

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang

Garuda Indonesia yang kini lebih dikenal dengan PT Garuda Indonesia Tbk yang menjadi perusahaan penerbangan pertama milik Negara Indonesia. Pada tahun 1948 Presiden Soekarno menghimbau para pengusaha dan rakyat Aceh untuk ikut menunjang mobilitas pemerintahan dengan menghimpun dana untuk pembelian pesawat terbang. Pada tanggal 7 Desember 1948 pesawat RI-001 mendarat di Calcutta dari terkumpulnya sumbangan dana dari rakyat, pesawat ini tipe Douglas DC-3 Dakota yang kemudian diberi nama “*Seulawah*” yang memiliki arti “Gunung Emas”. Setelah beberapa peristiwa yang dialami pada tanggal 26 Januari 1949 pesawat RI-001 diterbangkan dari Calcutta ke Rangoon dan diberikan nama “Indonesian Airways”. Nama “Garuda” diberikan Presiden Soekarno sendiri yang mengutip sajak Bahasa Belanda gubahan pujangga terkenal yaitu Noto Soeroto “*Ik ben Garuda, Vishnoe’s vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog boven uw einladen*”, yang berarti “Aku adalah Garuda, burung milik Wishnu yang membentang sayapnya menjulang tinggi di atas kepulauan mu”. Selang beberapa waktu pada Tanggal 28 Desember 1949 untuk pertama kalinya pesawat tipe Douglas DC-3 Dakota dengan registrasi PK-DPD dan sudah dicat dengan logo “Garuda Indonesian Airways” terbang dari Jakarta ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno.

Pada tahun 1950 Garuda Indonesia resmi menjadi perusahaan milik Negara, yang pada saat itu perusahaan Garuda Indonesia memiliki 38 buah maskapai yang terdiri dari 22 jenis DC3, 8 pesawat laut Catalina dan 8 pesawat jenis Convair 240. Hingga pada tahun 1956 untuk pertama kalinya Garuda Indonesia menerbangkan jamaah Haji ke Mekkah.

Di masa awal 90an, Garuda Indonesia mulai menyusun strategi jangka panjang hingga melampaui tahun 2000. Armada juga terus 30 mengalami peningkatan sehingga pada masa itu Garuda Indonesia masuk ke dalam 30 besar maskapai terbaik dunia. Pada tahun 2005 perusahaan memperbarui management nya sehingga Garuda Indonesia melaksanakan evaluasi ulang serta restrukturisasi perusahaan secara menyeluruh yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional, keuangan perusahaan, menumbuhkan kesadaran kepada karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik pada customer dan membangkitkan semangat Garuda Indonesia.

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan merupakan sebuah kunci dalam keberlangsungan hidup perusahaan. Pengukuran strategi yang melibatkan restrukturisasi pada seluruh rantai pelayanan (*service chain*) memberikan penegasan kepada perusahaan yang berkomitmen untuk berorientasi pada *customer*.

Tahun 2007 Garuda Indonesia dilarang terbang menuju Eropa karena kejadian yang menimpa pesawat Garuda Indonesia dengan nomor

penerbangan 200, namun setahun kemudian Garuda Indonesia membuktikan bahwa Garuda Indonesia mampu memenuhi standar penerbangan Internasional pada akhirnya Garuda Indonesia mendapatkan sertifikasi IATA *Operational Safety Audit* (IOSA) sertifikasi IATA *Operational Safety Audit* (IOSA) dari IATA. Terus dilakukannya perbaikan layanan dan peningkatan keselamatan membuat Garuda menjadi pemenang dengan kategori "*World's Most Improved Airline*" dari *Skytrax*.

Garuda Indonesia selalu menunjukkan perkembangan dari tahun ke tahun sehingga banyak sekali prestasi serta pencapaian yang dicapai Garuda Indonesia hingga saat ini. Garuda Indonesia semakin memperluas perusahaannya dengan diiringi berdirinya *branch office* hamper seluruh Indonesia, hingga pada tahun 2009 Garuda Indonesia meresmikan *Branch Office* Pangkal Pinang yang diikuti beberapa *Branch Office*. Hingga kini *Branch Office* Pangkal Pinang masih beroperasi dan menunjukkan eksistensi nya dengan segala terobosan baru yang mereka hadirkan.

B. Visi dan Misi PT Garuda Indonesia

1. Visi

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

2. Misi

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

C. Lokasi Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang

Salah satu hal penting sebagai penentu perkembangan bisnis penyedia jasa di Pangkal Pinang yang sangat ketat salah satunya ialah factor lokasi. Sesuai dengan segmentasi pasar yang ingin dicapai perusahaan yaitu kalangan kelas menengah ke atas, penetapan lokasi menjadi sebuah pertimbangan sehingga lokasi perusahaan dipilih dekat dengan hotel, perkantoran dan bandara sehingga letak perusahaan dapat lebih efisien untuk menjangkau customer yang dituju. Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Km 5 Pangkal Pinang.

D. Penghargaan Maskapai

Terdapat beberapa penghargaan yang diberikan kepada Garuda Indonesia antara lain, yaitu:

Tabel 2.1

No.	Penghargaan maskapain Garuda Indonesia
1.	<i>Four Star Rated Airlines (Skytrax Rating Awards 2010)</i>
2.	<i>World's Most Improved Airlines (Skytrax Awards 2010)</i>
3.	<i>World's Most Improved Airlines (Skytrax Awards 2010)</i>
4.	<i>Asia's Leading Airlines Services Quality (CAPA Awards 2010)</i>
5.	<i>Best International Airlines (Roy Morgan Survei in January, February & July 2012)</i>
6.	<i>The World's Best Regional Airline (Skytrax Awards 2012)</i>
7.	<i>ASEAN Premium Airlines (Frost & Sullivan Survei 2012)</i>
8.	<i>Best Asia & Australasia Airlines (Passanger Choice Awards 2013).</i>
9.	<i>World Best Airline Food on Long Haul Flight & Top 5 Airline Food on Short Haul Flight (Asia Pacific Airline Food Awards 2013)</i>
10.	<i>The World's Best Economy Class & Best Economy Class Airline Seat (Skytrax Awards 2013)</i>
11.	<i>World's Best Cabin Crew (Skytrax Awards 2014)</i>
12.	<i>Five Star Airlines (Skytrax Awards 2014)</i>
13.	<i>World's Best Cabin Crew (Skytrax Awards 2015)</i>
14.	<i>Five Star Airlines (Skytrax Awards 2016)</i>

15.	<i>World's Best Cabin Crew (Skytrax Awards 2017)</i>
-----	--

E. Logo Garuda Indonesia

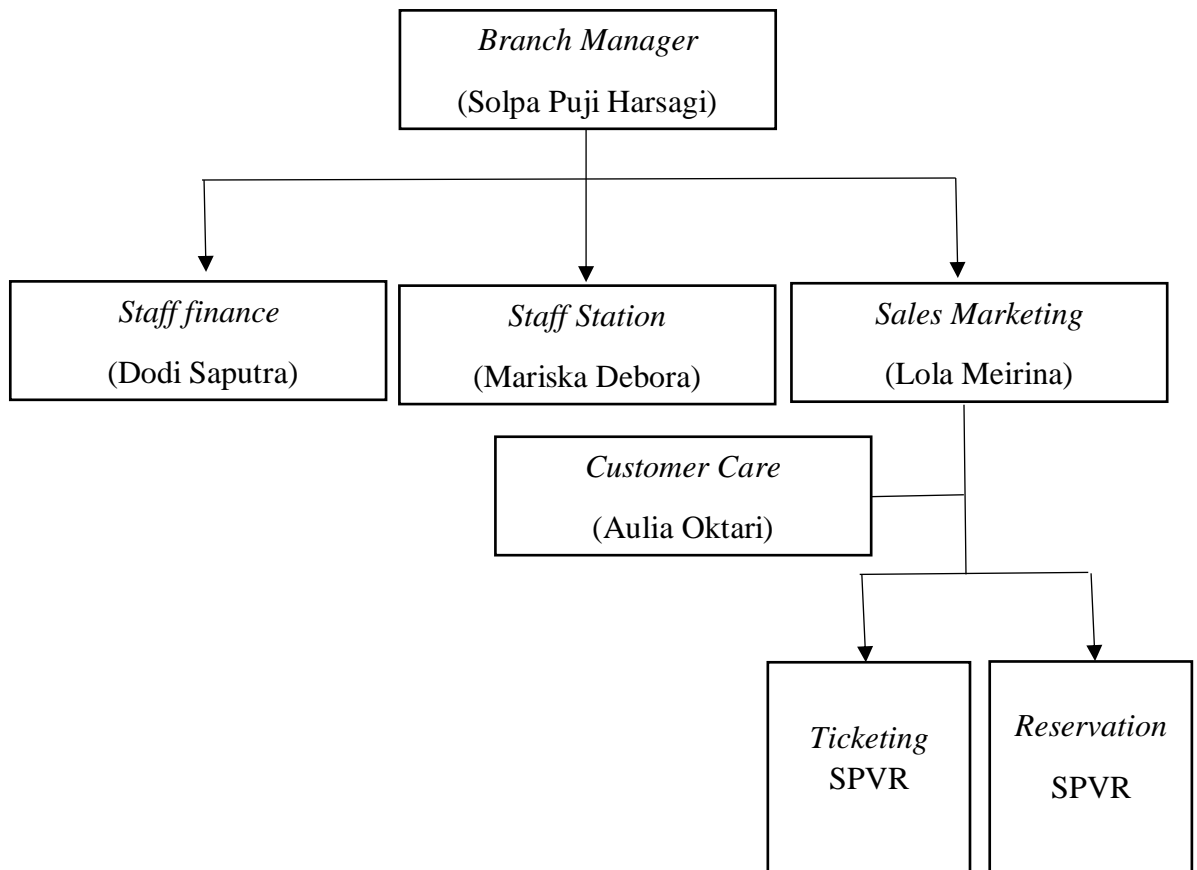


Lambang burung Garuda pada maskapai Garuda Indonesia memiliki arti sebagai lambang Negara Republik Indonesia, lima bulu sayap yang tertera pada logo melambangkan Pancasila sebagai ideology bangsa Indonesia. Warna biru yang tertera mengartikan warna langit angkasa.

F. Struktur Organisasi Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal

Pinang

Dalam pelaksanaan operasionalnya, tanggung jawab kegiatan perusahaan dipegang oleh beberapa staff yang berfungsi untuk mengatur keberlangsungan kegiatan di PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang seperti dibawah ini :



Sumber : Arsip Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang

Tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi:

a. *Branch Manager*

Branch Manager bertugas untuk mengorganisasikan, mengawasi serta mengarahkan aktivitas kerja setiap unit yang ada di *Branch Office* Pangkal Pinang secara konsisten dan terus menerus agar hasil kerja yang dihasilkan sesuai dengan target yang ingin dicapai perusahaan. *Branch Manager* bertugas untuk mengepalai secara langsung staff-staff di *branch Office*

b. *Staff finance*

Staff finance bertugas untuk merencanakan, mengawasi dan mengarahkan segala sistem yang berkaitan dengan keuangan seperti setoran hasil penjualan, akuntansi, biaya-biaya yang dikeluarkan oleh *branch Office* dan pelaporan administrasi. *Staff finance* juga bertugas untuk mencatat semua kebutuhan yang berkaitan dengan kegiatan CRM.

c. *Staff Station*

Bertugas merencanakan, mengorganisasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan *supervise* di stasiun termasuk juga *Ground Handling penanganan* operasi penerbangan serta pelayanan dapat tercapai sesuai dengan target, standar yang berlaku atau sistem dan prosedur, dan juga kebijakan yang ditetapkan di perusahaan.

d. *Sales Marketing*

Sales Marketing bertugas untuk mengawasi, merencanakan dan mengarahkan kegiatan penjualan dan pemasaran di *Branch Office* Pangkal Pinang secara konsisten dan terus-menerus, agar target serta sasaran penjualan, *load factor* dan *market share* dapat tercapai sesuai dengan kebijakan, prosedur dan sistem yang berlaku di *Branch Office* Pangkal Pinang. *Sales Marketing* bertanggung jawab langsung kepada *Branch Manager* dan membawahi langsung *customer care*, *Sales Reservation* dan *Ticketing*.

e. *Customer Care*

Customer Care adalah salah satu bagian yang berperan penting dalam sebuah perusahaan, karena *customer care* yang bertanggung jawab memberikan layanan secara langsung kepada customer, pelayanan yang diberikan *customer care* harus mengikuti prosedur serta kebijakan yang dimiliki *Branch Office*.

**G. Kegiatan *Customer Relations Management* PT Garuda Indonesia
Branch Office Pangkal Pinang**

1. Pengantaran Keberangkatan Jama'ah Umroh oleh PT Garuda Indonesia
Branch Office Pangkal Pinang di Bandara Depati Amir.

**Gambar 2.1 Pengantaran Jama'ah Umroh oleh PT Garuda
Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang**



(Sumber : Arsip Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang)

**Gambar 2.2 Pengantaran Jama'ah Umroh oleh PT Garuda
Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang**



(Sumber : Arsip Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang)

Pengantaran jama'ah umroh yang dilakukan PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang adalah sebuah terobosan baru yang berkaitan dengan kegiatan CRM, kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan serta membangun kedekatan secara langsung dengan pelanggan, dalam kegiatan ini Branch Manager PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang melakukan pelepasan dengan foto bersama serta pengantaran pelanggan langsung menuju cabin pesawat.