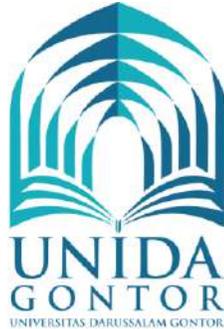


LAPORAN AKHIR MAGANG
PT. GARUDA INDONESIA BRANCH OFFICE SURABAYA
DIVISI NIAGA TIKET PENUMPANG DAN KARGO



DIAJUKAN OLEH

Hashfi Pandu Purnomo

402019511050

DOSEN PEMBIMBING

Bagaskara Sagita Wijaya, M.A

PROGRAM STUDI HUBUNGAN INTERNASIONAL
FAKULTAS HUMANIORA
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

2022

LAPORAN MAGANG
BISNIS PT. GARUDA INDONESIA DIVISI TIKET PENUMPANG DAN
NIAGA KARGO BRANCH OFFICE SURABAYA

Dipersiapkan dan Ditulis Oleh:
Hashfi Pandu Purnomo - 402019511050

Dipertanggung Jawabkan di Depan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
Pada Tanggal 4 Oktober 2022



Bagaskara Sagita Wijaya, M.A

NIY

Laporan Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Pembuktian Magang
Ponorogo, 4 Oktober 2022

Ketua Program Studi Hubungan Internasional



Novi Rizka Amalia, S.IP., M.A.

NIY. 150415

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkah nikmat-Nya yang tidak terhitung sehingga penulis dapat menyelesaikan program magang di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) klaster Pariwisata dan Pendukung PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW dan semoga kita mendapatkan syafaatnya dikemudian hari.

Penulis menyadari bahwa magang yang telah dilakukan selama kurang lebih 60 (enam puluh) hari ini, tidak cukup untuk menjadikan penulis sebagai individu yang dekat dengan masyarakat dan mampu menjadi *problem solver* bagi setiap permasalahan yang berkembang di dalamnya. Banyak pertanyaan yang belum bisa dijawab, banyak permasalahan yang belum bisa diselesaikan. Begitu pula dengan laporan magang ini, penulis harus mengakui bahwasanya laporan ini tidaklah cukup untuk menggambarkan apa yang telah didapatkan. Padanya masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya penulis sangat terbuka dengan berbagai bentuk kritik dan saran untuk menjadikan laporan magang ini menjadi lebih baik.

Kemudian, kepada setiap pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak dalam suksesnya magang ini:

1. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun, terutama do'a yang terus mengalir tiada henti-hentinya;
2. Kepada Bapak Rektor Universitas Darussalam Gontor al-Ustadz Prof. Dr. Hamid Fahmi Zarkasyi, M.A.Ed. M.Phil. Bapak Dekan Fakultas Humaniora al-Ustadz Dr. Mohamad Latief, M.A, dan Ibu Ketua Program Studi Hubungan Internasional al-Ustadzah. Novi Rizka Amalia, S.IP., M.A. Mereka adalah sosok penting yang selalu mengayomi dan membimbing kami dalam setiap pembelajaran di UNIDA Gontor;

3. Kepada Bapak Kemas Nomadiar dan Bambang Murcito selaku manajer sales juga pembimbing lapangan yang tidak kenal lelah mengajarkan hal-hal baru serta mendorong untuk terus maju meraih keinginan;
4. Kepada al-Ustadz Bagaskara Sagita Wijaya, M.A. selaku dosen pembimbing magang yang tidak bosan untuk memberikan arahan dan evaluasi dalam proses magang ini;
5. Kepada segenap dosen, staf, dan karyawan di UNIDA Gontor, khususnya Prodi HI UNIDA Gontor yang selalu mendorong kami selaku mahasiswa untuk maju dan berkarya sampai titik ini dan titik-titik berikutnya dikemudian hari;
6. Kepada seluruh pegawai dan manajer di PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya yang telah menerima penulis dengan baik selama program magang di sana;
7. Teman-teman mahasiswa Prodi HI UNIDA Gontor yang selalu mendukung satu sama lain demi kelancaran selama magang di Surabaya.

Penulis ucapkan ribuan terima kasih, karena tanpa dukungan dan bantuan kalian, keberhasilan ini hanyalah angan-angan belaka.

Akhirnya, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat memberi manfaat untuk banyak pihak, baik dari segi pengalaman, pengetahuan, peluang dan kesempatan yang ada di instansi ini. Kemudian bisa menjadi bahan pertimbangan untuk menggali pengalaman kerja lebih banyak pada PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya di lain waktu juga di pusat nanti

Ponorogo, 4 Oktober 2022

**PENILAIAN PRAKTEK KERJA NYATA
DI DAERAH/INSTANSI/PERUSAHAAN/LEMBAGA TEMPAT MAGANG**

Nama & NIM : 402019511050 Hashfi Pandu Purnomo

Nama & Alamat PKN : PT Garuda Indonesia Branch office
surabaya Jalan Tunjungan no 29

Pembimbing Lapangan : Bambang Murtito

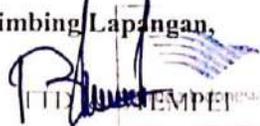
Lama PKN : 2 bulan

NO.	ITEM EVALUASI	NILAI
1.	Etos kerja di lapangan	95
2.	Pelaksanaan dan tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan	95
3.	Kemampuan bekerja dalam tim	95
4.	Kemampuan melakukan inisiatif dalam pekerjaan	95
5.	Kemampuan memberikan ide-ide kreatif	95
6.	Kehadiran di lokasi magang	95
TOTAL NILAI		570

*Nilai dalam Bentuk angka 1 – 100

Surabaya....., 26. Agustus 2022

Pembimbing Lapangan,



 (... Bambang Murtito ...)
 NIP/NRP.

**PENILAIAN PRAKTEK KERJA NYATA
DI DAERAH/INSTANSI/PERUSAHAAN/LEMBAGA TEMPAT MAGANG**

Nama & NIM : 402019511050 Hashfi Pandu Purnomo
 Nama & Alamat PKN : PT Garuda Indonesia Branch Office.
 Surabaya, Jalan Tuntungan no 29

 Pembimbing Lapangan :
 Lama PKN : 2 bulan

NO.	ITEM EVALUASI	NILAI
1.	Etos kerja di lapangan	95
2.	Pelaksanaan dan tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan	95
3.	Kemampuan bekerja dalam tim	95
4.	Kemampuan melakukan inisiatif dalam pekerjaan	90
5.	Kemampuan memberikan ide-ide kreatif	90
6.	Kehadiran di lokasi magang	100
TOTAL NILAI		565

*Nilai dalam Bentuk angka 1 – 100

Surabaya, 25 Agustus 2022

Pembimbing Lapangan,

(Handwritten Signature)

(527650 / Hanus Monadian)
NIP/NRP.

**NILAI FINAL LAPANGAN/SURVEI/MAGANG
PRAKTEK KERJA NYATA
DI DAERAH/INSTANSI/PERUSAHAAN/LEMBAGA TEMPAT MAGANG**

Nama Tempat PKN : PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk
Branch Office Surabaya.

Pembimbing Lapangan : kemas nomadiar

Lama PKN : 2 (dua) bulan

$$\text{Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Total Nilai}}{6} = \frac{565}{6} = \underline{\underline{94,16}}$$

**NILAI FINAL LAPANGAN/SURVEI/MAGANG
PRAKTEK KERJA NYATA
DI DAERAH/INSTANSI/PERUSAHAAN/LEMBAGA TEMPAT MAGANG**

Nama Tempat PKN : PT. Garuda Indonesia

Pembimbing Lapangan : Bambang Murcito

Lama PKN : 2 Bulan

$$\text{Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Total Nilai}}{6} = \frac{570}{6} = \underline{\underline{95}}$$

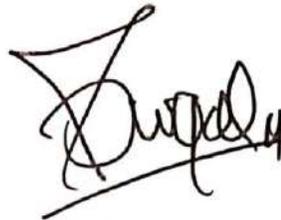
FORM PENILAIAN

DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN

No.	Nama (Nomor Induk Mahasiswa)	Fakultas/ Prodi	Proposal/ Persiapan	Operasional	Laporan	Seminar Kegiatan Magang	Jumlah
1	Hashfi Pandu Purnomo 402019511050	Humaniora/ Hubungan Internasional					A-

Ponorogo, 4 Oktober 2022

Dosen Pembimbing Lapangan



Bagaskara Sagita Wijaya, M.A
NIY.

DAFTAR ISI

BAB I.....	10
PENDAHULUAN	10
A. Latar Belakang	10
B. Tujuan Magang	11
C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	12
BAB II	13
DESKRIPSI UMUM.....	13
A. Sejarah Singkat Perusahaan	13
B. Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan	14
C. Visi, Misi dan Tujuan perusahaan	15
BAB III	18
DESKRIPSI KHUSUS	18
A. Profil Bagian Niaga Tiket Penumpang & Kargo PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya	18
1. Profil	18
2. Struktur	20
BAB IV.....	21
HASIL LAPORAN MAGANG	21
A. Laporan Kegiatan Harian	21
B. Manfaat Kegiatan Magang	33
C. Tiga Pilar Magang	33
BAB V	35
KESIMPULAN.....	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Magang merupakan sebagian bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan dilembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja yang lebih berpengalaman dalam proses produksi barang dan atau jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu.¹ Selain itu magang juga merupakan proses mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan problem nyata di sekitar. Selama proses magang, mahasiswa mempelajari dan memahami banyak hal yang terjadi di dunia kerja dengan berinteraksi langsung dengan fenomena yang terjadi di lapangan kerja.

Diawali pada bulan Juli 2022, penulis berkesempatan melaksanakan magang di BUMN klaster Pariwisata dan Pendukung PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya, salah satu Badan Usaha penting yang dimiliki oleh negara. Perusahaan tersebut mengembangkan salah satu perekonomian di Indonesia dan kerjasama lainnya terutama di wilayah Internasional dimana sesuai dengan posisi penulis ditempatkan.

Selama 2 bulan program magang di Branch Office Surabaya, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan hal-hal baru yang tidak sepenuhnya didapatkan di bangku perkuliahan. Seperti halnya proses Marketing Tiket dan Niaga Kargo melalui berbagai kegiatan seperti Forum Diskusi bersama manajer sales, *Discussion session*, bertemu dengan Forwarder Internasional, visitasi Panitia Penyelenggara Umrah dan Haji (PPUH), Kajian Mandiri, dan hal-hal lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Selama program magang ini, penulis diterima dan dibimbing dengan baik oleh para pegawai dan manajer di lingkungan kerja BO Surabaya. Hal ini terbukti

¹ Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. Per.22/Men/IX/2009 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri.

di keseharian penulis, para pegawai dan manajer sangat terbuka dalam permasalahan, tegas dalam membimbing dan tak sungkan untuk mengajari hingga semuanya berjalan dengan baik. Tidak jarang penulis dilibatkan untuk membantu dalam beberapa kegiatan penting yang terkait dengan pengembangan bisnis niaga tiket penumpang dan Kargo. Proses magang selama dua bulan tersusun di dalam laporan magang ini. Penulis berharap agar semua pihak yang terkait dalam program magang ini dapat saling mendapatkan pengalaman yang berarti dan dapat meningkatkan SDM mahasiswa selaku subjek atau pelaku magang.

B. Tujuan Magang

Bagi Prodi Hubungan Internasional Darussalam Gontor, program magang ditetapkan sebagai salah satu pengabdian yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswanya. Adapun tujuan program magang ini sebagai berikut;

1. Melaksanakan kurikulum yang berlaku di Universitas Darussalam Gontor dan Program Studi Hubungan Internasional.
2. Sebagai sarana menjalin kerjasama antara Universitas Darussalam Gontor sebagai lembaga penyedia sumber daya manusia dan lembaga/instansi terkait sebagai lembaga penyerap sumber daya manusia.
3. Membiasakan mahasiswa dengan dunia kerja nyata yang sesuai dengan bidang keilmuan yang mahasiswa tekuni dan ketertarikan mahasiswa dengan isu tertentu.
4. Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan teori atau konsep yang telah didapat di bangku kuliah pada instansi, perusahaan atau organisasi dan memperoleh gambaran nyata pelaksanaan di lapangan kerja.
5. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menganalisis kegiatan serta persoalan yang berhubungan dengan konsentrasinya di instansi, perusahaan atau organisasi.

Selama program magang, mahasiswa dituntut untuk mengikuti seluruh kegiatan yang ditugaskan oleh pihak instansi. Tugas tersebut berkaitan dengan administrasi kantor, surat menyurat, perencanaan, pelaksanaan kegiatan, logistik, dan lain-lain.

Dengan demikian, mahasiswa diharapkan dapat merasakan situasi dan pola bekerja yang nyata sesuai dengan instansi terkait.

Pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja semakin terbuka saat mengikuti program magang ini. Individu setiap mahasiswa akan lebih berkembang jika berinteraksi langsung dengan situasi yang ada di lapangan. Mahasiswa yang sebelumnya banyak menghabiskan waktu di kelas, perpustakaan, dan organisasi, yang cenderung kepada pengembangan diri, di dunia kerja mereka akan memasuki situasi dimana mereka akan menemukan hal-hal yang identik dengan senioritas, tekanan atasan, *deadline*, kelangsungan instansi, lembur, kepentingan, ketepatan waktu, kompromi dan lain sebagainya. Sehingga pengalaman yang pernah mereka rasakan saat magang akan memberi rangsangan terhadap dunia kerja yang akan mereka tentukan di masa mendatang.

C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan magang ini dilaksanakan dalam waktu 2 bulan terhitung mulai tanggal 01 Juli sampai dengan 31 Agustus 2022. Penempatan magang kali ini berada di BUMN PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya bagian Pengembangan Bisnis Niaga Penumpang dan Kargo. Branch Office PT Garuda Indonesia ini terletak di Jl. Tunjungan No.29, Genteng, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, Provinsi Jawa timur (60275).

BAB II

DESKRIPSI UMUM

A. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. atau dikenal sebagai Garuda Indonesia adalah Maskapai Penerbangan milik Negara di Indonesia, yang berkantor pusat di Bandar udara Internasional Soekarno–Hatta. Maskapai ini adalah suksesor dari KLM Interinsulair Bedrijf. Garuda Indonesia merupakan anggota SkyTeam satu satunya di Indonesia dan Maskapai Terbesar kedua di Indonesia setelah Lion Air. Garuda Indonesia mengoperasikan penerbangan berjadwal ke sejumlah destinasi meliputi Benua Asia, Eropa, dan Australia dari Jakarta, serta kota fokus, maupun kota lain untuk penerbangan Haji. Maskapai ini adalah satu-satunya maskapai dari Indonesia yang terbang ke wilayah Eropa, Oseania dan Amerika.

Pada 21 Desember 1949 dilaksanakan perundingan lanjutan dari hasil KMB antara pemerintah Indonesia dengan maskapai KLM mengenai berdirinya sebuah maskapai nasional. Presiden Soekarno memilih dan memutuskan “Garuda Indonesian Airways” (GIA), maka lahirlah sebagai nama maskapai ini.

Dalam mempersiapkan kemampuan staf udara Indonesia, maka KLM bersedia menempatkan sementara stafnya untuk tetap bertugas sekaligus melatih para staf udara Indonesia. Karena itulah pada masa peralihan ini Direktur Utama pertama GIA merupakan orang Belanda, Dr. E. Konijneburg. Armada pertama GIA pertama pun merupakan peninggalan KLM-IIB.²

Sehari setelah pengakuan kedaulatan Republik Indonesia (RI) oleh Belanda, yaitu tanggal 28 Desember 1949, dua buah pesawat Dakota (DC-3) berangkat dari bandar udara Kemayoran, Jakarta menuju Yogyakarta untuk menjemput Soekarno dibawa kembali ke Jakarta yang sekaligus menandai perpindahan kembali Ibukota

² Perusahaan Garuda Indonesia. 2021. *Profil Company, About Garuda Indonesia*. Dari <http://www.garuda-indonesia.com/id/en/corporate-partners/company-company-profile/about/index>

RI ke Jakarta. Sejak saat itulah GIA terus berkembang hingga dikenal sekarang sebagai Garuda Indonesia.

Setahun kemudian, di tahun 1950, Garuda Indonesia menjadi perusahaan negara. Pada periode tersebut, Garuda Indonesia mengoperasikan armada dengan jumlah pesawat sebanyak 38 buah yang terdiri dari 22 DC-3, 8 Catalina kapal terbang, and 8 Convair 240. Armada Garuda Indonesia terus bertambah dan akhirnya berhasil melaksanakan penerbangan pertama kali ke Mekah membawa jemaah haji dari Indonesia pada tahun 1956. Tahun 1965, penerbangan pertama kali ke negara-negara di Eropa dilakukan dengan Amsterdam sebagai tujuan terakhir.

Logo Perusahaan



Gambar 1. Sumber: Company Profile.³

B. Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan

Melihat kedudukan, Tugas, dan Fungsi PT Garuda Indonesia menyelenggarakan urusan bisnis di bidang BUMN, untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Pembinaan badan usaha milik negara tersebut termasuk pembinaan entitas yang dikendalikan oleh BUMN baik secara langsung maupun tidak langsung sesuai ketentuan. Adapun fungsi PT Garuda Indonesia adalah sebagai berikut⁴:

1. Mengadakan pemupukan pendapatan dan keuntungan
2. Memberikan sumbangan bagi perkembangan pembangunan Negara

³ Sumber gambar, <https://www.garuda-indonesia.com/id/en/index>

⁴ Budiyanto. *Peran Public Relation PT. Garuda Indonesia Dalam Sosialisasi Pesawat AIRBUS A330-200 Kepada Pelanggan*. 2010. Hal 33-36.

3. Menyelenggarakan usaha pengangkutan udara yang berkualitas baik dalam maupun luar negeri
4. Melakukan tugas penunjang dan tugas lain yang berhubungan dengan tugas pokok pengangkutan udara
5. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan pesawat terbang
6. Meningkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus
7. Mengembangkan sumber daya manusia dan infrastruktur organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan produktifitas sumber daya dalam persaingan global
8. Menjalin kemitraan dengan swasta, koperasi, dan pengusaha golongan ekonomi lemah (mitra binaan Garuda)
9. Berpartisipasi aktif dalam referensi kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan usaha atau bisnin PT. Garuda Indonesia

C. Visi, Misi dan Tujuan perusahaan

Visi, Misi, dan Tujuan PT Garuda Indonesia adalah sebagai berikut⁵;

1. Visi

Visi dari PT Garuda Indonesia adalah

- a) Menjadi perusahaan penerbangan terdepan di Asia dengan membangun image berdasarkan kualitas yang tinggi atas pelayanan dan reservasi serta rasionalisasi rute network dengan tidak menerbangi lagi rute-rute yang tidak menguntungkan serta mengevaluasi dan mengembangkan rute-rute baru yang menguntungkan.
- b) Menjadi kelompok penerbangan berkelanjutan dengan menghubungkan Indonesia dan luarnya saat memberikan perhotelan Indonesia” ***“TO BECOME A SUSTAINABLE AVIATION GROUP BY CONNECTING***

⁵ Wicaksono. *Pengaruh experiential marketing & Emotional Branding Terhadap Repurchase melalui Brand Trust*. 2017. Hal 60-71.

INDONESIA AND BEYOND WHILE DELIVERING INDONESIAN HOSPITALITY”⁶

2. Misi

Upaya untuk mewujudkan visi ini adalah misi perusahaan yaitu:

- a) Memberikan pelayanan jasa angkutan udara berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa yang terintegrasi dengan perdagangan, transportasi dan industri melalui pengelolaan secara profesional.
- b) Memupuk keuntungan dengan menyelenggarakan jasa usaha pengangkutan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain baik didalam negeri maupun ke dan dari luar negeri serta kegiatan lain yang berhubungan dengan bidang usaha pengangkutan udara.
- c) Melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah di bidang pembangunan dan ekonomi nasional pada umumnya, khususnya dibidang jasa pengangkutan udara dan bidang lainnya yang terkait.
- d) Memperkuat fundamental bisnis melalui pertumbuhan pendapatan yang kuat, implementasi kepemimpinan biaya efektifitas organisasi, dan penguatan sinergi kelompok selama fokus pada standar tinggi keselamatan & pengembangan oleh pelanggan” ***“STRENGTHENING BUSINESS FUNDAMENTAL THROUGH STRONG REVENUE GROWTH, COST LEADERSHIP IMPLEMENTATION, ORGANIZATION EFFECTIVENESS AND GROUP SYNERGY REINFORCEMENT WHILE FOCUSING ON HIGH STANDARD OF SAFETY AND CUSTOMER-ORIENTED SERVICES DELIVERED BY PROFESSIONAL & PASSIONATE EMPLOYEES”⁷***

⁶ Ibid

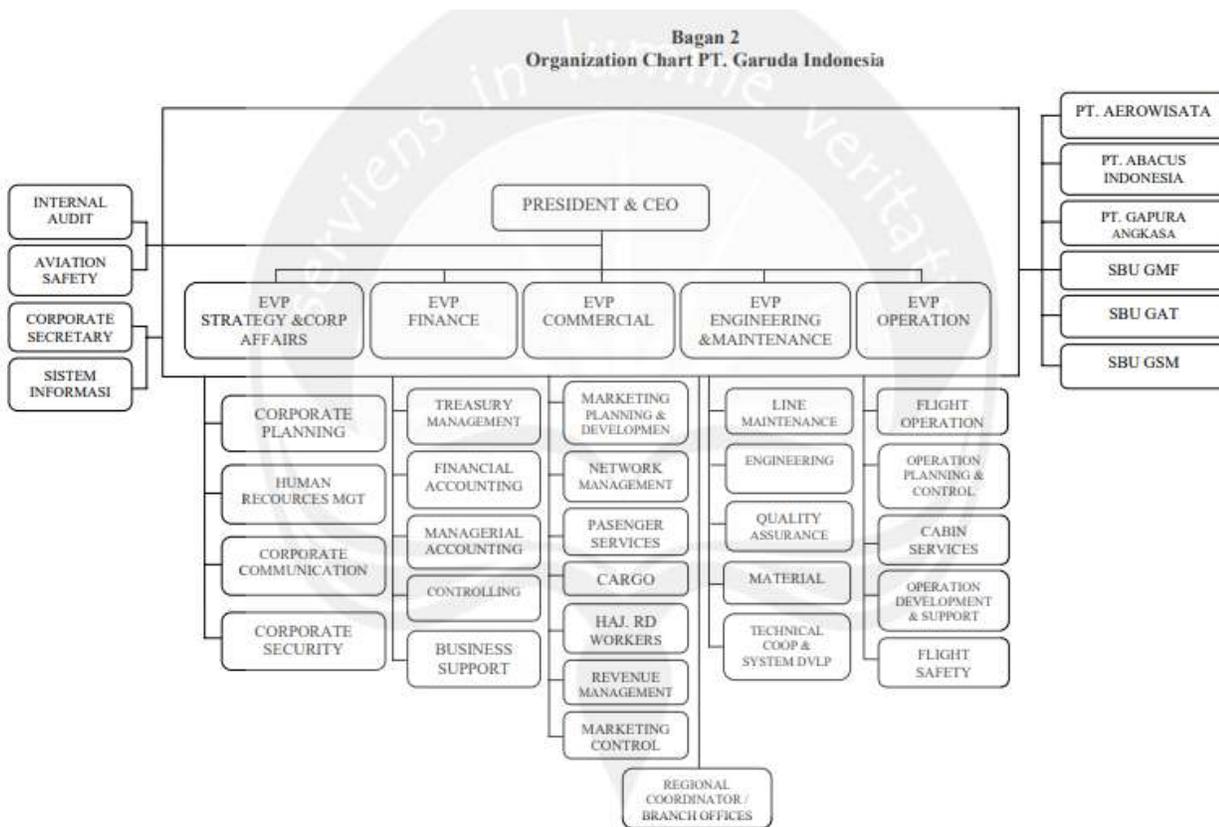
⁷ Ibid

3. Tujuan

Melihat tujuan dari perusahaan Garuda Indonesia yakni membawa bendera bangsa (flag Carrier) Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang profesional.

4. Struktur Perusahaan PT Garuda Indonesia.

Adapun Struktur yang dibentuk adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Sumber: Company Profile Garuda Indonesia.⁸

⁸ Sumber gambar, Wicaksono, *Company profile Garuda Indonesia, Pengaruh experiential marketing & Emotional Branding Terhadap Repurchase melalui Brand Trust.* 2017

BAB III

DESKRIPSI KHUSUS

A. Profil Bagian Niaga Tiket Penumpang & Kargo PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya.

1. Profil

- (1) Peserta magang berada di bawah pengawasan General Manager dan Manager Penumpang dan manager kargo
- (2) Peserta magang dan para pegawai dikoordinir dan dipimpin oleh Manager tiket penumpang (PAX) dan Manager kargo.

Dibulan pertama penulis diberi kesempatan untuk mempelajari unit kargo dibawah pengawasan manager kargo untuk mengetahui apa saja yang menjadi elemen pendapatan (revenue) dalam kargo dan beberapa PIC yang bertanggung jawab juga menganalisa data produk dan komoditas kargo

Unit Kargo terdiri dari beberapa PIC diantaranya:

- a. PIC Analisa Kargo Domestik: Person In Case yang menganalisa data produk komoditas kargo rute domestik, menghitung kalkulasi pendapatan penjualan kargo rute domestik
- b. PIC Analisa Kargo Internasional: Person In Case yang menganalisa data produk komoditas kargo rute internasional, menghitung kalkulasi pendapatan penjualan kargo rute internasional
- c. PIC Cargo Service Center Domestik: Person In Case yang menjadi Frontliner kargo dan berhadapan langsung dengan pelanggan untuk reservasi kargo rute domestik
- d. PIC Cargo Service Center Internasional: Person In Case yang menjadi Frontliner kargo dan berhadapan langsung dengan pelanggan untuk reservasi kargo rute internasional.

Dibulan kedua penulis diberi kesempatan untuk mempelajari unit penumpang dibawah pengawasan manager penumpang untuk mengetahui apa saja yang menjadi elemen pendapatan (revenue) perusahaan di unit penumpang dan beberapa PIC yang bertanggung jawab juga mengawasi penambahan dan pengurangan dalam jumlah penumpang, analisa rute, data marketing rute domestik dan internasional

Unit Penumpang (PAX) terdiri dari beberapa PIC (Person In Case):

- a. PIC Marketing: Person In Case Marketing mempunyai tugas melaksanakan tugas diantaranya Mempromosikan Frekuensi penerbangan, rute penerbangan, bagasi, seat; membuat analisa

marketing satu tahun kedepan, menjalin dan mengajukan kerjasama dengan mitra dan agen; memberi informasi jadwal penerbangan dan frekuensi penerbangan.

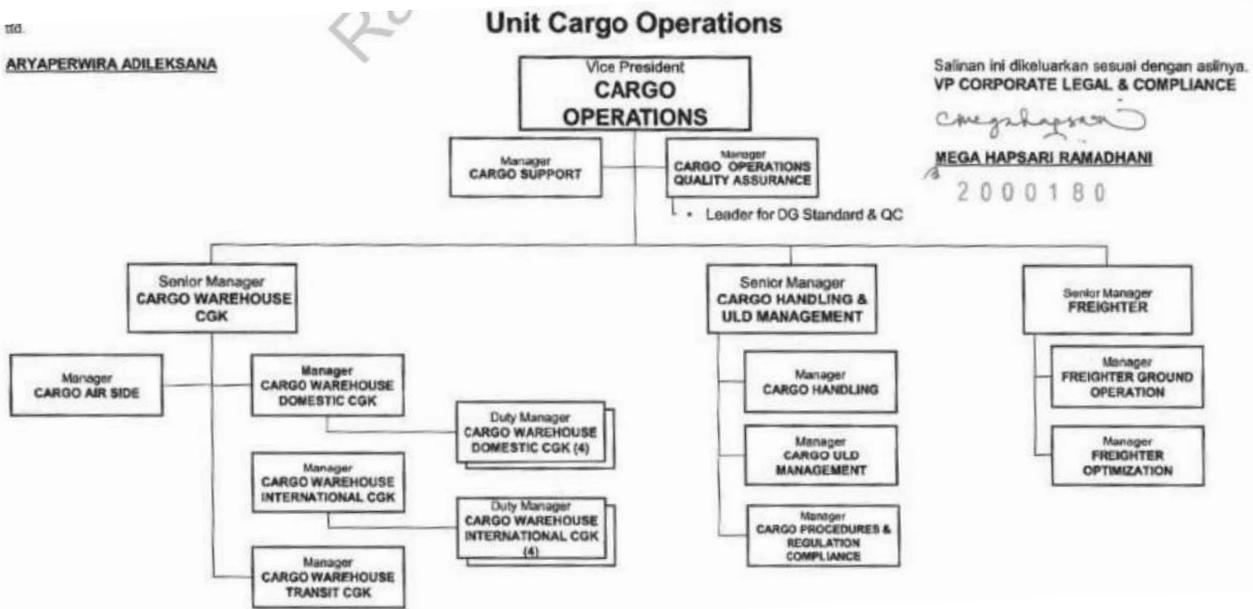
- b. PIC GASO (Garuda Indonesia Sales Office): Person In Case GASO mempunyai tanggung jawab mengawasi penjualan tiket di berbagai kantor yang berhadapan dengan pelanggan untuk membeli tiket, reschedule tiket, booking & refund tiket ditempat penjualan tiket di bandara dan city ticketing office.
- c. PIC Rute: Person In Case mempunyai tugas mengawasi rute pulang pergi. dan bertanggung jawab terhadap Analisa market; Memberikan info tentang ketersediaan seat; memantau performance flight bisa maksimal supaya mendapat keuntungan.
- d. PIC Coorporate: Unit Person In Case yang menangani tipe penumpang yang melakukan perjalanan dinas dengan pembiayaan dari perusahaan, mencari corporate baru untuk di ajak kerjasama dengan perusahaan, dan mengajukan kerja sama perusahaan di area Surabaya yang bersifat kedinasan.
- e. PIC Agency: Person In Case ini mempunyai tugas mengawasi saluran penjualan tiket garuda penjualan non direct channel garuda yang bekerjasama dengan pihak ketiga kepada Travel Agent.
- f. PIC Middle East: Person In Case yang bertanggung jawab menangani aktivasi sales haji dan umroh, membuat laporan market share middle east untuk umroh, kemudian membuat data kompetitor, dan Melakukan visitasi Panitia penyelenggara Umroh dan Haji (PPUH) regional jawa timur

Penulis tidak hanya belajar dan bertanya kepada para pegawai, adapun pertanyaan lain yang lebih umum bahkan khusus penulis tidak sungkan untuk bertanya dan berdiskusi dengan Manager bahkan kepada General Manager untuk mengetahui pengetahuan yang lebih spesifik mengenai perusahaan, namun penulis diharuskan untuk meminta izin untuk berdiskusi dan melihat keluangan waktu dan menyesuaikan.

2. Struktur



Gambar 3. Struktur Direktur Niaga. Sumber: Cargo Handling Book⁹



Gambar 4. Struktur Kargo. Sumber: Cargo Handling Book¹

BAB IV

HASIL LAPORAN MAGANG

A. Laporan Kegiatan Harian

Progres dan aktifitas penulis selama dua bulan program magang berlangsung, sepenuhnya dibawah pengawasan pembimbing lapangan. Adapun kegiatan selama program magang di bagian Pessenger (PAX) dan Cargo dilampirkan sebagai berikut:

No	Waktu Pelaksanaan Kegiatan	Bentuk Kegiatan	Sasaran Kegiatan	Hasil Program
1	Ahad, 3 Juli 2022	Pemberangkatan ke lokasi Magang	Survey Tempat Magang.	Mempersiapkan Kesiapan peserta magang lahir dan batin
2	Senin, 4 Juli 2022	Pengenalan Kode Penerbangan (Three Letter Code)	Mempelajari Code Penerbangan (Three Letter Code)	<p>Three Letter Code adalah kode bandara yang berupa 3 huruf berbeda sesuai dengan domisili bandara. Setiap bandara memiliki kode masing-masing yang ditetapkan oleh IATA (International Air Transport Association).</p> <p>- Singkatan dari tiga huruf kapital tersebut merupakan petunjuk agar orang tau tujuan pesawat tersebut, tetapi ada beberapa Three Letter code yang singkatan hampir sama dengan daerah tersebut contohnya adalah BPN = Balikpapan, dari singkatan itu orang yang awam akan hal tersbut pasti berfikir kenapa tidak jadi BLK saja atau BKP jadi mudah orang mengetahui bahwa itu adalah</p>

				wilayah Balikpapan
		Mempelajari Direct Flight Kargo Tujuan Surabaya (Domestik)	Mengetahui jalur penerbangan kargo tujuan Surabaya (Domestik)	Rute Direct Flight Kargo Origin Surabaya: SUB-CGK, SUB-KOE, SUB-AMI, SUB-DPS
3	Selasa, 5 Juli 2022	Mempelajari Produk & Komoditas Kargo	Mengetahui Produk dan Komoditi yang dapat di angkut (Load) ke pesawat terbang	<p>- Live Animal (AVI) adalah hewan-hewan hidup yang dikirim melalui pesawat udara seperti anak ayam, burung, kucing, anjing dll.</p> <p>- Human Remain (HUM) adalah jenazah manusia. HUM dibagi menjadi dua yaitu :Uncremated in coffin dan Cremated</p> <p>- Perishable goods (PER) adalah barang – barang yang mudah sekali rusak, hancur, atau busuk, seperti buah-buahan, sayuran, daging, ikan dll.</p>

				<p>- Valuable goods (VAL) adalah barang-barang yang memiliki nilai yang tinggi atau barang-barang berharga seperti emas, intan, berlian, bank note, dore dll</p> <p>- Strongly smelling goods yaitu barang yang memiliki bau yang sangat menyengat seperti durian, minyak wangi, minyak kayu putih.</p> <p>- Live Human Organ (LHO) adalah barang-barang yang berupa organ tubuh manusia yang masih berfungsi seperti bola mata, ginjal, hati.</p> <p>- Diplomatic Pouch (DIP) yaitu barang-barang kiriman diplomatik.</p> <p>- Dangerous goods adalah barang-barang kiriman yang berbahaya dan dapat menyebabkan kerusakan pada lingkungan, manusia dan keselamatan penerbangan, jenis-jenis dangerous goods antara lain : Explosive Goods, Gasses, Flammable Liquids, Flammable Solids, Oxidizing Substances, Organic peroxide, Toxic, Infectious substances, Radioactive Materialm Corrosives, Miscellaneous Dangerous goods</p>
4	Rabu- Jum'at, 6-8 Juli 2022	Mempelajari e- book Cargo Handling Manual	Mengetahui Gambaran dan Standarisasi Penanganan	- Basic Cargo Handling Manual: Mempelajari standarisasi penanganan cargo

			Kargo	<p>- Special Shipment loading priorities: Aircraft on ground spares Garuda Indonesia, Human remain, live animal, perishable, valuable</p> <p>- General cargo loading priorities: premium product, valuable, Ex Offload confirmed booking, mail, general cargo</p>
5	<i>Senin-Kamis, 11 Juli- 14 Juli 2022</i>	<i>Izin Kepada perusahaan dikarenakan bertepatan dengan Ujian Tengah Semester (UTS) kampus</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>
6	Jum'at, 15 Juli 2022	Mempelajari Kasus & permasalahan yang menghambat Bisnis pengiriman kargo maskapai	Mengetahui Kasus & permasalahan penghambat jalannya Bisnis Kargo maskapai	<p>Mengetahui hambatan seperti ketertinggalan kargo, muatan penuh dalam satu warehouse, rusaknya barang.</p> <p>Mengetahui kecurangan dalam loading kargo.</p>
7	Senin, 18 Juli 2022	Mempelajari persyaratan dalam Loading Kargo	Memiliki tujuan dan goal yang jelas dan tidak keteteran	Adanya persyaratan resmi seperti labelling, perlengkapan dokumen dan standarisasi volume kargo
8	Selasa, 19 Juli 2022	Mempelajari Basic Cargo bersama Manager Kargo	Mengetahui & membuka wawasan lebih luas tentang basic cargo secara Intensive	<p>Di china terdapat pasar Indonesia yang menjual produk dan hasil alam Indonesia.</p> <p>Strategi: melakukan ekspansi ke rute yang di miliki atau tidak.</p> <p>Pengaruh kualitas layanan garuda Indonesia</p>

			<p>Pengaruh persepsi harga, brand atau merk perusahaan, terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>- Kendala:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Persaingan harga antara pt garuda dengan other airland OC,2. Ketersediaan space3. Pelayanan garuda Indonesia TEAM GARUDA.(responsive atau tidak)4. Monitoring. <p>- Solusi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Memberi harga promo, garuda punya strategi. Garuda memberikan harga murah dengan catatan pelayanan harus benar benar bagus.
--	--	--	---

				<p>2. Tergantung dari garuda. Garuda lebih ke skema hardblok, customer di tawarkan skema hardblock, skema hardblock adalah apabila customer melakukan skema hardblock space utk mengamankan space agar tidak di geser oleh kargo lain, house hold: barang yang di ekspor kebutuhan rumah tangga. Komoditi ada banyak, ada ikan, ada house hold, kepiting udang, general kargo, kain, kulit, elektronik, tapi tujuan hongkong bukan hanya house hold, buah buahan, hasil alam mengunci skema untuk melakukan hardblock space.</p> <p>3.. Ketika customer melakukan koordinasi, harus responsive, memenuhi kebutuhan customer. contoh customer minta update informasi terkait jadwal, space, harga, loading unloading.</p> <p>4. Memberikan layanan dengan memonitor cargo, posisi dan informasi sampai tempat tujuan dengan aman.</p>
9	Rabu, 20 Juli 2022	Mempelajari Pemasaran produk	Mengetahui basic pemasaran dengan produk Knowledge (5 W 1 H)	Materi khusus bersama manager penumpang tentang pemasaran produk dan mengembangkannya

10	Kamis, 21 Juli 2022	Mempelajari Ekpedisi muatan Pesawat Terbang (EMPU) dan Regulated Agen	Mengetahui Jumlah EMPU & Regulated Agen yang berada di Bandara Surabaya	Melihat, mempelajari, dan memantau secara langsung proses kerjasama dan pengunjungan suatu gudang
11	Jum'at, 22 Juli 2022	Mengunjungi Forwader / Keagenan Internasional.	Mengetahui Gambaran kasus dan metode diplomasi bisnis antara keagenan Internasional dengan manager maskapai dalam penanganan penjualan rute kargo internasional	Mengetahui banyaknya forwader export maupun impor yang ada di Surabaya Mengetahui Diplomasi bisnis Penawaran kargo kepada forwarder Internasional dan menjalin hubungan yang baik dalam berbisnis
12	Senin, 25 Juli 2022	Mempelajari unit Cargo Service Center (CSC)	Mengetahui Cargo Service Center (CSC) sebagai frontliner dalam pelayanan kargo, juga menjalin Kerjasama Kargo Antar (KSO)	Mempelajari tentang cara reservasi secara langsung kepada customer Mempelajari tentang sistem ALTEA Mempelajari penanganan cargo yang di terima secara langsung dari customer untuk rute domestik maupun internasional
13	Selasa, 26 Juli 2022	<i>Izin kepada perusahaan dikarenakan sakit</i>	<i>Nihil</i>	<i>Nihil</i>
14	Rabu, 27 Juli 2022	Mempelajari perhitungan volume kargo sesuai Standar penerbangan	Mengetahui standarisasi hitung kuantitas Volume dan muatan kargo.	Rumus yang digunakan untuk pengiriman barang domestik & internasional via udara adalah: Panjang (cm) X Lebar (cm) X Tinggi (cm) : 6.000 Contoh :

				Barang dengan panjang 100 cm, lebar 100 cm dan tinggi 100 cm, maka memiliki berat volumetrik : $100 \times 100 \times 100 / 6.000 = 166.66 \text{ Kg}$ atau 167 kg.
15	Kamis, 28 Juli 2022	Mempelajari bagian pesawat (Air craft)	Mengetahui bagian pesawat (kompartemen) untuk mengetahui muatan kargo sesuai kompartemen pesawat.	Mengetahui bagian pesawat (kompartemen) untuk mengetahui muatan kargo sesuai kompartemen pesawat. - Bagian Kompartemen Pesawat ada bagian forward, After, kemudian ada bulk - Mempelajari jenis jenis pesawat penumpang, ciri ciri, serta bentuknya
		Ujian Menghitung volume kargo	Mengetahui Praktik menghitung volume secara manual	Mengimplementasikan hasil pembelajaran perhitungan kargo pesawat secara manual
16	Jum'at, 29 Juli 2022	Mempelajari Sistem Reservasi/ booking cargo pada komputer (Rute domestik)	Mengetahui sistematis reservasi/ booking cargo secara cepat dalam komputer	Mengimplementasikan hasil pembelajaran perhitungan kargo pesawat di dalam sistem komputer rute domestik
17		Mempelajari Sistem Reservasi/ booking cargo pada komputer (Rute Internasional / Expor)	Mengetahui sistematis reservasi/ booking cargo secara cepat dalam komputer	Melihat Gambaran reservasi cargo rute Internasional

18	Senin, 1 Agustus 2022	Membantu membuat schedule Penerbangan per Agustus 2022	Mengetahui sistem manual dalam membuat schedule guna mempermudah menghitung kuantitas muatan kargo dalam beberapa hari kedepan	Dalam penginputan Schedule diperlukan dua orang atau lebih untuk mempermudah membuat schedule penerbangan.
19		Pelepasan Purnabakti Pegawai Garuda Indonesia	Mengikuti Program pelepasan pegawai Garuda Indonesia sebagai bentuk promosi jabatan pegawai	Mengikuti Prosesi pelantikan dan promosi jabatan pegawai Garuda Indonesia

Unit Penumpang

No	Waktu Pelaksanaan Kegiatan	Bentuk Kegiatan	Sasaran Kegiatan	Hambatan Program
1	Selasa-Jumat, 2-5 Agustus 2022	Mempelajari tentang pemberangkatan Haji	Untuk menambah wawasan dan mengetahui bagaimana proses pemberangkatan Haji berlangsung	<p>- PIC Middle East Adalah PIC Yang Mengurus Pemberangkatan Haji dan Umrah</p> <p>- Haji di bagi menjadi dua , yaitu Regular dan Non Regular</p>

2	Senin-Selasa, 8-9 Agustus 2022	Mempelajari Tentang Proses Pemberangkatan Umrah	Untuk menambah wawasan dan mengetahui bagaimana proses pemberangkatan Umrah berlangsung	Umrah hanya boleh di laksanakan oleh agen Penyelenggara umrah oleh kementrian negara/ PPIU
3	Rabu, 10 Agustus 2022	Mempelajari Tentang Person In Case (PIC) yang ada di Bagian Penumpang PT. Garuda Indonesia	Untuk menambah wawasan dan mempelajari Tentang Person In Case (PIC) yang ada di Bagian Penumpang PT. Garuda.	Terdapat Banyak PIC di Divisi Pessenger, yaitu: PIC Rute, PIC Agency, PIC Coorporate, PIC Rute, PIC Middle East, PIC GASO, PIC Marketing.
4	Kamis-Jum'at, 11-12 Agustus 2022	Mempelajari tentang PIC Marketing GIA	Mengetahui dan menambah wawasan tentang PIC Marketing dan tugasnya di GIA	<p>- PIC yang bertugas untuk memberikan promosi harga, khususnya regional</p> <p>- Menjalin kerjasama dengan mitra corporate dan agen- Memilih kegiatan yang lebih supportif seperti event yang menargetkan penjualan seat penumpang</p>

5	Sabtu, 13 Agustus 2022	Mengikuti Event Game Tourism Race & Exploration dengan Creative Tourism	Menambah wawasan dan relasi antara perusahaan dengan Creative Tourism dalam bekerja sama dalam branding perusahaan Garuda Indonesia dan Program Creative Tourism di media sosial	Peningkatan Engagement brand Garuda Indonesia dan program Creative Tourism dengan Netizen (SMA partner Universitas Kristen Petra)
6	<i>Senin-Selasa, 15-16 Agustus 2022</i>	<i>Izin kepada perusahaan dikarenakan sakit</i>	Nihil	Nihil
7	Rabu, 17 Agustus 2022	Kemerdekaan Republik Indonesia	Nihil	Nihil
8	Kamis, 18 Agustus 2022	Mempelajari Tentang PIC Agency	Mengetahui dan menambah wawasan tentang PIC Agency dan tugasnya di GIA	Mempelajari Pengawasan saluran penjualan tiket Garuda penjualan non direct channel Garuda yang bekerjasama dengan pihak ketiga kepada Travel Agent
9	Jum'at, 19 Agustus 2022	Mengunjungi (visitasi) beberapa PPUH (Panitia penyelenggara Umrah & Haji)	Mengetahui diplomasi tentang keagenan Umrah dan Haji dalam menangani booking seat & Silaturahmi kepada beberapa agen tersebut	Mengetahui Diplomasi bisnis Penawaran kargo kepada forwarder Internasional dan menjalin hubungan yang baik dalam berbisnis.
10	Senin, 22 Agustus 2022	Mempelajari tentang PIC Corporate	Mengetahui dan menambah wawasan tentang PIC Corporate dan tugasnya di GIA	Mempelajari hasil kerjasama perusahaan PT Garuda Indonesia dengan perusahaan lain yang bersifat membutuhkan transportasi kedinasan

11	Selasa, 23 Agustus 2022	Mempelajari tentang PIC GASO (Garuda Indonesia Sales Office)	Mengetahui dan menambah wawasan tentang PIC GASO dan tugasnya di GIA	Mempelajari pengawasan penjualan tiket di berbagai kantor yang berhadapan dengan pelanggan untuk membeli tiket, reschedule tiket, booking & refund tiket ditempat penjualan tiket di bandara dan city ticketing office
12	Rabu-Kamis, 24-25 Agustus 2022	Mempelajari Tentang PIC Rute	Mengetahui dan menambah wawasan tentang PIC Rute dan tugasnya di GIA	Mempelajari pengawasan rute pulang pergi dan bertanggung jawab terhadap Analisa market. Mempelajari pemantauan performance flight bisa maksimal agar mendapat keuntungan
13	Jum'at-Senin 26-29 Agustus 2022	Menyelesaikan Laporan Akhir Magang dan Menyelesaikan Administrasi magang	Menyelesaikan Laporan kepada Manager, General Affair, juga Dosen pembimbing	Mempersiapkan laporan akhir magang dan melaporkannya.

B. Manfaat Kegiatan Magang

1. Memahami bagaimana ruang lingkup kerja dan menanggapi tanggung jawab masing-masing yang dimiliki Bagian Person In Case di setiap unit perusahaan PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya.
2. Mendapatkan pengalaman kerja kurang lebih selama dua bulan di Instansi Perusahaan PT Garuda Indonesia khususnya di Unit Tiket penumpang dan Kargo.
3. Mendapatkan kesempatan untuk membantu kepanitian dalam beberapa kegiatan juga kerjasama antara perusahaan dengan instansi maupun institusi di Surabaya. Dan,
4. Bertambahnya wawasan Hubungan Internasional pada umumnya dan dalam kawasan Asia (Asia Tenggara, Timur tengah & Asia Timur).

Harapan kedepannya, kegiatan magang tersebut menjadikan sarana dalam menjalin kerjasama (*networking*) antara Universitas Darussalam Gontor sebagai lembaga penyedia sumber daya manusia dengan Perusahaan PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya sebagai institusi penerima sumber daya manusia. Selanjutnya, penulis mengharapkan adanya masukan atau *feedback* dari instansi terkait dalam rangka pengembangan diri mahasiswa dan pengembangan institusi pendidikan.

C. Tiga Pilar Magang

Dengan diadakan kegiatan magang ini, penulis dapat melaksanakan tugas yang diberikan oleh jurusan untuk melaksanakan proses 3C (*Capacity Building, Corporate Promotion, and Community Empowerment*) di tempat magang, diantaranya sebagai berikut:

a. Promosi Universitas Darussalam Gontor

Penulis melakukan promosi dengan berdialog ataupun tukar pikiran dengan para staf dan karyawan Garuda Indonesia, yaitu :

1. Dengan mensosialisasikan UNIDA Gontor berdiri sejak tahun 2014, dan hingga saat ini memiliki 17 program studi dimana salah satunya adalah Program Studi Hubungan Internasional. Program Studi Hubungan Internasional UNIDA berbeda dengan kampus lain yang memiliki islamisasi ilmu pengetahuannya. Program studi Hubungan Internasional termasuk dalam prodi yang memiliki mahasiswa terbanyak juga terfavorit di UNIDA Gontor.
2. Memperkenalkan Pondok Modern Darusslam Gontor yang berdiri sejak tahun 1926 dan pesantren Gontor adalah pondok pesantren modern yang sudah 96 tahun lamanya, rasa penasarannya dari pegawai Garuda Indonesia yang belum mengetahui letak dan isi pesantren pun tersampaikan untuk mengetahui pondok pesantren.

b. Pengetahuan Tentang Hubungan Internasional

Penulis mendapat pengetahuan mengenai Hubungan Internasional yang didapatkan dari tempat magang adalah berbagai materi mengenai aktualisasi bisnis internasional dari *sharing ilmu* bersama para manajer dan perkembangan rute penerbangan kawasan di ASEAN maupun luar regional dari permintaan para pelanggan dan forwarder di regional Jawa Timur maupun Internasional. Kesempatan tersebut menjadi sarana menambah khazanah pengetahuan, dan memperkaya pengalaman serta mengaplikasikan pengetahuan yang telah didapatkan di dalam kelas. Namun ada hal yang diingat bahwa tidak semua data yang dibaca bisa digunakan dalam penelitian karena sifatnya yang rahasia.

c. Kompetensi individu

Beberapa kompetensi individu yang diperoleh penulis selama magang berlangsung adalah:

1. Menambah profesionalisme dalam kinerja kelompok antar peserta magang dan pegawai Garuda Indonesia dalam berdiplomasi bisnis perusahaan
2. Memahami cara berkomunikasi dengan baik kepada atasan maupun kepada bapak/ibu pegawai/ karyawan di kantor.
3. Meningkatkan kedisiplinan diri dengan ketepatan waktu dan suasana lingkungan kerja yang cepat.
4. Meningkatkan kesabaran diri dikarenakan tiap individu di lapangan kerja memiliki latar belakang yang berbeda antara pegawai dan peserta magang.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang ini banyak memberikan berbagai nilai positif bagi mahasiswa. Salah satunya yaitu mendapatkan pengalaman serta merasakan bekerja langsung di perusahaan dan melihat aktual kinerja yang ada dalam perusahaan. Kegiatan ini sebagai pengalaman bekerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Dalam pelaksanaannya, kegiatan magang tidak jauh dari kata kekurangan, akan tetapi kekurangan yang ada diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk diperbaiki menjadi lebih baik lagi dimasa depan.

BAB V

KESIMPULAN

Penulis mengikuti program magang dengan antusias yang telah dipelajari di PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya. Selama 2 bulan lamanya, para manager, dan pegawai memberikan banyak pengetahuan yang harus dikembangkan dan pengalaman baik yang harus diteruskan. Dibulan pertama penulis diberi kesempatan untuk mempelajari unit kargo dibawah pengawasan manager kargo untuk mengetahui apa saja yang menjadi elemen pendapatan (revenue) dalam kargo dan beberapa PIC yang bertanggung jawab juga menganalisa data produk dan komoditas kargo, seperti menganalisa data komoditas kargo rute domestik maupun internasional, dan visitasi warehouse dan forwarder domestik maupun Internasional.

Dibulan kedua penulis diberi kesempatan untuk mempelajari unit penumpang dibawah pengawasan manager penumpang untuk mengetahui apa saja yang menjadi elemen pendapatan (revenue) perusahaan di unit penumpang, seperti mempelajari rute pulang pergi penerbangan yang dapat mempengaruhi pendapatan di unit penumpang maupun kargo.

Berbagai pengetahuan yang didapat dari PIC unit penumpang maupun kargo yang belum pernah kita alami secara aktual salah satu ilmu dan pengalaman yang didapat ketika visitasi travel agent maupun forwarder untuk memahami pola penerapannya di berbagai masalah. Ketika berada dalam lingkungan PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya, penulis mendapati ilmu-ilmu tersebut dari banyak sudut pandang dan penerapan yang berbeda. Alhasil, penulis juga menerima pengetahuan-pengetahuan baru secara langsung dari pelaku yang terlibat dalam banyak pengembangan bisnis dan pembangunan perekonomian negara.

Adapun pengalaman baik yang mesti diteruskan, merupakan pengalaman-pengalaman yang hanya bisa didapatkan setelah terlibat langsung di dalam PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya. Hal-hal tersebut berupa seni dalam berkomunikasi dan negoisasi, bertingkah laku dengan atasan dan bawahan, berpakaian sesuai dengan

situasi dan kondisi serta masih banyak lainnya. Hal-hal tersebut banyak penulis dapatkan setelah memperhatikan secara langsung dan seksama kebiasaan baik yang muncul pada setiap pegawai dan fungsionaris PT Garuda Indonesia Branch Office Surabaya.

Dan penulis mengungkapkan bahwasanya setiap individu di lingkup bukan hanya diplomat yang pandai bernegosiasi atas dasar kepentingannya saja, akan tetapi pembisnis juga merupakan orang-orang yang mampu berdiplomasi, mengedukasi dan mentransfer nilai-nilai personal maupun kelembagaan kepada orang-orang baru dengan cepat, langsung, dan sederhana menggunakan cara-cara yang unik.

DAFTAR PUSTAKA

- About: About Garuda Indonesia.* (2021, Maret 22). Retrieved September 22, 2022, from <http://www.garuda-indonesia.com/id/en/corporate-partners/company-company-profile/about/index>
- Budiyanto. (2010). Peran Public Relation PT. Garuda Indonesia Dalam Sosialisasi Pesawat AIRBUS A330-200 Kepada Pelanggan. 33-36.
- (2009). Penyelenggaraan pemagangan dalam negeri. Dalam S. M. Kerja, *Peraturan Menteri Tenaga Kerjadan Transmigrasi* (hal. 22). Jakarta.
- Wicaksono, B. &. (2017). Pengaruh experiental marketing & Emotional Branding Terhadap Repurchase melalui Brand Trust. 60-71.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran Kesan dan Saran

KESAN TERHADAP MAHASISWA MAGANG

- Mahasiswa ybs berperilaku baik selama magang.
- Memiliki kepribadian yang menyenangkan
- mampu melaksanakan pekerjaan yg diberikan

SARAN TERHADAP MAHASISWA MAGANG

- Tambahkan satu dua skill yg dibutuhkan dlm keseharian di pekerjaan, yang khas (spesifik) yang akan menjadi nilai tambah memasuki dunia kerja

Lampiran Kegiatan Magang



Proses loading kargo



Proses Loading kargo kedalam kompartemen



Kunjungan ke Forwarder Internasional



Menawarkan Rute Internasional



Kantor Operasional Kargo



Pelepasan Purnabakti



Pelepasan Peserta Magang