

**PERANAN PT. GAPURA ANGKASA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
TERHADAP PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL
SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN**

ABSTRAK

Shofi Kamalia¹, Khuzaini², Apriya Santi³
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Kalimantan M A B
Email : shofikamaliaa97@gmail.com

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap penumpang Garuda Indonesia oleh PT. Gapura Angkasa, (2) Untuk memberi masukan kepada penumpang Garuda Indonesia terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Gapura Angkasa di bandara internasional syamsudin noor Banjarmasin.

Dalam menganalisis data, metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif dengan cara mengajukan kuesioner terhadap 100 orang penumpang Garuda Indonesia, wawancara terhadap staff PT. Gapura Angkasa, pengamatan (observasi) dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan penumpang tentang akurasi ketepatan waktu menunjukkan tanggapan 69% menilai sangat baik dan 24% menilai cukup baik, tetapi 7% masih menilai kurang baik. Tentang keramahan dan kesopanan staff dalam memberikan pelayanan 72% menilai sangat baik dan 28% menilai cukup baik. Tentang petugas yang melayani dan fasilitas pendukungnya menunjukkan 62% menilai sangat baik dan 25% menilai cukup baik, tetapi 13% masih menilai kurang baik. Sedangkan dalam memperoleh kenyamanan dilihat dari tempat pelayanan dan ketersediaan informasi menunjukkan bahwa 68% menilai sangat baik dan 32% menilai cukup baik. Secara rata-rata persentase tanggapan terhadap kualitas pelayanan penumpang Garuda Indonesia oleh PT. Gapura Angkasa mencapai 71% berada dalam kategori sangat baik 25% berada dalam kategori cukup baik, dan 4% berada pada kategori kurang baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap penumpang Garuda Indonesia oleh PT. Gapura Angkasa berada pada kategori sangat baik karena melebihi standarisasi pelayanan dengan hasil melebihi 70%.

Kata Kunci : Pelayanan

ABSTRACT

This study aims: (1) To determine the quality of service to Garuda Indonesia passengers by PT. Gapura Angkasa, (2) To provide input to Garuda Indonesia passengers on the quality of services provided by PT. Gapura Angkasa at Banjarmasin Syamsudin Noor International Airport.

In analyzing the data, the research method used in this thesis is qualitative and quantitative methods by submitting questionnaires to 100 Garuda Indonesia passengers, interviews with staff PT. Gapura Angkasa, observation and documentation.

The results showed that passenger responses about the accuracy of the punctuality showed that 69% responded very well and 24% thought it was quite good, but 7% still thought it was not good. About the friendliness and courtesy of staff in providing services 72% rate very good and 28% rate quite good. About the officers who served and supporting facilities showed 62% rated it very good and 25% thought it was quite good, but 13% still rated it not good. Whereas in obtaining comfort seen from the place of service and the availability of information shows that 68% rate very well and 32% rate quite well. On average, the percentage of responses to the quality of Garuda Indonesia passenger service by PT. Gapura Angkasa reached 71% in the very good category 25% were in the quite good category, and 4% were in the poor category. So it can be concluded that the quality of service to Garuda Indonesia passengers by PT. Gapura Angkasa is in the very good category because it exceeds service standardization with results exceeding 70%.

Key Words: Service

PENDAHULUAN

Salah satu sektor jasa yang perlu melakukan pembenahan adalah sektor jasa transportasi udara, yang paling dominan adalah Ground Handling, yaitu pelayanan darat terhadap pesawat udara, penumpang, bagasi, cargo dan pos, PT Garuda Angkasa merupakan salah satu perusahaan Ground Handling yang menangani jasa transportasi udara yang bekerja sama dengan perusahaan – perusahaan penerbangan nasional maupun internasional. Perusahaan Ground Handling mempunyai strategi khusus yang berbeda dari perusahaan lain dalam upaya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Hal yang sangat menunjang kegiatan penerbangan ini adalah peran utama dari ground handling untuk mempersiapkan penumpang, bagasi, kargo, dan pesawat dari mulai penumpang check-in sampai pesawat lepas landas.

Berdasarkan hasil observasi di Bandara Internasional Syamsudin Noor diperoleh informasi bahwa banyaknya staff yang melayani penumpang Garuda Indonesia tidak sebanding dengan banyaknya penumpang. Hal ini dapat dilihat ketika staff melakukan beberapa pekerjaan dalam suatu waktu sekaligus. Contohnya staff yang bekerja di bagian check in juga harus melayani komplain penumpang last minute, sedangkan di saat itu juga ia harus melayani penumpang yang lebih lama mengantri sebelumnya.

Akibatnya penumpang yang telah mengantri lama tidak segera mendapatkan pelayanan karena staff harus lebih mendahulukan complain penumpang last minute. Sehingga ada beberapa penumpang yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staff tersebut. Dalam hal ini PT. Garuda Angkasa yang memberikan

pelayanan jasa transportasi udara bertanggung jawab atas ketidaknyamanan penumpang menggunakan maskapai Garuda Indonesia. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih jauh atas fenomena tersebut. Penelitian mengajukan usulan penelitian yang berjudul ‘PERANAN PT. GAPURA ANGKASA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN’.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan berupa Data kualitatif yaitu berdasarkan data-data tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati yang menghasilkan data deskriptif. Dan Data kuantitatif yaitu berdasarkan hasil penilaian terhadap kuesioner dari penumpang Garuda Indonesia

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian berpedoman pada data hasil penyebaran kuesioner terhadap penumpang Garuda Indonesia dan wawancara dari staff Ground Handling PT. Garuda Angkasa. Banyaknya penumpang yang mengisi kuesioner sejumlah 100 penumpang. Kemudian data tersebut dirangkum dalam table berikut :

1) Tabulasi Kualitas Pelayanan PT. Gapura Angkasa
Tabel

NO	PERTANYAAN	SANGAT BAIK	CUKUP BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
1	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Sdri tentang (akurasi) ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh PT.Gapura Angkasa ?	69	24	7	0
Persentase		69%	24%	7%	0%
z	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Sdr/I tentang kesopanan dan keramahan staff dalam memberikan pelayanan ?	72	28	0	-0
Persentase		72%	28%	0%	0%
3	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Sdri tentang kemudahan mendapatkan pelayanan dilihat dari banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukungnya ?	62	25	13	0
Persentase		62%	25%	13%	0%
4	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Sdri tentang kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan dilihat dari tempat pelayanan dan ketersediaan informasi ?	68	32	0	0
Persentase		68%	32%	0%	0%
5	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Sdri tentang fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu ber AC dan Televisi ?	83	17	0	0
Persentase		83%	17%	0%	0%
Total Rata-rata		71%	25%	4%	0%

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2020

PEMBAHASAN

1 Kualitas Pelayanan Penumpang Garuda Indonesia Oleh PT. Gapura Angkasa Berdasarkan tabel hasil penelitian diatas dapat disimpulkan beberapa hal terkait kualitas pelayanan penumpang Garuda Indonesia Oleh

PT.Gapura Angkasa yang dijelaskan sebagai berikut :

- (1)Tanggapan penumpang tentang (akurasi) ketepatan waktu untuk pelayanan yang diberikan PT. Gapura Angkasa menunjukkan tanggapan, yaitu

69% menilai sangat baik dan 24% menilai cukup baik, akan tetapi 7% masih menilai kurang baik.

- (2) Tanggapan penumpang tentang kesopanan dan keramahan staff dalam memberikan pelayanan 72% menilai sangat baik dan 28% menilai cukup baik.
- (3) Tanggapan penumpang tentang kemudahan mendapatkan pelayanan dilihat dari banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukungnya menunjukkan 62% menilai sangat baik dan 25% menilai cukup baik, akan tetapi 13% masih menilai kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian penumpang merasakan kemudahan mendapatkan pelayanan dan sebagian lainnya masih merasa kurang.
- (4) Tanggapan penumpang tentang kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan dilihat dari tempat pelayanan dan ketersediaan informasi menunjukkan bahwa 68% menilai sangat baik dan 32% menilai cukup baik.
- (5) Tanggapan tentang fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu ber AC dan televisi menunjukkan bahwa 83% menilai sangat baik dan 17% menilai cukup baik.

Berdasarkan Tabel 1 di atas, secara rata-rata persentase tanggapan terhadap kualitas pelayanan penumpang Garuda Indonesia oleh PT. Garuda Angkasa mencapai 71% berada pada kategori sangat baik 25% berada pada kategori cukup baik, dan 4% berada pada kategori kurang baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penumpang Garuda Indonesia oleh PT. Garuda Angkasa di Bandara Internasional Syamsudinnoor Banjarmasin berada pada kategori sangat baik karena melebihi standarisasi pelayanan dengan hasil melebihi 70%.

.2 Kualitas Pelayanan Penumpang Garuda Indonesia Oleh PT. Garuda Angkasa Yang Seharusnya di Terapkan

Pada bagian ini akan dijelaskan dari hasil penelitian yang dirangkum dalam sebuah table 1 di pembahasan 1 dari beberapa hal yang terkait kualitas pelayanan penumpang Garuda Indonesia Oleh PT. Garuda Angkasa terdiri dari lima item :

- (1) Tanggapan tentang (akurasi) ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Angkasa dijelaskan dengan sebuah contoh jika terjadi kesalahan ataupun masalah seperti keterlambatan maskapai dengan waktu yang cukup lama, dari pihak PT. Garuda Angkasa sudah cepat tanggap dalam menanganinya, segera memberi informasi kepada penumpang agar mencegah adanya penumpang complain karena terlalu lama menunggu tanpa adanya kejelasan waktu. Disini yang menjadi prioritas adalah penumpang transit. Dari system kami penumpang tersebut *next flight*. Apabila terjadi *mist connect* dari pihak kami bisa di endorse dengan maskapai lain agar tetap bisa *connect* penerbangan sebelumnya. Selanjutnya bisa dilakukan pengiriman via telex bagi penumpang yang transit tersebut agar tetap masih dimonitor sampai dengan tempat tujuan.
- (2) Tanggapan tentang kesopanan dan keramahan staff dalam memberikan pelayanan dijelaskan dengan sebuah contoh para staff memberikan senyuman dan salam kepada setiap penumpang yang datang melakukan chek-in. Berbicara dengan singkat tapi juga jelas agar penumpang mengerti dan paham dengan apa yang kita bicarakan. Berprilaku sopan kepada para penumpang dan tidak melakukan kegiatan lain selain melayani penumpang yang ada. Melakukan pelayanan kepada setiap penumpang

dengan menggunakan SOP yang telah disesuaikan baik dengan cara formal maupun non formal.

- (3) Tanggapan tentang kemudahan mendapatkan pelayanan dilihat dari banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukungnya dijelaskan dengan banyaknya penumpang yang ada. Saat staff melakukan chek-in juga harus melayani penumpang *complain last minute*, sedangkan disaat itu juga dia harus melayani penumpang yang sudah lebih lama mengantri sebelumnya. Akibatnya penumpang yang telah mengantri lama tidak segera mendapatkan pelayanan karena staff harus lebih mendahulukan complain penumpang tersebut. Hal itu dilihat dari kurangnya staff yang bertugas di jam *crowded*.
- (4) Tanggapan tentang kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dilihat dari waktu pelayanan dan ketersediaan informasi dijelaskan dengan sebuah contoh ruang pelayanan, tempat parker dan ketersediaan informasi juga lokasi dari pihak PT. Garuda Angkasa memang tidak menyediakan tempat khusus. Yang membedakan hanyalah tempat proses chek-in. Karena untuk ruang tunggu masih jadi satu dengan penumpang maskapai lainnya.
- (5) Tanggapan tentang fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang ber AC dan televisi dijelaskan dengan sebuah contoh adanya ruang tunggu ber AC dan fasilitas televisi diharapkan para penumpang bisa lebih nyaman. Walaupun menunggu dengan cukup lama tidak merasa jenuh. Setidaknya ada hiburan ataupun aktifitas lain yang dilakukan oleh para penumpang.

3 Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penumpang Garuda Indonesia Oleh PT. Garuda Angkasa

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner khususnya tentang kemudahan penumpang mendapatkan pelayanan menunjukkan 62% menilai sangat baik, 25% menilai cukup baik, dan 13% menilai kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang telah merasakan kemudahan mendapatkan pelayanan PT. Garuda Angkasa, namun sebagian lainnya masih merasa kurang. Agar kualitas pelayanan tentang kemudahan mendapatkan pelayanan, hendaknya pihak PT. Garuda Angkasa berupaya menambah SDM yang melayani penumpang di Bandara Internasional Syamsuddinor Banjarmasin. Selain itu pihak PT. Garuda Angkasa hendaknya memperketat peraturan yang mengatur jadwal kerja para staff dan melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap para staff untuk meningkatkan kedisiplinan dan keramahan serta memiliki jiwa public relationship. Dengan demikian para penumpang diharapkan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan PT. Garuda Angkasa

PENUTUP

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan penumpang yang diberikan oleh PT. Garuda Angkasa pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia terkait dengan (akurasi) ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan, dan kelengkapan atribut pendukung sudah cukup baik. Namun, dalam hal kemudahan penumpang mendapatkan pelayanan sebagian mendapat tanggapan kurang baik.
- 2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan untuk mendapatkan informasi dari PT. Garuda Angkasa yaitu :

1. Perlu melakukan perbaikan pada aspek kemudahan mendapatkan pelayanan dengan cara melakukan evaluasi setiap after flight kepada SDM agar setiap kendala ataupun masalah yang terjadi bisa teratasi dan kedepannya tidak terulang lagi. Hendaknya pihak maskapai Garuda Indonesia berusaha memberikan kemudahan penumpang untuk mendapatkan pelayanan seperti menyediakan layanan check-in online di area check-in counter tersebut agar penumpang tidak lama menunggu antrian.
2. Meningkatkan dari segi informasi digital dengan cara membangun sebuah layanan informasi online berupa website atau social media. Dari total rata-rata persentase yang diberikan oleh penumpang kepada PT. Garuda Angkasa dengan mengadakan kuisisioner ke 100 orang penumpang, didapat hasil 71% sangat baik, 25% cukup baik, dan 4% kurang baik. Dengan demikian, PT. Garuda Angkasa cukup memenuhi standarisasi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia. Namun dikarenakan adanya tanggapan kurang baik hendaknya dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap para staff dan teknologi yang telah ada

DAFTAR PUSTAKA

- Barata dan Johns. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Garamedia,.
- Juliantara, Dadang dan Tjandra, W. Riawan. 2005. *Kerangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Yogyakarta:
- Kristiadi.1999. *Kebijakan Pelayanan Umum yang Baik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Monier. 2003. *Pelayanan Dalam Admisitrasi*. Jakarta: Bumi Askara
- Nasution.2004. *Kualiatas Pelayanan*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2010, Oleh Ratih Hardiyati.
- Parasuraman, Berry dan Zenthaml, Lupiyoadi. 2006. *Service Quality*. Jakarta: Andy
- Ratminto, Winarsih. 2007. *Pelayanan Publik Dan Pelayanan Umum*.Jakarta:
- Roesanto. 2000. *Kenyamanan Pelayanan*. Bogor: Pustaka Wirausaha Muda
- Sunarto. 2003. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro 2010.
- Tjiptono. 2005. *Pengertian Kualitas Layanan*. Semarang: Buku Gramedia Pandanaran
- Widodo. 2001. *Pelayanan Publik, telah dari Dimensi Akuntabilitas dan kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cindekia
- Wisnalmawati. 2005. *Kualitas Jasa*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No.3 Jilid 10. 2005, h. 153-165