

## Awak Kabin sebagai alat bersaing PT. Garuda Indonesia

Lampe, Nicodemus P., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20441765&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Dalam industri penerbangan komersial, sukses atau gagalnya sangat tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang karena satu-satunya yang langsung menilai mutu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan PT. Garuda Indonesia dibagi menjadi dua yaitu:

pelayanan darat : menangani masalah pre and post flight services seperti reservation, ticketing, check-in penumpang, transit/connecting penumpang dan baggage handling.

pelayanan udara : menangani masalah in-flight service yaitu memberikan pelayanan di dalam pesawat kepada penumpang sejak boarding sampai dengan penumpang turun di tempat tujuan dengan nyaman.

Pelayanan udara oleh awak kabin sangat memegang peran penting dalam membentuk pandangan konsumen atau penumpang terhadap kualitas pelayanan penerbangan secara keseluruhan, karena awak kabin melayani secara langsung dan berkomunikasi dengan penumpang sebagai pengguna jasa. Dengan demikian untuk bersaing dalam bisnis penerbangan maka PT. Garuda Indonesia harus dapat menggunakan awak kabinnnya memenuhi keinginan atau tuntutan pelayanan udara yang diinginkan oleh penumpang.

Berdasarkan hasil survey IRS (In-flight Research Survey) of Oxford posisi PT. Garuda Indonesia diantara 10 perusahaan penerbangan yang berkantor pusat di Asia Pasific secara rata-rata berada pada urutan ketujuh dari faktor-faktor

Penilaian : efficiency of meal service, friendliness of cabin crew, grace and style of service, sincerity and attitude of service dan quality consistency amongst staff

ini berarti bahwa PT. Garuda Indonesia masih belum dapat menggunakan awak kabinnnya memenuhi keinginan penumpang, yang berarti belum dapat menggunakan kualitas pelayanan udara oleh awak kabin sebagai alat bersaing agar menjadi penerbangan yang berkualitas menurut pandangan konsumen.

Agar kualitas pelayanan udara yang diberikan oleh awak kabin dapat sesuai antara apa yang diharapkan penumpang dengan kenyataan yang diterima,

maka Dinas Awak Kabin PT. Garuda Indonesia harus mengetahui dengan benar apa yang diinginkan oleh penumpang dan pelayanan udara oleh awak kabin. Jika sudah diketahui maka dapat ditetapkan kebijaksanaan mengenai pengelolaan awak kabin sehingga akhirnya diimplementasikan untuk memberikan pelayanan sesuai tuntutan penumpang. <br><br>

Dari hasil analisa eksternal, internal, SWOT dan identifikasi key success factor pada PT. Garuda Indonesia, untuk mendapatkan awak kabin yang bisa memberikan pelayanan yang prima maka Dinas Awak Kabin harus memutuskan dengan tepat mengenai: <br><br>

Perencanaan awak kabin yaitu mengenai jumlah maupun kriteria yang dibutuhkan. Untuk mendapatkan perencanaan yang baik harus mempertimbangkan turnover awak kabin yang cukup besar sekitar 15 orang setiap bulan, dan selalu mengadakan koordinasi dengan Dinas Pengembangan Armada dan Dinas Pengembangan Pasar agar dapat diketahui jumlah kebutuhan awak kabin. <br><br>

Rekrutmen yaitu proses seleksi untuk mendapatkan calon awak kabin yang sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Kenyataan yang dihadapi oleh PT. Garuda Indonesia adalah sangat sulit mendapatkan calon awak kabin yang memenuhi nilai persyaratan Bahasa Inggris sehingga akhirnya nilai yang disyaratkan harus diturunkan. <br><br>

Pendidikan dan Pelatihan yaitu program untuk mendidik calon awak kabin hasil rekrutmen sehingga menghasilkan awak kabin yang mampu melayani keinginan penumpang. Pendidikan dan Pelatihan untuk awak kabin PT. Garuda Indonesia harus ditekankan pada penguasaan Bahasa Inggris, kedisiplinan dan kemampuan berkomunikasi interpersonal. <br><br>

Penilaian prestasi kerja yaitu suatu evaluasi mengenai unjuk kerja dari awak Kabin, sebagai dasar peningkatan jenjang awak kabin dan juga untuk pengembangan program pendidikan dan pelatihan bagi awak kabin.