

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBERIAN
INFORMASI 'PASASI' PADA PT. GARUDA INDONESIA AIRLINES
CABANG MAKASSAR

MELYSSA AMRIL

E 31104737 - 1



10 - 3 - 09
Sugipal
Ilm.
Indias
47

SKR - ... S09
AMR
5

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

2009

HALAMAN PENGESAHAN

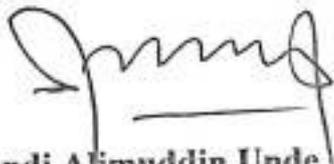
Judul Skripsi : **STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN
DAN PEMBERIAN INFORMASI "PASASI" PADA
PT. GARUDA INDONESIA AIRLINES CABANG
MAKASSAR**

Nama Mahasiswa : MELYSSA AMRIL

Nomor Pokok : E 311 047 37-1

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si
NIP. 131 577 004

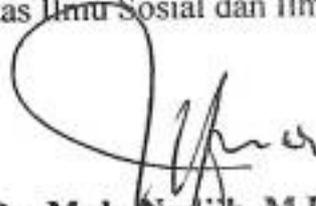
Pembimbing II



Andi Subhan Amir, S.Sos, M.Si
NIP. 132 303 717

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Muh. Nadiib, M.Ed, M.Lib
NIP. 130 676 952

HALAMAN PENGESAHAN TIM EVALUASI

Telah diterima oleh tim evaluasi Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Program Reguler sore untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam jurusan Ilmu Komunikasi Program Studi Publik Relation pada hari Kamis Tanggal 22 Januari 2009.

Makassar, 22 Januari 2009

TIM EVALUASI

Ketua : Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si

Sekretaris : Andi Subhan Amir, S.Sos, M.Si

Anggota : 1. Drs. Eddy Soejono, MA

2. Dr. M. Iqbal Sultan, M.Si

3. Dr. Jeanny Maria Fatimah, M.Si



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

ABSTRAK

MELYSSA AMRIL. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Pemberian Informasi 'Pasasi' Pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar*
(Dibimbing oleh Andi Alimuddin Unde dan Andi Subhan Amir)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan pemberian informasi 'Pasasi' pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar. Untuk membatasi meluasnya permasalahannya dalam penelitian ini, maka penulis menetapkan pokok masalah, yaitu bagaimana kualitas pelayanan dan pemberian informasi 'Pasasi' pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar dan Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan pemberian informasi Pasasi pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi dengan variabel kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi, sub variabel yang diteliti adalah *Tangibel* (bukti langsung), *Reabilitity* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (perhatian).

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dianggap dapat mewakili populasi. Sedangkan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampel*, dimana teknik penarikan sampel ini diambil secara kebetulan yang diambil dilokasi penelitian. Selain itu, juga digunakan wawancara terhadap pejabat yang berkaitan langsung dengan pelayanan dan pemberian informasi pasasi. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar sudah dilaksanakan sesuai dengan standar penerbangan *service manual Garuda Indonesia* meskipun belum tercapai secara maksimal. Adapun faktor – faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah *tangibel*, *realibiliti*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya serta lindungan kesehatan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Banyaknya hambatan yang dialami penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, namun berkat bimbingan dan dorongan dosen pembimbing dan pihak lainnya yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat merampungkan penulisan skripsi ini oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis tak lupa menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dedy Tikson, Ph.d Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNHAS.
2. Bapak Prof. Dr. Muh. Nadjib, M.Ed, M.Lib Ketua Program Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNHAS.
3. Bapak Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si dan Andi. Subhan Amir, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Soeroto Hadimoljono selaku Station Manager PT. Garuda Indonesia Airlines Perwakilan Makassar dan Raodah selaku staff tiketing PT. Garuda Indonesia Airlines Perwakilan Makassar.
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang tidak ternilai harganya bagi penulis.

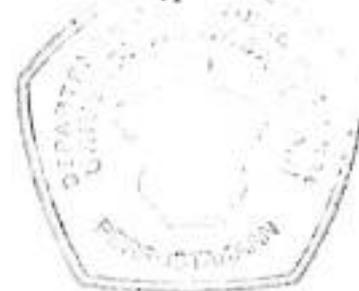
6. Orang Tua tercinta dan kakak- kakak'ku yang tersayang, yang telah memberikan dorongan moril, dan dukungan materil selama dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
7. Para staff akademik yang telah banyak membantu dari awal hingga akhir saya menyelesaikan kuliah.
8. Rekan-rekan Mahasiswa teristimewa, "*Jun_0206*" dan Angkatan 2004 Reguler Sore serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis uraikan satu persatu dalam membantu selama perkuliahan, maupun pada saat penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya Penulis mengucapkan semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan khususnya kepada penulis serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dan dengan segala penyempurnaan penulisan skripsi dari para pembaca, dan penulis menerima dengan senang hati.

Makassar, Januari 2009

Penulis,

JR_0206



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM EVALUASI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
D. Kerangka Konseptual	9
E. Definisi Operasional.....	13
F. Metode Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Pelayanan.....	22
B. Informasi	25
C. Kualitas Pelayanan	27
D. Kepuasan Pelanggan.....	30
E. Pelayanan Pasasi.....	33
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Profil Lokasi Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Tanggapan Responden mengenai penampilan staff pasasi PT. GARUDA Indonesia Airlines Cabang Makassar dalam melakukan pelayanannya	40
2.	Tanggapan Responden Mengenai Tampilan Fasilitas Fisik Layanan PT. GARUDA, Indonesia Airlines Cabang Makassar.....	41
3.	Tanggapan Responden Mengenai Sarana Dan Prasarana dalam mendukung kelancaran Aktifitas penyampaian informasi Pasasi di Bandara Udara Hasanuddin Makassar	42
4.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tangibles PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar	43
5.	Tanggapan Responden Mengenai Reservasi Pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar	44
6.	Tanggapan Responden Pada bagian Check in counter pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar	45
7.	Anggapan Responden Mengenai Pelayanan Bagasi Penumpang Pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar.....	46
8.	Tanggapan Responden Mengenai Boarding Gate PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar	47
9.	Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Penyampaian Informasi Yang di Lakukan Staff Pasasi PT Garuda Indonesia	49
10.	Tanggapan Responden Terhadap keakuratan Dalam Menjalankan Tugas Oleh PT. Garuda Indonesia Airlines.....	50

11. Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab PT. Garuda Indonesia Dalam Menyikapi penanganan keluhan, atau pengaduan melalui cara penyampaian informasi dari PT. Garuda Indonesia Airlines	51
12. Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Staff PT. Garuda Indonesia dalam penyelesaian keluhan / pengaduan penumpang	54
13. Tanggapan Responden mengenai kesopanan Staff Garuda Indonesia Airlines dalam tugasnya dan dalam memberikan informasi.....	55
14. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Dalam mendapatkan Informasi pada Pelayanan PT. Garuda Indonesia Airlines	56
15. Tanggapan Responden mengenai kenyamanan dalam menggunakan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines	58
16. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Assurance PT. Garuda Indonesia Airlines.....	59
17. Tanggapan Responden Mengenai Keramahan staff PT. Garuda Indonesia Airlines	60
18. Tanggapan Responden Mengenai Keikhlasan Yang dilakukan Oleh Staff Pihak PT. Garuda Indonesia	61
19. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian pribadi Staff PT. Garuda Indonesia Airlines.....	64
20. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Empati PT. Garuda Indonesia Airlines.....	66
21. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Pribadi Staff PT. Garuda Indonesia Air Lines	67
22. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Empati PT. Garuda Indonesia Airlines	69

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	12
2.	Struktur Organisasi Branch office Garuda Indonesia cabang Makassar.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Angket/ Quesioner dan Pedoman Wawancara.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kebijaksanaan strategi perusahaan penerbangan, peningkatan pelayanan khususnya pelayanan dalam bentuk informasi yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting sebagai penentu keberhasilan untuk memuaskan pelanggan. Alvin Toffler bahkan berani menyebut bahwa “ Siapa yang menguasai informasi maka dia yang akan menguasai dunia ”. Artinya, yang tidak mampu menguasai informasi akan dikuasai oleh pemilik informasi. Hal ini merupakan kunci utama keunggulan dalam persaingan dibisnis jasa penerbangan di era globalisasi yang sarat perubahan ini.

Memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah kewajiban dan faktor penting dalam setiap perusahaan. Secara umum pelanggan akan kecewa kalau kinerja di bawah harapan, akan puas kalau kinerja sesuai dengan harapan, dan lebih puas bila melebihi harapan. Dengan demikian pelanggan yang puas dan senang akan memilih ikatan emosional terhadap informasi dan jasa yang diberikan kepadanya.

Dalam Undang-Undang Penerbangan Nomor 15 Tahun 1992 tercantum pernyataan bahwa penerbangan harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan dan peningkatan kesejahteraan rakyat, dimana pengadaan bandar udara merupakan implementasi dari pencapaian tersebut diatas. Dengan demikian dapat diprediksi bahwa transportasi udara merupakan sarana

transportasi yang harus dikembangkan baik kualitas maupun kuantitasnya sehingga nantinya transportasi udara tersebut akan bisa memberikan manfaat dan hasil guna yang sebesar-besarnya bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar uraian tersebut diatas, Bandar Udara Hasanuddin Makassar mempunyai tugas dan kewenangan untuk melaksanakan pemberian pelayanan jasa lalu lintas penerbangan di wilayah Indonesia bagian tengah dan timur pada ketinggian antara 24.000 sampai dengan 46.000 kaki diatas permukaan air laut (*mean sea level*) dengan luas wilayah teritorial pemanduan lalu lintas udara mencakup dari pertengahan Pulau Jawa, sebagian Pulau Kalimantan sampai ke Perbatasan antara Negara Indonesia dan Port Moresby.

Mereka para penumpang akan sangat senang menggunakan jasa penerbangan yang dimana para staff dan karyawannya dapat bersikap baik, perhatian dan mampu membuat suatu komunikasi yang berkesan ketika sedang melakukan interaksi.

Mereka para pemakai jasa transportasi udara misalnya akan menghadapi beraneka ragam pilihan. Hampir semua perusahaan penerbangan baik Domestik maupun internasional menjanjikan untuk memberikan kenyamanan yang memuaskan. Dengan penyampaian informasi yang dikemas menarik, akurat serta bermutu oleh pihak perusahaan akan menjadi daya tarik tersendiri oleh si pemakai jasa untuk memakai jasa perusahaan penerbangan itu sendiri. Untuk tingkat pasar domestik, pada saat ini menghadapi persaingan yang ketat dan kompetitif serta potongan harga (perang tarif) yang relatif rendah yang bertujuan untuk menjaring

pelanggan untuk itulah PT. Garuda Indonesia Airlines sebagai perusahaan penerbangan yang terpercaya, harus meningkatkan mutu kinerja karyawannya terutama dalam hal pelayanan informasi selama berada di bandara.

Hal tersebut tentunya tugas dan kewajiban karyawan untuk memperhatikan dan mengamati harapan dan keinginan pelanggan, serta memberikan informasi yang selengkap lengkapnya agar kinerja perusahaan yang dirasakan pelanggan serta kepuasan pelanggan itu sendiri menjadi baik, tantangannya adalah dengan membangun suatu budaya pada setiap karyawan perusahaan dengan satu tujuan “Menyenangkan pelanggan”

PT. Garuda Indonesia Airlines dalam melaksanakan kinerjanya, secara kompetitif berupaya terus menciptakan suatu *service performance* yang lebih baik dengan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama atau yang biasa disebut dengan kompetitor. Dengan demikian, pelayanan dalam memberikan informasi terhadap pemakai jasa penerbangan walaupun peralatan dan tujuan tidak berbeda, harus tetap dapat menunjukkan kelebihan - kelebihan yang tidak dimiliki oleh kompetitor yang lain dengan melalui para staff dan karyawannya memberikan informasi dan membuat kesan yang baik. Serta, ditunjang dengan cara perilaku yang lebih baik pula.

Selain itu dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kualifikasi di bidang *airlines business* secara profesional, memiliki mobilitas, kreativitas dan sensitivitas yang tinggi, karena tantangan yang selalu akan dihadapi adalah tuntutan dinamis yang diakibatkan permintaan para pengguna jasa penerbangan yang beraneka ragam berikut kebiasaannya masing masing.

Adapun upaya Garuda untuk meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan, khususnya dalam melaksanakan reservasi atau transaksi penerbangan Garuda, yaitu:

- *Garuda Call center* dengan nomor akses 0807 1807 807
- *Website* (www.garuda-indonesia.com) untuk mendapatkan informasi produk produk Garuda.
- *Online Payment*, untuk melaksanakan transaksi dengan sistim pembayaran otomatis dimana para pelanggan dapat memilih sendiri pola transaksinya melalui fasilitas ATM, *internet Banking*, phone Banking atau mobile banking dari enam bank terkemuka di Indonesia yang menjadi mitra “*Online Payment*” Garuda yaitu Bank Mandiri, Bank Lippo, Bank BNI, N Bank niaga, Bank Danamon, Bank BCA.
- *Garuda City chek in*, Dimana pengguna jasa Garuda Airlines dapat melakukan Chek in sehari sebelum pemberangkatan di Hotel Clarion Makassar.
- Pembayaran penerbangan Garuda melalui kartu kredit Visa / Master yang diterbitkan oleh seluruh bank di Indonesia. Pembayaran dengan kartu kredit ini diharapkan dapat memudahkan bagi pelanggan karena pola transaksi yang tersedia semakin beragam dan luas cakupannya serta berjalan secara on line 24 jam.
- Setiap pelanggan yang telah memakai jasa penerbangan Garuda dan mencapai point yang ditentukan Garuda, berhak menukar poin dengan

tiket perjalanan PP (pulang pergi gratis). Target poin sewaktu waktu dapat berubah.

- Fasilitas yang diberikan PT. Garuda Indonesia Airlines kepada pengguna jasa yang masih balita mendapatkan seperangkat permainan yang mengasah otak dan menarik agar si kecil tidak bosan berada di dalam pesawat, serta untuk penumpang yang masih bayi diberikan secara Cuma – Cuma perlengkapan bayi yang meliputi: pampers, bedak, minyak gosok bayi dan peralatan yang diperlukan anak kecil.

Upaya upaya peningkatan kualitas Garuda, termasuk kemudahan pelanggan melaksanakan akses dengan Garuda tersebut merupakan bagian dari langkah Garuda melaksanakan penataan ulang terhadap seluruh aspek operasi, bisnis dan pelayanan. (Detik Publishing, 2005).

Disisi lain, bagi setiap individu pengguna jasa penerbangan, karena telah mengeluarkan biaya yang tidak sedikit selama perjalanan baik sewaktu di udara maupun di darat dan khususnya sewaktu berada di bandara, mereka mengharapkan imbalan jasa berupa wujud pelayanan serta pemberian informasi dengan baik dan memuaskan agar tidak merasa dirugikan.

Dalam menjangkau serta meningkatkan kualitas agar tercipta kepuasan terhadap pelanggan bukan hanya tugas pada bagian pemasaran saja tetapi seluruh bagian juga ikut bertanggung jawab secara bersama sama dalam pelaksanaannya, masing masing mempunyai peran dan cara yang berbeda beda yang disesuaikan dengan tugas dan fungsinya masing masing demi mencapai tujuan bersama.

Menghadapi pelanggan yang semakin kritis memang mengharuskan untuk mempunyai strategi yang lebih prima. Kalau diamati secara lebih cermat, kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa perusahaan di lapangan. Bila pelayanan (*service*) dan pemberian informasi di lapangan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka penilaian pelanggan terhadap maskapai itu negative (jelek).

Seperti halnya di bandara, salah satu bagian pelayanan yang mempunyai peran sangat penting yaitu bagian Pasasi. Pasasi merupakan penanganan atau pengurusan penumpang sewaktu berada di bandara yang terdiri dari pelayanan dan pemberian informasi mengenai *check in, transit, boarding*, bagasi dan lain lain. Oleh karena itu kualitas pelayanan di bandara juga sangat ditentukan oleh pelayanan dan informasi pasasi karena bagian inilah yang paling banyak melakukan kontak langsung dengan penumpang atau pengguna jasa.

Namun fenomena yang terjadi masih seringnya dijumpai keluhan - keluhan penumpang akibat ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan di bandara misalnya:

Pemberian informasi yang kadang kurang jelas atau simpang siur yang diperoleh penumpang dalam proses keberangkatannya, yang dapat mengakibatkan penumpang ketinggalan pesawat bahkan biasa mempengaruhi ketepatan keberangkatan (*on time plan*) pesawat.

selain itu keluhan penumpang yang diambil dari sms pembaca (Fajar, 18 april 2007) tentang adanya penumpang Garuda tujuan Makassar – Biak pada tanggal 11 april 2007 dengan nomor penerbangan GA 650 yang merasa boarding

passnya dipermainkan oleh petugas check in garuda serta kehilangan bagasi yang tidak juga ditemukan dan pihak garuda seolah lepas tangan.

Lepas dari segala permasalahan yang terjadi di bandara, pada intinya merupakan kesalahan dari cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan penerbangan. Dimana para staff serta petugas tidak dapat memberikan informasi yang akurat sehingga penumpang kekurangan informasi dan mengakibatkan kesalahan kesalahan fatal.

Berangkat dari hal tersebut di atas, maka penulis memilih judul dalam penulisan skripsi ini yaitu : **STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBERIAN INFORMASI "PASASI" PADA PT. GARUDA INDONESIA AIRLINES CABANG MAKASSAR.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan, maka fokus permasalahan yang diteliti dalam penulisan skripsi ini yaitu :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar?
2. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT.Garuda Indonesia Airlines Makassar serta faktor yang mempengaruhinya.

2. Bertujuan untuk mengetahui Faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan pemberian informasi pada PT. Garuda Indonesia AirLines Makassar.

3. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terhadap pengembangan ilmu dan memperluas pengetahuan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pengembangan di bidang transportasi dan pelayanan dalam memberikan informasi.

b. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan bagi pihak terkait khususnya pihak PT.Garuda Indonesia Airlines dan pemakai jasa PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar.

D. Kerangka Konseptual

PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang makassar adalah sebuah perusahaan milik pemerintah RI yang dimana dalam suatu perusahaan memiliki beberapa bagian bagian yang menangani keperluan perusahaan dalam proses penerbangannya. Pasasi adalah salah satu bagian terpenting dalam suatu perusahaan penerbangan yang dimana bagian pasasi ini lah yang langsung menangani penumpang atau pengguna jasa sewaktu berada di bandara hingga tiba di tempat tujuan.adapun hal hal yang berkaitan dengan bagian pasasi adalah dimulai dari bagian pelaporan tiket,bagasi dan pelebelan,transit dan segala bentuk informasi yang berhubungan dengan penerbangan agar supaya penumpang menerima kejelasan dalam proses penerbangannya dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

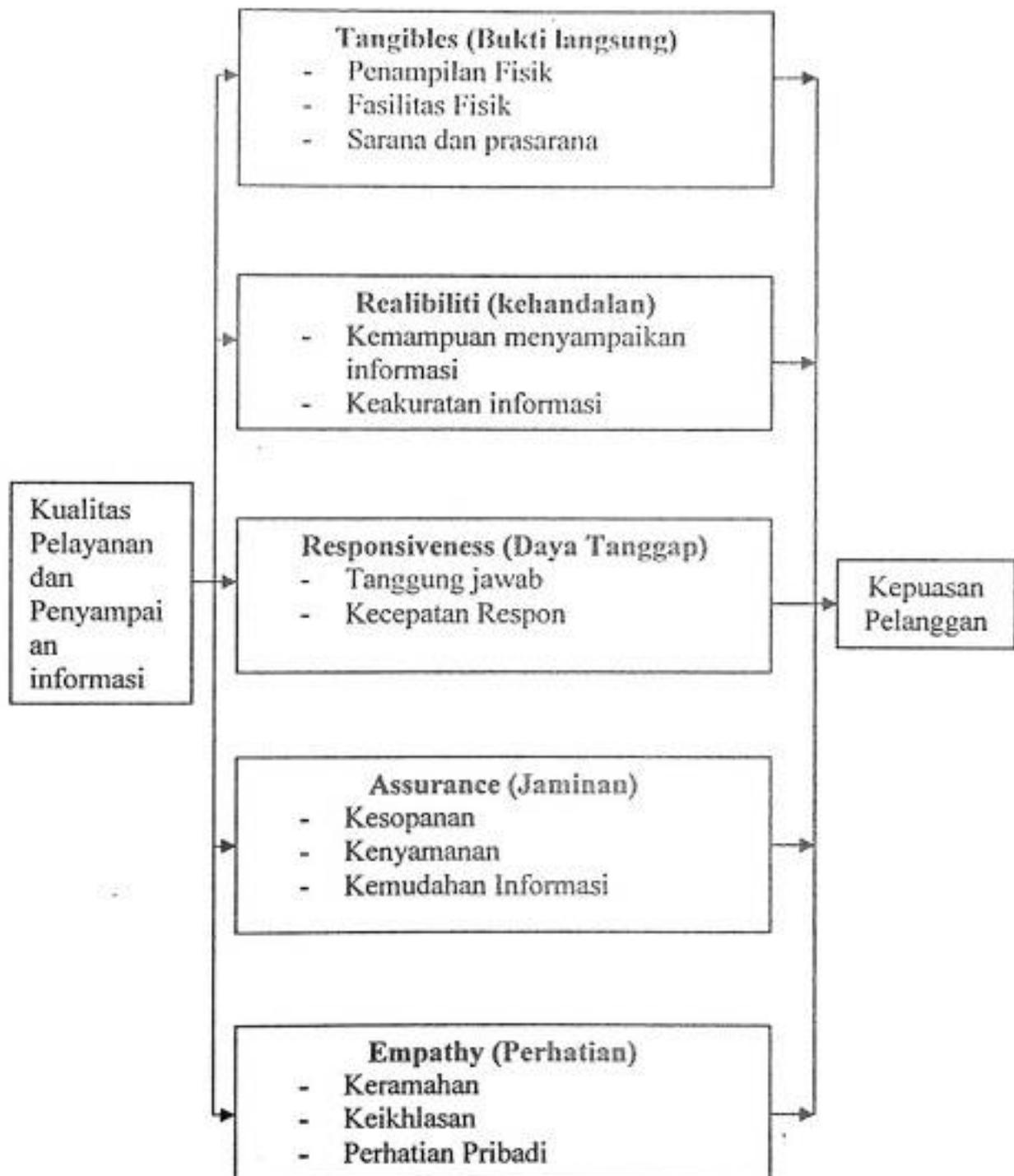
Untuk medapatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan penyampaian informasi inilah yang harus memegang peranan penting terwujudnya kepuasan pelanggan itu sendiri. Dimana pelayanan itu merupakan bentuk suatu aktivitas yang terjadi karena ada interaksi antara pengguna jasa dan pemberi jasa serta melibatkan peralatan atau alat pembantu yang dapat menjadikan interaksi itu menjadi semakin jelas dan biasanya dilakukan secara tatap muka. Dalam hal ini sumber daya manusia yang disediakan perusahaan senantiasa memberikan yang maksimal terhadap harapan harapan para konsumen atau pemakai jasa. Baik itu dalam bentuk kesederhanaan dalam artian pelayanan yang diberikan tidak berbelit – belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

Keamanan dan tanggung jawab yang diberikan oleh para penyedia jasa juga merupakan salah satu nilai lebih yang dinilai para pemakai jasa. Informasi juga menjadi salah satu faktor penting yang juga mendukung tercapainya kepuasan pelanggan. Dimana informasi itu sendiri dalam bentuk informasi penyampaian ketetapan waktu, keakuratan informasi yang diberikan serta kemudahan para pemakai jasa untuk mengakses informasi itu sendiri. Dalam hal ini informasi itu merupakan data atau semua yang mempunyai arti penting yang diperlukan pemakai jasa untuk mengurangi ketidakpastian sehingga dapat bermakna dan bermanfaat untuk melakukan pengambilan keputusan. dan yang dimaksud dalam batasan ini adalah informasi yang berbentuk pesan.

Adapun kualitas pelayanan juga sangat diperlukan untuk mencapai suatu titik dimana kepuasan pelanggan berada di titik teratas atau disebut juga tercapai kepuasan pelanggan. Hal ini menyebabkan kualitas itu sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan itu sendiri pada dasarnya mendorong pengguna jasa untuk menjalin hubungan yang kuat dan berkala dengan penyedia jasa dalam hal ini adalah PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar. Dengan adanya hubungan atau ikatan yang berkala antara penyedia jasa dan pemakai jasa dapat membantu perusahaan penyedia jasa untuk memahami harapan pelanggan dan kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan dapat meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan dan meningkatkan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan sehingga dapat menciptakan loyalitas kepada perusahaan.

Terdapat pula strategi yang dapat dibangun oleh pemimpin perusahaan agar kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal yaitu, sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan diharapkan mempunyai pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya serta melaksanakan tugasnya dengan efektif niscaya kepuasan pelanggan akan terlaksana. Dimana kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan atau dampak atas penggunaan produk dan jasa atau melebihi harapan yang diinginkan sebab, memuaskan pelanggan menjadi faktor penting bagi kehidupan dan kelangsungan hidup perusahaan serta dapat juga meningkatkan keunggulan dalam era persaingan di bidang yang sama yaitu penerbangan.

Adapun model penelitian kualitas pelayanan informasi pasasi pada PT.Garuda Indonesia Airlines makassar di uraikan melalui bagan berikut ini:



(Bagan Kerangka Konseptual)

E. Definisi Operasional

Untuk memperjelas pengertian judul yang penulis maksudkan, maka perlu diberikan batasan pengertian (definisi operasional), agar dapat memberikan kejelasan dan kesamaan pengertian. Adapun definisi operasional tersebut dikemukakan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti langsung yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* atau kehandalan, kemampuan dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan yang terbaik dengan tanggap untuk pelanggannya.
- d. *Assurance* atau jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keragu ragan.
- e. *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
- f. *Kualitas* adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Kualitas berhubungan dengan produk, jasa, manusia, lingkungan, dan proses.

- g. *Pelayanan* adalah aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya proses interaksi antara perusahaan penyedia jasa dalam hal ini adalah PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar dan pengguna jasa yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen.
- h. *Informasi* merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mengambil suatu keputusan.
- i. *Pasasi* adalah merupakan suatu layanan yang menangani dan mengurus penumpang selama berada di bandara sampai tiba di tempat tujuan. Pelayanannya meliputi pelaporan tiket, bagasi dan pelabelan, transit, dan segala bentuk informasi yang wajib dilaporkan perusahaan terhadap penumpangnya.
- j. *Garuda Indonesia Airlines* Adalah maskapai penerbangan milik pemerintah Republik Indonesia.

F. Metode Penelitian

1. Waktu dan Tempat penelitian

Penelitian akan dilaksanakan 2 bulan dari bulan April 2008 sampai dengan Mei 2008. Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar dan Lounge Bandara udara hasanuddin Makassar.

2. Tipe penelitian / Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menurut tingkat eksplanasinya tipe penelitian Deskriptif sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah survey langsung yang dilakukan melalui pengamatan langsung untuk mendapatkan data dan informasi serta fakta tentang pelayanan dan pemberian informasi yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia dalam bagian pasasi. Kecenderungan untuk menggunakan metode penelitian ini yaitu dengan pertimbangan bahwa metode ini sangat relevan untuk digunakan pada obyek yang diteliti sehingga penelitian akan lebih mudah yang dimana menggambarkan dan menganalisa keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta untuk mendapatkan data yang obyektif dalam rangka mengetahui dan memahami pelaksanaan pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar.

3. Populasi, sampel dan Informan

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang berangkat pesawat Garuda Indonesia dan dibatasi pada penumpang ekonomi. Berdasarkan data penumpang yang berangkat kelas ekonomi (Y Class) pada bulan April 2008 – Mei 2008 yaitu rata – rata 4000 penumpang perbulan di Bandar Sultan Hasanuddin Makassar yang terbang menggunakan pesawat Garuda Indonesia.

b. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi dengan asumsi responden sifatnya homogen maka untuk jumlah sample direncanakan sebanyak 40 orang. Merujuk pada Arikunt dan Sugiono :

"bahwa untuk populasi homogen maka jumlah sampel yang diperlukan 1% saja sudah bisa mewakili"

Untuk memperoleh 40 orang responden tersebut maka jalan yang diambil yaitu mendatangi boarding lounge atau ruang tunggu dan executive lounge.

c. Teknik Penarikan Sampel dan Informan

Teknik penarikan sample ditetapkan secara aksidental sampling yaitu siapa saja penumpang pesawat Garuda yang secara kebetulan dijumpai di bandara udara Hasanuddin Makassar. Ada pun informannya berjumlah dua orang yaitu; Station Manager PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar dan Staff Ticketing.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Yaitu:

a. Data Primer

1 *Observasi*

yaitu dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dan seksama terhadap berbagai fenomena yang berhubungan dengan erat dengan setiap indikator yang dipertanyakan dalam pertanyaan penelitian yaitu PT Garuda Indonesia Airlines..

Observasi sekaligus dilakukan untuk mencocokkan dengan data- data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner dan telaah dokumen, sehingga setelah diolah, mendapatkan data yang memiliki validitas dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun instrumen yang digunakan adalah pedoman observasi.

2. Kuesioner

yaitu Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden, yaitu semua sampel yang telah ditetapkan, untuk memperoleh data tentang kualitas pemberian informasi pasasi dengan mengedarkan daftar pertanyaan kepada beberapa responden pelanggan/ penumpang PT. Garuda Indonesia yang ditetapkan sampel penelitian. Penggunaan metode kuesioner ini didasarkan pada pertimbangan, bahwa jawaban ini respon memiliki tingkat validitas yang tinggi dan dapat dipertanggung jawabkan.

3. Wawancara

yaitu dilakukan dengan bertanya langsung kepada informan untuk memperoleh data tentang berbagi indikator yang ditetapkan dari sub variabel tentang masalah pasasi dan penyampaian informasi yang dilakukan. tanya jawab dilakukan terhadap informan yang dianggap memiliki pengetahuan yang memadai tentang masalah yang diteliti. Wawancara ini dilakukan kepada karyawan kantor Garuda Indonesia Airlines yang berjumlah 1 orang.

b. Data Sekunder

Yaitu studi kepustakaan untuk memperoleh data dengan mengadakan penelusuran terhadap beberapa bahan pustaka dan literature yang relevan dengan masalah yang akan di teliti. Telaah dokumen yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari data yang terdapat pada berbagai dokumen, yang ada hubungannya dengan variabel penelitian untuk selanjutnya dicocokkan dengan data yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Selain itu, data diperoleh juga dari instansi tempat mengadakan penelitian.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur sesuatu yang diamati dalam melaksanakan penelitian, hal ini tentunya berhubungan dengan alat apa yang akan digunakan dalam kegiatan mengumpulkan data.

Instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data selalu memperhatikan jenis data untuk menjawab pertanyaan penelitian. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder yang tersedia pada kantor Garuda Indonesia Airlines cabang Makassar dan Lounge Garuda yang berada di Bandar Udara Hasanuddin Makassar.

Penelitian ini akan menggunakan instrumen alat tulis menulis dan kertas catatan untuk pengkajian data yang berasal dari dokumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pasasi dan pemberian informasi pasasi selain ini juga menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi, dan angket atau kuesioner.

a. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara, yaitu wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun terlebih dahulu (*interview guide*). wawancara yang berisi pertanyaan berupa garis – garis besar permasalahan yang akan ditanyakan kepada informan yang berada di kantor PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar yang berjumlah 1 orang.

b. Pedoman Observasi

Teknik observasi adalah kegiatan pengamatan langsung terhadap obyek kejadian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan dan informasi

sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dan informan dengan kenyataan yang ada dengan menggunakan dengan teknik interview maupun mempelajari dokumen-dokumen yang mengacu pada pedoman observasi yang ada serta dicatat dengan bantuan checklist dan skala penelitian.

c. Angket atau Kuesioner

kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi daftar pertanyaan yang mengacu kepada variabel-variabel penelitian dan diajukan secara tertulis dan dibagikan kepada seluruh responden pelanggan / penumpang pesawat Garuda Indonesia Airlines Perwakilan Makassar. yang hasilnya akan dikemukakan dalam bilangan presentase dan table distribusi.

6. Teknik Pengelahan Data dan Analisis Data

Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, teknik pengelolahan datanya sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan para informan, kemudian ditranskrip secara tertulis dan disusun secara teratur serta sistematis sesuai dengan urutan panduan wawancara.

Jawaban-jawaban tersebut dilihat keterkaitannya dengan data yang diperoleh dengan kuesioner, observasi dan telaah dokumen. Apabila hasil wawancara ternyata terdapat hal-hal yang tidak sesuai atau tidak cocok dengan data hasil observasi dan telaah dokumen, maka dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memperoleh kejelasan.

Kemudian data hasil observasi dicatat secara sistematis dengan berpedoman pada panduan observasi dan diklasifikasikan berdasarkan indikator yang dipertanyakan dalam pertanyaan penelitian.

Untuk memperoleh data dan informasi serta keterangan bagi kepentingan penelitian, penulis menggunakan metode dan teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

a. Teknik Pengolahan Data

Yaitu dengan mendeskripsikan data hasil jawaban responden melalui penyebaran kuesioner kedalam bentuk tabulasi data yang lebih bermakna dan mudah dipahami untuk melihat sejauh mana kepuasan pelanggan / penumpang terhadap pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT. Garuda Indonesia Airlines.

b. Analisa Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, dimana teknik analisa data yang digunakan adalah statistik deskriptif, yakni statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Penilaian interval adalah sebagai berikut:

1. 1,00 - 1,75 = Tidak baik
2. 1,76 - 2,50 = Kurang Baik
3. 2,51 - 3,25 = Baik
4. 3,26 - 4,00 = Sangat Baik

Adapun rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P: Prosentase

f: Jumlah responden

n: Jawaban responden

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kehidupan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (Moenir, 2002:2) mengemukakan bahwa:

Pelayanan adalah aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Dapat dikatakan pula bahwa pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah atau lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam melakukan pelayanan kepada pemakai jasa dan masyarakat menurut Devrye (1997:10) mengemukakan tujuh hal pokok yang perlu diperhatikan terhadap kepuasan konsumen, yaitu:

1. Tetapkan, penuhi dan lampauilah harapan-harapan konsumen.
2. Riset membuktikan bahwa persepsi konsumen tentang pelayanan yang baik secara langsung mempengaruhi garis dasar.
3. Dekatkanlah kesenjangan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang mereka rasakan mereka terima.
4. Rekor tidak cukup berarti.
5. Ciptakanlah pengalaman-pengalaman positif yang dapat diharapkan dengan konsistensi.
6. Antisipasilah perubahan harapan-harapan konsumen keistimewaan servis masa lalu akan menjadi norma besok.
7. Dalam organisasi saat sendiri, saya akan mengembangkan servis dalam hal melampaui harapan-harapan.

Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Sanapiah (2000:31) membagi dua hal pengertian pelayanan yaitu:

Pelayanan dalam arti luas adalah keseluruhan proses penyelenggaraan kepentingan umum/masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk menciptakan efisiensi, efektivitas, keadilan sosial dari kesejahteraan. Sedangkan pengertian pelayanan dalam arti sempit adalah proses pelayanan tatap muka yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka akan dikemukakan prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian
Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersediananya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. **Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus lebih teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Informasi

Manusia sebagai makhluk yang berkembang, mempunyai akal dan pikiran serta merupakan makhluk sosial yang membutuhkan asupan pengetahuan baik melalui usaha sendiri ataupun melalui bantuan orang lain misalnya dalam bentuk informasi. Dalam perusahaan penerbangan khususnya yang berada di bandara, pengguna jasa akan sangat membutuhkan informasi agar kelangsungan perjalanannya menjadi lebih lancar dan tentu saja informasi yang dimaksud adalah informasi mengenai segala bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan.

Kumurotomo dan Subandono (1998:11) mengemukakan definisi informasi sebagai "data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada seseorang yang akan menggunakannya untuk membuat keputusan".

Adapun menurut Winardi (1987:30) yang dimaksud dengan informasi adalah "semua data yang mempunyai arti penting bagi pihak pemakai. Meliputi, semua data yang membantu memperluas pengetahuan yang diperlukan untuk

mengambil keputusan dan bertindak yang memungkinkan dilaksanakannya komunikasi”.

Oleh Amsyah (1997:2) dikatakan bahwa Informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu.

Pekerjaan informasi adalah pekerjaan yang meliputi pengumpulan dan penyebaran data dengan meneruskannya ke unit lain atau langsung diolah menjadi informasi, kemudian informasi tersebut diteruskan ke unit lain.

Apa dan bagaimana informasi yang sesungguhnya? Banyak pihak yang menyebutkan bahwa informasi adalah segala sesuatu yang mengurangi ketidakpastian. Pada dasarnya yang dimaksud dalam batasan ini adalah pesan. Pesan itu sendiri dapat dilihat (dibaca), dan didengar (Audio Visual). Namun demikian dalam perkembangannya pesan tentu tidak dapat dibatasi hanya dapat dilihat dan didengar. Karena pesan yang akan di sampaikan di sini tidak hanya terbatas kepada pengguna jasa tetapi juga kepada khalayak luas.

Maka dapat disebut kebutuhan frekuensi tinggi. Yang dalam informasi itu sendiri banyak pihak yang dapat mengambil keuntungan. Sebaliknya, dari suatu informasi ada pula pihak yang dirugikan. Yang menguntungkan, tentu memiliki kemampuan mengelola informasi dengan baik dan yang dirugikan tentu yang tidak dapat mengelola informasi dengan baik karena informasi tidaklah menjamin bahwa pengguna jasa atau khalayak menerimanya atau menyimpannya.

Di antara banyak cara pengelolaan dan penyampaian informasi agar tepat guna dapat melalui proses Public relation atau proses pendekatan. Melalui pendekatan informasi yang akan disebarkan harus melalui proses. Dimana

melakukan pengumpulan fakta terhadap informasi yang akan disebarkan terlebih dahulu, menyusun strategi penyampaian informasi, kemudian melakukan evaluasi informasi yang telah disebarkan.

Maka dari definisi informasi yang telah diuraikan tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan informasi yang dilakukan pihak perusahaan akan sangat diperlukan dan berpengaruh oleh si pengguna jasa untuk melakukan keputusan kedepannya.

C. Kualitas Pelayanan

Dalam era globalisasi setiap perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dari perusahaan perusahaan lain. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing atau kompetitor.

Perhatian suatu perusahaan tidak lagi hanya terbatas pada produk tetapi juga pada sumber daya manusia dan lingkungan. Dengan demikian hanya perusahaan yang benar - benar berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas mendorong kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Masing masing strategi yang perlu dibangun oleh pemimpin dalam perusahaannya adalah:

1. Menanamkan *self esteem* bagi setiap anggota perusahaannya. Dimana setiap karyawan dalam suatu perusahaan diharapkan mempunyai dan menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan peran dan tanggung jawab pekerjaannya.
2. *Exceed expectation* dimana kegiatan pelayanan dilaksanakan dengan efektif menunjukan ekspektasi atau pelaksanaan kerja ditempat kerja. Nilai yang dikembangkan bagi setiap pemberi layanan adalah untuk melampaui yang diharapkan.
3. *Recover* yaitu penguasaan pengetahuan dan skill bagi setiap karyawan dalam menguasai bidangnya.
4. Menjadikan setiap karyawan atau penyedia jasa memiliki vision dimana kemampuan untuk memiliki dan membuat rencana kedepan pada saat membicarakan perusahaan tempat dia bekerja.
5. *Care*. Dimana kemampuan untuk memperhatikan pelanggan menjadi kunci dalam menciptakan hubungan kerjasama dengan pelanggan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan merupakan dasar usaha peningkatan kualitas perusahaan. Adapun faktor yang dapat menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas perusahaan atau lembaga menurut Yamit(2005:32) sebagai berikut:

1. Kurang otoritas yang diberikan karyawan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat menanggapi keluhan konsumen.
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak berada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya Tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Disiplin kerja yang sangat kurang.
10. Kurang kontrol sehingga petugas banyak yang nakal.
11. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
12. Tidak menguasai bidangnya sehingga tidak bisa menciptakan interaksi dengan pengguna jasanya.
13. Tidak mampu berkomunikasi dan menciptakan komunikasi dengan baik.

Selanjutnya Zeithaml dalam yamit (2005:10) mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas yang diberikan pihak perusahaan yaitu:

muncul setelah membandingkan antara kinerja kerja dan hasil. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan akan puas dan senang. Sedangkan Yamit (2005:78) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa atau melebihi harapan yang diinginkan. Memuaskan kebutuhan pelanggan menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Gazpersz dalam sutopo dan suryanto (2003:19) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu suatu perusahaan yaitu, ketepatan waktu, akurasi, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan informasi.

Adapun metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan menyiapkan sistem pengaduan, observasi pelanggan dan panel pelanggan dimana perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk untuk mengetahui informasi tingkat kepuasan. Adapun Sistem informasi yang baik harus memiliki sistematika yang:

- *Jelas*
- *Ringkas*
- *Sederhana*
- *Mudah dipahami*

Sistem informasi sangat mendukung proses dalam suatu organisasi khususnya dalam menjalankan fungsi managerial yang meliputi:

- *Perencanaan (Planning)*
- *Pelaksanaan (Organizing)*
- *Pengendalian (Controlling)*

Sistem informasi sangat mendukung proses dalam suatu organisasi atau perusahaan jasa.

Divisi dalam suatu organisasi yang berhubungan dengan sistem informasi yaitu:

1. Divisi Sistem Informasi adalah , berfungsi menganalisis kebutuhan informasi dari perusahaan
2. Divisi Teknologi Informasi adalah merupakan fungsi organisasi yang bertanggung jawab menyediakan kebutuhan informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi
3. Divisi Manajemen Informasi adalah mengelola dan menjamin suatu informasi yang dibutuhkan oleh pemakai dapat dihasilkan.

Adapun Kualitas suatu informasi bergantung pada 5 hal yaitu:

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan serta konsisten atau tidak mengandung kontradiksi
2. Tepat waktu, informasi yang terlambat datang tidak akan mempunyai arti
3. Relevan, sesuai dengan masalah yang dihadapi
4. Mudah, mudah dipahami dan mudah diperoleh
5. Handal, diperoleh dari sumber yang dapat diandalkan, tanpa dikurangi atau ditambahi (apa adanya).

E. Pelayanan Pasasi

Pasasi merupakan suatu layanan yang menangani dan mengurus penumpang selama berada di bandara dalam proses penerbangannya, yang terdiri dari pelayanan check in, bagasi, transit, gate boarding dll.

Adapun aktivitas pasasi secara umum dalam service manual Garuda Indonesia(1998) dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. check- In

Ini merupakan lanjutan dari pelayanan ticketing, dimana penumpang melakukan proses melaporkan keberangkatannya di bandara yang meliputi: pelaporan penumpang dan bagasi. Dimana para proses ini calon penumpang harus menunjukkan ticket penerbangannya untuk memperoleh boarding pass dan *baggage claim tag*(label bagasi) bagi calon penumpang yang membawa bagasi. Adapun aktivitas secara umum dalam pelayanan check in dalam pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

- Memberikan hormat dan salam.
- Meminta dokumen perjalanan.(tiket, ktp,paspor, dan surat lain yang diperlukan)
- Memeriksa tiket penumpang pada saat check in yang meliputi: nama, tujuan, masa berlaku, class of service, urutan flight coupon yang disesuaikan dengan jadwal dan tujuan penerbangan.
- Meminta penumpang meletakkan bagasi di atas timbangan dan melebel bagasi sesuai tujuan penumpang dan check kondisi bagasi.

- Merekatkan tag claim pada cover tiket penumpang yang bersangkutan.
- Menyerahkan boarding pass dan dokumen lain disertai pemberitahuan informasi mengenai penerbangannya dengan bahasa yang standar.
- Ucapkan selamat jalan dan tunjukkan kemana penumpang harus pergi.

B. Boarding

Boarding adalah kelanjutan pelayanan check in yang merupakan pelayanan penumpang selama berada di dalam ruang tunggu (boarding lounge) sampai pelayanan penumpang menuju ke pesawat. Pada proses ini penumpang harus menunjukkan boarding pass yang telah diterima di counter check in kepada service staf di boarding lounge. Adapun pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak penerbangan adalah:

1. Memberikan salam kepada penumpang.
2. Memberikan informasi yang pertama untuk penumpang agar memasuki ruang tunggu.
3. Pada saat boarding, pihak perusahaan lebih mendahulukan orang tua dan anak – anak.
4. Dalam menjalankan boarding procedure staff penerbangan harus tegas dan berwibawa.
5. Sesuaikan jumlah penumpang dengan sobekan boarding pass tiket.

C. Transit / Transfer

Pelayanan transfer adalah pelayanan yang di berikan kepada para penumpang yang transit. Pelayanan ini dilakukan untuk mengecek ulang jumlah

penumpang yang transit dari station awal atau sebelumnya. Adapun pelaksanaan yang diberikan adalah:

1. Menyambut penumpang dan memberikan salam.
2. Meminta tiket dan boarding pass dengan sopan untuk diperiksa kembali.
3. Menginformasikan keberangkatan selanjutnya, waktu boarding, tempat duduk dan nomor pintu boarding.
4. Mengucapkan terima kasih dan selamat jalan.

D. Bagasi

Pelayanan bagasi merupakan pelayanan terhadap barang barang milik penumpang yang di bawa dalam perjalanan untuk dipakai / digunakan atau barang barang lainnya yang spesifik sebagai bagasi tercatat. Fasilitas pelayanan bagasi meliputi:

1. Baggage Labeling: label bagasi sesuai dengan tujuan.
2. Baggage sorting: Disesuaikan pada label tujuan dan prioritas penerbangan.
3. Load Baggage: pemuatan bagasi ke dalam container dengan tujuan yang sesuai pada label untuk diserahkan ke dalam pesawat.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Lokasi Penelitian

Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia. Sejarah Garuda Indonesia berawal dari tahun 1940-an pada saat Indonesia masih berperang melawan Belanda. Garuda Indonesia berdiri pada tanggal 26 Januari 1949 yang pada saat itu bersama Indonesia Airways.

Pesawat pertama Garuda Indonesia diberi nama Seulawah atau Gunung Emas yang dananya didapatkan dari sumbangan masyarakat Aceh dengan harga 120.000 dollar Malaysia.

Pada tanggal 28 Desember 1949, nama Garuda Airways diganti menjadi Garuda Indonesia Airways. Pada tanggal 1 Maret 1950 Garuda Indonesia baru dapat beroperasi dengan sejumlah pesawat yang diterima pemerintah Republik Indonesia dari perusahaan penerbangan KLM.

Garuda Indonesia adalah sebuah perusahaan milik negara Republik Indonesia. Garuda Indonesia berkantor pusat di JL. Medan Merdeka Selatan No.13. Jakarta Pusat, Indonesia. Selain berpusat di Jakarta, Garuda Indonesia juga memiliki kantor perwakilan yang terbesar di hampir seluruh kota besar di Indonesia dan juga kota-kota di luar negeri.

Kegiatan Garuda Indonesia lainnya adalah mengangkut ribuan jemaah haji setiap tahunnya. Selain itu Garuda Indonesia juga merupakan sarana angkutan bagi kunjungan resmi kepala negara ke berbagai negara.

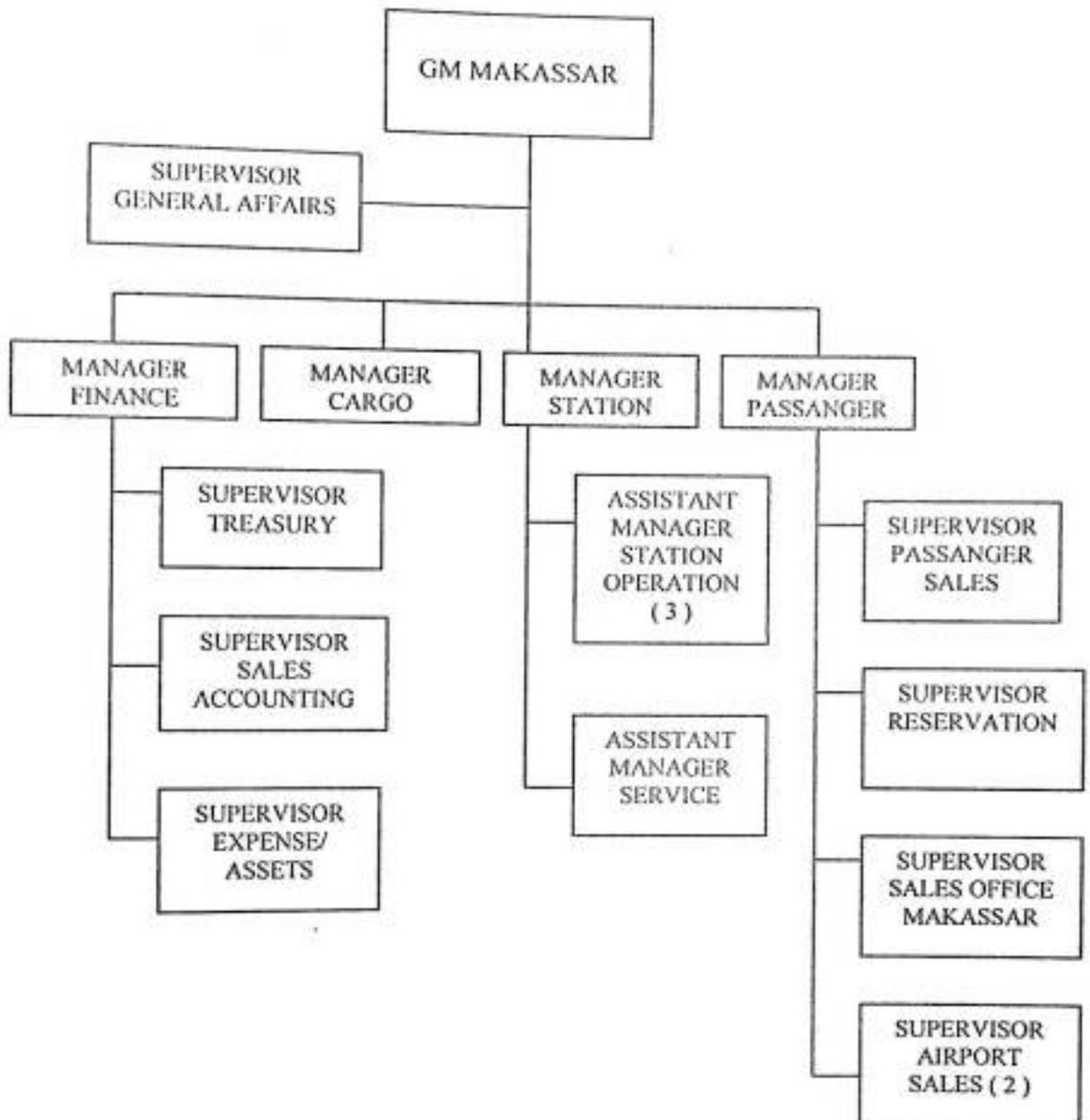
Sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa nasional, Garuda Indonesia berjuang sekuat tenaga dalam menegakkan citra bangsa dan negara melalui pelayanannya. Kini jaringan penerbangan Garuda telah menjangkau seluruh wilayah Republik Indonesia, sedangkan ke luar negeri meliputi kota- kota di benua Asia, Australia, dan Eropa. Garuda Indonesia telah menerapkan standar internasional sesuai dengan standar ISO 9001- 2001.

Dari suatu perusahaan, sesuatu perusahaan sangat penting agar tiap individu sebagai pelaksana dapat mengetahui sampai sejauh mana batas dan wewenang serta tanggung jawab mereka terhadap perusahaan tersebut. Dipandang sebagai suatu keseluruhan terhadap perusahaan bebas untuk menentukan salah satu dari masing- masing perusahaan.

Adapun bentuk organisasi ini pimpinan (General Manager) merupakan eksekutif yang tertinggi. Dalam menghadapi suatu masalah, General Manager dapat meminta petunjuk dan pertimbangan dari kepala bagian/ departemen atau yang sering kita disebut dengan Manager. Kemudian Manager meminta bantuan seseorang supervisor untuk membantunya dalam memerintah dan mengawasi para karyawan bawahannya dalam menjalankan tugas- tugasnya. Dalam manager bertanggung jawab terhadap kelancaran tugas yang dipimpin, maka terciptalah efisiensi dan efektivitas kerja pimpinan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sebagaimana perusahaan lainnya, maka PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar juga mempunyai struktur organisasi. Adapun struktur organisasi secara umum dari PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar;

STRUKTUR ORGANISASI BRANCH OFFICE GARUDA INDONESIA CABANG MAKASSAR



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bagian ini akan menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul : Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan pemberian Informasi 'Pasasi' Pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar. Adapun sub variabel yang digunakan untuk menunjang penelitian ini adalah Tangibles, Realibility, Ansurance dan Empaty. Kelima sub variabel ini akan diuraikan sebagai berikut:

1.Tangibles

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar telah memposisikan perusahaannya sebagai perusahaan penerbangan yang berkualitas. Karena tangibles yang merupakan salah satu aspek organisasi jasa yang mudah terlihat oleh konsumen maka penting kiranya penampilan elemen – elemen fisik ini. Adapun bentuknya harus di design dalam cara yang konsisten dengan strategi.

Karakteristik atau bukti fisik sangat penting untuk posisi dan memperkuat image karena terhadap bukti fisik ini konsumen siap untuk mengidentifikasi dan membandingkannya dengan perusahaan lain.

Untuk mengetahui bagaimana jawaban responden mengenai tangibles pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar dapat dilihat pada tabel tabel di bawah ini.

Tabel I
Tanggapan Responden Mengenai Penampilan
Staff Pasasi PT. GARUDA Indonesia Airlines Cabang Makassar
dalam Melakukan Pelayanannya.

NO	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Baik	4	10	40
2	Baik	3	25	75
3	Kurang Baik	2	5	10
4	Tidak Baik	1	0	0
TOTAL			40	125
Skor Rata - Rata		3,12		

Sumber olahan data primer, 2008

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dominan menjawab baik sebanyak 25 responden, mengenai penampilan staff Pasasi PT.Garuda Indonesia Airlines Cabang makassar. Selain itu, sebanyak 10 responden menjawab sangat baik. Adapun responden sebanyak 5 yang menjawab kurang baik dengan alasan bahwa penampilan staff sudah kelihatan rapi dan baik tetapi kadang tidak disertai dengan sikap yang baik pula.

Dari skor rata – rata yang berjumlah 3,12 menunjukkan bahwa penampilan staff pasasi PT.Garuda Indonesia Airlines cabang Makassar berada pada skala yang baik.

Tabel 2
Tanggapan Responden Mengenai Tampilan Fasilitas Fisik Layanan
PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Baik	4	2	8
2	Baik	3	38	114
3	Kurang Baik	2	0	0
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			40	122
Skor Rata - Rata		3,05		

Tabel 2 Diatas menunjukan 38 responden menjawab baik dari fasilitas fasilitas fisik layanan PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar baik, dan sebanyak 2 responden menjawab sangat baik dan tidak ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik.

Dari hasil perhitungan skor rata – rata menunjukan nilai 3,05 dengan demikian disimpulkan bahwa penampilan fasilitas – fasilitas fisik PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar berada pada kategori yang baik.

Perhatian berikut yang menjadi kajian penelitian adalah menyangkut sarana dan prasarana dalam mendukung kelancaran segala bentuk pelayanan yang terjadi di bandara.

Tabel 3
Tanggapan Responden Mengenai Sarana Dan Prasarana Dalam mendukung Kelancaran Aktivitas Penyampaian Informasi Pasasi di Bandara Udara Hasanuddin Makassar

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi(f)	Total Skor
1	Sangat Mendukung	4	0	0
2	Mendukung	3	27	81
3	Kurang Mendukung	2	13	26
4	Tidak Mendukung	1	0	0
Total			40	107
Skor Rata – Rata		2,67		

Dari tabel 3 diatas nampak bahwa sebagian besar responden sebanyak 27 menyatakan bahwa sarana dan prasarana sudah mendukung dalam kelancaran pemberian pelayanan. Sedangkan 27 responden kurang mendukung dengan alasan bahwa pada saat check – in kadang dijumpai sistem pada komputer down atau sistem onlinenya terganggu sehingga proses dalam check in terganggu.

Hasil perhitungan skor rata – rata menunjukkan nilai 2,67 yang berarti sarana dan prasarana yang dimiliki PT. Garuda Indonesia Airlines dalam mendukung kelancarannya berada pada posisi yang baik.

Tabel berikut ini merupakan rekapitulasi dari ketiga tabel sebelumnya mengenai tangibles atau bukti langsung, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai
Tangibles PT.Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar

No	Indikator Penilaian	Skor Rata – Rata
1	Penampilan Staff	3,12
2	Penampilan Fasilitas Staff	3,05
3	Sarana Dan Prasarana	2,67
TOTAL		8,84
Skor Rata – Rata		2,94

Dari 4 tabel diatas mengenai Tangibles diperoleh skor rata – rata akhir sebanyak 2,94 yang artinya responden menyatakan bahwa Tangibles PT.Garuda Indonesia Airlines berada pada posisi kategori yang baik, dengan demikian Tangibles pada PT.Garuda Indonesia Airlines baik.

Berdasarkan wawancara, meskipun fasilitas – fasilitas layanan PT.Garuda Indonesia Airlines tersebut pada umumnya disediakan oleh pihak Angkasa Pura tetapi pihak Garuda Indonesia berusaha mendesain fasilitas – fasilitas tersebut agar tampil lebih baik dan beda dari fasilitas airlines – airlines lainnya. Selain itu, untuk menonjolkan performance yang berkualitas sesuai dengan posisinya sebagai jasa penerbangan yang berkualitas dalam segala aspek terutama aspek pelayanan informasi pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar.

2. Reliability

Reability atau kehandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa, begitupun pada jasa penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines.

Reliability merupakan kemampuan yang dapat diandalkan oleh para petugas atau staff, akurat serta konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen atau pengguna jasa. Berikut data tentang reliability pada PT.Garuda Indonesia Airlines yang ditampilkan dengan tabel tabel berikut ini:

Tabel 5
Tanggapan Responden Mengenai Reservasi dan Informasi
Pada
PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Baik	4	1	4
2	Baik	3	31	93
3	Kurang Baik	2	8	16
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			40	113
Skor Rata - Rata		2,85		

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden sebanyak 31 orang menyatakan jasa reservasi PT. Garuda Indonesia Airlines sudah baik dan 1 responden menjawab sangat baik, sedangkan terdapat 8 responden yang menjawab kurang baik dengan alasan mengenai kepastian penyampaian informasi mengenai jadwal keberangkatan dimana kadang terjadi perubahan yang mendadak dimana petugas atau staff yang bertugas memberikan informasi tidak langsung menyampaikan atau memberi info sehingga penumpang merasa dirugikan atau dipermainkan.

Kasus tidak tersampaikan informasi seperti inilah yang jika tidak dibenahi secepatnya bisa menimbulkan keraguan pengguna jasa untuk menggunakan jasa penerbangan itu sendiri. Namun, dari hasil rata – rata yang dihasilkan dari pengumpulan data diatas sebanyak 2,85 menunjukkan bagian reservasi PT.Garuda Indonesia Airlines Makassar masih berada pada skala yang “aman” atau disebut juga baik.

Selanjutnya berikut ini tanggapan responden pada bagian chek in counter PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar adalah:

Tabel 6
Tanggapan Responden Pada Bagian Chek in Counter Pada
PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Baik	4	10	40
2	Baik	3	20	60
3	Kurang Baik	2	10	20
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			40	120
Skor Rata - Rata		3,00		

Dari tabel 6 dapat dilihat sebanyak 10 responden menyatakan sangat baik karena kini tersedia fasilitas city chek in yang dapat dilakukan sebelum hari keberangkatan sehingga tidak merepotkan pada saat keberangkatan. Serta terdapat 20 responden menjawab baik dan 10 responden lainnya menyatakan Fasilitas Chek in counter pada PT. Garuda Indonesia Airlines masih kurang baik dan

kurang menyenangkan. Hal ini timbul karena adanya proses komputer yang sering off line atau terganggu sehingga membuat penumpang harus mengantri agak lama.

Berdasarkan hasil perhitungan skor rata – rata yang menunjukkan nilai 3,00 yang berarti masih merupakan kategori yang baik.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelayanan pada bagian bagasi penumpang, dapat dilihat pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Bagasi Penumpang Pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar.

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi(f)	Total Skor
1	Sangat Baik	4	5	20
2	Baik	3	30	90
3	Kurang Baik	2	5	10
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			40	120
Skor Rata - Rata		3,00		

Tabel 7 memperlihatkan mengenai kinerja kerja yang dilakukan staff pada bagian bagasi pada PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar dimana berdasarkan tanggapan responden sebanyak 30 menyatakan sudah baik dan 5 menyatakan sangat baik dengan alasan bahwa hanya pada PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar yang menyediakan layanan packing atau membungkus barang bawaan penumpang sehingga barang yang dimasukkan kedalam bagasi pesawat menjadi

lebih aman dan tidak membuat kerusakan pada bawaan mereka. Sedangkan, 5 responden lainnya menyatakan kurang baik dengan alasan penanganan bagasi masih memakan waktu yang lama yang kadang Cuma dilayani oleh 1 orang saja serta adanya responden yang mengalami kehilangan, ketinggalan serta kerusakan bagasi yang dimana pihak penyedia jasa kurang bertanggung jawab dan tidak memberikan informasi atas kesalahan perusahaan tersebut.

Namun dari hasil perhitungan skor rata – rata masih menunjukkan angka 3,00 yang artinya kinerja kerja PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar dalam hal Bagasi masih berada di posisi yang baik.

Di bawah ini akan disajikan tabel yang berisikan jawaban responden mengenai Jasa Bourding gate atau boarding lounge atau biasa disebut ruang tunggu pada PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar.

Tabel 8
Tanggapan Responden Mengenai Boarding Gate
PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Baik	4	15	60
2	Baik	3	5	15
3	Kurang Baik	2	20	40
4	Tidak Baik	1	0	0
Total			40	115
Skor Rata - Rata		2,87		

Berdasarkan tabel 8 di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 15, dan sebanyak 5 menyatakan baik dengan alasan "kini telah tersedia ruang tunggu khusus pemegang kartu kredit dan pelanggan tetap PT. Garuda yang disebut GFF yang menyediakan fasilitas khusus atau ruang tunggu khusus yang dimana lokasinya tidak berada dengan penumpang lain yang tidak memiliki akses masuk lounge, serta tempat yang lebih nyaman dan sajian makanan dan minuman yang bervariasi yang tidak didapatkan di ruang tunggu biasa. Sedangkan, 20 responden menyatakan kurang baik dengan alasan karena kadang kecewa terhadap sikap staff yang cuek serta tidak mampu memberikan informasi atau jawaban yang memuaskan.

Serta merasa dibedakan akibat tidak bisa menggunakan lounge khusus karena tidak memiliki kartu yang bisa mengakses ke lounge khusus tersebut dengan pengecualian membayar sejumlah harga yang tidak sedikit.

Hasil perhitungan diatas masih menunjukkan boarding lounge PT. Garuda Indonesia masih berada pada posisi yang baik.

Selanjutnya yaitu mengenai keakuratan pemberian informasi staff pasasi PT. Garuda Indonesia Airlines yang terdapat pada tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9
Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Penyampaian Informasi
Yang Dilakukan Staff Pasasi PT Garuda Indonesia

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Akurat	4	35	140
2	Akurat	3	5	15
3	Kurang Akurat	2	0	0
4	Tidak Akurat	1	0	0
Total			40	155
Skor Rata - Rata		3,87		

Dari tabel 9 diatas, maka nampak sebanyak 35 responden menyatakan informasi yang diberikan pihak PT. Garuda Indonesia Mengenai keakuratan Informasi keberangkatan sangat baik serta 5 responden lainnya menyatakan baik hal ini dikarenakan PT. Garuda Indonesia sangat terpercaya dengan On time plan atau jadwal penerbangan. Dengan kata lain, hampir tidak pernah PT. Garuda Indonesia mengalami keterlambatan baik keberangkatan maupun kedatangan sehingga pengguna jasa sangat merasa senang karena tidak perlu membuang waktu yang lama untuk menunggu kedatangan pesawat.

Selanjutnya masih berkaitan dengan tabel 9 yaitu, keakuratan dalam menjalankan tugas yang dilakukan oleh staff PT. Garuda Indonesia.

Tabel 10
Tanggapan Responden Terhadap Keakuratan Dalam Menjalankan Tugas
Oleh
Staff PT. Garuda Indonesia Airlines

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Akurat	4	30	120
2	Akurat	3	5	15
3	Kurang Akurat	2	5	10
4	Tidak Akurat	1	0	0
Total			40	145
Skor Rata - Rata		3,62		

Dari tabel 10 diatas nampak sebanyak 30 responden menjawab sangat akurat dan 5 responden lain akurat disebabkan karena boarding time yang di informasikan selalu tepat yang artinya informasi yang disampaikan sampai dan sesuai keinginan. Namun terdapat 5 responden yang menyatakan kurang akurat karena kadang terjadi double seat atau penempatan kursi yang sama sehingga membingungkan dan mengganggu jalannya penumpang lain ketika berada di kabin pesawat.

Dari hasil perhitungan skor diatas mencapai 3,62 yang artinya memposisikan kinerja staff PT. Garuda Indonesia mengenai keakuratan dalam menjalankan tugas adalah sangat baik.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai reliability atau kehandalan staff PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar, dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 11
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai
Reliability PT.Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar

No	Indikator Penilaian	Skor Rata – Rata
1	Pelayanan Informasi Reservasi	2,85
2	Pelayanan Informasi Check in	3,00
3	Pelayanan Informasi Bagasi	3,00
4	Pelayanan Informasi Boading Gate, Lounge	2,87
5	Keakuratan Staff dalam menyampaikan Informasi	3,87
6	Keakuratan Staff Dalam Menjalankan Tugas	3,62
TOTAL		19,21
Skor Rata – Rata Akhir		3,20

Dari tabel diatas maka dapat dilihat skor rata – rata akhir mengenai reliability sebanyak 3,20 yang berarti secara keseluruhan tanggapan responden mengenai reliability PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar berada pada kategori yang baik. Dengan demikian reliability PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar sudah cukup baik memuaskan pelanggan selaku pengguna jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar.

Berdasarkan wawancara bahwa dalam pelayanan reservasi, PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar melakukan upaya upaya yang berkelanjutan untuk kepuasan pelanggannya salah satunya dengan memberikan kemudahan dalam melakukan reservasi yaitu misalnya pelanggan dapat langsung mendatangi kantor PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar, maupun hanya melalui telepon siaga 24 jam sehingga dengan kemudahan dalam pelayanan reservasi ini pelanggan dapat dengan mudah untuk memesan menunda maupun untuk membatalkan keberangkatannya tanpa harus membuang waktu untuk datang langsung ke kantor PT. Garuda reservasi.

Pelayanan melalui telepon, dijamin oleh pihak PT. Garuda Indonesia Airlines akan keakuratan informasi yang disampaikan dan tidak ada perbedaan informasi jika datang langsung ke PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar.

Dari hasil pengamatan pada check in counter bahwa petugas atau staff check in sudah mengoptimalkan kinerja kerja mereka sebaik mungkin dengan cepat, dan akurat dalam proses check in. Selain itu, terdapat pula Greeting staff yang bertugas menjelaskan, mengarahkan, atau mengatur antrian agar tetap rapi. Selain itu Greeting staff juga memberikan informasi yang diperlukan pengguna jasa yang kebingungan yang sering kali dihadapi oleh penumpang yang baru pertama kali menggunakan jasa penerbangan.

Dari wawancara terungkap pelayanan check in conter pada PT. Garuda Indonesia Perwakilan Makassar sudah diupayakan optimal dengan membatasi waktu pelayanan untuk setiap pelanggan agar lebih cepata dan akurat. Adanya

pelanggan yang menunggu cukup lama disebabkan karena beberapa faktor, seperti:

1. Pelanggan menginginkan menunda jam keberangkatan, sehingga harus memperoleh informasi terlebih dahulu dari agen lain mengenai ketersediaan site (tempat duduk) yang diinginkan oleh pelanggan yang bersangkutan harus menunggu.
2. Adanya kekeliruan dalam memberikan informasi oleh pelanggan sehingga informasi tersebut harus diulang seperti kekeliruan jadwal dan tujuan penerbangan, kekeliruan identitas dan lain- lain.

Begitu pun dalam penanganan pelayanan informasi bagian bagasi penumpang. PT. Garuda Indonesia Airlines berupaya memberikan informasi yang akurat tentang bagasi penumpang sewaktu berada di counter bagasi serta memperlakukan bagasi – bagasi penumpang dengan sebaik – baiknya dan memperhatikan keamanan bagasi salah satunya yaitu dengan memberikan service atau pelayanan safety bagasi dengan mengikat tali kelas atau packing bagasi dengan menggunakan plastik yang bermutu kepada setiap bawaan penumpang yang menghendaki layanan ini untuk menghindari kerusakan, bagasi terbongkar, serta tangan – tangan usil petugas yang tidak bertanggung jawab yang di luar pengawasab staff pasasi PT. Garuda Indonesia Airlines.

3.Responsiveness

Responsiveess atau daya tanggap merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan dalam wujud informasi dan membantu konsumen dengan sesegera mungkin. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggapan dalam

posisinya. Begitupun PT. Garuda Indonesia Airlines dalam pelayanannya memberikan informasi, mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen, pelanggan atau pengguna jasa dengan kemauan untuk membantu dan melayani semaksimal mungkin.

Pada tabel 12 di bawah ini merupakan tanggapan responden mengenai Tanggung jawab PT. Garuda Indonesia Airlines dalam menyikapi penanganan keluhan, pengaduan maupun kesalahan yang terjadi dengan cara pemberian atau penyampaian informasi yang bermutu.

Tabel 12
Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab PT. Garuda Indonesia
Dalam Menyikapi Penanganan keluhan, atau Pengaduan Melalui
Cara penyampaian informasi dari
PT. Garuda Indonesia Airlines

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Tanggung Jawab	4	10	40
2	Tanggung Jawab	3	20	60
3	Kurang Tanggung Jawab	2	10	20
4	Tidak Tanggung Jawab	1	0	0
Total			40	120
Skor Rata - Rata		3,00		

Pada tabel 12 diatas dapat dilihat jawaban responden sebanyak 10 responden menjawab sangat bertanggung jawab, 20 responden menjawab bertanggung jawab. Sedangkan ada 10 responden menjawab kurang bertanggung

jawab dengan alasan, karena pada umumnya penumpang yang pernah mengalami pengalaman yang tidak mengenakan sewaktu menggunakan perusahaan penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di mana petugas atau staff terkadang seolah lepas tangan tanpa memberikan sedikitpun informasi atau informasi yang diberikan sangat minim sehingga tidak ada kejelasan dari masalah yang dialami penumpang sehingga penumpang harus menyelesaikan sendiri atau mencari jalan keluar sendiri.

Berdasarkan hasil perhitungan dari skor rata – rata yang berjumlah 3,00 menunjukkan tanggapan responden mengenai tanggung jawab PT. Garuda Indonesia Airlines dalam pelayanannya berada pada kategori yang baik.

Berikut ini akan disajikan tabel yang berisikan jawaban responden mengenai kecepatan respon staff PT. Garuda Indonesia dalam penyelesaian keluhan / pengaduan penumpang.

Tabel 13
Tanggapan Responden Mengenai kecepatan respon staff
PT. Garuda Indonesia dalam penyelesaian keluhan / pengaduan
penumpang.

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Cepat	4	5	20
2	Cepat	3	20	60
3	Kurang Cepat	2	15	30
4	Tidak Cepat	1	0	0
Total			40	110
Skor Rata - Rata		2,75		

Tabel 13 memperlihatkan bahwa sebanyak 20 responden menjawab respon staff PT. Garuda Indonesia cepat dan 5 responden menjawab sangat cepat karena penumpang mengaku mengenal atau mempunyai hubungan yang baik karena

sering menggunakan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia sehingga lebih cepat dilayani atau lebih cepat direspon jika ada gangguan. Dengan kata lain telah tercipta sistem komunikasi yang erat antara pelanggan yang sering menggunakan jasa penerbangan ini dibanding yang baru menggunakan. Terdapat 15 Responden yang menjawab kurang cepat dengan alasan bahwa staff PT. Garuda Indonesia sangat lamban sehingga membuat penumpang merasa kesal.

Berdasarkan hasil perhitungan dari skor rata – rata yang berjumlah 2,75 menunjukkan bahwa kecepatan respon staff PT. Garuda Indonesia masih berada pada kategori yang baik.

Berikut ini adalah Tabel rekapitulasi untuk mengetahui pendapat responden tentang responsiveness atau daya tanggap petugas PT. Garuda Indonesia.

Tabel 14
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai
Responsiveness PT.Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar

No	Indikator Penilaian	Skor Rata – Rata
1	Tanggung Jawab	3,00
2	Kecepatan Respon	2,75
Total		5,75
Skor Rata – Rata Akhir		2,87

Dari tabel 14 di atas maka, dapat dilihat bahwa skor rata – rata akhir berjumlah 2, 87 berarti responsiveness PT. Garuda Indonesia airlines berada pada kategori baik dan memuaskan.

Berdasarkan wawancara, bahwa dalam pelayanan PT. Garuda Indonesia airlines berupaya untuk selalu tanggap terhadap keinginan – keinginan maupun keluhan - keluhan penumpang, hal tersebut dapat dijadikan acuan untuk menyusun pola dan mekanisme kerja yang seefektif dan semaksimal mungkin agar dapat lebih dan semakin memuaskan pelanggan.

Daya tanggap PT. Garuda Indonesia airlines dapat terlihat dari tanggung jawab dan kecepatan respon petugas dalam memberikan penyelesaian dan informasi yang tepat dan mengenai sasaran kepada pelanggan dan pengguna jasa PT. Garuda Indonesia airlines.

PT. Garuda Indonesia airlines selalu beritikad baik untuk membantu atau menangani keluhan keluhan penumpang dengan berusaha memberikan solusi atau jalan keluar yang mudah dipahami oleh penumpang, baik yang disebabkan oleh pihak penumpang sendiri misalnya: penumpang terlambat check in sehingga mengakibatkan ketinggalan pesawat. Meskipun hal tersebut kesalahan dari penumpang namun pihak PT. Garuda Indonesia airlines berusaha untuk membantu dengan mengupayakan dengan memberangkatkan dengan pesawat berikutnya.

Dari hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa daya tanggap pegawai khususnya yang memberikan pelayanan dan informasi pasai cukup baik terhadap keinginan-keinginan konsumen yang menerima pelayanan sehingga dapat dijadikan acuan untuk menyusun pola dan mekanisme kerja pelayanan yang dapat lebih memuaskan konsumen yang memperoleh pelayanan. Daya tanggap staf dalam memberikan pelayanan jasa penerbangan yang sudah cukup baik

terlihat dari keramahan staf dalam memberikan pelayanan dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengurangi keluhan yang timbul dalam proses pelayanan yang diberikan.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan PT. Garuda Indonesia airlines yang diberikan akan memberikan kepercayaan kepada penumpang sebagai pengguna jasa dalam menerima segala bentuk pelayanan. Karena dengan adanya bentuk jaminan kepercayaan yang akan diberikan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Selain itu pula jaminan kepercayaan dapat diperoleh dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dan informasi.

Di bawah ini tabel tanggapan responden mengenai kesopan staff PT. Garuda Indonesia airlines dalam tugasnya dan dalam memberikan informasi.

Tabel 15
Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Staff staff PT. Garuda Indonesia Airlines Dalam Tugasnya dan Dalam Memberikan Informasi.

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi (f)	Total Skor
1	Sangat Sopan	4	0	0
2	Sopan	3	25	75
3	Kurang Sopan	2	15	30
4	Tidak Sopan	1	0	0
Total			40	105
Skor Rata - Rata			2,62	

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 25 responden menjawab staff PT. Garuda Indonesia airlines sopan dalam melakukan tugasnya. Adapun 15 responden lain menjawab bahwa terkadang petugas atau staff bersikap acuh tak acuh dalam jam kerjanya.

Hasil perhitungan skor rata - rata menunjukkan nilai 2,62 yang berarti kesopan staff PT. Garuda Indonesia airlines dalam menjalankan tugasnya dan dalam memberikan informasi berada pada kategori yang baik.

Selanjutnya berikut ini tanggapan responden mengenai kemudahan penumpang dalam mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penerbangan yang akan mereka gunakan.

Tabel 16
Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi
Pada Pelayanan PT. Garuda Indonesia Airlines

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi(f)	Total Skor
1	Sangat Mudah	4	0	0
2	Mudah	3	28	84
3	Kurang Mudah	2	12	24
4	Tidak Mudah	1	0	0
Total			40	108
Skor Rata - Rata		2,70		

Dari Tabel 16 diatas nampak bahwa 28 responden menjawab mudah dalam mendapatkan informasi pada pelayanan PT. Garuda Indonesia Airlines. Sedangkan 12 responden mengatakan kurang mudah. Hal ini disebabkan karena sering kali sulit untuk menghubungi atau menelepon operator PT. Garuda

Indonesia Airlines. Selain itu, petugas atau staff yang mempunyai fungsi memberikan informasi kadang tidak berada di tempatnya pada saat jam kerja masih berlangsung.

Berdasarkan hasil skor rata - rata menunjukkan nilai 2,7 yang berarti kemudahan mendapatkan informasi berada pada kategori baik.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kenyamanan dalam menggunakan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines dapat dilihat pada tabel 17 di bawah ini.

Tabel 17
Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Dalam
Menggunakan Jasa Penerbangan
PT. Garuda Indonesia Airlines

No	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi(f)	Total Skor
1	Sangat Nyaman	4	3	12
2	Nyaman	3	33	99
3	Kurang Nyaman	2	4	8
4	Tidak Nyaman	1	0	0
Total			40	119
Skor Rata - Rata		2,97		

Dari tabel 17 diatas, nampak bahwa sebanyak 3 responden menjawab sangat nyaman, dan 33 responden menjawab nyaman. Namun, terdapat 4 responden menjawab kurang nyaman karena menganggap masih sering terjadi hal - hal yang kurang menyenangkan atau mengganggu kenyamanan penumpang misalnya pesawat delay, masalah bagasi, bagasi cabin yang full sehingga

membuat penumpang yang mempunyai tentengan atau bawaan ke dalam kabin pesawat tidak mempunyai tempat untuk meletakkan bawaan mereka karena bagasi kabin mereka telah diisi oleh penumpang lain.

Hasil perhitungan skor rata – rata menunjukkan nilai sebanyak 2,97 yang berarti kenyamanan dalam menggunakan jasa PT. Garuda Indonesia Airlines berdasarkan tanggapan responden berada pada kategori yang baik.

Berikut ini adalah tabel hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai assurance PT. Garuda Indonesia Airlines.

Tabel 18
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Assurance
PT. Garuda Indonesia Airlines

NO	Indikator Penilaian	Skor Rata – Rata
1	Kesopanan	2,62
2	Kemudahan Informasi	2,70
3	Kenyamanan	2,97
Total		8,29
Skor Rata – Rata Akhir		2,76

Dari tabel 18 diatas, maka nilai skor rata – rata akhir jawaban responden berjumlah 2, 76 yang berarti assurance atau jaminan yang di berikan oleh PT. Garuda Indonesia Airlines berada pada kategori yang baik, ini menunjukkan assurance PT. Garuda Indonesia Airlines yang terdiri dari kesopanan, kemudahan dalam mendapatkan dan memberikan informasi, dan kenyamanan sudah membuat responden merasa puas.

Berdasarkan wawancara dengan informan, Bahwa salah satu prioritas PT. Garuda Indonesia Airlines dalam meningkatkan mutu yaitu, berusaha memberikan kenyamanan kepada setiap pelanggan salah satunya yaitu dengan mewujudkan ketepatan jadwal pesawat karena hal ini yang paling sering menjadi topik keluhan – keluhan para pengguna jasa penerbangan baik pengguna jasa PT. Garuda Indonesia Airlines maupun pengguna jasa perusahaan lainnya.

Kondisi ini sangat disadari oleh pihak PT. Garuda Indonesia Airlines khususnya dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat akhir – akhir ini dalam bidang jasa penerbangan. Namun adapun jika terjadi ketidaktepatan waktu penerbangan semata – mata disebabkan karena hal – hal teknis yang tidak dapat dihindari seperti terjadi kerusakan secara tiba – tiba pada mesin pesawat atau terjadi hal – hal teknis yang diakibatkan oleh alam.

Dengan kesadaran dari perusahaan PT. Garuda Indonesia Airlines akan hal – hal yang mungkin saja terjadi diluar kehendak maka dengan kebijaksanaanya meningkatkan mutu dan kualitas sdm nya agar dapat secepatnya merespon dan memberikan informasi kepada penumpang.

Disinilah pentingnya seseorang staff agar dapat menciptakan komunikasi secara tanggap dan cepat dalam memberikan informasi agar tidak meleset sampai kepada penumpang serta mengetahui dan mengerti kondisi penumpang yang tidak menguasai bahasa setempat.

Dari wawancara diketahui bahwa faktor jaminan dalam proses pelayanan jasa penerbangan pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar cukup mampu mewujudkan pengetahuan, kemampuan, dan menghilangkan risiko dan keragu-

raguan yang diharapkan dapat mendukung pelayanan dan informasi pasasi. Hal ini disebabkan karena latar belakang pendidikan, pengalaman, dan ketrampilan pegawai sudah cukup khususnya pelayanan dalam pemberian jasa dan informasi penerbangan.

5. Emphaty (Perhatian)

Empathy merupakan suatu usaha untuk memahami apa yang diinginkan penumpang apabila membutuhkan sesuatu dalam bentuk barang atau bukan barang misalnya membutuhkan informasi dari setiap staff atau karyawan. Dengan adanya emphaty dari setiap karyawan tersebut akan mempunyai rasa kepedulian terhadap pengguna jasa dan secara psikologis sikap emphaty akan mampu membangun suatu komunikasi yang handal antara penumpang dengan staff perusahaan. Sehingga masalah – masalah yang dihadapi oleh kedua belah pihak yaitu pihak perusahaan dan pihak pengguna jasa dapat dihadapi dan dapat diatasi dengan penuh keterbukaan dan motivasi antara kedua pihak tersebut.

Namun, jika staff atau pihak penumpang tidak dapat berkomunikasi secara baik dan terbuka maka apa yang diharapkan oleh pihak perusahaan dan pihak pengguna jasa tidak akan terwujud seperti pada halnya pada pengertian komunikasi menurut Ahmad (1982:2) bahwa Komunikasi adalah proses dimana pesan di transfer dari suatu sumber kepada suatu penerima, yang dapat menggambarkan situasi komunikasi dalam batas-batas SMCR yang sangat sederhana tetapi berguna. Suatu soure (S), mengirim suatu pesan atau message (M) melalui channel (C) kepada receiving (R) orang dengan mudah melihat bagaimana faktor-faktor komunikasi terlihat secara vital di dalam banyak aspek

dari proses keputusan (decision process) bersama-sama melahirkan change atau perubahan.

Tabel di bawah ini merupakan jawaban responden mengenai keramahan staff PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar:

Tabel 19
Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Staff
PT. Garuda Indonesia Airlines

NO	Kategori Penialian	Bobot	Frekuensi (F)	Total Skor
1	Sangat Ramah	4	0	0
2	Ramah	3	19	57
3	Kurang Ramah	2	21	42
4	Tidak Ramah	1	0	0
Total			40	99
Skor Rata - Rata		2,47		

Tabel diatas menggambarkan jawaban 19 responden yang menjawab ramah dan 21 responden yang menjawab kurang ramah dengan alasan, seringnya dijumpai petugas sikapnya kurang ramah dan terkesan jutek dimana kalau penumpang bertanya sesuatu dijawab dengan ogah – ogahan dan tanpa disertai dengan senyum. Adapula responden yang menjawab bahwa para staff yang merasa cantik terkesan sangat sombong dan terkadang memandang dengan sinis atau memandang sebelah mata jika penumpang tidak memakai pakaian yang

bagus dan mewah. Itulah mengapa kadang penumpang merasa sangat tidak dihargai.

Namun dari kasus ini sulit sekali jika harus mengatakan bahwa staff yang berperilaku tidak ramah tersebut hanya berasal dari staff PT. Garuda Indonesia saja karena penumpang sendiri kadang tidak mengenali seragam perusahaan mana yang dipakai staff yang berada di bandara tersebut sehingga sulit untuk melacak staff yang bertindak tidak ramah tersebut. Adapun menurut responden, menilai bahwa staff PT. Garuda Indonesia terkesan lebih memprioritaskan penumpang yang dianggap keren atau cantik dan penumpang yang bukan berasal dari Indonesia atau biasa disebut "Bule" atau wisatawan.

Dari hasil perhitungan skor rata – rata menunjukkan nilai 2,47 yang berarti keramahan dari staff PT. Garuda Indonesia Airlines berada pada kategori yang kurang baik.

Hal ini tentunya menjadi acuan yang harus dibenahi oleh pihak PT. Garuda Indonesia agar tetap disenangi dan menjadi perusahaan penerbangan Indonesia yang berkualitas di segala aspek.

Tabel yang akan di tampilkan di bawah ini adalah jawaban responden mengenai keikhlasan staff dan petugas dalam melakukan kerjanya. Keikhlasan memang sulit diukur karena tidak berwujud kasat mata serta berasal dari dalam diri orang yang memberikan pelayanan (staff/petugas). Namun, keikhlasan dari staff dapat penumpang rasakan sendiri dalam hatinya ketika mendapatkan pelayanan.

Tabel 20
Tanggapan Responden Mengenai Sikap Pelayanan Yang Dilakukan
Oleh Staff Pihak PT. Garuda Indonesia

NO	Kategori Penilaian	Bobot	Frekuensi(F)	Total Skor
1	Sangat ikhlas	4	0	0
2	Ikhlas	3	21	63
3	Kurang Ikhlas	2	19	38
4	Tidak Ikhlas	1	0	0
Total			40	101
Skor Rata - Rata		2,52		

Tabel 20 diatas, adalah tabel jawaban responden mengenai keikhlasan yang diberikan oleh para staff PT. Garuda Indonesia Airlines dalam menjalankan tugasnya.

Dimana dapat dilihat bahwa 21 dari 40 responden menjawab ikhlas dan 19 menjawab kurang ikhlas.

Dari para responden yang menjawab kurang ikhlas ini, sebagian mengatakan sudah lebih dari 1x menggunakan jasa perusahaan penerbangan ini namun tetap masih ada saja yang tidak dibenahi cara kerja dan cara melayani. Responden ini mengatakan sering kali merasa terabaikan pada saat meminta konfirmasi mengenai keluhannya dan terkesan terpaksa membantu / seperti kurang ikhlas.

Namun, dari perhitungan skor rata – rata akhir menunjukan nilai 2,52 yang berarti bahwa keikhlasan para staff PT. Garuda Indonesia Airlines berdasarkan

tanggapan responden masih berada pada kategori yang baik. Tak luput dari segala keluhan – keluhan para responden ini pihak PT. Garuda Indonesia Airlines terus melakukan pembenahan – pembenahan yang berlanjut agar citra perusahaannya tidak jatuh di mata para penggunanya dan calon pengguna.

PT. Garuda Indonesia airlines melalui informannya mengaku citra negatif yang dirasakan oleh pengguna lebih cepat tercium oleh masyarakat dibanding citra positif yang dapat berakibat fatal oleh calon pengguna jasa penerbangan perusahaan ini.

Tabel 21
Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Pribadi
Staff PT. Garuda Indonesia Airlines

NO	Kategori Penialian	Bobot	Frekuensi (F)	Total Skor
1	Sangat Perhatian	4	0	0
2	Perhatian	3	30	90
3	Kurang Perhatian	2	10	20
4	Tidak Perhatian	1	0	0
Total			40	110
Skor Rata - Rata		2,75		

Tabel 21 diatas adalah tabel jawaban responden mengenai perhatian dari staff PT Garuda Indonesia Airlines. Dari tabel tersebut nampak bahwa responden yang menjawab perhatian sejumlah 30 orang dan 10 responden lainnya menjawab kurang perhatian .

Rata – rata dari responden yang menjawab kurang perhatian yaitu responden yang sebelumnya telah merasakan ketidaknyamanan staff dalam menangani penumpang sehingga kedepannya selalu dilihat dan dirasakan negatif oleh penumpang. Tidak ada alasan yang jelas dan akurat dari responden yang menjawab kurang perhatian. Namun penulis memperkirakan jawaban itu muncul karena seringnya mendapat perlakuan yang tidak menyenangkan selama menggunakan jasa penerbangan baik itu jasa dari perusahaan PT Garuda Indonesia maupun jasa perusahaan penerbangan kompetitor PT. Garuda Indonesia.

Berdasarkan hasil perhitungan skor rata – rata menunjukkan nilai 2,75 yang berarti perhatian pribadi yang dimiliki oleh para staff PT. Garuda Indonesia Airlines berada pada kategori baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa staff PT. Garuda Indonesia Airlines sudah memberikan perhatian yang baik kepada penumpangnya.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai sikap empati staff PT. Garuda Indonesia Airlines dapat dilihat pada tabel rekapitulasi di bawah ini:

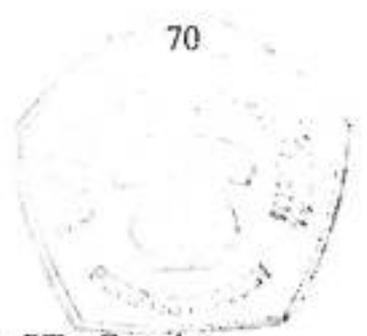
Tabel 22
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Empati
PT. Garuda Indonesia Airlines

NO	Indikator Penilaian	Skor Rata – Rata
1	Keramahan	2,47
2	Keikhlasan	2,52
3	Perhatian Pribadi	2,75
Total		7,74
Skor Rata – Rata Akhir		2,58

Dari tabel 22 diatas, nilai skor rata – rata akhir jawaban responden berjumlah 2,58 yang berarti empathy PT. Garuda Indonesia Airlines berada pada kategori baik, ini menunjukkan empathy PT . Garuda Indonesia Airlines mampu memuaskan pelanggannya.

Berdasarkan observasi, PT . Garuda Indonesia Airlines selalu menekankan kepada petugasnya untuk dapat mampu berkomunikasi dengan baik dan menerapkan sikap empathy kepada pengguna jasa atau penumpangnya, terutama kepada penumpang yang membutuhkan bantuan khusus (special handling), misalnya penumpang yang memakai kursi roda, anak – anak yang bepergian sendiri, dan para wisatawan atau turis.

Dimana petugas atau staff mencurahkan perhatiannya dan membantu penumpangnya dengan sukarela kepada setiap kebutuhannya.



B. Pembahasan

1. Kualitas pelayanan dan Pemberian Informasi PASASI pada PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar.

Merujuk pada hasil wawancara dan kuisioner sejauh ini sudah menunjukkan hasil yang baik. Dimana, PT. Garuda Indonesia itu sendiri secara berkelanjutan, berusaha memperbaiki kinerja para karyawan dalam kualitas pelayanannya dan pemberian informasi agar sesuai dengan hasil yang diharapkan bersama yang berdampak pada kepuasan pelanggan yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan pada PT. Garuda Indonesia Airlines, karena kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan.

Dimana, dengan hasil pengamatan dan observasi dari penulis di tempat pengamatan yaitu Bandara Udara Hasanudin Makassar dan Kantor Cabang PT. Garuda Indonesia Airlines sudah sesuai dengan apa yang penulis dapatkan dari hasil wawancara. Yaitu, telah tercipta suatu interaksi antara staff PT Garuda Indonesia Airlines yang bertugas di Bandara dengan pemakai jasa atau yang disebut dengan penumpang.

Dimana Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih mengatakan bahwa: Pelayanan adalah aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Merujuk dari hal itu, dapat dikatakan bahwa ciri pokok dari pelayanan itu bersifat tidak kasat mata.

Adapun menurut Devrye hal – hal yang perlu diperhatikan para perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah :

- a. Tetapkan, penuhi dan lampauilah harapan-harapan konsumen.
- b. Riset membuktikan bahwa persepsi konsumen tentang pelayanan yang baik secara langsung mempengaruhi garis dasar.
- c. Dekatkanlah kesenjangan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang mereka rasakan mereka terima.
- d. Rekor tidak cukup berarti.
- e. Ciptakanlah pengalaman-pengalaman positif yang dapat diharapkan dengan konsistensi.
- f. Antisipasilah perubahan harapan-harapan konsumen keistimewaan servis masa lalu akan menjadi norma besok.
- g. Dalam organisasi saat sendiri, saya akan mengembangkan servis dalam hal melampaui harapan-harapan.

Pemberian pelayanan yang diberikan oleh seluruh staff PT. Garuda Indonesia Airlines yang bertugas di bandara menurut pengamatan penulis sudah berusaha memberikan yang terbaik dimana terlihat antara staff walaupun berbeda bagian tetap saling membantu dalam memberikan pelayanan dan juga informasi kepada pelanggannya. Dari pengamatan penulis juga, yang berdasar pada hasil kuisisioner dimana ada penumpang merasa masih ada sebagian kecil dari staff yang terkadang seolah acuh pada penumpang dikarenakan sistem operasional penerbangan sedang terganggu yang mengakibatkan penumpang merasa terabaikan atau dibuat terlalu lama menunggu.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka akan dikemukakan prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian dimana kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai segala proses yang ada selama penumpang berada di bandara.
3. Kepastian waktu yang dimaksud disini adalah kepastian waktu keberangkatan dan tiba.
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara dan seluruh staff pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan Akses yaitu, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh penumpang dan masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Yang dimana pemberi pelayanan atau seluruh staff PT. Garuda Indonesia Airlines harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan. Yang dimaksud dengan kenyamanan disini meliputi: Lingkungan pelayanan yang lebih teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang sehat dan juga menyediakan fasilitas pendukung seperti toilet yang bersih, tempat ibadah dan lain – lain.

Selain itu, dari pengamatan langsung penulis mengenai pemberian informasi yang dilakukan staff PT. Garuda Indonesia Airlines sudah dilaksanakan dengan baik yang dimana menurut Kumurotomo dan Subandono (1998:11) mengemukakan definisi informasi sebagai “data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada seseorang yang akan menggunakannya untuk membuat keputusan”. Adapun juga menurut Winardi (1987:30) yang dimaksud dengan informasi adalah” semua data yang mempunyai arti penting bagi pihak pemakai. Meliputi, semua data yang membantu memperluas pengetahuan yang diperlukan untuk mengambil keputusan dan bertindak yang memungkinkan dilaksanakannya komunikasi”.

Dari para pendapat diatas dengan jelas penulis melihat dari pengamatan bahwa pihak PT. Garuda Indonesia Airlines dalam hal ini yang bertugas adalah para staff bagian Pasasi sudah melaksanakan informasi dengan baik dan benar yang dimana para staff telah berusaha memberikan informasi yang ada pada saat berlangsungnya seluruh proses pemberangkatan sesuai dengan porsinya tanpa mengurangi dan menambahkan informasi yang ada. Hal ini juga dibenarkan oleh

definisi yang telah di uraikan diatas dimana dikatakan bahwa pelayanan informasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan akan sangat diperlukan dan berpengaruh oleh penumpang untuk melakukan keputusan kedepannya.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT. Garuda Airlines Cabang Makassar.

Dilatar - belakangi oleh berbagai keluhan penumpang dan ketidakpuasan penumpang dalam menggunakan pelayanan PT. Garuda Indonesia Airlines makassar, penulis mengungkapkan bahwa hal – hal yang sering terjadi yang sesuai pengamatan penulis di Bandara Udara Hasanudin Makasar khususnya di lounge Garuda Indonesia adalah masalah dari faktor tangibles yaitu dari operasional komputer. Bertindak dari hal diatas station maneger PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar terus berupaya menindaki dan mengantisipasi permasalahan yang sering terjadi. Hal ini menurut Hasil wawancara pada dasarnya kesalahan diluar dugaan namun dari pihak PT. Garuda berjanji akan terus mengupayakan yang terbaik untuk kepuasan pelanggannya karena PT. Garuda Indonesia Airlines sadar bahwa kepuasan pelanggan adalah yang nomor satu atau di atas segalanya.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayan dan pemberian informasi pada PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar sejauh ini dalam reliability nya yang penulis amati sudah maksimal dan akan terus dimaksimalkan menurut station maneger PT. Garuda Indonesia Airlines. Hal senada juga

diungkapkan oleh staff bagian tiketing PT. Garuda Indonesia Airlines cabang Makassar.

Adapun responsiveness atau daya tanggap para staff terhadap penumpangnya, sesuai pengamatan penulis sudah terlaksana dengan baik. Dimana para staff sudah menempatkan diri dengan baik ketika mengelola dan menyampaikan informasi mengenai segala prosedur pemberangkatan yang ada secara efektif agar tepat guna dan tepat sasaran. Hal ini tentunya dikarenakan para staff memiliki *self esteem* yang ditanamkan oleh pihak perusahaan.

Sejauh pengamatan penulis, berdasarkan data yang telah ada sebelumnya Assurance atau jaminan yang diberikan pihak PT. Garuda Indonesia Airlines sudah memuaskan sebagian besar dari penumpangnya. Meskipun masih tetap ada sebagian kecil keluhan yang disebabkan oleh masalah jaringan dan operasional yang menyebabkan keterlambatan pesawat atau biasa disebut dengan delay. Namun hal ini sesuai dengan pengamatan penulis jarang sekali terjadi. Hal ini pula yang menyebabkan ketetapan dan kepastian jam terbang pesawat milik PT. Garuda Indonesia Airlines selalu memuaskan.

Hal lain yang dirasakan penulis ketika menggunakan pesawat milik PT. Garuda Indonesia Airlines adalah ketika penulis merasa di permalukan oleh pihak PT. Garuda Indonesia Airlines dikarenakan bagasi yang tidak kunjung sampai dan tidak di kembalikan. Juga seakan PT. Garuda Indonesia Airlines lepas tangan ketika masalah tersebut berlarut hingga mingguan hari. Berangkat dari pengalaman penulis, PT. Garuda Indonesia Airlines terkhusus station managernya mengaku sangat menyesal dan mengupayakan agar kejadian yang dialami oleh

penulis tidak sampai terjadi lagi karena hal yang seperti ini yang membuat citra perusahaan menurun karena kepuasan pelanggan tidak tercapai.

Sesuai dengan definisi dari Kotler (2005:78) bahwa: Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Namun jika kinerja melebihi harapan pelanggan akan puas dan senang. Sedangkan menurut Yamit, bahwa kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa.

Adapun Faktor empathy atau perhatian juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan dan pemberian informasi. Dimana jika staff tidak melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka kepuasan pelanggan tidak akan tercapai. Dalam hal ini sesuai yang penulis amati para staff sudah cukup ramah, dan sikap pelayanannya sudah baik.

Berangkat dari semua faktor yang telah penulis uraikan di atas, adapula faktor yang dapat menghambat dalam meningkatkan kualitas perusahaan menurut Yamit (2005:32):

- 1) Kurang otoritas yang diberikan karyawan.
- 2) Terlalu birokrasi sehingga lambat menanggapi keluhan konsumen.
- 3) Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
- 4) Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.

- 5) Petugas sering tidak berada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- 6) Banyak interest pribadi.
- 7) Budaya Tip.
- 8) Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- 9) Disiplin kerja yang sangat kurang.
- 10) Kurang kontrol sehingga petugas banyak yang nakal.
- 11) Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
- 12) Tidak menguasai bidangnya sehingga tidak bisa menciptakan interaksi dengan pengguna jasanya.
- 13) Tidak mampu berkomunikasi dan menciptakan komunikasi dengan baik.

Semua faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT. Garuda Indonesia Airlines Makassar, yang telah diuraikan diatas baik itu pengalaman pribadi penulis, hasil wawancara, hasil kuisisioner, dan pengamatan langsung di Bandara Udara Hasanuddin Makassar sekenanya menjadi motivasi untuk lebih meningkatkan kinerja dan kualitas PT. Garuda Indonesia Airlines makassar. Ungkap station maneger PT. Garuda Indonesia Airlines agar menjadi yang terdepan dalam dunia penerbangan khususnya Indonesia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis pada bab– bab sebelumnya, maka selanjutnya dikemukakan kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar sejauh ini telah dilaksanakan sesuai standar pedoman perusahaan penerbangan, namun belum tercapai secara maksimal. Ini dikarenakan staff lalai dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat membuat citra atau nama baik perusahaan menurun.

2. Faktor yang membengaruhi kualitas pelayanan dan pemberian informasi pasasi pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar antara lain meliputi:

- Tangibles (Bukti Langsung) yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia sebagai perusahaan penerbangan indonesia berdasarkan rata– rata jawaban responden sebanyak yang dimana responden merasa puas terhadap tangibles baik dari penampilan staff, fasilitas fisik, maupun sarana dan prasarana.
- Reliability (Kehandalan) PT. Garuda Indonesia Airlines dapat memuaskan pelanggannya dengan baik dalam kemampuan staff pasasi dalam memberikan pelayanan dan informasi serta.

keakuratan informasinya. Ini terbukti dari rata-rata jawaban responden sebanyak.

- Responsiveness (Daya Tanggap) yang meliputi tanggung jawab dan kecepatan respon staff pasasi PT. Garuda Indonesia Airlines dalam pelayanannya memberikan informasi pada umumnya dapat memuaskan pelanggannya, berdasarkan dari rata-rata jawaban responden yang setuju mengenai hal tersebut.
- Assurance (Jaminan) dalam proses kinerjanya PT. Garuda Indonesia Airlines menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden merasa puas yang mengenai kenyamanan, kesopanan dan kemudahan dalam memberikan informasi.
- Emphaty (Perhatian) Staff pasasi PT. Garuda Indonesia Airlines menurut jawaban responden menyatakan puas akan keramahan dalam sikap dan memberikan informasi, keikhlasan, dan perhatian yang diberikan kepada penumpang pemakai jasanya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran – saran sebagai berikut:

- Masih perlunya ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap.
- Masih perlu ditingkatkan penguasaan informasi.
- Perlunya ditingkatkan sikap dan tanggung jawab staf dalam melayani keluhan penumpang.
- Masih perlunya perbaikan tentang kepastian jadwal keberangkatan(on time plan).
- Lebih ditingkatkan koordinasi kepada agen- agen penjualan mengenai informasi yang berhubungan dengan PT. Garuda Indonesia Airlines Cabang Makassar.
- Melakukan pembenahan dalam sumber daya manusianya, dimana bagian pasasi dituntut untuk berhadapan langsung dengan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A.S. 1982. *Komunikasi Media dan Khalayak*. Ujung Pandang: Hasanuddin University Press.
- Alma, Buchari. 1997. *Dasar Dasar Bisnis dan Pemasaran*. Bandung: CV ALFABETA
- Arikunto, Prof. Dr. Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi V. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya
- Cangara, hafid. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja grafindo persada
- Devrye, Catherine. 1997. *Good Service is Good Business (7 Strategi Sederhana menuju Sukses)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Garuda Indonesia, *Detik Publishing* 2006. (<http://gff.garuda-indonesia.com>). 5 maret 2008
- Ishak, 2007. sms Pembaca, Fajar. 18 april 2007
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. edisi ke sebelas jilid I, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63, tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan.
- Mulyana, deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Operating procedure, *Standar Ground Handling Agreement*. 2002. Hasanuddin Airport
- Sutabari, Tata. 2003. *Analisa Sistem Informasi*, Jakarta. Andi

Sanapiah, Azis. 2000 *Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara. Vol, 7 Nomor 1.

Suyanto. 2006. *Metode penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Sutopo, Suryantono Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN RI

Scot, M. 2001. *Prinsip – Prinsip Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada

Service manual Garuda Indonesia 1998 Jakarta

Tjiptono, Fandi. 2002 *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy

offset

Winardi. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: H. Masagung

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta:

Ekonisia.

PANDUAN WAWANCARA

Pertanyaan untuk sub variabel *Tangibles* (Bukti Langsung)

1. Menurut saudara, bagaimana ketersediaan peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh perusahaan anda?
2. Menurut saudara, bagaimana tingkat kenyamanan dari fasilitas fisik pada perusahaan anda?

Pertanyaan untuk sub variabel *Reliability* (Keandalan)

1. Menurut saudara, bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar dalam proses tiketing?
2. Menurut saudara, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar?

Pertanyaan untuk sub variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1. Apakah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, karyawan anda tepat waktu?
2. Bagaimana kecepatan proses pelayanan yang karyawan anda berikan kepada konsumen?

Pertanyaan untuk sub variabel *Assurance* (Jaminan)

1. Menurut saudara, apakah kemampuan karyawan anda sudah cukup memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka?
2. Menurut saudara, bagaimana penguasaan keterampilan yang dimiliki karyawan anda dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehari- hari?

Pertanyaan untuk sub variabel *Emphaty* (Empati)

1. Menurut anda, bagaimanakah tanggapan responden terhadap sikap dan perilaku anda dalam memberikan pelayanan kepada mereka?
2. Menurut anda, bagaimana tanggapan konsumen mengenai cara karyawan anda berkomunikasi kepada mereka?

KUESIONER / DAFTAR PERTANYAAN

Keterangan

Penyebaran angket ini, sifatnya murni ilmiah dan tidak terkandung maksud-maksud lain di dalamnya. Tujuan angket adalah untuk mengumpulkan data dan informasi khususnya dari Bapak/Ibu mengenai pengembangan pegawai untuk keperluan penulisan skripsi penulis. Identitas dan jawaban Bapak/Ibu akan kami rahasiakan, oleh karena itu sangat diharapkan partisipasi Bapak/Ibu memberikan jawaban dengan sebenar-benarnya sesuai pengalaman dan pengamatan Bapak/Ibu. Jawaban Bapak/Ibu yang obyektif akan sangat menentukan keberhasilan kami untuk mengumpulkann data dan informasi yang kami butuhkan.

Identitas Responden

Nama :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Daftar Pertanyaan

A. Tangibles (Bukti Langsung)

1. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah penampilan staff pasasi PT. Garuda Indonesia dalam bertugas?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | c. Kurang Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik |

Jika ada alasan, jelaskan.

Karena.....

.....

2. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah penampilan fasilitas fisik layanan Garuda Indonesia? Misalnya, check in counter, loket reservasi, transfer desk dan lain – lain.

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | c. Kurang Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....

3. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), apakah sarana dan prasarana yang ada sudah mendukung dalam proses pada bagian pasasi ini?

- | | |
|---------------------|---------------------|
| a. Sangat Mendukung | c. Kurang Mendukung |
| b. Mendukung | d. Tidak Mendukung |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....



B. Reability (Kehandalan)

4. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah pelayanan *reservasi* dan informasi PT. Garuda Indonesia?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | c. Kurang Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....

5. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah pelayanan dan informasi *check - in counter* PT.Garuda Indonesia?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | c. Kurang Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....

6. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah pelayanan serta pemberian informasi dalam pengurusan bagasi penumpang?

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | c. Kurang Baik |
| b. Baik | d. Tidak Baik |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....

7. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah pelayanan serta pemberian informasi dalam pengurusan boarding gate Garuda Indonesia?

- | | |
|----------------|----------------|
| c. Sangat Baik | c. Kurang Baik |
| d. Baik | d. Tidak Baik |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....

8. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah keakuratan (bebas dari kesalahan) staff pasasi Garuda Indonesia dalam Tugasnya?

- | | |
|------------------|------------------|
| e. Sangat Akurat | c. Kurang Akurat |
| f. Akurat | d. Tidak Akurat |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena

.....

.....

9. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah keakuratan dalam penyampaian informasi?

- | | |
|------------------|------------------|
| a. Sangat Akurat | c. Kurang Akurat |
| b. Akurat | d. Tidak Akurat |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena

.....

.....

Responsiveness (Daya Tanggap)

10. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah tanggung jawab Garuda Indonesia dalam penanganan keluhan / pengaduan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan dan informasi ?

a. Sangat Bertanggung Jawab c. Kurang Bertanggung

Jawab

b. Bertanggung Jawab d. Tidak Bertanggung Jawab

Jika ada alasan, jelaskan.

Karena.....

.....

.....

11. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah kecepatan respon staf Garuda Indonesia terhadap keluhan penumpang?

a. Sangat Cepat c. Kurang Cepat

b. Cepat d. Tidak Cepat

Jika ada alasan, jelaskan.

Karena.....

.....

.....

C. Assurance (Jaminan)

12. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah kesopanan staf Garuda Indonesia memberikan pelayanan dan informasi ?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Sopan | c. Kurang Sopan |
| b. Sopan | d. Tidak Sopan |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....

13. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah kemudahan dalam mendapatkan informasi pada pelayanan Garuda Indonesia?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Mudah | c. Kurang Mudah |
| b. Mudah | d. Tidak Mudah |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....

14. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah kenyamanan dalam pelayanan dan pemberian informasi PT. Garuda Indonesia?

- | | |
|------------------|------------------|
| a. Sangat Nyaman | c. Kurang Nyaman |
| b. Nyaman | d. Tidak Nyaman |

Jika ada alasan, jelaskan. Karena.....

.....

.....

D. Empaty (Perhatian)

15. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah keramahan staf pasasi Garuda Indonesia dalam memberikan pelayanan dan informasi?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Ramah | c. Kurang Ramah |
| b. Ramah | d. Tidak Ramah |

Jika ada alasan, jelaskan.

Karena.....
.....
.....

16. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah sikap pelayanan staf Garuda Indonesia dalam memberikan pelayanan dan informasi?

- | | |
|------------------|------------------|
| a. Sangat Ikhlas | c. Kurang Ikhlas |
| b. Ikhlas | d. Tidak Ikhlas |

Jika ada alasan, jelaskan.

Karena.....
.....
.....

17. Menurut Bapak / Ibu / Saudara (i), bagaimanakah perhatian pribadi staff pasasi Garuda Indonesia dalam menjalankan tugasnya?

- a. Sangat Perhatian c. Kurang Perhatian
b. Perhatian d. Tidak Perhatian

Jika ada alasan, jelaskan.

Karena.....
.....
.....

RIWAYAT HIDUP

Melyssa Amril adalah nama lengkap saya. Dalam keseharian saya biasa di panggil dengan sebutan ratu. Saya dilahirkan dalam didikan agama Islam. Manado, Tanggal 3 bulan Juli tahun 1986 adalah hari dimana saya dilahirkan. Manado adalah kota dimana saya dibesarkan. Pendidikan pertama saya adalah di Taman kanak - kanak islam manado pada tahun 1992 dan dilanjutkan di sekolah dasar negeri 124 manado hingga lulus pada tahun 1998. Kemudian saya melanjutkan di sekolah menengah pertama (smp) Neg 1 Manado dan lulus pada tahun 2001. Pada tahun 2002 saya hijrah ke balikpapan untuk melanjutkan sekolah tepatnya di SMU Neg 5 Balikpapan dan hanya berlangsung selama 1 tahun 6 bulan. Kemudian saya melanjutkan kembali di SMU Neg 1 Manado dan berhasil lulus pada tahun 2004. Atas saran Orang Tua akhirnya, saya ke kota Makassar untuk melanjutkan studi di bangku kuliah. Saya menjadi Mahasiswi UNHAS Ekstensi jurusan Komunikasi pada akhir tahun 2004 dengan nomor pokok E 31104737-1. Jalan Menteng no. 112 Tanjung Bunga. Makassar adalah tempat dimana saya tinggal selama berada di kota daeng ini dan Alhamdulillah saya berhasil menyelesaikan kuliah pada bulan januari 2009.