

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

PT. Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan kelas tinggi level berbintang lima. Guna menunjang kelancaran upaya PT. Garuda memberikan pelayanan kepada konsumen yang terbaik dan mengutamakan kenyamanan dan keamanan penumpang agar konsumen tidak kecewa terhadap fasilitas yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia.

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk adalah maskapai penerbangan nasional yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (BUMN). Garuda adalah nama burung mitos dalam legenda pewayangan. Sejak Juni 2007 maskapai ini, bersama dengan maskapai Indonesia lainnya dilarang menerbangi rute Eropa karena alasan keselamatan, namun larangan ini dicabut dua tahun kemudian tahun 2009. Setahun sebelumnya maskapai ini telah menerima sertifikasi *IATA Operatinal Safety Audit (IOSA)* dari *IATA*, yang berarti bahwa Garuda telah memenuhi standar keselamatan penerbangan Internasional. Garuda masuk dalam daftar maskapai bintang empat dari *Skytrax*, yang berarti memiliki kinerja dan pelayanan yang bagus.

Tahun 2014 Garuda akan bergabung dengan aliansi penerbangan *SkyTeam*. Pada 2012, Garuda Indonesia mendapat penghargaan *Best International Airline* di antara maskapai-maskapai kelas dunia lainnya dengan 91 persen penumpang menyatakan sangat puas dengan pelayanan maskapai ini. Garuda juga merupakan sponsor *SEA Games 2011* dan telah menandatangani perjanjian kerjasama dengan *Liverpool FC Inggris*.

PT. Garuda Indonesia perlu bekerja sama dengan *agent tour dan travel* untuk mengembangkan sektor bisnis dan sama mendapat keuntungan. Sistem kerja sama yang dilakukan oleh *agen tour dan travel* berupa biaya *joinfee* dan deposit yang disesuaikan dengan kemampuan

calon mitra. Sistem operasionalnya sangat mudah, penyelenggaraan *tour* yang baik dan memiliki jadwal tetap selama 1 tahun sehingga memudahkan pemasaran jasa *travel*. Sistem ini juga memberikan peluang besar dan keuntungan kepada mitra.

Kerja sama yang dilakukan oleh *agent tour dan travel* sangat menunjang operasional PT. Garuda Indonesia dimana untuk meningkatkan jumlah penumpang. Masyarakat memperoleh keuntungan dengan semakin banyaknya pilihan jasa penerbangan yang menawarkan berbagai kemudahan, seperti pemberian *service* yang semakin baik dan harga tiket yang sangat bersaing.

## 1.2 Perumusan Masalah

- 1 Bagaimana sistem kerjasama PT.Garuda Indonesia (PERSERO) dengan *Agent Tour and Travel*?
- 2 Bagaimana bentuk kerjasama dan prinsip kerjasama PT. Garuda Indoneisa dengan *Agent Tour and Travel*?

## 1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan magang antara lain:

- 1 Untuk mengetahui bagaimana sistem kerjasama PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. dengan *Agent Tour and Travel*
- 2 Untuk mengetahui bentuk kerjasama antara PT.Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. dengan *Agent Tour and Travel*.

## 1.4 Manfaat Pelaksanaan Magang

Adapun manfaat pelaksanaan magang, antara lain:

- 1 Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan hasil kepada penulis agar dapat menyusun tugas akhir guna mencapai gelas Diploma III pada jurusan Manajemen Perkantoran/Kesekretariatan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
- 2 Pelaksanaan magang ini merupakan mediator bagi penulis untuk memperdalam, memperluas pengetahuan serta dapat menerapkan teori yang telah diperoleh dibandingkan waktu kuliah.
- 3 Laporan kerja praktik ini diharapkan dapat menjaditambahan bagi mahasiswa yang akan menyusun laporan kerja praktik
- 4 Hasil pembahasan tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam sistem kerjasama dengan pihak *Agent Tour and Travel*.

### **1.5 Ruang lingkup magang**

Ruang lingkup khususnya PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. yaitu bagaimana sistem kerjasama yang dilakukan dengan *Agent Tour and Travel*.

### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

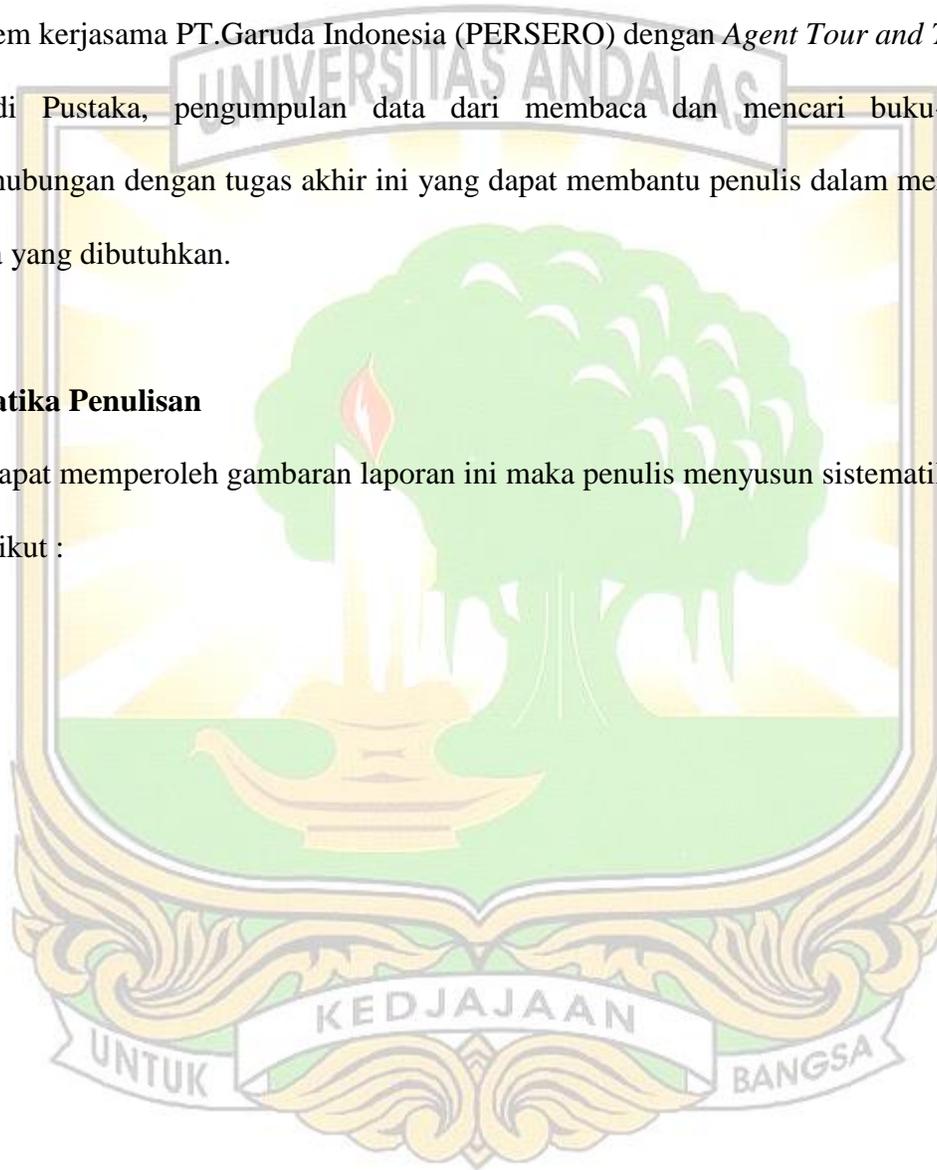
Magang yang akan dilaksanakan di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Perusahaan Penerbangan Garuda Indonesia Kantor Cabang *Branch Office* yang beralamatkan JL.Sudirmanno.2 Padang Sumatera Barat, pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari kerja dari bulan Januari sampai dengan Februari 2016. perusahaan tersebut memiliki kriteria yang sesuai dengan program studi yang diambil yaitu kesekretariatan atau manajemen perkantoran.

## 1.7 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara, Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada pimpinan dan staf yang di anggap dapat memberikan informasi dan data terkait dengan judul penulis tentang sistem kerjasama PT.Garuda Indonesia (PERSERO) dengan *Agent Tour and Travel*.
2. Studi Pustaka, pengumpulan data dari membaca dan mencari buku-buku yang berhubungan dengan tugas akhir ini yang dapat membantu penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Agar dapat memperoleh gambaran laporan ini maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :



## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan bab secara umum mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

## **BAB II Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan tentang sistem, pengertian sistem menurut para ahli, komponen-komponen sistem, pengertian kerjasama, pengertian kerjasama menurut para ahli, manfaat kerjasama dengan mitra perusahaan, tujuan kerjasama PT.Garuda Indonesia ( PERSERO ) Tbk. dengan Agent Tour and Travel, prinsip-prinsip PT.Garuda Indonesia ( PERSERO ) Tbk. dengan Agent Tour and Travel.

## **BAB III Gambaran Umum PT.GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

Dalam bab ini diuraikan sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi penunjang lainnya.

## **BAB IV Pembahasan**

Bab ini berisikan tentang kegiatan magang yang telah dilakukan selama kegiatan magang berlangsung.

## **BAB V Penutup**

Dalam bab ini dituliskan kesimpulan dari keseluruhan laporan magang dan sarana yang diberikan perusahaan yang dianggap penting.