

QUALITY OF PT GARUDA INDONESIA AVIATION SERVICES

[KUALITAS PELAYANAN JASA PENERBANGAN PT GARUDA INDONESIA]

Roudhotul Jannah ¹⁾, Hendra Sukmana ^{*2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *The purpose of this study was to determine the quality of Garuda Indonesia's flight services. The research method is qualitative using a descriptive approach. Data collection techniques conducted by researchers through observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis in this study uses three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Research Results The level of competence of employees of PT. Garuda Indonesia is very good, because before becoming an employee, you must take the training that has been provided from various sub-variables such as education level, number of years of work experience, so that the quality of service provided by PT Garuda Indonesia through employees to passengers is very satisfactory. The quality of PT Garuda Indonesia's flight services provided to passengers is very satisfying, from the waiting room facilities and equipment from ticket reservations, check-in, boarding passes to take-off and take-off processes, very concerned about passenger comfort and safety, PT Garuda Indonesia's organizational culture through hospitality Indonesian hospitality is applied in an icon that indulges the senses. Garuda Indonesia Experience is a new service concept that presents the best aspects of Indonesia to passengers.*

Keywords: *Service Quality, Aviation Services, PT Garuda Indonesia*

Abstrak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia. Metode penelitian adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan Tingkat kompetensi karyawan PT. Garuda Indonesia sangatlah baik, karena sebelum terjun menjadi karyawan harus mengikuti pelatihan yang sudah disediakan dari berbagai jumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan PT Garuda Indonesia melalui Karyawan kepada para penumpang sangat memuaskan, Kualitas peralatan dalam Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia yang disajikan kepada penumpang sangatlah memuaskan dari fasilitas ruang tunggu serta peralatan mulai dari pemesanan tiket, check in, boarding pass hingga proses lepas landas dan take off sangat memperhatikan kenyamanan dan keamanan penumpang, Budaya organisasi PT Garuda Indonesia melalui Keramah tamahan Indonesia diaplikasikan dalam ikon yang memanjakan pancaindra Garuda Indonesia Experience adalah konsep layanan baru yang menyajikan aspek-aspek terbaik dari Indonesia kepada para penumpang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Jasa Penerbangan, PT Garuda Indonesia

I. PENDAHULUAN

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 itu juga sebagai akses keluar masuknya wisata dari dalam maupun luar negeri. Industri jasa penerbangan memiliki peluang bisnis yang sangat prospektif di dunia transportasi dimana ditandai dengan adanya berbagai macam maskapai penerbangan yang berdiri di Indonesia dengan seiring

bertambahnya jasa pengguna transportasi udara dari tahun ke tahun. PT Garuda Indonesia Airline adalah salah satu maskapai penerbangan yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia yang dibawah naungan BUMN.

PT Garuda Indonesia memiliki peranan yang sangat penting memajukan pembangunan nasional dalam bidang transportasi udara. PT Garuda Indonesia Airline dapat mengoperasikan jaringan udara domestik yang sangat terbesar menghubungkan setiap pusat kota utama dengan daerah terpencil. PT Garuda Indonesia saat ini sudah bergabung dengan *SkyTeam* yang memiliki prinsip yang selalu dipegang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Undang-Undang RI No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan 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.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 pasal 4 yang mengatur Standar pelayanan sebelum penerbangan (pre-flight) terdiri dari yaitu: informasi penerbangan, pemesanan tiket (reservation), penerbitan tiket (ticketing), pelaporan tiket sebelum keberangkatan (check-in), proses boarding (boarding), dan penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan denied boarding passenger. Maskapai Garuda Indonesia menyediakan beberapa pilihan untuk kemudahan Anda dalam proses check-in antara lain menyarankan kepada 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, namun akan lebih baik jika Anda tiba di bandara lebih awal dari yang ditentukan.

Pelayanan umum (publik) adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak. (Moenir, 2006) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sependapat dengan itu, (Pasolong, 2007) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan pemerintah baik pusat maupun daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2000) dalam (Setyaningrum, 2009) mengartikan 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. Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Produk utama dari *airlines* yang dapat menjadi tolak ukur dari *profesionalisme airlines* bagi para pengguna jasa dan merupakan salah satu faktor persaingan diantara perusahaan. Garuda Indonesia merupakan maskapai yang selalu memberikan pelayanan prima, oleh karena itu dalam memberikan pelayanan, petugas *ticketing*, *broading pass* dituntut untuk menghasilkan kualitas pelayanan baik agar dapat memberikan kepuasan kepada semua penumpangnya.

Pertama, Penelitian tersebut dilakukan oleh (Assegaf, 2009) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Kota Semarang)". Variabel yang digunakan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan adalah penumpang Garuda Indonesia yang berjumlah 150 dan menggunakan teknik analisis data menggunakan analisis Structural Aequation Model (SEM) dengan Program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig t= 0,007, jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig t= 0,023, wujud (bukti fisik) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig t= 0,0005, empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig t= 0,014. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya demand untuk jasa Transportasi Udara di Indonesia maka secara

otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menikmati penerbangan sampai tujuan, khususnya Maskapai Garuda Indonesia.

Kedua, Penelitian tersebut dilakukan oleh (Ariani, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Nilai R Square menunjukkan angka sebesar 0,384, berarti bahwa 38,4% kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan konsumen yang terdiri atas 8 dimensi yaitu information, assurance, security, convenience, responsiveness, reliability, tangible, empathy. Sementara 61,6% kualitas pelayanan konsumen di Bandara Husein Sastranegara disebabkan oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam studi ini. Pada tabel Anova menunjukkan nilai F hitung memiliki nilai 93,621 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Ketiga, Penelitian tersebut dilakukan oleh (Mateja Kos Koklica, Monika Kukar Kinneyb, Spela Vegelja, 2017) dengan judul “An Investigation of Customer Satisfaction with Lowcost vs Full-service Airline Companies”. Penelitian ini bertujuan menguji kepuasan pelanggan terhadap maskapai penerbangan dengan low cost and full service dengan menggunakan dimensi kepuasan pelanggan tangible, kualitas pelayanan, pembelian ulang, dan merekomendasikan kepada oranglain. Penelitian ini menggunakan alat analisis CFA (Confirmatory Factor Analysis), hasilnya menunjukkan bahwa tangible dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan secara positif memengaruhi niat untuk membeli kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Maka dari itu untuk mendorong kepuasan, maskapai penerbangan low cost and full service harus mempertimbangkan kualitas layanan yang disediakan oleh maskapai penerbangan, karena menurut (Loureiro dan Fialho, 2016) tentang kualitas layanan sebagai penentu terkuat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi suatu objek penelitian. Adapun judul yang penulis ajukan “Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia”.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang didapat diolah dan di deskripsikan (Budiono, 2020). Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif ini agar bisa menguraikan dan menjelaskan lebih jelas penelitian dari hasil wawancara dan observasi mengenai Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia. Penelitian ini dilakukan di *Branch Office* Surabaya.

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui seberapa jauh tingkat keberhasilan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia dengan menggunakan teori Menurut (Dwiyanto, 2006) dengan Teori Kualitas Pelayanan dari (Dwiyanto, 2006) yang terdiri dari 3 indikator 1) Tingkat kompetensi aparat Kompetensi aparat merupakan akumulasi Dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang diterima. 2) Kualitas peralatan yang digunakan kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan akan mempengaruhi prosuder kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. 3) Budaya organisasi budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi- organisasi lainnya.

Pada metode Kualitatif ini menggunakan dua jenis data yaitu primer dan sekunder. Observasi di lapangan dan wawancara termasuk dalam data primer. Data primer dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara terhadap pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam proses Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan di *Branch Office* Surabaya yaitu Kepala *Branch Office* Surabaya sebagai key informan, staff *Branch Office* Surabaya serta pengguna maskapai Garuda Indonesia sebagai

informan. Sedangkan buku, jurnal, webs resmi, terkait kualitas pelayanan merupakan sumber data sekunder yang dapat diteliti.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia

Menurut (Akamavi et al, 2015) & (Loureiro et al, 2016) pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas personil merupakan faktor kunci yang utama dalam membentuk kepuasan pelanggan pada industri penerbangan. Menurut (Ekinci et al, 2008) Karyawan maskapai penerbangan perlu memahami dan mengidentifikasi keinginan penumpang untuk meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan di dalam pesawat. Menurut (Zulian Yamit, 2010) perusahaan yang bergerak dibidang jasa dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (service quality) kepada pelanggan. Karl Albrcht mengemukakan pendekatan pelayanan yang berkualitas, yaitu service triangle dan total quality service.

- a. Service Triangle Service Triangle adalah model dari manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari 3 elemen dimana pelanggan sebagai titik fokus (Albrecht and Zemke, dalam Budi W. Soetjipto, 1997) antara lain:

Strategi Pelayanan (service strategy), yaitu strategi pelayanan ini digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara memberikan kualitas yang baik sesuai dengan yang sudah ditentukan perusahaan, strategi ini juga dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

1. Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan (service people), pada strategi ini perusahaan dituntut untuk memperhatikan juga pelanggan internalnya (karyawan), untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan eksternal, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik juga kepada internalnya (karyawan), karena untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan karyawan harus melakukannya secara tulus (empathy), responsif, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya.
2. Sistem Pelayanan (service system), adalah prosedur pelayanan pelanggan melibatkan seluruh fasilitas fisik, termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, dan sistem pelayanan nya dibuat sederhana, tidak berbelit-belit, oleh karena itu perusahaan harus mampu mendesain ulang sistem apabila sistem yang telah ditentukan tidak mampu memuaskan pelanggan.

- b. Total Quality Service Pelayanan mutu terpadu adalah suatu kemampuan atau keahlian perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang yang memiliki kepentingan dengan pelayanan (stakeholders), yaitu pelanggan, pegawai, dan pemilik.

Dengan demikian penelitian menggunakan teori dari (Dwiyanto, 2006) Kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:

1. Tingkat kompetensi aparat

Kompetensi aparat merupakan akumulasi Dari sejumlah sub- variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang diterima.

2. Kualitas peralatan yang digunakan kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan akan mempengaruhi prosuder kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan.

3. Budaya organisasi budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi- organisasi lainnya .Oleh karena itu, peneliti menjadikan tiga indikator sebagai dimensi daalam penelitian Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. 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. Seluruh pegawai didorong untuk terus mengerahkan kinerja terbaiknya agar dapat menduduki posisi yang lebih tinggi. Hal ini juga didukung dengan proses *coaching* antara atasan dan subordinat yang senantiasa didorong oleh Perseroan. Perseroan juga memetakan kandidat suksesor untuk posisi struktural di masing-masing direktorat untuk melihat tingkat kesiapan dan kebutuhan pengembangan dari kandidat suksesor. Pemetaan dari Perencanaan Suksesi ini juga memudahkan untuk melihat posisi- posisi yang memiliki dampak langsung kepada kelangsungan bisnis perusahaan ataupun posisi dengan kualifikasi khusus yang memerlukan waktu lama untuk menyiapkan kandidat suksesor. Selain hal-hal tersebut di atas, pengembangan karir juga dilakukan melalui rotasi jabatan yang dilaksanakan dari level officer sampai dengan level Vice President.

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

Tabel 1. Tingkat Pendidikan

<u>Jenjang Pendidikan/Education Level</u>	<u>Laki-laki/Male</u>	<u>Wanita/Female</u>
S3/Doctorate Degree	1	0
S2/Master's Degree	9	7
S1/Bachelor's Degree	7	4
Sarjana Muda Diploma/Diploma	3	5
SMA/High School	5	9
<u>Jumlah/Total</u>	25	25

Sumber : Data Diolah Peneliti 2022

PT Garuda Indonesia memberikan pelatihan Experiential learning, yaitu sistem pembelajaran berdasarkan pengalaman menggunakan training media. Melalui sistem pembelajaran ini, kepada staff akan diberikan kasus yang mungkin terjadi di lapangan. Beberapa training media yang digunakan dalam sistem pembelajaran ini, antaranya:

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

Jumlah tahun pengalaman kerja untuk pegawai di PT Garuda Indonesia yang bertempat di *Branch Office* Surabaya memiliki pengalaman kerja rata-rata 2-15 tahun. 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.

Serta adanya Kesejahteraan Karyawan Sebagai salah satu bentuk komitmen atas kepedulian Garuda Indonesia terhadap kesejahteraan pegawainya maka disediakan berbagai fasilitas penunjang kesejahteraan guna meningkatkan motivasi serta produktivitas kerja, antara lain yaitu:

1. Penghargaan kinerja, sesuai dengan kinerja dan kontribusi dari masing- masing pegawai.
2. Insentif Sales untuk memastikan pencapaian revenue dan sales perseroan.
3. Jaminan kesehatan pegawai dan keluarganya termasuk fasilitas kacamata dan persalinan.
4. Jaminan sosial tenaga kerja (BPJS).
5. Asuransi Personal Accident.
6. Tunjangan Hari Raya (THR).
7. Tunjangan cuti tahunan.
8. Tunjangan Tengah Tahun.
9. Tunjangan Shift.
10. Fasilitas pindah bagi pegawai yang mutasi.
11. Fasilitas Konsesi.
12. Program pensiun.

2. KUALITAS PERALATAN DALAM KUALITAS PELAYANAN JASA PENRBANGAN PT GARUDA INDONESIA

PT Garuda Indonesia menghadirkan pelayanan prima kepada para pemangku kepentingan, salah satunya dengan menempatkan faktor keamanan dan keselamatan sebagai prioritas tertinggi. Dalam perjalanannya sebagai maskapai kebanggaan bangsa, Garuda Indonesia tidak henti-hentinya mengasah keunggulan dan menyempurnakan diri, di antaranya dengan secara konsisten berusaha mencapai standar keamanan dan keselamatan terbaik. Garuda Indonesia juga terus 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.

Airworthiness Management bertanggung jawab dalam memastikan armada Garuda Indonesia senantiasa laik udara dan memenuhi standar keselamatan dunia sehingga pelayanan prima benar-benar dirasakan oleh para penumpang setia Garuda Indonesia. Selain untuk memberikan kenyamanan kepada para penumpang Garuda Indonesia juga menaruh perhatian besar terhadap faktor keselamatan bekerja para pegawai.

Berikut ini peneliti menyajikan tabel data peralatan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Di *Branch Office* Surabaya untuk menunjang kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

TABEL 2. PERALATAN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI BRANCH OFFICE SURABAYA

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	Acrylic	7
10	Handsanitizer	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 ²)
10	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, namun akan lebih baik jika Anda tiba di bandara lebih awal dari yang ditentukan. Selain itu penumpang dapat memanfaatkan pilihan layanan check-in mandiri dari maskapai Garuda Indonesia antara lain;

1. City Check-in

Layanan City Check-in kini tersedia di Kantor Pemasaran Garuda Indonesia (Kantor cabang dalam negeri) mulai dari 48 hingga 4 jam sebelum keberangkatan.

2. Phone Check-in

Para penumpang yang memiliki tiket dapat check-in melalui telepon dengan Call Center Garuda Indonesia. Layanan ini tersedia mulai dari 24 hingga 4 jam sebelum keberangkatan.

3. Web Check-in

Internet Check-in yang ditawarkan oleh Garuda Indonesia adalah cara lain untuk check in melalui situs website Garuda Indonesia. Layanan ini tersedia untuk rute penerbangan dalam dan luar negeri.

4. Mobile Check-in

Para penumpang yang memiliki tiket dapat melakukan check-in melalui mobile app Garuda Indonesia. Layanan ini tersedia untuk rute penerbangan dalam dan luar negeri. Layanan ini tersedia untuk rute penerbangan dalam dan luar negeri.

3. 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 yang signifikan terhadap perilaku anggotanya. Sehingga budaya perusahaan berupa tata nilai yang menjadi pegangan pegawai sebagai anggota organisasi dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di dalam organisasi. Garuda Indonesia memiliki tata nilai perusahaan (corporate values) adalah perilaku, prinsip atau konsep tertentu yang dianggap sangat penting oleh organisasi. Tata Nilai diakui sebagai kekuatan dalam mengintegrasikan struktur, proses dan strategi dalam mencapai tujuan jangka panjang. Kehadiran tata nilai yang dikemas dengan apik terbukti membuat organisasi berkarakter dan mampu menunjukkan eksistensinya sehingga membentengi perusahaan dari berbagai krisis.



Gambar 1. Tata Nilai Perusahaan “FLY-HI”PT Garuda Indonesia

Sumber : Data yang diolah peneliti, 2022

Tata Nilai Perusahaan yang disebut sebagai „FLY-HI“ terdiri dari: *eFficient & effective, Loyalty, Customer Centricity, Honesty & openness, dan Integrity*. Berikut merupakan tata nilai yang dianut oleh Garuda Indonesia :

- a. *Efficient & effective* Insan Garuda Indonesia senantiasa melakukan tugas yang diembannya secara teliti, tepat dan akurat dalam waktu sesingkat mungkin dan tenaga serta biaya seefisien mungkin tanpa mengorbankan kualitas. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menjamin pelanggan memperoleh layanan yang berkualitas.
- b. *Loyalty* Insan Garuda Indonesia dapat melaksanakan setiap tugas yang didelegasikan kepadanya dengan penuh dedikasi, tanggung jawab dan disiplin. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menjamin konsistensi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
- c. *Customer Centricity* Insan Garuda Indonesia senantiasa penuh perhatian, siap membantu dan melayani. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian.
Honesty & openness Insan Garuda Indonesia harus selalu jujur, tulus dan ikhlas dalam menjalankan seluruh aktivitasnya dan melakukan komunikasi dua arah yang jelas dan transparan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian, serta tetap menjaga kerahasiaan. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan pelanggan.
- d. *Integrity* Insan Garuda Indonesia harus menjaga harkat dan martabat serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela yang dapat merusak citra profesi dan perusahaan. Hal ini didasari keyakinan bahwa Garuda Indonesia berupaya menjamin layanan dan relasinya dengan pelanggan berjalan bersih secara hukum dan moral.

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. Hal tersebut juga 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 dengan berorientasi pada tiga fokus strategi utama (strategic focus), yakni: pengelolaan talent berskala global (global talent management), pengembangan SDM yang terintegrasi (integrated people development), serta optimalisasi kinerja, produktivitas, dan rewards. Fokus strategi tersebut telah diselaraskan dengan program Quick Wins Priorities.

IV. KESIMPULAN

Tingkat kompetensi karyawan PT. Garuda Indonesia sangatlah baik, karena sebelum terjun menjadi karyawan harus mengikuti pelatihan yang sudah disediakan dari berbagai jumlah sub- variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan PT Garuda Indonesia melalui Karyawan kepada para penumpang sangat memuaskan. Kualitas peralatan dalam Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia yang disajikan keadaan penumpang sangatlah memuaskan dari fasilitas ruang tunggu serta peralatan mulai dari pemesanan tiket, check in, boarding pass hingga proses lepas landas dan take off sangat memperhatikan kenyamanan dan keamanan penumpang. Budaya organisasi PT Garuda Indonesia melalui Keramah tamahan Indonesia diaplikasikan dalam ikon yang memanjakan pancaindra Garuda Indonesia Experience adalah konsep layanan baru yang menyajikan aspek- aspek terbaik dari Indonesia kepada para penumpang. Mulai dari saat reservasi penerbangan hingga tiba di bandara tujuan, para penumpang akan dimanjakan oleh pelayanan yang tulus dan bersahabat yang menjadi ciri keramah tamahan Indonesia, diwakili oleh ‘Salam Garuda Indonesia’ dari para awak kabin. Dengan pengenalan konsep Garuda Indonesia Experience, Garuda Indonesia menciptakan ciri khas yang membanggakan, sekaligus meningkatkan citra Indonesia di dunia internasional. Konsep Garuda Indonesia Experience didasarkan pada pancaindra atau “5 senses” (sight, sound, scent, taste, dan touch) dan mencakup “customer touch points”; mulai dari pelayanan pre-journey, pre-flight, in- flight, post-flight dan post-journey. Konsep Garuda Indonesia Experience juga harus memiliki nilai-nilai dasar sebagai berikut: tepat waktu dan aman (tentang produk), cepat dan tepat (tentang proses), bersih dan nyaman (tentang bangunan) serta andal, profesional, kompeten dan siap membantu (tentang staf). Konsep ini diterima dengan baik oleh pelanggan Garuda Indonesia.

REFERENSI

- [1] Undang- Undang RI No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 4.
- [2] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 pasal 4.
- [3] Moenir, H.A.S.2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- [4] Pasolong, Harbani. 2012. Metode Penelitian Administrasi Publik.. Bandung: Alfabeta.
- [5] Setyaningrum, Erna. 2009. Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya : Medika Aksara Globalindo.
- [6] Dwiyanto, Agus (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta:UGM Press.
- [7] Sunyoto, Danang, “Dasar-Dasar Manajemen”, Yogyakarta : CAPS, 2012.
- [8] Parasuraman A, Zeithami, Valeri A, Berry, Leonard L, “SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, 64(1), 1988.
- [9] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, “Service Quality Satisfaction”, Yogyakarta : Andi, 2015.
- [10] Ramsoek. P, Lukea-Bhiwaje, S.D dan Nasidoo. P, “Service quality in the Public Sector”. Internasional Journal in Management and Marketing Research, 3(1), 2010.
- [11] Yamit, Zulian,2015. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Cetakan Pertama : Yogyakarta:Ekonesia.

[12] Yoni, “Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Jasa Penerbangan Merpati Nusantara Airlines di Bandara Internasional SoekarnoHatta Jakarta, STTKD”, Yogyakarta : 2009.
www.garudaindonesia.com

[13] Suhartono, (2015). “Pengaruh Dimensi Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Menggunakan Jasa Penerbangan Adam Air dengan Rute Perjalanan MedanJakarta”, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 6(2), 2015.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.