



# KUALITAS PELAYANAN JASA PENERBANGAN PT GARUDA INDONESIA

Oleh :  
Roudhotul Jannah  
(192020100009)

Dosen Pembimbing : Hendra Sukmana, S.AP., M.KP

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO  
JANUARI, 2023





1

## Pelayanan Publik

Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara /Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## PT Garuda Indonesia

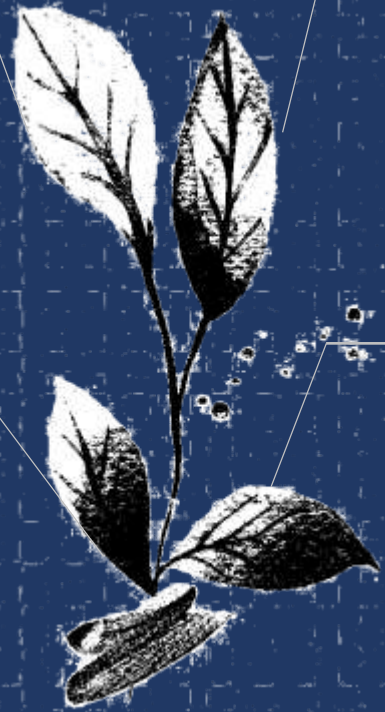
PT. Garuda Indonesia *Airline* adalah salah satu maskapai penerbangan yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia yang dibawah naungan BUMN.

## Peranan Dunia Jasa Penerbangan

Dunia jasa penerbangan memiliki peranan yang sangat penting di Indonesia, mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga memerlukan alat transportasi udara untuk memudahkan proses berpergian, selain itu juga sebagai akses keluar masuknya wisata dari dalam maupun luar negeri.

## UU RI No. 1 Thn 2009 Pasal 48

Berbunyi antara lain yaitu memiliki atau menguasai fasilitas dan peralatan pendukung perawatan secara berkelanjutan, memiliki atau menguasai personel yang telah mempunyai lisensi ahli perawatan pesawat udara sesuai dengan lingkup pekerjaannya, memiliki pedoman perawatan dan pemeriksaan, memiliki pedoman perawatan dan pemeriksaan (maintenance manuals) terkini yang dikeluarkan oleh pabrikan sesuai dengan jenis pesawat udara yang dioperasikan, memiliki pedoman jaminan mutu (quality assurance manuals) untuk menjamin dan mempertahankan kinerja perawatan pesawat udara, mesin, baling-baling, dan komponen secara berkelanjutan, memiliki atau menguasai suku cadang untuk mempertahankan keandalan berkelanjutan serta memiliki pedoman sistem manajemen keselamatan.





2



Pendidikan pegawai sudah sesuai dengan Standart perusahaan



Pelayanan sudah sesuai dengan SOP pelayanan yang di jelaskan dalam Undang - Undang RI No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 48



Budaya organisasi PT Garuda Indonesia melalui Keramah tamahan yang dijalankan dan diberikan kepada pengguna layanan publik



## Jenis Penelitian

Penelitian Kualitatif dengan Metode Deskriptif



## Fokus Penelitian

Mengetahui seberapa jauh tingkat keberhasilan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia dengan menggunakan komponen-komponen yang dikemukakan oleh Dwiyanto ( 2006 : 56 )

1. Tingkat Kompetensi Aparat dalam Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia.
2. Kualitas peralatan dalam Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia.
3. Budaya Organisasi Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia.



## Lokasi Penelitian

PT Garuda Indonesia ( *Branch Office Surabaya* )



## Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi



## Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder



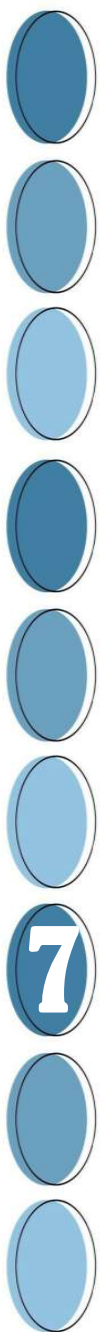
### Tingkat Kompetensi Aparat dalam Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia

Dalam proses pengembangan karir karyawan PT Garuda Indonesia menggunakan Prinsip *equality* dan *fairness* senantiasa dijunjung oleh Perseroan dalam rangka mengembangkan karir seluruh pegawainya dengan tetap memperhatikan perkembangan kinerja/pemenuhan KPI pegawai, tingkat pendidikan, serta kompetensi tiap individu.

Tingkat pendidikan pegawai yang berada di Branch Office Surabaya disajikan pada tabel berikut ini:

|                                   |    |    |
|-----------------------------------|----|----|
| S3 / Doctorate Degree             | 1  | 0  |
| S2 / Master's Degree              | 9  | 7  |
| S1 / Bachelor's Degree            | 7  | 4  |
| Sarjana Muda Diploma /<br>Diploma | 3  | 5  |
| SMA / High School                 | 5  | 9  |
| Jumlah / Total                    | 25 | 25 |

**Sumber: Data diolah peneliti 2022**





## HASIL PENELITIAN



Berikut peralatan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Di Branch Office Surabaya untuk menunjang kualitas pelayanan :

| No | Peralatan  | Jumlah                         |
|----|--|--------------------------------|
| 1  | Tiang Pembatas Antrian                                   | 14                             |
| 2  | VIDS   | 7                              |
| 3  | Timbangan Ukur Cabin                                     | 2                              |
| 4  | Conveyor Timbangan Bagasi                                | 7                              |
| 5  | Komputer, Keyboard, Mouse                                | 7                              |
| 6  | Kertas BoardingPass                                      | 1 Pcs                          |
| 7  | Label Bagasi   | 1 Pcs                          |
| 8  | Meja dan Kursi   | 7                              |
| 9  | Acrillic   | 7                              |
| 10 | Handsinitizer  | 7                              |
| 11 | Baki Untuk Bagasi  | 75                             |
| 12 | Check In Counter   | 5                              |
| 13 | Kasir  | 1                              |
| 14 | Help Desk  | 1                              |
| 15 | Customer Service   | 2                              |
| 16 | Standing Banner  | 3                              |
| 17 | Label Priority, Label Fragile, Label Door Side, Label Up | 1 Pcs                          |
| 18 | Mesin Check In Mandiri                                   | 4                              |
| 19 | Ruang Tunggu   | 1 (Ukuran 600 m <sup>2</sup> ) |
| 20 | Garbarata Belalai Gajah                                  | 2                              |
| 21 | Parkir Pesawat   | 2                              |

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia juga memberikan kemudahan pelayanan.

Penumpang untuk check-in di bandara paling lambat 1 (satu) jam sebelum keberangkatan dengan tujuan dalam negeri atau 2 (dua) jam sebelum keberangkatan dengan tujuan luar negeri

8



PT Garuda Indonesia memberikan pelatihan Experiential learning, yaitu sistem pembelajaran berdasarkan pengalaman menggunakan training media. Beberapa training media yang digunakan dalam sistem pembelajaran ini, di antaranya:

- a. *Integrated Procedure Training* dan *Full Flight Simulator* untuk kegiatan *Pilot Training*.
- b. *Cabin Service Mock-up, Safety Mock-Up, Emergency Equipment, Fire Fighting, Door Training* untuk kegiatan *Flight Attendant Training*.
- c. *Sales Simulator* dan *Check In Simulator* untuk kegiatan *Marketing & Sales* dan *Ground Service Training*.

Untuk variasi pelatihan yang diterima PT Garuda Indonesia di Bandara Juanda Surabaya yaitu setiap 1 tahun sekali mengadakan pelatihan atau ujian untuk mendapatkan dan memperpanjang lisensi untuk menghandle di area tersebut.

Adapun training Safety Management System ( SMS ) dan Dangerous Good ( DG ) untuk kegiatan pekerjaan sehari-hari.





### Kualitas Peralatan dalam Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia

PT Garuda Indonesia menghadirkan pelayanan prima kepada para pemangku kepentingan, salah satunya dengan menempatkan faktor keamanan dan keselamatan sebagai prioritas tertinggi.

Garuda Indonesia secara konsisten berusaha mencapai standar keamanan dan keselamatan terbaik dan melakukan upaya berkelanjutan dalam menjaga aspek 'operational safety' yang dilakukan melalui komitmen budaya keamanan dalam seluruh lini operasional perusahaan. Garuda Indonesia memiliki Airworthiness Management untuk memperkuat sistem keamanan dan keselamatan penerbangan.



### Budaya Organisasi Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia

Budaya perusahaan terdiri dari serangkaian tata nilai dan praktek kerja yang disumbangkan oleh anggota group atau perusahaan yang memberikan pengaruh terhadap perilaku anggotanya. Garuda Indonesia memiliki tata nilai perusahaan (corporate values) adalah perilaku, prinsip atau konsep tertentu yang dianggap sangat penting oleh organisasi. Garuda Indonesia sebagai perusahaan penerbangan berkelas dunia berkomitmen untuk senantiasa menghadirkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, kompetitif, dan memiliki daya saing yang tinggi dari sisi kemampuan dan didukung oleh nilai dan budaya yang dimiliki oleh Perusahaan, yakni 'SINCERTY', sehingga insan Garuda Indonesia tidak hanya unggul dari sisi kapasitas tapi juga memiliki integritas yang sama baiknya. Garuda Indonesia melaksanakan program pengelolaan SDM pada tiga fokus strategi utama, pengelolaan talent berskala global, pengembangan SDM yang terintegrasi, serta optimalisasi kinerja, produktivitas, dan rewards.

## TEMUAN PENTING



Dapat dipahami bahwa suatu institusi publik yang berorientasi pada pelayanan harus memiliki semua hal yang menjadi pendukung kelancaran pelayanan publik tersebut. Pentingnya memproteksi kendala yang muncul sudah menjadi keharusan yang dilakukan oleh pihak yang ada di PT Garuda Indonesia untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan hambatan yang muncul di lapangan.



### Manfaat Teoritis

- Untuk menambah serta mengembangkan ilmu pengetahuan dalam mendukung teori-teori yang telah ada sehubungan dengan masalah yang diteliti.
- Sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
- Sebagai dasar untuk mengadakan analisis lebih lanjut bagi peneliti lain yang relevan

### Manfaat Praktis

- Bagi pihak instansi, sebagai tolak ukur dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat/customer dengan memaksimalkan kinerja pegawai, pengadaan fasilitas sarana prasarana serta kemudahan dalam pelayanan.
- Bagi mahasiswa, dari hasil penelitian ini PT Garuda Indonesia diharapkan dapat menambah pengetahuan tambahan mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai.
- Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai dasar kegiatan ilmiah untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian dibidang yang sama.



- Arikunto, S, (2014), *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT Rineka Cipta
- Linawati dan Tri Mulyani Setyowati, (2015) Persepsi Pelanggan Terhadap Service Quality Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Logistik*, 2(1), September 2015
- Lupiyoadi, Rambat, (2015). *Manajmen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Edisi Keempat*, Jakarta : Salemba Empat,
- Mumek, Johny R.E. Tampi dan Lucky
- F. Tamengkel, (2020) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Garuda Indonesia Airlines Kelas ekonomi Rute Manado-Jakarta. *Jurnal Productivity*. 1(4)
- Munusamy. J, Shellial. S dan Hor Wai Min, (2010)/ Service Quality Delivery and Its Impact on Satisfaction in The Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*.
- Parasuraman A, Zeithami, Valeri A, Berry, Leonard L, (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, 64(1).
- Puspitasari, Rosida P. Adam dan H. Syamsul Bahri Dg. Parani, (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen membeli Tiket Pada Agen Jasa Maskapai Penerbangan PT. Garuda Airlines di Kota Palu, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 2(3).
- Ramsoek. P, Lukea-Bhiwaje, S.D dan Nasidoo. P, (2010), Service quality in the Public Sector. *Internasional Journal in Management and Marketing Research*. 3(1)
- Sugiyono, (2013), *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Suhartono, (2015). Pengaruh Dimensi Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Menggunakan Jasa Penerbangan Adam Air dengan Rute Perjalanan Medan- Jakarta, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2).
- Sunyoto, Danang, (2012). *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta : CAPS
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2015) *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta : Andi,
- Yoni, (2009) Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Jasa Penerbangan Merpati Nusantara Airlines di Bandara Internasional Soekarno- Hatta Jakarta, STTKD, Yogyakarta. [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com)

