

INTISARI

Jasa pelayanan penerbangan saat ini sudah menjadi suatu kemudahan bagi khalayak untuk melakukan bepergian atau pengiriman barang ke daerah lain jika dibandingkan dengan penggunaan transportasi darat yang membutuhkan waktu lama untuk tiba di tempat tujuan. Jasa penerbangan di Indonesia sudah berkembang baik dengan adanya penyediaan bandar udara di seluruh Indonesia serta adanya beberapa macam maskapai penerbangan dengan berbagai kualitas. Salah satunya maskapai yang siap melayani adalah Garuda Indonesia. Garuda Indonesia merupakan maskapai yang pertama berdiri di Indonesia dan menerapkan konsep *Full Service Airline*. Garuda Indonesia telah mencapai beberapa prestasi dalam dunia penerbangan tingkat Internasional seperti menjadi maskapai dengan tingkat *On Time Performance* yang tinggi selama melakukan pelayanan jasa penerbangan. Dalam mempertahankan dan meningkatkan prestasi tersebut tentu ada keseimbangan kualitas mutu pelayanan manajemen yang baik pula di belakangnya.

Penulis melakukan penelitian melalui PT. Gapura Angkasa cabang Yogyakarta bertujuan untuk mengetahui penanganan *Customer Service* Garuda Indonesia ketika terjadi *delay*/keterlambatan pesawat sesuai *Standart Operational Procedure* yang berlaku guna mempertahankan kualitas pelayanan Garuda Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatoris, wawancara, dan studi pustaka.

Dari hasil penelitian ini penulis mengetahui bahwa Garuda Indonesia telah menyusun dan menerapkan strategi dalam mengubah *complain* yang muncul menjadi sebuah *compliment* agar tidak menurunkan kualitas Garuda Indonesia.

Kata kunci : Garuda Indonesia, Full Service Airline, PT. Gapura Angkasa, delay

ABSTRACT

Flight services now have become an convenience for the public to travel or deliver goods to other regions compared to the use of land transportation which takes a long time to arrive at their destination. Aviation services in Indonesia have developed well with the provision of airports throughout Indonesia as well as the presence of several types of airlines with various qualities. One of the airlines that are ready to serve is Garuda Indonesia. Garuda Indonesia is the first airline established in Indonesia and applies the Full Service Airline concept. Garuda Indonesia has achieved several achievements in the world of international aviation, such as being an airline with a high level of On Time Performance during flight services. In maintaining and enhancing these achievements, there is certainly a balance of good quality service quality management behind it.

The author conducted research through PT. Garuda Indonesia branch of Yogyakarta aims to determine the handling of Garuda Indonesia Customer Service when there is a delay in the aircraft according to the applicable Standard Operational Procedures to maintain the quality of service of Garuda Indonesia. This study uses a qualitative descriptive analysis method with data collection techniques including participatory observation, interviews, and literature.

From the results of this study the authors learned that Garuda Indonesia had compiled and implemented a strategy to change complaints that appeared to be a compliment so as not to reduce the quality of Garuda Indonesia.

Keywords : Garuda Indonesia, Full Service Airline, PT. Garuda Indonesia, delay