Kemajuan-Garuda-Indonesia>, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 20:47 WIB /02072010

⁴¹ Wikipedia, *Loc. Cit.*

3. Dekade 1990-2000

Pada dekade ini diakui adalah dekade terburuk sepanjang dekade-dekade sebelumnya, dimana pada dekade ini Garuda Indonesia mengalami hal terburuk yang sangat fatal dimana pada saat itu memakan korban yang sangat banyak, bahkan kecelakaan atau insiden itu terjadi di dua tempat, yaitu di Fokuka Jepang dengan nomor penerbangan GA865 dan satunya lagi Garuda Indonesia Penerbangan GA152 yang bertempat di Desa Sibolangit, Sumatera Utara, dimana dalam kedua peristiwa ini tidak ada penumpang yang selamat. Disamping itu sejak 1997 maskapai penerbangan ini terkena imbas Krisis Finansial Asia, dimana pada saat itu Garuda Indonesia harus meminimalisir kerugian-kerugian, yakni dengan cara memotong atau memberhentikan rute-rute penerbangan jarak jauh yang tidak menguntungkan, serta mengganti dan memensiunkan jumlah pesawat yang sudah tua secara bertahap.⁴² Selain itu, Garuda Indonesia juga menghadapi dalam masalah keselamatan penerbangan, terutama setelah insiden kecelakaan Garuda Indonesia Penerbangan GA200, akibat hal ini, Uni Eropa memberi surat larangan terbang ke Eropa bagi semua maskapai Indonesia. Namun, setelah melakukan perbaikan begitu besar-besaran, tahun 2010 Garuda Indonesia diperbolehkan kembali terbang ke Eropa, setelah misi inspeksi oleh tim pimpinan Frederico Grandini yang bertugas untuk

⁴² Tempo.co, *Loc. Cit.*

memastikan segala kemungkinan yang ada untuk memulai pembukaan kembali rute dengan merekomendasikan pembukaan rute Jakarta - Amsterdam.⁴³

4. Peristiwa yang Menimpa Garuda Indonesia

Beberapa peristiwa yang terjadi pada Garuda Indonesia antara lain :

- 1) **16 Februari 1967** - Garuda Indonesia Penerbangan GA708 rute Jakarta - Manado Jatuh pada saat mendarat di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi, Manado, Sulawesi utara. 22 dari 84 penumpang tewas, dan 8 kru pesawat selamat.⁴⁴
- 2) **24 September 1975** - Garuda Indonesia Penerbangan GA150 dari Bandar udara kemayoran, Jakarta, ke Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II, Palembang Jatuh pada saat melakukan pendaratan. 25 dari 61 penumpang dan awak pesawat tewas dan satu tambahan orang tewas di darat.⁴⁵
- 3) **6 Maret 1979** - Pesawat Garuda Indonesia menabrak lereng Gunung Bromo di ketinggian 6.200 kaki, menewaskan keempat awak kabinnya.⁴⁶

⁴³ European Commission Mobility and Transport, *Air Ban*, http://ec.europa.eu/transport/air-ban/pdf/list_en.pdf, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 21:43 WIB

⁴⁴ Airsafe.com, *Garuda Indonesia Plane Crashes*, <http://www.airsafe.com/events/airlines/garuda.htm>, diakses tanggal 26 Februari 2017

⁴⁵ Wikipedia, *Peristiwa yang menimpa Garuda Indonesia*, https://id.wikipedia.org/wiki/Garuda_Indonesia, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 22:00 WIB

⁴⁶ Husni Afriadi, *Daftar Pesawat yang jatuh di Indonesia Sejak 1979*, <http://m.covesia.com/berita/4251/daftar-pesawat-yang-jatuh-di-indonesia-sejak-1979.html>, diakses tanggal 26 Februari 2017

- 4) **1 Juli 1979** – Pesawat Garuda Indonesia menabrak lereng Gunung Pertektekan menewaskan 57 penumpang beserta 4 orang awaknya.⁴⁷
- 5) **4 April 1987** - Garuda Indonesia Penerbangan GA035 rute Banda Aceh menuju Medan jatuh akibat menabrak menara Bandar Udara Internasional Polonia. 23 Penumpang dari 45 Penumpang dan kru pesawat tewas.⁴⁸
- 6) **17 Juni 1996** - Garuda Indonesia Penerbangan GA865, pesawat terbakar setelah gagal lepas landas dari Bandar Udara Fukuoka, Jepang rute Jepang-Denpasar. Peristiwa tersebut menyebabkan 3 dari 275 penumpang tewas.⁴⁹
- 7) **26 September 1997** - Garuda Indonesia GA152 jatuh di Desa Buah Nabar, kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang, Sumut. Menewaskan seluruh penumpang yang berjumlah 222 penumpang dan 12 awak pesawat.⁵⁰
- 8) **17 Januari 2002** - Garuda Indonesia Penerbangan GA421 setelah gagal mendarat di Bandar Udara Internasional Adi Sumarmo dan menabrak bantaran sungai Bengawan Solo dan menewaskan 1 awak pesawat.⁵¹

⁴⁷ Wikipedia, *Loc. Cit.*

⁴⁸ Afriadi, *Loc. Cit.*

⁴⁹ Rasheed Gunawan, *17-6-1996 : Garuda Indonesia terbakar di Jepang*, <http://m.liputan6.com/global/read/2529358/13-6-1996-garuda-indonesia-terbakar-di-jepang?siteName=liputan6>, diakses tanggal 26 Februari 2017

⁵⁰ CNN.com, *Moment before Indonesian Crash, jet Pilot blinded by Haze*, <http://edition.cnn.com/WORLD/9709/26/indonesia.crash.pm/index.html>, diakses tanggal 26 Februari 2017

⁵¹ Nograhany Widhy Koesmawardani, *Mengenang Garuda GA421 mendarat di Sungai Bengawan Solo*, <https://news.detik.com/berita/2806809/mengenang-garuda-ga421-mendarat-di-sungai-bengawan-solo-16-januari-2002>, di akses tanggal 26 Februari 2017

9) **22 November 2004** - Sri Hardono, kapten Garuda Indonesia Penerbangan GA501 mendadak sakit tak lama setelah lepas landas dari Bandar Udara Supadio, Pontianak, lalu Ia meminta izin kepada pengawas lalu lintas udara (ATC) untuk kembali mendarat di Supadio, tak lama setelah mendarat, Hardono meninggal ketika di kokpit.⁵²

10) **7 Maret 2007** - Garuda Indonesia Penerbangan GA200 rute Jakarta-Yogyakarta keluar landasan (*overrun*), terbakar dan meledak sesaat setelah mendarat di Bandar Udara Adi Sutjipto, Yogyakarta. 22 orang meninggal dunia. Pesawat itu membawa penumpang sebanyak 133 orang dan 7 awak. Kecelakaan ini disebabkan oleh kesalahan pilot.⁵³

⁵² Tempo Interaktif, *Pilot Garuda Diduga Meninggal Karena Serangan Jantung*, <http://web.archive.org/web/20070311203836/http://www.tempointeraktif.com/hg/nusa/kalimantan/2004/11/22/brk,20041122-60,id.html>, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 22:16

⁵³ Elin Yunita Christiani, *Garuda Indonesia Celaka saat Mendarat di Jogja*, <http://global.liputan6.com/read/2186920/7-3-2007-garuda-indonesia-celaka-saat-mendarat-di-jogja>, diakses tanggal 26 Februari 2017, Pukul 22:13 WIB