

## **Upaya Maskapai Garuda Indonesia Bergabung Dengan Aliansi Global *Sky Team* Dalam Pemasaran *Brand***

Deo Rizky Sebayang<sup>1\*</sup> (deo.sebayang@yahoo.co.id) & Ahmad Jamaan<sup>2\*</sup>

### ***Abstract***

*This research purpose is to explain about the efforts of Garuda Indonesia airlines to join the global airline alliance SkyTeam in brand marketing. It observe the effort attempted by Garuda Indonesia airlines to join the global airline alliance SkyTeam to strengthen the reputation of Garuda Indonesia as a world class airlines. It is a qualitative method by exerting the paradigm from service liberal and full service concept from Garuda Indonesia enterprise. the theory applied in this research are Contingency theory by Tannenbaum and Schmidt. This study focused on strategy used by Garuda Indonesia to join the global airline alliance SkyTeam in brand marketing by examining the economic side, which is the modernization of air transport models. The search for the revitalization unit to reach 154 units in 2015 to compete with other companies. With the new units, the increase in passengers will increase as well not only domestic but also international. It also ensures a more comfortable and provide cost than before. Garuda Indonesia's program named Quantum Leap, covering the aspects of safety, systems, facilities and human resources also made an effort to join the global airline alliance SkyTeam. Introducing the program of Garuda Indonesia Experience has a purpose to distinguish the full service carrier of Garuda Indonesia with others. By giving cultural perception of Indonesia for domestic and international, introducing the culture itself to the tourist who come to Indonesia and also having good facilities in every unit, it will be reinforce the brand of enterprise.*

**Key Word:** *efforts, Garuda Indonesia, global airline alliance, sky team.*

### **Pendahuluan**

Tulisan ini membahas mengenai upaya maskapai Garuda Indonesia bergabung dengan aliansi global *SkyTeam* dalam pemasaran *brand*. Kebutuhan akan tersedianya sarana transportasi cenderung meningkat sejalan dengan peningkatan pertumbuhan penduduk, pendapatan perkapita, kebutuhan transportasi, teknologi dan komunikasi, serta berubahnya pola mobilitas penumpang, barang dan jasa. Kegiatan untuk kepentingan bisnis, administrasi pemerintah dan pariwisata semakin tergantung pada sarana transportasi. Sejalan dengan arus globalisasi, tingkat mobilitas manusia baik untuk jarak pendek maupun jarak jauh semakin meningkat. Transportasi udara menjadi pilihan utama dilakukan

---

1 \* Mahasiswa Jurusan Ilmu Hubungan Internasional angkatan 2011

2 \* Dosen Jurusan Ilmu Hubungan Internasional FISIP Universitas Riau

karena lebih efisien dalam waktu. Seiring dengan perkembangan pola mobilitas manusia, peran transportasi udara menjadi semakin penting.

Liberalisasi penerbangan akan meningkatkan presentase jumlah turis mancanegara yang datang sekaligus meningkatkan devisa negara, hal ini dikarenakan negara Indonesia kaya akan seni dan budaya ditambah kekayaan alam yang indah menjadi magnet penarik turis luar negeri untuk datang. Liberalisasi angkutan udara akan menyumbang perbaikan dalam bidang perdagangan, ekspor-impor akan berjalan lancar, cepat dan murah dengan mengandalkan angkutan udara, dan bertujuan pada kemajuan ekonomi dan kesejahteraan rakyat.

Sebuah aliansi maskapai penerbangan merupakan perjanjian antara dua atau lebih maskapai penerbangan untuk bekerja sama dalam tingkatan yang substansial. Tiga aliansi maskapai penerbangan penumpang terbesar adalah *Star Alliance*, *Sky Team* and *One world*. Aliansi juga terbentuk antara maskapai penerbangan kargo, seperti *WOW Alliance*, *SkyTeam Cargo* dan *ANA/UPS Alliance*. Aliansi menyediakan jaringan kesinambungan dan kemudahan bagi penumpang dan paket internasional. Aliansi juga menyediakan kemudahan pemasaran merek yang memudahkan penumpang melakukan penerbangan *codeshare* antar maskapai antar negara. Pemasaran merek ini juga meliputi pemasangan corak bersama antar maskapai anggota.

*SkyTeam* adalah salah satu aliansi maskapai terbesar di dunia. Aliansi ini memiliki pusat manajemen di *SkyTeam Central*, Bandar Udara Schiphol, Amsterdam, Belanda.<sup>3</sup> *SkyTeam* adalah aliansi maskapai penerbangan yang terdiri dari 20 anggota maskapai yang menerbangkan hampir 16.000 lebih penerbangan dalam sehari yang mengangkut hingga 612 juta tiap tahun dengan konektivitas ke 1.052 rute di 177 negara yang didukung oleh 481.691 karyawan dan armada yang berjumlah sekitar 3.054 pesawat dengan tambahan hampir 1.580 armada yang tergabung dalam anak perusahaan/afiliasi dari maskapai anggota. Dukungan ini semua, membuat *SkyTeam* siap menjadi salah satu aliansi maskapai penerbangan terkemuka dan terdepan didunia selain *Star Alliance & Oneworld*.<sup>4</sup>

Untuk menjadi anggota resmi dari *SkyTeam*, calon anggota harus terlebih dahulu memenuhi standard keselamatan yang ketat, standar kualitas, TI dan layanan pelanggan. Lebih dari 100 persyaratan keanggotaan mencakup wilayah yang berbeda. Beberapa contoh adalah;

3 Garuda miliki akses ke 530 lounge di seluruh dunia diakses dari <http://www.jurnalmetro.com/garuda-miliki-akses-ke-530-lounge-di-seluruh-dunia/> tanggal 25 September 2014

4 Pengertian SkyTeam diakses dari SkyTeam: <http://static.skyteam.com/> tanggal 20 September 2014

Pertama, pendaftaran IOSA (*IATA Operational Safety Audit*). Kedua, Lounge akses. Ketiga, pengakuan elit.

*SkyTeam* memastikan konsistensinya dengan memiliki tim auditor ahli dari maskapai penerbangan anggota untuk melakukan audit, memeriksa secara rinci apakah persyaratan keanggotaan telah dipenuhi sebelum sebuah maskapai penerbangan dapat bergabung dengan *SkyTeam*.<sup>5</sup>

Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sudah berdiri sejak 26 Januari 1949.<sup>6</sup> Pesawat kebanggaan masyarakat Indonesia ini melayani penerbangan domestik maupun internasional. Maskapai penerbangan nasional ini menjadi andalan Indonesia dalam dunia penerbangan, sadar akan persaingan yang ketat dalam bisnis penerbangan dikarenakan akan bersaing dengan maskapai seperti *Malaysia Airlines*, *Thai Air* dan *Singapore Airlines* yang sudah terbukti dan diakui kenyamanan serta keamanan fasilitasnya sebab maskapai tersebut sudah menerapkan standar bintang lima dalam sistem kerja, membuat Garuda Indonesia segera berbenah untuk meningkatkan pelayanan dan mendapatkan kepercayaan dari calon konsumen di regional ASEAN maupun dunia.

Dilarangnya maskapai Indonesia memasuki atau beroperasi ke wilayah Uni Eropa, dikarenakan alasan teknis. Maskapai Indonesia dinilai belum memenuhi standar keselamatan terbang sesuai aturan *International Civil Aviation Organization* (ICAO). Dalam rilis yang dikeluarkan Komisi Eropa disebutkan, menjamin keselamatan warga negara Uni Eropa adalah prioritas utama kebijakan transportasi udara Uni Eropa. Maka, parlemen Eropa dan negara anggota Uni Eropa memberikan mandat kepada Komisi Eropa untuk menyusun dan memperbaharui daftar maskapai yang dianggap tidak aman dan melarangnya beroperasi di wilayah udara Eropa. Keputusan larangan terbang diambil oleh Komisi Eropa setelah berdiskusi dan disetujui oleh otoritas penerbangan sipil negara anggota Uni Eropa. Namun ditegaskan, bahwa untuk menilai tingkat keselamatan udara negara non-Uni Eropa, Uni Eropa tidak menerapkan standar spesifik Uni Eropa, tapi mengacu pada standar internasional yang ditetapkan dalam Konvensi Chicago dan berlaku untuk seluruh anggota ICAO. Keselamatan penerbangan sipil Indonesia, mulai dipantau Komisi Eropa sejak awal 2007, sejak

---

5 Airline member requirements diakses dari <https://www.skyteam.com/en/About-us/Our-members/Airline-Member-Requirements/> tanggal 29 Oktober 2014.

6 "Wiweko Soepono: Bapak Pembangunan Penerbangan Indonesia", *Indonesia Airliner-World*, volume 15, Agustus-September 2011.

terjadinya 62 kecelakaan dan kejadian serius selama tiga tahun terakhir dan menelan 200 korban jiwa.

Pada saat bersamaan, audit oleh ICAO dan *US Federal Aviation Administration* (US FAA) tahun 2007 menemukan bahwa otoritas penerbangan sipil dan maskapai di Indonesia tidak mematuhi standar ICAO. Padahal, Indonesia adalah anggota ICAO dan ikut menandatangani Konvensi Chicago. Sehingga, Indonesia seharusnya mengikuti standar keselamatan ICAO.

Sebagai konsekuensinya, US FAA juga menetapkan Indonesia berada pada kategori 2, yang berarti bahwa standar ICAO tidak dipenuhi dan maskapai Indonesia pun dicegah untuk terbang ke wilayah AS. Berdasarkan fakta-fakta tersebut, Uni Eropa terpaksa mengambil keputusan dengan melarang maskapai Indonesia beroperasi ke wilayah Uni Eropa. Larangan ini sudah berlaku sejak 4 Juli 2007. Audit lapangan (*on-site audit*) Komisi Eropa pada November 2007 membenarkan penemuan ICAO dan US FAA, sehingga larangan terbang dilanjutkan melalui peraturan yang dikeluarkan November 2007 dan April 2008. Terkait larangan terhadap maskapai Indonesia ini, warga negara Uni Eropa telah diberitahukan tentang keputusan ini. Namun, Komisi Eropa menyatakan tidak pernah dan tidak berwenang melarang warga negara Uni Eropa untuk menggunakan maskapai Indonesia di luar wilayah Eropa.<sup>7</sup>

Pada tahun 2011 Garuda Indonesia sudah melakukan kerjasama *codeshare* dengan maskapai yang tergabung dalam keanggotaan *SkyTeam* seperti China Airlines dan KLM. Untuk masuk keanggotaan *SkyTeam* Garuda Indonesia harus memiliki sistem yang on par, sehingga Garuda Indonesia memilih reservasi sistem yang akan dipakai yang bernama Amadeus. Setelah sistemnya ditentukan, akan memakan waktu 12-16 bulan untuk mengimplementasikannya. Setelah diimplementasikan di Garuda Indonesia, lalu akan disambungkan dengan anggota *Skyteam* lainnya. Itu akan memakan waktu lagi. Dengan masuk aliansi, jaringan Garuda Indonesia akan menjadi semakin luas tanpa harus menambah pesawat.<sup>8</sup> Garuda Indonesia resmi bergabung ke dalam anggota ke 20 aliansi global *SkyTeam* pada tanggal 05 Maret 2014, masuknya Garuda Indonesia dalam aliansi akan semakin mengukuhkan posisi Indonesia

7 Mengapa Uni Eropa mengeluarkan larangan terbang? diakses dari <http://otomotif.kompas.com/read/2008/07/25/11530312/Mengapa.Uni.Eropa.Mengeluarkan.Larangan.Terbang> tanggal 30 Oktober 2014.

8 EMIRSYAH SATAR: SkyTeam Akan Tambah Pendapatan Garuda diakses dari <http://entrepreneur.bisnis.com/read/20120613/267/81262/emirsyah-satar-skyteam-akan-tambah-pendapatan-garuda> pada tanggal 05 Desember 2014

di peta industri “*air travel*” dunia, sekaligus memperkuat reputasi Garuda Indonesia sebagai “*World-Class Airline*” dan setara dengan penerbangan terkemuka global lainnya.<sup>9</sup>

### **Kerangka Teori**

Perspektif yang penulis gunakan adalah liberalisme. Kaum liberal melihat hubungan internasional pada dasarnya merupakan interaksi yang membentuk pola dan pengelompokan.<sup>10</sup> Perspektif Liberalisme, memiliki asumsi filosofis dasar mengenai manusia. Liberalisme memandang manusia sebagai makhluk yang rasional dan cenderung mengadakan kerjasama untuk mencapai kepentingannya<sup>11</sup>. Sebagaimana manusia, negara pun memiliki sikap rasional dan kecenderungan bekerjasama dengan yang lain.

Liberalisme tidak menolak pandangan realisme bahwa dunia memiliki sistem anarki, yakni tidak ada kekuasaan di atas negara. Namun, dalam pandangan liberal, organisasi internasional memiliki peranan dalam menciptakan perdamaian dan keamanan dunia. Negara rela menyerahkan sedikit kedaulatannya untuk diatur oleh organisasi dan rezim internasional yang telah mereka sepakati bersama demi menjaga keamanan kolektif. Hal ini semakin memperkuat argumentasi kaum liberalis mengenai aktor non-negara yang memiliki peranan penting dalam hubungan internasional. Selain itu, adanya sistem anarki menurut kaum liberal justru semakin membuka lebar kesempatan untuk diadakannya kerjasama antar aktor demi mewujudkan perdamaian dan keamanan bersama. Liberalis percaya bahwa komunitas internasional, dapat menjadi sebuah alternatif bagi pemerintahan dunia dan anarki internasional.

Agenda utama dari liberalisme adalah perdamaian dan kerjasama baik antara aktor negara maupun aktor bukan negara. Bertentangan dengan realisme, liberalisme menganggap bahwa argumentasi serta rasionalitas dari aktor memiliki kekuatan lebih besar daripada ketakutan, kecurigaan dan keinginan untuk mendapat kekuatan sehingga kerjasama menjadi jalan yang ditempuh guna mencapai perdamaian.

---

9 Garuda Indonesia resmi menjadi anggota Ke-20 Aliansi Global SkyTeam diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/news/garuda-indonesia-resmi-menjadi-anggota-ke-20-alian-si-global-skyteam> tanggal 10 September 2014

10 Mohtar Mas' oed, *Ilmu Hubungan Internasional : Disiplin dan Metodologi*, Jakarta: LP3ES, 1990, Hlm 4.

11 Jill Steans & Llyod Pettiford, 2009. *Hubungan Internasional : PERSPEKTIF dan TEMA*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hlm. 93

Tujuan dari organisasi internasional bisa sangat umum dan luas bisa pula lebih spesifik dan tertentu, begitu pula dengan aktivitasnya yang pasti berkenaan dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketika kita menganalisa tentang tujuan dari organisasi internasional, kita juga harus mempertimbangkan hubungan seperti apa mungkin terjadi.

Ada tiga kemungkinan terhadap hal ini:

- a. Menciptakan suatu bentuk hubungan yang co-operative antar anggota bisa melalui berbagai aspek seperti perdagangan dan sosial.
- b. Meminimalisir atau mencegah kemungkinan terjadinya konflik dengan kerjasama sehingga akan menimbulkan rasa saling menghormati kepentingan nasional masing-masing negara.
- c. Merangsang timbulnya *confrontation* karena ternyata pada akhirnya organisasi tersebut merangsang terjadinya konflik.

Unit analisa yang harus ditelaah adalah pengelompokan negara-negara seperti pengelompokan regional, aliansi, persekutuan ekonomi dan perdagangan, blok ideologi dan sebagainya.

Dalam menjelaskan permasalahan yang di angkat, maka tingkat analisa yang digunakan yaitu tingkat analisa kelompok, yang menjadi fokus utama dalam hal ini yaitu mempelajari perilaku kelompok-kelompok dan organisasi-organisasi yang terlibat di dalam hubungan internasional. Asumsi dasar dari hal ini yaitu bahwa semua individu melakukan kegiatan dalam sebuah kelompok negara yang menjamin individu. Keyakinan terhadap kemajuan adalah asumsi dasar liberal. Kemajuan bagi kaum liberal selalu merupakan kemajuan bagi individu. Jhon Lock berpendapat bahwa negara muncul untuk menjamin kebebasan warga negaranya dan kemudian mengizinkan mereka menghidupi kehidupannya dan menggapai kebahagiaannya tanpa campur tangan tak semestinya dari orang lain.<sup>12</sup>

Teori merupakan serangkaian generalisasi yang menjelaskan atau memprediksi sebuah fenomena dalam kerangka ilmiah. Generalisasi dalam teori disusun secara sistematis sebagai salah satu upaya untuk memberikan penjelasan atau prediksi saintifik dan *responsible*.<sup>13</sup> Teori yang mendukung dari sudut pandang bisnis penerbangan adalah teori kontinjensi (*Contingency Theory*) dengan tokoh Tannenbaum dan Schmitd. Penelitian ini menggunakan teori *contingency*, dimana teori

---

12 Robert Jackson dan George Sorensen, *Pengantar Studi Ilmu Hubungan Internasional*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2009, hlm. 140-142.

13 Alan C Isaak, *Scope and Methods of Political Science, an Introduction to Methodology of Political Inquiry*, The Dorsey Press, Illinois, 1981, Hlm : 167

ini menjelaskan bahwa faktor lingkungan industri penerbangan bersifat *contingent* (langsung mempengaruhi) terhadap kinerja bisnis. Sebagai industri dengan beregulasi sangat ketat, ketidakpastian faktor-faktor lingkungan eksternal berpengaruh terhadap kinerja bisnis dengan sangat cepat pula sebelum melakukan perubahan strategi.

Esensi dari teori ini adalah organisasi harus beradaptasi dengan *contingency* struktur industri seperti misalnya lingkungan, ukuran industri, jika organisasi ingin memperoleh kinerja yang tinggi. Setiap organisasi yang beroperasi dalam lingkungan, perlu menyesuaikan diri dengan tuntutan lingkungan eksternal dan internal dimana organisasi beroperasi.<sup>14</sup> Jika dikaitkan dengan penelitian yang dibahas, maka tentunya perusahaan harus tanggap dan jeli terhadap isu-isu global yang berkembang, oleh karena itu perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif, mampu berinovasi secara terus menerus dan beradaptasi dengan lingkungan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Upaya Maskapai Garuda Indonesia Bergabung Dengan Aliansi Penerbangan Global SkyTeam**

#### **1. Revitalisasi Moda Transportasi Udara**

Upaya yang dilakukan oleh Garuda Indonesia untuk bergabung dengan *SkyTeam* adalah dengan melakukan modernisasi mode transportasi udara, melakukan tindakan *Quantum Leap*, dan memperkuat citra Garuda Indonesia di pasar internasional. Revitalisasi armada Garuda Indonesia bertujuan untuk memperbarui aset lama untuk menyesuainya dengan standar modern, sebagai salah satu dasar untuk terus mengembangkan modal dan memastikan pertumbuhan di industri penerbangan. Garuda Indonesia tengah melakukan program pengembangan armada melalui penambahan pesawat agar dapat lebih maksimal menangkap peluang pertumbuhan di masing-masing segmen pasar yang dilayani. Pada saat bersamaan, Garuda Indonesia juga akan menyederhanakan dan meremajakan pesawat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi biaya operasi.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm.31.

<sup>15</sup> Kami Terus Mengembangkan Armada Untuk Kebutuhan Pasar diakses dari [https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/fleets/fleet-revitalization\\_page?](https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/fleets/fleet-revitalization_page?) tanggal 20 Februari 2015

Penambahan dan peremajaan armada tentunya menjadi jalan bagi Garuda Indonesia untuk lebih dapan meningkatkan daya tampung penumpang dan pengefesian perawatan dari maskapai selama ini, sebab dengan menggunakan pesawat udara generasi terbaru akan meringankan beban perawatan, berbanding terbalik apabila terus menerus menggunakan pesawat lama yang berarti memerlukan biaya ekstra untuk perawatannya. Dengan adanya pesawat baru diharapkan makin meningkatkan keinginan calon penumpang dari dalam negeri maupun luar negeri dan meyakinkan akan jaminan kenyamanan dalam penerbangan yang lebi baik daripada sebelumnya.

## **2. Program Quantum Leap Garuda Indonesia**

Quantum Leap adalah suatu program yang dimiliki oleh Garuda Indonesia, di dalamnya terdapat beberapa aspek seperti *safety*, sistem, fasilitas dan Sumber Daya Manusia (SDM). Salah satu bentuk dari aspek fasilitas adalah perusahaan penerbangan nasional ini akan menambah dan meremajakan armada-armadanya hingga menjadi 116 pesawat pada tahun 2014, serta peningkatan rating dari *Skytrax* menjadi maskapai bintang 5 pada tahun 2014.

## **3. Aspek Safety (mempertahankan sertifikat IATA Operation Safety Audit (IOSA))**

Garuda Indonesia menjadi maskapai penerbangan pertama dari Indonesia yang menerima IATA Operational Safety Audit (IOSA) pada Juni 2008, saat ini Garuda Indonesia secara resmi telah terdaftar sebagai IOSA Operator atau perusahaan penerbangan yang memenuhi standar IOSA; yang ditetapkan oleh Asosiasi Perusahaan Penerbangan Dunia – IATA (International Air Transport Association). Program IOSA dirancang untuk memaksimalkan aspek kualitas, integritas dan keamanan; sehingga suatu *airlines* atau perusahaan penerbangan dan regulator dapat mengambil manfaat yang maksimal dari hasil audit yang dilaksanakan. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan penerbangan akan dapat meningkatkan aspek keamanan dan efesiensi dan tidak perlu melaksanakan kegiatan audit secara berulang-ulang.

Program IOSA saat ini telah diterapkan hampir oleh seluru perusahaan penerbangan anggota IATA, dan IOSA telah menjadi standar serta acuan aspek kualitas dan keamanan dalam industri penerbangan dunia. Direktur Utama Garuda Indonesia Emirsyah Satar mengungkapkan “Setiap anggota IATA harus dapat menaga status IOSA yang telah diperoleh dan hal ini akan berpengaruh

terhadap keanggotaanya di IATA.”<sup>16</sup> Program IOSA menunjukkan komitmen seluruh perusahaan penerbangan anggota IATA untuk selalu mengutamakan aspek kualitas dan keamanan. Bagi Garuda Indonesia perolehan sertifikat IOSA merupakan bukti dari komitmen Garuda Indonesia terhadap aspek kualitas dan keamanan dan memberikan arti penting sejalan dengan berbagai perkembangan dan peningkatan kinerja yang dicapai saat ini. Dengan adanya penerimaan IOSA oleh Garuda Indonesia merupakan bukti dari komitmen Garuda Indonesia pada aspek kualitas dan keamanan, sehingga para calon penumpang merasa lebih aman dengan adanya lisensi tersebut.

Cara yang dilakukan Garuda Indonesia untuk mempertahankan IOSA adalah dengan sistem *Zero Tolerance* (tidak ada toleransi) meliputi aspek terkait dengan pelaksanaan operasional penerbangan, yang meliputi aspek-aspek : organisasi dan manajemen, operasional penerbangan, sistem kontrol penerbangan dan keberangkatan pesawat, penanganan pesawat di darat, sistem perawatan dan engineering pesawat, awak pesawat, penanganan operasional kargo, dan keamanan operasional penerbangan.

#### **4. Aspek Sistem (sistem informasi manajemen)**

Garuda Indonesia berkeyakinan bahwa sistem informasi manajemen memiliki andil yang sangat penting dalam bisnis penerbangan. Garuda Indonesia telah menerapkan sistem informasi manajemen sebagai berikut:<sup>17</sup>

- a. *Passanger Service Solution* (PSS), sistem yang menyediakan fasilitas untuk reservasi, tiket, persediaan kursi penumpang (*seat inventory*), sistem pengendalian keberangkatan untuk mengelola jadwal penerbangan dan kursi, penumpang, serta menyediakan untuk distribusi dan *platform* tiket.
- b. Sistem internet *booking engine* atau sistem pemesanan melalui internet dan sistem pembayaran secara *online* dan elektronik tiket (*e-ticket*) dan penghubung antara sistem pemesanan (*booking engine*) dan pembayaran dan pemberitahuan melalui email.
- c. Pelayanan sendiri (*self service*), sistem yang menyediakan fasilitas bagi penumpang untuk melakukan *check-in* penerbangan melalui mesin secara sendiri.

---

<sup>16</sup> Garuda Indonesia Berhasil Sebagai IOSA Operator diakses dari <http://gff.garuda-indonesia.com/upload/File/pic27018ae4bf4.pdf> pada tanggal 2 December 2014.

<sup>17</sup> Sistem informasi pemasaran diakses dari <http://www.garuda-indonesia.com/media/ftp/2011/0407/BUKU-GARUDA-PROSPEKTUS-FINAL.pdf> hlm. 173, tanggal 20 Februari 2015

- d. Solusi kargo integrasi, sistem yang menyediakan fasilitas untuk melakukan reservasi layanan kargo, tagian melalui *airwaybill*, inventori, pencarian atau sistem kontrol untuk mengelola penerbangan, kapasitas, inventarisasi kargo dan manajemen keuangan dari pendapatan kargo.
- e. Sistem manajemen jaringan dan jadwal, sistem yang dirancang untuk membantu perusahaan dalam mengembangkan dan mengelola rute jaringan dan jadwal penerbangan yang bertujuan untuk mengurangi beban operasional dan memaksimalkan pendapatan.

Penerapan sistem informasi manajemen Garuda Indonesia yang seperti ini akan membuat pelanggan akan merasa nyaman dan diper-mudah dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan, ini mencerminkan Garuda Indonesia yang melakukan pelayanan dalam kelas premium.

#### **5. Aspek Fasilitas (optimalisasi layanan *full service* dan peremajaan pesawat)**

Garuda Indonesia berencana untuk mengoptimalkan pelayanan *full service* dengan meningkatkan armada yang sesuai dan memperbanyak jaringan rute untuk dapat mendukung pertumbuhan permintaan untuk pasar domestik, sebagai dampak dari peningkatan Pendapatan Dasar Bruto (BDP) di Indonesia dan biaya perjalanan yang cenderung menurun. Sebagai satu-satunya perusahaan penerbangan domestik dengan layanan *full service* di Indonesia, Garuda Indonesia berencana mengoperasikan 18 armada pesawat Sub-100 untuk melayani rute dengan *yield* yang tinggi dan jumlah pasar yang kecil, terutama pada bandara regional yang berukuran kecil, dalam rangka memperluas rute aringan *point-to-point* dan menghubungkan *hub-hub* Garuda Indonesia dengan lokasi-lokasi tujuan wisata di Indonesia. Untuk sementara ini Garuda Indonesia belum memesan jenis pesawat tersebut, Garuda Indonesia berkeyakinan bahwa jenis pesawat tersebut dapat meningkatkan kemampuan untuk menyesuaikan kapasitas untuk kebutuhan rute dengan jumlah pasar yang kecil, yang saat ini tidak bisa dioperasikan secara menguntungkan oleh konfigurasi standar pesawat *full service carrier* dan *low cost carrier* milik Garuda Indonesia.

Perusahaan penerbangan BUMN ini merencanakan untuk menambah aringan rute untuk melayani semua ibukota provinsi di Indonesia dan menambah keuntungan dari otonomi daerah, melayani para wisatawan yang biasanya hanya sampai ke Bali, dapat melanjutkan perjalanan ke kota-kota tujuan lainnya selain Bali, serta

rencana untuk mengimplementasikan sistem *Custom Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan kontribusi penerbangan dari anggota Garuda Frequent Flyer (GFF), dan untuk meningkatkan serta memperbaiki sistem manajemen pendapatan agar dapat meningkatkan segmentasi harga untuk pemesanan bagi penumpang premium dan penumpang *budget* pada bisnis *full service* dan sistem *Passanger Service Solution* (PSS) serta meningkatkan metode jalur penjualan dan menambah kapasitas reservasi melalui internet untuk penjualan tiket secara langsung. Dengan adanya pemutakhiran sistem ini dapat mengoptimalkan kebijakan penentuan harga antara kantor regional dengan petugas manajemen pendapatan di pusat, dengan demikian akan mempertahankan dan menambah kenaikan penumpang dan *passanger load factor* (PLF) pada layanan bisnis Garuda Indonesia yang *full service*.

Garuda Indonesia merencanakan untuk menjadi anggota salah satu aliansi global maskapai penerbangan pada awal tahun 2012 yakni SkyTeam. Dengan bergabungnya Garuda Indonesia ke SkyTeam dapat memperluas pasar Garuda Indonesia ke kancah internasional, sehingga otomatis berdampak pada peningkatan pendapatan Garuda Indonesia, dengan aplikasi meningkatkan perjanjian *codeshare* yang akan mendukung strategi Garuda Indonesia untuk memperluas jangkauan tujuan internasional baru yang pada saat ini belum dapat dilayani dengan penerbangan langsung dari Indonesia.

## **6. Aspek Sumber Daya Manusia (perekrutan, pelatihan dan pendidikan)**

Mempertahankan, mengembangkan keahlian, dan memotivasi karyawan-karyawan kunci Garuda Indonesia adalah sangat penting untuk mewujudkan peluang pertumbuhan. Perekrutan dan pelatihan karyawan yang akan melayani pelanggan dimana maskapai tengah memperluas bisnisnya merupakan faktor yang penting untuk dilakukan. Garuda Indonesia berencana untuk meningkatkan pusat pelatihan di Jakarta, untuk saat ini merupakan pusat pelatihan terbesar dan hanya untuk mengoperasikan pesawat di Indonesia, untuk melatih pilot, awak kabin dan insinyur pemeliharaan untuk mengakomodasi pengembangan armada pesawat yang telah direncanakan.

Garuda Indonesia bermaksud untuk mempertahankan hubungan yang ada dengan berbagai akademi pelatihan domestik dan internasional untuk penerbangan global yang lebih baik memanfaatkan praktik

terbaik (*best practice*) dalam pelatihan awak pesawat Garuda Indonesia dan personil inti lainnya. Garuda Indonesia telah memperkenalkan langkah-langkah sebagai panduan untuk setiap posisi dan karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas dan menciptakan budaya kerja yang ditandai dengan transparansi dan meritokrasi.

Sejalan dengan pengembangan dan modernisasi armada yang dilaksanakan, pada 21 Juni 2011 Garuda Indonesia membeli dua *flight simulator* masing-masing satu simulator jenis A330-200 dan satu simulator jenis B737-800 NG dari Canadian Aviation Electronics (CAE).<sup>18</sup> Dua simulator tersebut merupakan jenis CAE 7000 Level D Dan CAE Tropos 6000, dengan hadirnya dua simulator buatan CAE tersebut sekaligus melengkapi fasilitas simulator yang telah ada sebelumnya yakni simulator Boeing B747-200 buatan Rediffusion dan simulator Boeing B737-300/400 buatan CAE.

Pembelian simulator tersebut dimaksudkan untuk mendukung operasional penerbangan Garuda Indonesia, khususnya untuk melaksanakan *training* bagi para pilot Garuda Indonesia. Sebelum memiliki simulator ini, Garuda Indonesia harus mengirim pilotnya ke luar negeri untuk dapat melakukan latihan simulasi penerbangan. Sebagai contoh, untuk pilot pesawat Airbus seri A330 melakukan latihan simulasi di Hongkong, Kuala Lumpur, dan Bangkok, sedangkan pilot pesawat Boeing B737-800NG dilakukan di Singapore, Brisbane, Hongkong dan Seoul.<sup>19</sup>

Memiliki simulator sendiri tentunya membawa banya manfaat bagi Garuda Indonesia, selain bisa menghemat biaya pelatihan pilot, keberadaan simultor ini dapat mendukung lahirnya pilot-pilot handal dengan kompetensi tinggi, meningkatkan kualitas *safety* perusahaan dan mampu mengurangi ketergantungan Garuda Indoneisa kepada pihak luar. Dengan hadirnya dua simulator buatan CAE tersebut makin meningkatkan kinerja pilot Garuda Indonesia yang berdampak akan performa pilot dalam menerbangkan pesawat dan menjadi acuan penumpang dalam meraik kepercayaan dan keyakinan dalam penerbangan.

---

18 Garuda beli simulator Airbus dan Boeing diakses dari <http://bisniskeuangan.kompas.com/> tanggal 20 Februari 2015

19 Garuda Indonesia resmikan simulator baru diakses dari <http://www.aviasista.com/2012/01/garuda-indonesia-resmikan-simulator.html> tanggal 20 Februari 2015

## **7. Garuda Indonesia Experience**

Program Garuda Indonesia Experience bertujuan untuk membedakan layanan *full service carrier* Garuda Indonesia dengan perusahaan pesaing. Dengan memberikan persepsi budaya Indonesia untuk penumpang domestik dan penumpang Indonesia yang pergi ke luar negeri, serta memperkenalkan budaya Indonesia bagi wisatawan asing yang ke Indonesia, dilengkapi dengan fasilitas di dalam pesawat yang nyaman akan semakin memperkuat *brand* maskapai. Garuda Indonesia Experience membuat penumpang Garuda Indonesia merasakan layanan penerbangan yang sangat Indonesia, dari proses pembelian tiket, *boarding*, penerbangan, hingga perjalanan selesai. Hal yang menarik dari Garuda Indonesia Experience adalah keterlibatan lima indera manusia dalam merasakan tradisi Indonesia.

Mulai dari interior pesawat, seragam batik awak kabin melibatkan indera pengelihatan. Lagu-lagu tradisional Indonesia menggantikan musik jazz/instrumen lainnya. Makanan dan minuman yang disuguhkan dalam pesawat adalah makanan khas Indonesia. Aromaterapi dari tumbuhan khas Indonesia juga dapat dirasakan penumpang di kantor-kantor dan ruang tunggu Garuda Indonesia. Sentuhan salam hangat dan pelayanan awak Garuda Indonesia membuat penumpang merasakan Indonesia yang sesungguhnya. Kenyamanan yang di tawarkan Garuda Indonesia Experience diharapkan akan menjadi pertimbangan para calon penumpang dari dalam maupun luar negeri untuk menikmati layanan prima dari pihak Garuda Indonesia.

Nama Garuda Indonesia, yang telah berdiri sejak tahun 1949, telah sangat diakui di pasar domestik. Dari beberapa penghargaan yang telah diterima, maskapai yang merupakan BUMN ini memperoleh *World's Most Improved Airline* oleh Sky Trax pada tahun 2010, dan berdasarkan survey yang dilakukan oleh *Centre of Asia Pacific Aviation* (CAPA) di tahun 2010,<sup>20</sup> Garuda Indonesia menduduki peringkat pertama dalam hal kualitas layanan dibandingkan dengan tiga maskapai penerbangan lainnya dengan kategori bintang lima versi Sky Trax yaitu Singapore Airlines, Cathay Pacific Airlines dan Malaysia Airlines dan dua maskapai penerbangan berbintang empat versi Sky Trax seperti Bangkok Airways dan Thai Airways.

Garuda Indonesia berkeyakinan memiliki pelanggan yang sangat loyal diantara penumpang premium di pasar domestik. Program *Garuda*

---

<sup>20</sup> Ranked by CAPA as best in service in Southeast Asia diakses dari <http://cdn.garuda-indonesia.com/media/> tanggal 19 Februari 2015

*Frequent Flyer* (GFF) memiliki sekitar 435.000 anggota yang terdaftar per 30 September 2010, presentase anggota GFF adalah sekitar 28,8%<sup>21</sup> dari total penumpang di periode yang sama. Pada tahun 2010, Garuda Indonesia memperkenalkan “*immigration and Visa On-Board*” untuk memperoleh izin imigrasi terlebih dahulu sebelum kedatangan untuk penumpang internasional pada beberapa penerbangan tertentu dengan tujuan Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Perusahaan BUMN ini berkeyakinan bahwa *on-time performance* (OTP), yang merupakan faktor penting untuk mengukur kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan, lebih baik dibandingkan dengan pesaing Garuda Indonesia. Maskapai penerbangan BUMN ini berkeyakinan bahwa dengan kuatnya pengakuan atas *brand* Garuda Indonesia dan loyalitas pelanggan, Garuda Indonesia memiliki posisi yang kuat untuk meningkatkan jumlah penumpang baik di pasar domestik maupun di pasar internasional.

Garuda Indonesia menerapkan standar bintang lima dalam sistem kerja. Ini terbukti dari keberhasilan Garuda Indonesia dalam meraih penghargaan dari *Skytrax*, sebuah lembaga pemeringkatan penerbangan independen yang berkedudukan di London, Inggris. Keberhasilan Garuda Indonesia meraih predikat sebagai maskapai bintang lima merupakan wujud dari komitmen serta hasil kerja keras seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna jasa.

## **Simpulan**

Garuda Indonesia yang telah berdiri selama kurang lebih 65 tahun dengan mengusung konsep *full service airlines* (maskapai dengan pelayanan penuh). Garuda Indonesia merupakan maskapai pembawa bendera Negara Indonesia (*flag carrier*), yang artinya Garuda Indonesia merupakan satu-satunya maskapai milik Negara yang menjadi perwakilan manca Negara. Garuda Indonesia harus bisa menampilkan wajah Indonesia di kancah internasional, sehingga dunia bisa saja menilai Indonesia dari pengalamannya menggunakan jasa Garuda Indonesia. Pada 05 Maret 2014, Garuda Indonesia bergabung dengan *SkyTeam*, aliansi global beranggotakan 20 maskapai penerbangan dunia yang menyediakan akses ke jaringan penerbangan *SkyTeam* ke 1.064 destinasi di 178 Negara dengan lebih dari 15.700 penerbangan per hari.

---

21 Perkembangan terkini Garuda Indonesia diakses dari <http://www.garuda-indonesia.com/media/ftp/2011/04/07/BUKU-GARUDA-PROSPEKTUS-FINAL.pdf> hlm. 152 tanggal 19 Februari 2015

Dengan bergabungnya Garuda Indonesia ke dalam aliansi penerbangan global *SkyTeam* diharapkan akan meningkatkan reputasi Garuda Indonesia sebagai *World Class Airline* di industri penerbangan dunia dan setara dengan penerbangan terkemuka global lainnya. Agar dapat bergabung dengan aliansi penerbangan global *SkyTeam* Garuda Indonesia memenuhi semua standar yang diberlakukan oleh *AkyTeam*, dari upaya yang dilakuan Garuda Indonesia telah membuktikan bahwa teori kontijensi (*Contyngency Theory*) dengan tokoh Tannenbaum dan Schmitd, dimana teori menjelaskan bahwa faktor lingkungan industri penerbangan bersifat *contingent* (langsung mempengaruhi) terhadap kinerja bisnis. Garuda telah mengimplementasikan berbagai *initiative custimer-focused* dari *SkyTeam*, antara lain layanan *SkyPriority* yaitu layanan prioritas di bandara terhadap para pengguna jasa *Elite Plus*, penumpang *first class* dan *business class* diseluruh dunia, yang telah dilaksanakan dilebih dari 900 bandara di dunia.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku:**

- Isaak, Alan C. *Scope and Methods of Political Science, an Introduction to Methodology of Political Inquiry, The Dorsey Press, Illinois, 1981*
- Jackson, Robert. dan George Sorensen, *Pengantar Studi Ilmu Hubungan Internasional*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2009
- Mas'oed, Mohtar. *Ilmu Hubungan Internasional: Disiplin dan Metodologi*, Jakarta: LP3ES, 1990
- Steans, Jill. & Llyod Pettiford, 2009, *Hubungan Internasional: Perspektif Dan Tema*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

#### **Surat Kabar:**

- Wiweko Soepono: Bapak Pembangunan Penerbangan Indonesia”, *Indonesia AirlinerWorld*, edisi 15, Agustus-September 2011

#### **Situs Internet:**

- Airline member requirements diakses dari <https://www.skyteam.com/en/About-us/Our-members/Airline-Member-Requirements/> pada tanggal 29 Oktober 2014

EMIRSYAH SATAR: SkyTeam Akan Tambah Pendapatan Garuda diakses dari <http://entrepreneur.bisnis.com/read/20120613/267/81262/emirsyah-satar-skyteam-akan-tambah-pendapatan-garuda> pada tanggal 05 Desember 2014

Garuda Indonesia Berhasil Sebagai IOSA Operator diakses dari <http://gff.garuda-indonesia.com/upload/File/pic27018ae4bf4.pdf> pada tanggal 2 Desember 2014

Garuda resmi menjadi anggota SkyTeam pada maret 2014 diakses dari <http://indo-aviation.com/2013/06/04/garuda-resmi-menjadi-anggota-skyteam-pada-maret-2014/> tanggal 20 September 2014

Garuda beli simulator Airbus dan Boeing diakses dari <http://bisniskeuangan.kompas.com/> pada tanggal 20 februari 2015

Garuda Indonesia resmikan simulator baru diakses dari <http://www.aviasista.com/2012/01/garuda-indonesia-resmikan-simulator.html> pada tanggal 20 Februari 2015

Kami Terus Mengembangkan Armada Untuk Kebutuhan Pasar diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/fleets/fleet-revitalization.page?> pada tanggal 20 Februari 2015

Mengapa Uni Eropa mengeluarkan larangan terbang? diakses dari <http://otomotif.kompas.com/read/2008/07/25/11530312/> Mengapa. Uni.Eropa.Mengeluarkan.Larangan.Terbang tanggal 30 Oktober 2014

Pengertian SkyTeam diakses dari SkyTeam: <http://static.skyteam.com/> tanggal 20 September 2014

Perkembangan terkini Garuda Indonesia diakses dari <http://www.garuda-indonesia.com/media/ftp/2011/04/07/BUKU-GARUDA-PROSPEKTUS-FINAL.pdf> pada tanggal 19 Februari 2015

*Ranked by CAPA as best in service in Southeast Asia* diakses dari <http://cdn.garuda-indonesia.com/media/pada> tanggal 19 Februari 2015

Sistem informasi pemasaran diakses dari <http://www.garuda-indonesia.com/media/ftp/2011/0407/BUKU-GARUDA-PROSPEKTUS-FINAL.pdf> pada tanggal 20 februari 2015