

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang

Garuda Indonesia adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang maskapai penerbangan nasional Indonesia. Perusahaan ini pertama kali didirikan tanggal 26 Januari 1949 dengan pesawat pertama berjenis Dakota RI-001 yang diberi nama “Seulawah”. Dalam penerbangan pertamanya Garuda Indonesia membawa bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia dari Calcutta menuju Rangoon untuk melaksanakan misi niaga.

Bulan Desember 1995 Garuda Indonesia membuka Kantor Cabang di Semarang. Sebelum masuknya Garuda Indonesia, penerbangan di *handle* oleh Merpati Airlines yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Karena kebijakan Presiden Soekarno saat itu yang mengkhususkan Garuda Indonesia untuk fokus pada penerbangan *International*, maka penerbangan Domestik di *handle* oleh Merpati Airlines.

Setelah muncul kebijakan baru yang mengizinkan maskapai Garuda Indonesia mengoperasikan rute domestik, Garuda Indonesia mengambil alih penerbangan Merpati Airlines dikarenakan pada saat itu masyarakat Semarang lebih tertarik dengan maskapai lain. Selain itu, Semarang juga dipandang memiliki potensi yang cukup besar. Karena dalam kurun waktu satu hari jadwal penerbangan mencapai lebih dari sepuluh kali penerbangan.

Sebagai bagian dari program perluasan jaringan internasionalnya, pada tanggal 5 Maret 2014, Garuda Indonesia secara resmi bergabung dengan aliansi global SkyTeam. Dengan bergabung bersama SkyTeam, penumpang Garuda Indonesia kini dapat terbang ke 1.064 tujuan di 178 negara yang dilayani oleh semua maskapai anggota SkyTeam dengan lebih dari 15.700 penerbangan per hari dan akses ke 564 lounge di seluruh dunia.

Kantor Garuda Indonesia Semarang pertama kali didirikan di Hotel Graha Santika. Seiring berkembangnya perusahaan mengakibatkan ruangan kantor kurang memadai. Tahun 2003 Garuda Indonesia pindah ke kantor baru yaitu di Hotel Horison Semarang. Tahun 2011 Kantor Cabang Semarang pindah dari Hotel Horison ke Gedung BPD Jateng di Jalan Pemuda No. 142 Semarang dengan lantai 1 sebagai kantor penjualan, dan lantai 3 sebagai kantor manajemennya.

Sekarang ini PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang melayani sembilan kali penerbangan tujuan Jakarta, dua kali penerbangan tujuan Surabaya, dan satu kali penerbangan tujuan Denpasar. Dengan melihat karakteristik pasar di Semarang, tidak menutup kemungkinan Garuda Indonesia menambah frekuensi penerbangannya.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

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.

2.3 Logo Perusahaan

Gambar 2.1

Logo Garuda Indonesia SkyTeam



Logo Garuda Indonesia tersebut memiliki arti yaitu, kepala burung Garuda sebagai lambangkan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Lima sayap melambangkan pancasila yang menjadi ideologi bangsa Indonesia. Logo Skyteam menggambarkan bahwa Garuda Indonesia telah resmi menjadi anggota salah satu dari tiga Aliansi terbesar di dunia yaitu Aliansi Skyteam. Kemudian warna biru yang digunakan Garuda Indonesia melambangkan birunya langit angkasa.

2.4 Budaya Perusahaan

Garuda Indonesia memiliki budaya perusahaan yang disebut dengan “Fly Hi”. Garuda Indonesia meyakini bahwa perusahaan yang berhasil dan berkinerja tinggi dan terjaga *sustainability*-nya adalah perusahaan yang memiliki budaya perusahaan yang kuat.

Tujuan dari program implmentasi nilai budaya ini adalah untuk terus mendorong perilaku kerja positif agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan secara berkelanjutan. (I Wayan Supatrayasa, General Manager PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang)

Budaya perusahaan Garuda Indonesia Fly Hi yang terdiri dari nilai-nilai *eFficient & effective, Loyalty, customer centricitY, Honesty & openness, dan Integrity*. Budaya ini dirancang sejak tahun 2005 dan kemudian disosialisasikan tahun 2007. Sampai saat ini, budaya ini telah menjadi panduan/pedoman perilaku insan Garuda Indonesia melalui program internalisasi yang tersruktur dan tersistem.

2.5 Lokasi Perusahaan

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang terletak di Gedung BPD Jateng Jl. Pemuda No. 142 Semarang dengan lantai 1 Sebagai *Sales Office* dan lantai 3 sebagai administrasi perkantornya. Telp. (024) 3517007 / Faks. (024) 3517722.

Selain di Gedung BPD Jateng, PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang juga mempunyai beberapa *Sales Office* lainnya antara lain :

1. Kantor penjualan Semarang

Alamat : Museum Ranggawarsita
Jl. Abdul Rahman Saleh No 1 Semarang
Telepon : (024) 76674777

2. Kantor penjualan area Kudus

Alamat : Hotel Gripta Kudus lantai 2
Jalan AKBP R. Agil Kusumadya no.100 Kudus
Telepon : (0291) 443747
Faks : (0291) 442848

3. Kantor penjualan area Pekalongan

Alamat : Hotel Daffam pekalongan lantai lobi
Jalan Urip Sumoharjo no. 53 Pekalongan
Telepon : (0285) 420777
Faks : (0285) 436737

4. Garuda Indonesia Cargo Service Center

Alamat : Gedung BPD Jateng lantai 1
Jl. Pemuda no. 142 Semarang
Telp : (024) 3515115

Gambar 2.2

Lokasi Kantor Garuda Indonesia di Jl. Pemuda no. 142 Semarang.



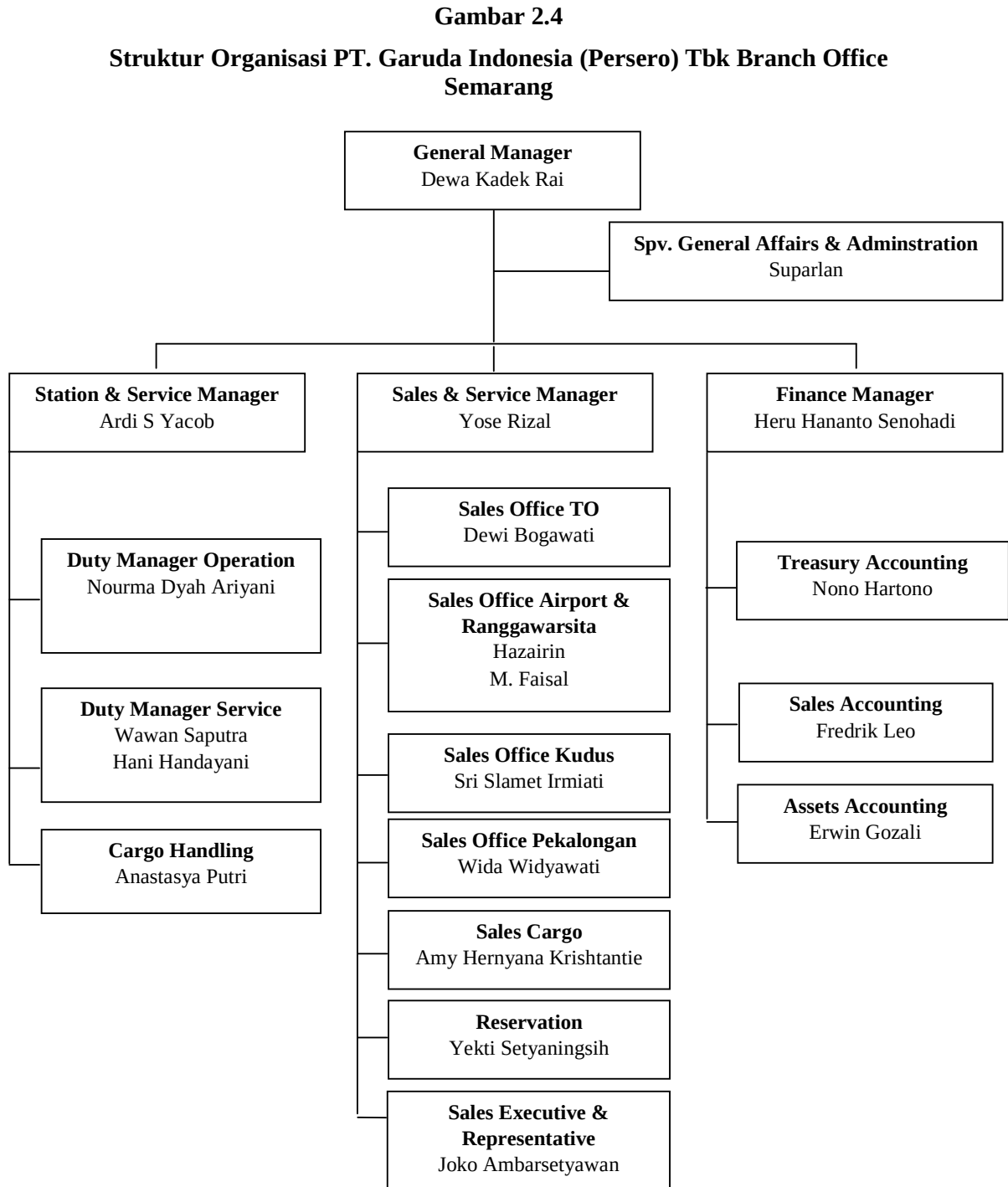
Gambar 2.3

Kantor Garuda Indonesia Branch Office Semarang



2.6 Struktur Organisasi PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang

Berikut adalah struktur organisasi di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang :



Peran dari masing-masing bidang adalah sebagai berikut :

1. *General Manager*

General Manager memiliki tanggung jawab untuk mengelola seluruh bagian operasional bisnis perusahaan di kantor cabang yang menjadi tanggung jawabnya. Berikut beberapa tugas *General Manager* diantaranya adalah :

- a. Membantu Direksi atau *Area Manager* untuk melaksanakan rencana perusahaan di perwakilan setempat.
- b. Bertanggung jawab mengendalikan fungsi dan kegiatan perusahaan di kantor cabang yang menjadi areanya.
- c. Menyusun rencana kerja melalui koordinasi dengan seluruh unit terkait di perwakilan setempat sesuai dengan acuan dan ketentuan perusahaan.

2. *General Affairs*

General Affairs bertanggung jawab atas kelancaran operasional perusahaan yang bersifat umum, memastikan perencanaan, koordinasi, pengendalian, dan evaluasi seluruh kegiatan pengelolaan kesekretariatan, kerumah tanggaan / pemeliharaan aset, pengadaan lokal terbatas, protokoler, dan pengelolaan administrasi kepegawaian kantor cabang di areanya.

3. *Station and Service Manager*

Station and Service Manager bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan operasional di bandara baik yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia secara langsung maupun yang melalui pihak ketiga.

4. *Duty Manager Operation*

Duty Manager operation bertugas mengelola dan mengendalikan pencapaian *On Time Performance Flight*. Memastikan aktivitas kestasiunan sesuai dengan regulasi atau peraturan yang telah ditetapkan perusahaan. Selain itu, mengawasi implementasi layanan *pre flight*, dan *post flight* serta menyelesaikan dan melaporkan *irregularities* layanan di kantor cabang.

5. ***Duty Manager Service***

Duty Manager Service mempunyai tugas melakukan pengawasan dan bertanggung jawab untuk kegiatan kestasiun yang meliputi :

- a. *Ticket Sales / Cargo Sales Airport*
- b. *Operation Lead Control / Crew assistance*
- c. *Check in*
- d. *Ramp handling*
- e. *Boarding gate*
- f. *Cargo handling*
- g. *Lost and Found*
- h. *Arrival Passenger*

6. ***Cargo Handling***

Tugas dari *cargo handling* adalah memastikan pengiriman barang-barang kargo telah sesuai standart baik dari segi pengemasan / *Packaging* maupun dari segi isi barang agar tetap mengacu pada peraturan yang berlaku. Selain itu, memastikan pengiriman barang sampai ke tujuan juga menjadi tugas dari tim *cargo handling*.

7. ***Sales and Service Manager***

Sales and Service Manager bertanggung jawab pada jalannya operasional bisnis perusahaan di kantor cabang melalui pengelolaan fungsi marketing serta penentu strategi dalam mengontrol kegiatan penjualan guna mengoptimalkan pencapaian target penjualan kantor cabang.

8. ***Sales Office (Semarang, Kudus, dan Pekalongan)***

Sales Office di Semarang, Kudus dan Pekalongan mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Mengawasi segala kegiatan yang ada di kantor penjualan tiket masing-masing (Semarang, Kudus, Pekalongan).
- b. Menangani prosedur tagihan pembatalan terbang maupun keterlambatan.
- c. Menangani prosedur *irregularity flight* untuk kantor cabang.
- d. Menangani pembukuan sebelum penerbangan

- e. Menangani *queue function*.
- f. Menangani Penumpang yang memiliki kendala dalam koneksi penerbanganya.
- g. Melayani reservasi penumpang.
- h. Pelayanan reservasi group.
- i. Sosialisasi dan mengedukasi produk perusahaan ke Agen dan Sub Agen.
- j. Melakukan pendekatan ke perusahaan dan pemerintah untuk program kerja sama.
- k. Memelihara dan menjaga hubungan dengan konsumen maupun dengan mitra usaha.

9. Cargo Sales

Cargo Sales bertanggung jawab pada operasional bisnis perusahaan di kantor cabang melalui penjualan fungsi jasa pengiriman kargo guna memastikan pencapaian target penjualan kantor cabang.

10. Reservation

Reservation mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Mengawasi segala kegiatan pelayanan dan penjualan yang berhubungan dengan pemesanan tiket, *city check in*, dan aturan administrasi kantor penjualan sesuai dengan aturan dan kebijakan perusahaan.
- b. Mengawasi aktivitas ticketing di reservasi, meyakinkan bahwa akitivitas dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan aturan perusahaan.
- c. Melakukan pembinaan dan pengembangan SDM yang berada di bawah tanggung jawabnya.
- d. Melakukan reservasi group.
- e. Memonitor jumlah penumpang *go show* dan *no show* setiap harinya.
- f. Mengimplmentasikan rencana dan strategi pemasaran yang dirumuskan oleh kepala kantor cabang.
- g. Membuat laporan penjualan tiket harian.
- h. Membantu melakukan transaksi penjualan melalui Call & Fly

11. Spv. Sales Executive

Sales Executive mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Memastikan dilakukannya penjualan tiket kantor cabang.
- b. Memastikan pelaksanaan evaluasi dan pengajuan strategi harga yang kompetitif .
- c. Memastikan dilakukannya analisa dan evaluasi perkiraan situasi pasar, *market share* dan *market growth* di wilayah kerjanya.
- d. Menjamin terlaksananya koordinasi, pengelolaan dan pengendalian kegiatan penjualan dan pelayanan setiap *sales & service office* yang ada di wilayah kerjanya.
- e. Menjamin terkoordinasinya penanganan *claim & complaint* dengan unit terkait.

12. Finance Manager

Finance Manager bertugas memastikan berjalannya operasional bisnis perusahaan di kantor cabang melalui pengelolaan fungsi finance (*accounting, treasury, budgeting, dan asset management*) dan pengendalian pengeluaran kantor cabang guna memastikan tercapainya pengeluaran yang efektif dan efisien.

13. Treasury Accounting

Treasury Accounting mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Memonitor dan mengevaluasi *stock documen* angkutan berharga pasasi dan cargo.
- b. Mengelola penerimaan jaminan setempat, jaminan tetap, bank garansi, pelunasan piutang, hasil penjualan Agen pasasi dan *cargo*, serta termasuk hasil usaha lainnya.
- c. Memonitor uang tunai, giro, dan cek yang sudah dicek dan disetor/dikliring ke bank.
- d. Mengevaluasi dan melaporkan pembayaran setoran penjualan Agen pasasi dan cargo sesuai dengan jatuh tempo pembayaran.
- e. Memberitahukan ke Agen atas pembayaran dengan giro yang kliringnya ditolak bank, agar dibayar tunai/*cash*.
- f. Menyiapkan penerbitan *irregularities letter*.
- g. Mengatur pembayaran utang dan biaya operasional lainnya.

- h. Menyiapkan, menyimpan, dan mencairkan cek, bilyet giro, bank garansi atas persetujuan atasan.
- i. Mengusulkan permintaan dana untuk biaya operasional dan non operasional.

14. Sales Accounting

Sales Accounting mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasi, memonitor, dan mengevaluasi pencatatan transaksi penjualan.
- b. Melaksanakan tindak lanjut terhadap *irregularities letter*.
- c. Menganalisa, merekomendasikan penjualan *refund ticket* dan *replacement ticket pasasi* dan *cargo*.
- d. Mengevaluasi laporan utang piutang secara periodik.
- e. Mengevaluasi dan menyiapkan konsep usulan penghapusan piutang.

15. Asset Accounting

Asset Accounting mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menjabarkan, melaksanakan, mengkoordinasi dan mengarahkan pelaksanaan pencatatan transaksi, biaya, hutang, kas/bank, serta aktiva tetap.
- b. Memonitor dan mengevaluasi pencatatan saldo rekening bank dan *Cash on Hand* dengan saldo fisik.
- c. Memonitor dan evaluasi saldo utang (*account payable*).
- d. Evaluasi pencatatan transaksi yang berhubungan dengan biaya, utang, kas/bank dan aktiva tetap serta aktiva lainnya.
- e. Memonitor dan evaluasi pencatatan biaya yang harus dibayar.
- f. Memonitor, mengevaluasi dan menyiapkan laporan pembayaran PPN dan PPh.
- g. Mengevaluasi dan menyiapkan laporan aktiva tetap.
- h. Mengontrol dan memonitor pengeluaran uang muka pegawai dan pertanggungjawabannya.