ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENERBANGAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PT GARUDA INDONESIA BANJARMASIN

Oktavia Handayani, Farida Yulianti, Lamsah

Manajemen 61201, Ekonomi Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) MAB Banjarmasin, NPM 16310152
Manajemen, 61201, Ekonomi, UniversitasIslam Kalimantan (UNISKA) MAB Banjarmasin, NIDN1121076901
Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimanta (UNISKA) MAB Banjarmasin, NIDN1125126201

E-mail: oktaviahandayani3@gmail.com/No. HP : 082149098300

ABSTRAK

PT Garuda Indonesia Banjarmasin adalah Badan Usaha yang bergerak dibidang penerbangan yang sekarang ini sangat dibutuhkan bagi instansi pemerintah maupun instansi swasta, khususnya Banjarmasin. PT. Garuda Indonesia merupakan salah satu maskai yang terdaftar sebagai IATA Oprasional Safety Audit (IOSA) Operator dan menerapkan standar keamanan dan keselamatan yang setara dengan maskapai internasional besar anggota IATA lainnya dan juga Garuda Indonesia secara resmi bergabung dengan aliansi global, Sky Team. Sebagai bagian dari program peluasan jaringan internasionalnya. Layanan khas Garuda Indonesia Experience PT Garuda Indonesia sudah mampu membangun efeksi positif dari para penumpang, hal ini terlihat bahwa pelanggan sangat kritis terhadap suasana disalam pesawat, sehingga mereka merasa puas secara emosional.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Jasa

ABSTRACT

PT Garuda Indonesia Banjarmasin is a business entity engaged in aviation which is currently very much needed for government agencies and private agencies, especially Banjarmasin. PT. Garuda Indonesia is one of the companies registered as IATA Operational Safety Audit (IOSA) Operators and applies safety and safety standards that are on par with other major international airlines, and also Garuda Indonesia officially joins the global alliance, the Sky Team. As part of its international network expansion program. The special service of Garuda Indonesia Experience PT. Garuda Indonesia has been able to build a positive effect from the passengers, this shows that customers are very critical of the atmosphere inside the plane, so they feel emotionally satisfied.

Keywords: *Quality; Excellent service; Services*

PENDAHULUAN

PT Garuda Indonesia sudah mampu membangun afeksi positif dari pelanggan, hal ini terlihat bahwa pelanggan sangat kritis terhadap suasana disalam pesawat, sehingga mereka merasa puas secara emosional. Pada faktor afeksi negatif PT Garuda Indonesia sudah mampu meredam rasa khawatir dan takut akan keselamatan penerbangn, dan hasil menunjukan hal ini tidak berpengaruh langsung terhadapat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas kinerja atribut utama pelayanan Garuda Indonesia sudah baik, baik dari segi pelayanan, kinerja staff dan awak kabin, seragam awak kabin, hiburan dan makanan, bantuan dan kecakapan kerja para staff dan awak kabin yang diberikan selama penerbangan.

Pada diskonfirmasi, perusahaan dinilai sudah mampu untuk memenuhi apa yang menjadi harapan pelanggannya, jal ini ditandai dengan banyaknya pelanggan yang merasa apa yang mereka rasakan dan yang diperoleh selama menggunakan layanan Garuda Miles sama dengan apa yang mereka harapkan. Namun hal ini akan lebih baik diperhatikan karena apbila ekspektasi pelanggan yang bisa-bisdan tidak melakukan perubahan guna untuk menimbang nilai-nilai kepuasan yang tentunya nanti secara tidak langsung akan menjadi keuntungan baik bagi perusahaan sendiri maupun para pelanggan.Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas dan diskonfirmasi secara bersama-sama memiliki hubungan dan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Elemen-elemen utama yang dapat diterapkan pada program GarudaMiles dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu kualitas dan diskonfirmasi.

METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan teknik sebagai berikut

1. **Pemgumpulan data**
   (1) Data Sekunder adalah data yang diperoleh berdasarkan catatan yang lalu seperti Dokumen
   (2) Data Primer adalah data yang diperoleh berdasarkan pengalaman secara langsung keperusahaan, dimana data tersebut mengenai kegiatan usaha.
2. **Teknik Pengumpulan Data**
   (1) Penelitian keperpustakaan (Library Reserch) adalah merupakan penelitian yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku, makalah-makalahhasil-hasil penelitian serta karya tulis lainnya.
   (2) Observasi adalah pengumpulan data dengan cara peninjauan secara langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.
   (3) Wawancara adalah dengan mengumpulkan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pimpinan dan karyawan tetang kegiatan perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa penumpang lebih mengutamakan

1. Pentingnya kualitas jasa pelayanan penerbangan
2. Konsep pelayanan
3. Fasilitas pelayanan

Pelayanan merupakan modal utama peusahaan dalam hal membangun kepercayaan kepada pelanggan. Peranan pelayanan sangat penting manfaatnya yaitu untuk merangsang masyarakat memilih naik pedawat Garuda Indonesia sehingga diharapkan mampu memberi pelayanan yang baik dan benar kepada penumpang. Sehingga penumpang berfikir positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Garuda Indonesia.
Sesuai penjelasan di atas, maka yang diangkat sebagai permasalahan pada penelitian ini adalah ‘’ Sejauh Mana Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan yang di berikan PT. Garuda Indonesia Banjarmasin saat ini.

PENUTUP

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Banjarmasin dan untuk mrnambah ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penting dan berharga bagi penulis.

SARAN-SARAN

Berdasarkan penelitian ini, maka penulis memberikan sara kepada PT. Garuda Indonesia harus mengkontrol variabel afeksi positif, afeksi negatif kualitas dan diskonfirmasi. Pada efaksi negatif aspek yang perlu diperhatikan yaitu masih cenderungnya pelanggan merasa khawatir dan takut hal-hal buruk selama penerbangan harus segera dihilanglan oleh pihak Garuda Indonesia dengan cara mengedepankan standar Safety yang tinggi bertaraf internasional sehingga pada akhirnya pelanggan merasa yakin terhadap keselamatan penerbangan sehingga dapam meredam afeksi negatif dari diri pelangan. Pada aspek kualitas pelayanan masih

ada yang dapat dimaksimalkan yaitu segi hiburan dan makanan yang disajikan selama penerbangan. Jika hal ini dapat dimaksimalkan lagi oleh pihak PT Garuda Indonesia maka tentunya kepuasan pelanggan yang diperoleh akan lebih tinggi lagi. Pada aspek dikonfirmasi perusahaan harus selalu memberikan inovasi baru dan senantiasa mengevaluasi program-program layanan untuk meningkatkan nilai kepuasan pelanggan itu sendiri agar apa yang diterima atau dirasakan pelanggan akan jauh di atas pengharapan atau ekspektasi pelanggan.

PT Garuda Indonesia disarankan untuk terus menjaga kualitas pelayanan jasa PT Garuda Indonesia dalam rangka mempertahankan eksistensi diindustri penerbangan dimata para pelanggannya, jika terdapat *disatisfaction customer* maka segera lakukan service recovery, sehingga pada akhirnya pelanggan akan menjadi puas dan menjadi market leader, serta terus melakukan elemen program kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya apabila elemen program kepuasan pelanggan dilakukan dengan baik maka pelanggan akan menuju kepada pembelian ulang.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip, dan Susanto, A. B. 2000, Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengadilan, edisi pertama Jakarta : Salamba Empat

---------- 2003. Manajemen Pemasaran. Jakarta. Pt. Indeks Kelompok Gramedia

Lupiyoadi, Rambat. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakerta: Andi Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Sunardi, 2003 Journal Ekonomi dan Bisnis vol IX No. 1 Maret Meylna Wenny Harizon. 2003. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura vol VI No. 1, April

Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi

www.garuda-indonesia.com

Wikipedia, 2014. Sejarah Garuda Indonesia