

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi sudah menjadi keharusan hampir di segala bidang. Bahkan kini, ada korelasi yang positif antara kemajuan teknologi dengan kualitas pelayanan. Demikian juga pada sektor transportasi udara. Sektor yang berhubungan langsung dengan masyarakat ini semakin dituntut kecepatan dalam pelayanan-pelayanan publik. Tidak heran, maskapai-maskapai penerbangan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik termasuk menggunakan teknologi terkini.

Secara umum, teknologi informasi dapat melakukan efisiensi seperti penghematan dalam penggunaan kertas (*paperless*), tiket (*ticketless*), dan juga dapat memperluas saluran distribusi. Selain itu, pemanfaatan teknologi yang semakin canggih dapat mengurangi jumlah SDM yang digantikan dengan sistem aplikasi pada komputer. Hal ini disebabkan oleh karena banyaknya pekerjaan rutinitas yang dapat digantikan melalui sebuah sistem.

Saat ini penggunaan kemajuan teknologi sebagai *tools* perusahaan merupakan tuntutan bagi setiap sektor transportasi udara. Terutama dalam peningkatan pelayanan baik itu sebelum penerbangan (*preflight*), dalam penerbangan (*inflight*), maupun setelah penerbangan (*post flight*) terhadap para penumpang. Hal ini dapat menjadi tantangan tersendiri bagi setiap manajemen sektor transportasi udara untuk memenuhi semua jenis efisiensi biaya perusahaan melalui inovasi sebuah teknologi informasi.

Melalui perkembangan teknologi informasi dan *software*, hal ini membuat transaksi konvensional telah bertransformasi menjadi transaksi digital. *Website* dijadikan pengganti toko fisik. *Website e-commerce* mencakup berbagai fungsi diantaranya penyusunan produk, pemesanan berbasis *online* dan pencatatan stok produk, dimana merupakan fungsi utama sebagai *e-commerce*. *Software* yang terpasang pada *server e-commerce* berperan untuk memproses transaksi secara *online*. Transaksi digital adalah transaksi yang dilakukan antara penjual dan pembeli secara *online* melalui media internet, dimana tidak ada pertemuan langsung antara pembeli dan penjual. Kegiatan transaksi digital akan memberikan dampak terhadap peralihan model transaksi sebelumnya, dimana transaksi digital ini memanfaatkan *website* atau aplikasi *e-commerce* dalam bertransaksi.

PT Garuda Indonesia, meluncurkan sebuah program yang diberi nama “Garuda Indonesia *New Digital Experience*” yakni memperkenalkan kepada pengguna jasa layanan digital terbaru dari perusahaan. Peluncuran “Garuda Indonesia *New Digital Experience*” ini merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pangsa pasar melalui platform digital perusahaan yang berdampak pada pelayanan terhadap pengguna jasa.

Dengan perkembangan dunia digital yang semakin pesat, menuntut perusahaan agar terus berinovasi dalam mempersembahkan layanan kepada *customer*, terutama kemudahan dalam bertransaksi dan berinteraksi melalui layanan digital. Melalui program “Garuda Indonesia *New Digital Experience*” ini, diharapkan dapat menjadi salah satu potensi dan sarana terbaik berbasis teknologi digital, untuk mendekatkan layanan perusahaan sekaligus menjadi *added value* terutama bagi pengguna jasa.

Layanan transaksional digital berbasis *e-commerce* merupakan bagian dari upaya yang dilakukan perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa maupun mitra usaha dan *online agent*, terutama dalam hal kemudahan berinteraksi dan bertransaksi dalam layanan digital.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menulis proposal kegiatan magang ini dengan judul “Prosedur Transaksi Digital Pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Padang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis mendapatkan beberapa rumusan masalah yang terkait dengan prosedur transaksi digital PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Padang adalah sebagai berikut:

1. Apa saja jenis layanan digital yang diluncurkan oleh PT Garuda Indonesia?
2. Bagaimana prosedur masing-masing layanan digital pada PT Garuda Indonesia?

1.3 Tujuan dan Manfaat Magang

Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan penulis melaksanakan kegiatan magang pada PT Garuda Indonesia ini adalah sebagai berikut:



1. Untuk mengetahui jenis layanan digital yang diluncurkan oleh PT Garuda Indonesia.
2. Untuk mengetahui prosedur masing-masing layanan digital pada PT Garuda Indonesia.

Manfaat Kegiatan Magang

Adapun manfaat yang akan diperoleh selama kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi terkait dengan prosedur layanan digital terutama pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Padang

2. Bagi Perusahaan

Dapat membantu pekerjaan serta memberikan masukan, informasi maupun saran kepada perusahaan guna meningkatkan layanan digital pada PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Padang.



1.4 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini akan dilaksanakan di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Padang selama 40 (empat puluh) hari kerja yang dimulai dari 6 Januari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020 dengan hari kerja senin sampai dengan jumat atau menyesuaikan dengan tempat magang.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat kegiatan magang, tempat dan waktu kegiatan magang dan sistematika penulisan laporan kegiatan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang *e-commerce* dan transaksi digital.

BAB III : GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Padang yang meliputi sejarah singkat perusahaan, penjelasan mengenai logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, uraian tugas dan struktur organisasi perusahaan serta aktifitas yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini membahas dan menjelaskan tentang jenis layanan digital serta bagaimana prosedur transaksi digital pada PT Garuda Indonesia.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil-hasil pembahasan kegiatan magang yang dilakukan, dan saran yang dapat berguna bagi perusahaan demi kelangsungan perusahaan.

