

Tinjauan pemberian empowerment kepada karyawan lini depan PT Garuda Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan

Siahaan, Esther Refina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20461377&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sejak tahun 1990-an mulai banyak perusahaan yang menerapkan sistem empowerment untuk menggantikan pendekatan sistem production line yang dirasa kurang efektif untuk mengatasi persaingan yang semakin ketat di lingkungan bisnis. Banyak perusahaan jasa ternama di dunia yang menerapkan sistem ini kepada karyawannya seperti British Airways, United Airlines, Hotel Hilton dan lain sebagainya.

PT Garuda Indonesia yang bergerak di bidang penerbangan internasional berusaha menerapkan layanan prima (service excellence) kepada penumpang untuk mengantisipasi persaingan dengan perusahaan penerbangan domestik dan asing lainnya. Dalam hal ini, peran karyawan lini depan cukup besar dalam membentuk persepsi penumpang mengenai tingkat kualitas pelayanan perusahaan. Dalam situasi di lapangan, seringkali karyawan lini depan merasa terhambat ruang geraknya dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk menyenangkan hati penumpang maupun untuk mengatasi keluhan penumpang dikarenakan adanya batasan prosedur yang mengikat.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis melakukan penelitian bagaimana tanggapan dan persepsi karyawan lini depan mengenai kondisi pelayanan perusahaan sekarang ini dan bagaimana tanggapan mereka apabila diberi empowerment dalam pelaksanaan kerja mereka.

Dari hasil penelitian penulis terhadap kuesioner yang dibagikan kepada karyawan lini depan, ternyata mendapat sambutan positif apabila empowerment diberlakukan kepada mereka. Walaupun demikian disadari juga bahwa banyak kendala dan kekurangan baik dari sisi perusahaan maupun dari sisi karyawan sendiri untuk mendukung pelaksanaan sistem ini agar berhasil dan efektif. Karena itu apabila perusahaan ingin benar-benar menerapkannya, perlu dipikirkan secara mendalam dilihat dari beberapa hal yaitu penyampaian informasi kepada karyawan, pemberian penghargaan, pelatihan maupun batasan wewenang yang dapat diberikan kepada karyawan. Semua ini untuk keberhasilan perusahaan dalam meraih keunggulan bersaing terutama di dunia penerbangan internasional.