

# Stakeholder mapping sebagai salah satu upaya penerapan gcg studi kasus pada pt garuda indonesia persero tbk = Stakeholder mapping as an implementation of gcg case study in pt garuda indonesia persero tbk

Tanjung, Rachel Carolyn, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20422282&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

**ABSTRAK**

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis praktek Stakeholder Mapping (pemetaan pemangku kepentingan) oleh perusahaan untuk menentukan siapakah ultimate stakeholder di dalam perusahaan. Objek penulisan ini adalah PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. Perusahaan jasa di bidang penerbangan milik negara Indonesia. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak yang bersangkutan di perusahaan, kuesioner, data sekunder, dan tinjauan literatur. Studi ini merupakan studi mengenai persepsi yang berarti bahwa penggolongan stakeholder oleh satu perusahaan bisa saja berbeda dengan perusahaan yang lain.

Berdasarkan penilaian atas stakeholder salience (ciri khas pemangku kepentingan), ketergantungan stakeholder dengan perusahaan, power dan interest stakeholder, serta posisi strategik stakeholder dapat disimpulkan bahwa stakeholder utama dari PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. adalah Pemerintah Indonesia, Association of Asia Pasific Airlines (AAPA), International Air Transport Association (IATA), dan travel agent. Namun, hanya Pemerintah Indonesia dan travel agent yang dapat dikatakan sebagai ultimate stakeholders Garuda Indonesia. Pengelolaan hubungan dengan stakeholder memberikan manfaat berupa peningkatan kinerja finansial maupun non finansial, seperti pertumbuhan profit, goodwill, positive customer perception, dan terhindar dari masalah hukum, serta reputasi yang penting bagi PT Garuda Indonesia di tengah persaingan industri penerbangan global yang sangat ketat.

**ABSTRACT**

The objective of this research is to analyze the Stakeholder Mapping practice in order to be able to determine the ultimate stakeholder of the company. The object of this research is PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. A state-owned service company operates in airline industry in Indonesia. Data were obtained through interviews with the parties concerned in the company, questionnaire, secondary data, and literature review. This study is a study of perception which means that the classification of stakeholders in one company might be different from other companies.

Based on the assessment of stakeholder salience, stakeholder interdependence, stakeholder power and interest, and the strategic position of the stakeholders, it can be concluded that the main stakeholders of PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. is the Government of Indonesia, Association of Asia Pacific Airlines (AAPA), International Air Transport Association (IATA), and travel agents. But, only Government of Indonesia and travel agents who can be called as the ultimate stakeholders of Garuda Indonesia. Managing relationships with stakeholders has provide benefits for the company by improving financial and non financial performance, such as the profit growth, increase goodwill, positive customer perception, be spared from the legal problems, and increase competitiveness of PT Garuda Indonesia in the global aviation industry.