

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian *full service carrier***

Menurut Undang-Undang No.1 tahun 2009 tentang penerbangan, *Full service carrier* adalah pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan secara maksimum berarti pelayanan diberikan secara penuh. Pelayanan tersebut mencakup pelayanan *pre-flight*, *in-flight*, dan *post-flight*. Sehingga pelayanan yang akan diterima oleh penumpang yakni termasuk pelayanan sebelum melakukan penerbangan (pelayanan reservasi, pelayanan pengaduan pelanggan, proses *check-in* yang mudah), ketika melakukan penerbangan (pengaturan tempat duduk, makanan dan minuman, musik, koran, majalah), dan setelah melakukan penerbangan (pengambilan bagasi, pemesanan hotel atau taksi). Di Indonesia terdapat dua maskapai yang melayani sistem penerbangan *full service carrier* yaitu Garuda Indonesia dan Batik Air. Kedua maskapai ini melayani rute penerbangan Nasional/Domestik dan Internasional.

#### **2.2 Sejarah Garuda Indonesia sebagai maskapai *full service carrier*.**

Berdiri sejak tahun 1949, awalnya Garuda Indonesia disebut dengan nama "*Indonesian Airways*" mulai beroperasi pertama kali pada 28 Desember 1949, terbang membawa Presiden Soekarno dari Yogyakarta ke Jakarta untuk menghadiri upacara pelantikannya sebagai Presiden Republik Indonesia Serikat (RIS) dengan nama Garuda Indonesian Airways, yang diberikan oleh Presiden Soekarno kepada perusahaan penerbangan pertama Indonesia. Seiring dengan

perkembangan ekonomi negara Indonesia setelah kemerdekaan, Garuda Indonesia akhirnya resmi ditunjuk sebagai salah satu Perusahaan Negara dengan modal 38 buah pesawat untuk penerbangan komersial tahun 1950.

Penerbangan jarak jauh Garuda Indonesia dimulai dari tahun 1956 dimana pada saat itu, Garuda Indonesia pertama kali membawa rombongan haji dari Indonesia ke Mekkah pada tahun 1956. Kemudian, penerbangan kembali diperluas hingga ke kawasan Eropa dengan tujuan Amsterdam tahun 1965. Garuda Indonesia terus meningkatkan kualitas layanannya dengan standar baru di industri penerbangan tanah air yang kini melayani sekitar 64 destinasi lokal maupun internasional, yang terdiri dari 44 kota di area domestik dan 20 kota di area internasional, untuk memperluas jangkauan layanan penerbangan internasional, maskapai penerbangan Garuda Indonesia juga turut bergabung secara resmi dengan aliansi maskapai global, yang disebut dengan *SkyTeam*. Sinergi dengan *SkyTeam* akhirnya membuat para penumpang pesawat Garuda Indonesia dapat menikmati perjalanan ke lebih dari 1.064 tujuan di 178 negara yang dilayani oleh semua maskapai penerbangan anggota SkyTeam yang dilengkapi dengan layanan 564 lounge di seluruh dunia., Garuda Indonesia semakin menguatkan layanan dan keberadaannya di kancah internasional dengan bergabung bersama *IATA (International Air Transport Association)* *International Operational Safety Audit (IOSA)* untuk menerapkan standar keamanan dan keselamatan yang setara dengan maskapai internasional besar anggota IATA lainnya sejak tahun 2008 lalu. Berikut layanan Garuda Indonesia

## 2.3 Layanan sebelum penerbangan/*pree-flight service*

### a) *First class Lounge*

*Lounge* yang terbaru ini merupakan bentuk perwujudan Garuda Indonesia untuk meningkatkan kualitas pengalaman para penumpang maskapai yang ingin merasakan kenikmatan *First class* setelah ditiadakan selama 28 tahun, kini telah dikembalikan untuk memberikan kesan "segala layanan yang dilakukan merupakan yang terbaik dari segala aspek yang ada di Indonesia". *Lounge* ini memiliki berbagai fasilitas yang berkelas dunia kualitasnya seperti, hidangan selamat datang yang terdiri dari minuman dan makanan, Wi-fi dan Spa selagi menunggu penerbangan dengan dibantu oleh *First class Assistant*

Disamping itu, penumpang juga dapat menikmati ketenangan sambil tidur dengan duduk di kursi panjang yang terletak di *quiet room* dan jika bersama sekeluarga, juga terdapat ruang keluarga. Garuda Indonesia sejak awal telah dirancang khusus untuk memberi kenyamanan penumpang. Apabila ingin melakukan hal lain, tersedia berbagai bahan bacaan, perpustakaan kecil, ruangan merokok, *pantry*, ruang sholat (Mushola), ruang perawatan bayi, dan toilet. Setelah menikmati kenyamanan *First class Lounge*, tentunya akan diantar menuju pesawat dengan keistimewaan menggunakan layanan prioritas pada saat *boarding* atau pada saat transfer dan transit sebagai bentuk layanan Garuda Indonesia *First class*

### **b) Business Class Lounge**

*Lounge* yang kedua, dalam *Lounge Business Class* terdapat beberapa gerai khusus dan fasilitas penunjang para penumpang seperti *business center*, *wireless internet connection*, *refreshing area*, *reflexology machine*, *shower*, *nursery room* dan ruang beribadah. Selain fasilitas, maskapai juga menyediakan menu makanan dan minuman untuk dinikmati oleh para penumpang. Setiap minggu, maskapai selalu menyajikan menu yang berbeda untuk mempromosikan berbagai variasi makanan Indonesia yang beraneka macam, untuk membuat penumpang lebih nyaman dalam menunggu dengan melengkapi gerai mini bar. Saat ini, Garuda Indonesia memiliki dua *Executive Lounge* yang berada di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan Bandara Internasional Ngurah Rai, *Executive Lounge* berlaku untuk penumpang kelas *Executive Class*, anggota GFF Platinum dan anggota GFF Gold

### **2.4 Layanan dalam penerbangan/in flight Service**

Pada tahun 2010, Garuda dalam rencana *Quantum Leap* yang salah satunya bertujuan untuk melakukan *re-branding*, mulai melakukan perbaikan layanan dalam kursi pesawat selama penerbangan jarak jauh maupun dekat dengan mendatangkan pesawat baru berkursikan nyaman nan empuk dan dilengkapi fasilitas AVOD (*Audio video on demand*) serta colokan listrik dalam memberikan kenyamanan dalam penerbangan untuk menyamakan kualitas fasilitas kursi dalam penerbangan dengan maskapai internasional kelas dunia seperti *Emirates*, *Etihad Airways* dan *Qatar Airways*. Garuda Indonesia juga memperkenalkan kursi baru dalam memberi kenyamanan penumpang dalam pesawat.

a) **Kelas utama/first class**



Gambar 2.1 Suasana Cabin Kelas utama

Suasana cabin pada pesawat Boeing 777-300ER, tersedia 8 kursi kelas utama dengan konfigurasi 1-2-1. Kabin kelas utama memiliki fasilitas yang mewah seperti:

1. *Sliding door* disetiap suite.
2. Kursi ergonomis yang dirancang secara optimal, dengan luas 82 inci dan lebar 22 inci yang dapat diubah menjadi tempat tidur datar (180°) dan dilengkapi dengan matras, selimut, bantal, dan lengkap dengan ottoman.
3. Meja yang bisa digunakan untuk menikmati hidangan menu yang disajikan.
4. *Seat control* dengan panel layar sentuh untuk kemudahan penggunaan.
5. Pembatas untuk *suite* pada lini tengah yang dapat disesuaikan untuk mempermudah percakapan dengan penumpang suite yang berada di sebelahnya.

6. In-flight entertainment dengan 23.5 inci *touch screen* LCD, dilengkapi dengan *remote control* dan *headphone* kedap suara.
7. Lemari penyimpanan pribadi.
8. Lampu baca pribadi.

**b) Kelas bisnis/*executive class***



Gambar 2.2 Suasana Cabin kelas bisnis

Terdapat beberapa fasilitas dari Executive Class, yaitu:

1. Flat-Bed seats yang memiliki ruang kaki 74" dan dapat disandarkan hingga 180 derajat dan dilengkapi dengan sandaran tangan 11 inci.
2. Layar sentuh LCD dengan AVOD di setiap kursi,
3. Colokan listrik di setiap kursi dan lampu baca pribadi.

Pada pesawat Boeing 747-400 dan Boeing 737 masih menggunakan kursi eksekutif lama. Boeing 747-400 memiliki ruang kaki 46"-48" dengan panjang kursi 16". Sementara di Boeing 737, termasuk seri -300, -400, -500, dan seri -800 terbaru memiliki ruang kaki 41" hingga 44" dengan panjang 19". Di beberapa pesawat, tersedia TV di setiap kursi.

c) **Kelas ekonomi/economy class**



Gambar 2.3 Suasana cabin kelas ekonomi

Tersedia di semua pesawat. Ruang kaki terdiri dari 30" hingga 35" tergantung jenis pesawat, dengan panjang kursi 17". Pesawat *Airbus A330-200*, *Airbus A330-300* dan *Boeing 737-800 NG* memiliki kursi kelas ekonomi yang lebih baru yang menawarkan layar sentuh LCD 9-inci dengan AVOD.

Makanan dan minuman ditawarkan tergantung lamanya penerbangan. Anggur dan bir juga ditawarkan dalam penerbangan internasional.

**2.5 Layanan Sesudah penerbangan /Post-flight service**

Layanan ini hanya berlaku bagi *First class* setelah turun dari pesawat. setelah tiba di tempat tujuan, masih akan dibantu oleh seorang asisten personal pesawat kelas satu Garuda Indonesia yang akan mengurus klaim bagasi dan proses imigrasi di negara tujuan, beserta satu mobil *limousine*, lengkap dengan *driver* yang akan siap mengantar ke hotel di negara tujuan.

## 2.6 Armada Garuda Indonesia

Saat ini, Armada Garuda Indonesia menggunakan pesawat Airbus A330-200; Airbus A330-300 dan Boeing 777-300ER untuk menerbangi rute Amsterdam, Asia Timur (China, Korea Selatan dan Jepang) dan Australia (Perth, Melbourne dan Sydney) kemudian, ATR 72-600, Boeing 737-800 dan Bombardier CRJ1000 NextGen digunakan untuk menerbangi rute domestik dan Regional. Terhitung pada tanggal 15 Juni 2015, armada Garuda Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Armada Garuda Indonesia

Pesawat	Beroperasi	Pesanan Pasti	Pesanan Pilihan	Kelas				Catatan
				F	B	E	Total	
ATR 72-600	8	17				70	70	Pesawat penghubung untuk Indonesia's Secondary City dan dioperasikan oleh Garuda Explore
Bombardier CRJ1000	15				12	84	96	Pesawat penghubung untuk Indonesia's Secondary City dan dioperasikan oleh Garuda Explore Jet PK-GRA menggunakan livery Skyteam
Airbus A330-200	11				36	186	222	Melayani rute domestik Indonesia dan Internasional menuju Singapura dan Hongkong
Airbus A330-300	5	13				215	251	Melayani rute Internasional menuju Melbourne, Sydney dan China serta Jepang
	6				42		257	
Airbus A350			30	TBA				Mendampingi Boeing 777-300ER dan Airbus A330 untuk operasional rute jarak jauh menengah
Boeing 737-800	80				12	144	156	PK-GFM memakai skema warna retro GIA 1951-1969, PK-GFN memakai skema warna retro GIA 1969-1985, PK-GEQ memakai skema warna retro GIA 1986-2009 dan PK-GMH menggunakan livery Skyteam
Boeing 737 MAX 8		50	30	TBA				Mengganti peran Boeing 737-800 NG secara bertahap
Boeing 777-300ER	6			8	38	268	314	Melayani rute jarak jauh ke Inggris dan Belanda
	1	3			26	367	393	Melayani rute Jepang dan Saudi Arabia
Boeing 787-9			30	TBA				Mendampingi Boeing 777-300ER dan Airbus A330 untuk operasional rute jarak jauh menengah
Total	137	144	30					