

**PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM SISTEM
PENDIDIKAN DAN PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN DI
GARUDA INDONESIA TRAINING CENTER (GITC)
LAPORAN TUGAS AKHIR**



Nama : Nur 'Aini

NIM : 33118010052

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

**PENINGKATAN SDM DALAM SISTEM PENDIDIKAN
DAN PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN DI
GARUDA INDONESIA TRAINING CENTER (GITC)
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENINGKATAN SDM DALAM SISTEM PENDIDIKAN DAN
PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN DI PT. GITC

Oleh:

Nama : Nur Aini

NIM 33118010052

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada Tanggal:

Pembimbing



Ikhyandini Garindia Atristyanti S. Mn., M. MT

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Ikhyandini Garindia Atristyanti S. Mn., M. MT

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Nur Aini
NIM : 33118010052
Program Studi : D-III Manajemen Perusahaan
Judul Tugas Akhir : Peningkatan SDM Dalam Sistem Pendidikan Dan Pelayanan Maskapai Penerbangan Di PT. GITC
Tanggal Sidang :

Disahkan Oleh:

Pembimbing



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

Tanggal :

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Tanggal :

Ketua Program Studi
D-III Manajemen Perusahaan



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

Tanggal :

LPTA 03221059



Please Scan QRCode of Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Aini

NIM 33118010052

Program Studi : D-III Manajemen Perusahaan

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juni 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUA



Nur Aini

NIM: 33118010052

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT serta nikmat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan dan Pelayanan Maskapai Penerbangan di PT. GITC”. Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Perusahaan dan juga sebagai Dosen Pembimbing
4. Yennida Parmariza, S. Sos., MM, Vidya Ayu Diporini, SE, MM, Didik Ardian, M.Sc, serta para dosen D3 Manajemen Perusahaan, FEB Universitas Mercu Buana yang telah memberikan saran, bimbingan, pengarahan, dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. PT Garuda Indonesia Training Center yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang serta kepada Bapak Pratama Yoga Nugrogho dan Ibu Cinta Fitriyani Trita selaku pembimbing magang, dan staff karyawan lain nya.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan

laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 4 Juni 2021

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nur'Aini

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABLE.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Magang	2
D. Manfaat Magang	3
E. Metode Penelitian.....	3
F. Penelitian Terdahulu	
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Deskripsi Teori.....	5
1. Pengertian Sumber Daya Manusia SDM	5
2. Pengertian Peningkatan Sumber Daya Manusia	6
3. Pengertian Pendidikan.....	6
4. Pengertian Sistem Pendidikan.....	7
5. Tujuan Pendidikan	8
6. Pengertian Pelayanan	9
7. Tujuan Pelayanan	9
8. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	10
9. Dasar-dasar Pelayanan	11
10. Pengertian Maskapai Penerbangan	11
11. Pengertian Pelayanan Maskapai Penerbangan	14

	12. Cara Pelaksanaan Pelayanan	14
	B. Kerangka Berfikir Penelitian.....	16
BAB III	PEMBAHASAN	17
	A. Sejarah Garuda Indonesia Training Center	17
	B. Logo Perusahaan	20
	C. Visi dan Misi perusahaan	20
	D. Struktur Organisasi Perusahaan	21
	E. Pembahasan.....	30
	1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang	30
	2. Aktivitas Magang.....	30
	3. Sistem Pendidikan GITC	34
	4. Fasilitas Pelayanan di GITC.....	35
	5. Jenis Pelatihan Pramugari di GITC.....	37
	6. Program Pelatihan Pramugari di GITC	39
	7. Hasil Wawancara	41
	8. Pelaksanaan Penelitian Lapangan	42
BAB IV	PENUTUP	43
	A. Kesimpulan	43
	B. Saran.....	44
	DAFTAR PUSTAKA	45
	LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABLE

Table	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Berfikir.....	16
3.2	Struktur Organisasi.....	25



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Table	Judul	Halaman
3.1	Logo PT. Garuda Indonesia Training Center	20
3.3	Kolam Renang Untuk <i>Wet Drill</i>	37
3.4	Cara Membuka atau Menutup Pintu Pesawat	37
3.5	Service Training	37
3.6	Flight Safety Training	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Surat Diterima Magang	46
2	Kartu Peserta Magang	46
3	Foto Kegiatan Magang	47
4	Sertifikat Magang	48
5	Form Penilaian Magang	48

