

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	19
1.4. Tujuan Penelitian .....	19
1.5. Manfaat Penelitian .....	19
1.6. Lingkup dan Batasan Masalah .....	20
1.7. Kerangka Analisis .....	21
1.8. Sistematika Penulisan .....	23
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>24</b>
2.1. Manajemen Strategi .....	24
2.2. Pelaksanaan Program .....	27
2.3. Evaluasi Pelaksanaan Strategi.....	28
2.4. Pengukuran Kinerja Organisasi .....	31
2.5. <i>Key Performance Indicators</i> .....	33
2.6. <i>Full Services Carrier</i> .....	34
2.7. Konsep Pelayanan “ <i>Garuda Indonesia Experience</i> ” .....	39
2.8. Kualitas Pelayanan.....	39

2.9. <i>Passenger Handling</i> .....	44
2.10. Variabel Penerbangan .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1. Metode Penelitian .....	47
3.1.1. Objek Penelitian .....	48
3.1.2. Metode Pengumpulan Data .....	49
3.2. Alat Analisis yang Digunakan .....	50
3.3. Proses Penelitian .....	52
3.4. Profil Perusahaan PT. Garuda Indonesia .....	53
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1. <i>Pre and Post Flight Services</i> .....	65
4.2. <i>Inflight Services</i> .....	66
4.3. Analisis Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Strategi yang Sukses .....	66
4.3.1. Membangun Kapabilitas Organisasi.....	68
4.3.1.1. <i>Pre and Post Flight Services</i> .....	68
4.3.1.1.1 Permasalahan Pemberian <i>Training</i> LHA dan DCS .....	70
4.3.1.2. <i>Inflight Services</i> .....	71
4.3.1.2.1. Permasalahan Progress <i>Training Flight Attendant</i> .....	76
4.3.2. Membentuk Struktur Organisasi yang Mendukung .....	79
4.3.2.1. <i>Pre and Post Flight Services</i> .....	79
4.3.2.1.1. Permasalahan Koordinasi antar unit JKTCGF dan JKTOGL .....	81
4.3.2.2. <i>Inflight Services</i> .....	83
4.3.2.2.1. Permasalahan Koordinasi antar unit ISTS dan JKTCIGA .....	85
4.3.3. Mengalokasikan Sumber Daya yang Tepat .....	86
4.3.3.1. <i>Pre and Post Flight Services</i> .....	86
4.3.4. Kebijakan dan Prosedur yang Mendukung Pelaksanaan Strategi .....	97
4.3.4.1. <i>Pre and Post Flight Services</i> .....	97
4.3.4.1.1. Permasalahan Implementasi <i>Service Level Agreement</i> (SLA) <i>Check-in Services</i> .....	102
4.3.4.1.2. Permasalahan Implementasi <i>Service Level Agreement</i> (SLA) <i>Baggage Services</i> .....	111

4.3.4.2. <i>Inflight Services</i> .....	114
4.3.4.2.1. Prosedur Standar Komposisi Pelayanan Cabin Crew.....	114
4.3.4.2.2. Prosedur dan Aturan yang Diberlakukan pada <i>Inflight Food and Beverages Product</i> .....	136
4.3.5. Instalasi Sistem Informasi dan Sistem Operasi yang Mendukung ..	155
4.3.5.1. Sistem Penanganan Penumpang, Bagasi, dan <i>Aircraft Weight</i> (DCS Altea) .....	155
4.3.5.1.1. Kelebihan Sistem DCS Altea .....	159
4.3.5.1.2. Kekurangan Sistem DCS Altea .....	160
4.3.5.2. Sistem Untuk Penanganan Komplain Penumpang (CVOM) ....	161
4.3.5.2.1. Kelebihan Aplikasi CVOM.....	165
4.3.5.2.2. Kekurangan Aplikasi CVOM.....	165
4.3.5.3. Sistem Aplikasi Untuk <i>Monitoring</i> Kinerja Staff GHA.....	166
4.3.5.4. Sistem Aplikasi Untuk <i>Food Handling</i> .....	166
4.3.5.5. Media Sosialisasi dan Koordinasi Unit JKTCC ( <i>Flight Attendant Unit</i> ).....	167
4.3.6. Kepemimpinan internal yang Mendukung Implementasi Strategi ..	169
4.3.6.1. <i>Pre and Post Flight Services</i> .....	169
4.3.6.2. <i>Inflight Services (Flight Attendant Unit)</i> .....	174
4.3.7. Menciptakan Budaya Perusahaan dan Iklim Kerja yang Kondusif untuk Pelaksanaan Strategi yang Berhasil.....	179
4.3.8. Mengikat Kesetiaan Anggota Organisasi dengan Cara Pemberian Imbalan ( <i>Rewards</i> ) dan Insentif Secara Langsung Terhadap Pencapaian Kinerja dan Pelaksanaan Strategi yang Baik.....	181
4.3.9. Menerapkan Jenis Kegiatan atau Praktik yang Terbaik .....	182
4.3.9.1. <i>New Service concept</i> .....	182
4.3.9.2. <i>Training 5 Star Service Uplifting</i> .....	186
4.4. Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) ..	187
4.4.1. <i>Key Performance Indicator</i> Unit JKTCCPGA.....	188
4.4.1.1. Pengukuran Kinerja JKTCCPGA .....	189
4.4.1.1.1. Program Internalisasi Flyhi .....	189

4.4.1.1.2. Pencapaian <i>Cost Effectiveness</i> .....	189
4.4.1.1.3. <i>Maintain Best Cabin Crew</i> .....	196
4.4.1.1.4. <i>Training FA New Service Concept Conducted by GA</i> .....	197
4.4.1.1.5. <i>Qualified Cabin Crew</i> .....	200
4.4.1.1.6. <i>Average FA Training Hours</i> .....	207
4.4.2. <i>Key Performance indicator</i> unit JKTCIBGA.....	209
4.4.2.1. Pengukuran Kinerja JKTCIBGA .....	210
4.4.2.1.1. Program Internalisasi Fly Hi .....	210
4.4.2.1.2. Pencapaian <i>Budget Realization</i> .....	210
4.4.2.1.3. <i>CSI on Inflight Services (Food and Beverages)</i> .....	212
4.4.2.1.4. <i>Percentage of SLA Realization (Catering Service)</i> .....	214
4.4.3. <i>Key performance Indicator</i> Unit JKTCGFA.....	216
4.4.3.1. Pengukuran Pencapaian KPI JKTCGFGA.....	217
4.4.3.1.1. Program Internalisasi Fly-hi.....	217
4.4.3.1.2. <i>Percentage of SLA Realization</i> .....	218
4.4.3.1.3. <i>CSI Index on Ground Services (%)</i> .....	220
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>223</b>
5.1. Kesimpulan .....	223
5.2. Saran .....	226
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>230</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>234</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>235</b>
<b>LAMPIRAN 2.....</b>	<b>241</b>
<b>LAMPIRAN 3.....</b>	<b>248</b>
<b>LAMPIRAN 4.....</b>	<b>253</b>
<b>LAMPIRAN 5.....</b>	<b>259</b>
<b>LAMPIRAN 6.....</b>	<b>261</b>
<b>LAMPIRAN 7.....</b>	<b>263</b>