

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1. Kedudukan dan Koordinasi

Penulis melakukan kegiatan magang selama kurun waktu 66 hari di bawah bimbingan *supervisor* yaitu pak Jannuar dan ibu Romauli Lomak selaku *duty manager of landside services*. Selama melakukan kegiatan magang di PT Gapura Angkasa saya ditempatkan di divisi *customer service*.

Selama kegiatan magang, saya melakukan berbagai pekerjaan yang berhubungan dengan peranan *customer service* di PT Gapura Angkasa. Beberapa diantaranya adalah menyiapkan *form* untuk keluhan pelanggan, melakukan komunikasi dengan petugas yang mengatur bagasi, menghubungi *agent travel* dan hotel untuk memberikan kompensasi penumpang, dll.

Selain melakukan pekerjaan di *customer service*, saya juga diajari tentang masalah apa saja yang dapat terjadi pada bagasi oleh *manager airside service* yaitu pak Ade Chandra. Hal ini penting untuk dipelajari agar mengerti dan tahu kalau ada penumpang yang komplain akan bagasinya.

Tidak hanya itu, saya juga turut membantu penumpang yang butuh bantuan seperti butuh kursi roda, butuh diangkat dan dibawa kopernya selama masih di keberangkatan, dan memberikan informasi terkait tempat di bandara kepada penumpang yang membutuhkan. Hal ini dilakukan karena pada esensinya tugas seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan terbaik pada penumpang.

3.2. Tugas yang Dilakukan

Berdasarkan penjelasan pada bagian ruang lingkup divisi tempat penulis melakukan kegiatan magang, terdapat berbagai pekerjaan dan kegiatan yang dilakukan sebagai *customer service*. Jadi pada intinya tugas dan ruang lingkup pekerjaan *customer service* di Gapura Angkasa adalah *pre-flight* dan *post-flight*.

Pre-flight service ialah kegiatan penanganan penumpang pada saat keberangkatan. Jadi selama magang saya ditugaskan untuk membantu penumpang yang membutuhkan bantuan seperti informasi *gate*, membutuhkan bantuan untuk membawa koper, dll. Dalam *pre-flight* sampai pintu pesawat ditutup, penumpang adalah tanggung jawab *customer service*. Seorang *customer service* juga harus membina komunikasi dengan pihak maskapai agar jika terjadi masalah dapat segera di komunikasikan dengan konsumen.

Post-flight service adalah kegiatan penanganan penumpang ketika pesawat sudah mendarat. Selama magang masalah yang saya temukan adalah kehilangan bagasi ataupun komplek akan pelayanan. Dalam penyelesaian masalah bagasi, *customer service* harus menghubungi divisi terkait *ground operation* yang menaungi bagian bagasi. Setelah masalah sudah ditemukan maka harus segera diselesaikan dan jika perlu diberikan kompensasi.

Dalam melakukan pekerjaannya, *customer service* adalah jembatan penghubung antara penumpang, airlines dan instansi terkait. Bila menghadapi keluhan pelanggan airline maka yang perlu dilakukan adalah menginvestigasi masalah tersebut dan melanjutkannya ke unit terkait. Bila keluhan tersebut terkait kinerja layanan maka yang harus dilakukan adalah meneruskan keluhan tersebut ke layanan yang bertanggung jawab.

Jika sudah menerima klarifikasi dan jawaban atas keluhan tersebut maka harus disampaikan langsung kepada maskapai atau penumpang sesuai dengan kepentingannya setelah berkoordinasi dan berkomunikasi dengan manager terkait.

Karena masalah covid-19, penerbangan tidak sebanyak biasanya yang mengakibatkan frekuensi delay tidak banyak karena memang penerbangannya yang sedikit. Oleh karena itu selama magang saya sering berdiskusi dengan kolega terkait masalah yang sudah ditangani di minggu sebelumnya dan masalah yang biasanya terjadi sebelum terjadinya covid-19, saya juga diajak belajar mengenai penanganan bagasi oleh *manager of airside services* yaitu pak Ade Chandra.

Tabel 3.1 *timeline* pekerjaan tiap minggu

pekerjaan	Minggu											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Koordinasi dengan unit												
kompensasi												
Daily report												
Pelatihan keselamatan dll												

Sumber: Olahan penulis

3.3. Pembahasan

3.3.1 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Menurut (Tunggal, 2008) CRM merupakan strategi untuk mengidentifikasi, menarik, dan mempertahankan konsumen yang paling bernilai pada perusahaan. Dalam menjadi *customer service*, tentu diperlukan keahlian CRM yang baik agar konsumen mau tetap bertahan menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia.

Pada umumnya krisis diterjemahkan sebagai sesuatu yang datang secara mengejutkan serta menghadirkan ancaman bagi organisasi, perusahaan, atau industri, begitu juga terhadap publik mereka, produk, layanan, ataupun nama baik yang sudah dimiliki (Prastya, 2011). Oleh karena itu dalam menghadapi krisis, kita harus menyelesaikannya dengan cepat, tepat, dan jelas.

Dalam industri penerbangan, waktu adalah segalanya, namun bukan berarti tidak mungkin terjadi keterlambatan, bahkan maskapai dengan prestasi terbaik juga dikenal sebagai salah satu maskapai dengan tingkat ketepatan waktu tertinggi di dunia seperti Garuda Indonesia juga terkadang mengalami delay.

Selama saya melakukan magang di *customer service* Garuda Indonesia, saya dituntut dan diajari untuk selalu tepat waktu dan tidak boleh memberikan pernyataan yang seadanya, harus ada jelasnya. Hal ini dikarenakan *customer service* merupakan orang yang berhadapan langsung dengan pelanggan, jika jawaban atas delay tersebut kurang jelas atau kita tidak memberikan kompensasi apapun karena delay tersebut, dapat membuat citra dan reputasi perusahaan memburuk yang dapat mengakibatkan pindahnya pelanggan menggunakan maskapai lain atau memberikan *review* buruk pada Garuda Indonesia.

Penanganan delay

Berdasarkan SOP Garuda Indonesia, secara umum Delay memiliki beberapa tahapan dan kompensasi tergantung tahapannya. Secara umum, Dalam menangani delay, maka langkah yang harus dilakukan adalah pembagian dan penugasan *staff* terkait dan mengkoordinasi ke unit terkait seperti *ramp, baggage handling, operation*, dsb. Setelah itu kita harus mencari penerbangan alternatif sebagai persiapan. Tergantung berapa lama (max dibawah 6 jam), kita akan memberikan kompensasi seperti *food & beverage* untuk penumpang sebagai tanda maaf maskapai akan keterlambatan.

1. Delay lebih dari 6 jam

Jika delay lebih dari 6 jam maka harus dilakukan semua yang disebutkan pada delay secara umum dan disiapkan hotel, restoran/*lounge*, transport (bila dibutuhkan), dan diberikan *update* dari informasi waktu keberangkatan serta penanganannya.

2. Postponed dan cancel

Jika pesawat mengalami postponed dan cancel maka melakukan semua prosedur seperti pada delay secara umum dan memberikan pengumuman kalau pesawat postponed/cancel kepada penumpang dan unit terkait serta *guarantee letter* untuk imigrasi dan pengumpulan passport bila diperlukan.

3. Pesawat RTA/RTB, change aircraft, dan overbooked

Jika pesawat mengalami RTA/RTB (return to apron/return to base), change aircraft, dan overbooked maka yang harus dilakukan adalah melakukan prosedur yang disebutkan pada

delay secara umum, dan memberikan kompensasi untuk change aircraft dan overbooked.

Untuk kompensasi yang diberikan Garuda Indonesia, mengikuti peraturan menteri perhubungan nomor 89 tahun 2015 (Kompas Cyber Media, 2020), jika delay selama 30-60 menit kompensasinya adalah minuman ringan, delay 61-120 menit kompensasinya adalah makanan dan minuman ringan, jika delay 121-180 menit maka kompensasinya adalah makanan dan minuman berat, jika delay 181-240 menit maka kompensasinya adalah makanan dan minuman ringan plus makanan berat, jika delay lebih dari 240 menit maka kompensasinya berupa ganti rugi uang tunai sebesar Rp 300.000,00, dan jika mengalami pembatalan penumpang mendapatkan 2 pilihan kompensasi yaitu *full refund* atau pengalihan ke penerbangan berikutnya. Terdapat juga kompensasi bonus seperti restoran/*lounge*, hotel, voucher, dll tergantung seberapa parah delay yang merugikan penumpang.

Tugas saya selama magang adalah membantu mengkoordinasikan dengan unit terkait dan turut membantu mendistribusikan kompensasi seperti makanan dan minuman kepada penumpang, saya juga turut membantu membuat *daily report* atas delay yang terjadi.

Berikut adalah ilustrasi bagaimana alur penanganan delay dan tabel yang menjelaskan prosedur dalam menghadapi delay tergantung pada jenisnya

Gambar 3.4 alur kerja penanganan delay



Sumber: Olahan penulis

Tabel 3.2 prosedur penanganan delay dibawah 6 jam

No	KETERLAMBATAN SECARA UMUM DELAY (KURANG DARI 6 JAM)
1	Persiapan dengan melakukan briefing dari airline dan mempersiapkan check list
2	Pembagian dan penugasan staff
3	Menyiapkan dokumen/kertas kerja terkait seperti pengumuman delay flight, form delay message, guarantee letter atau dokumen lainnya yang dibutuhkan
4	Berkoordinasi/informasi ke unit/instansi terkait seperti ramp, baggage handling, operation, imigrasi, bea cukai, lounge dan sebagainya
5	Membuat pengumuman lewat public announcement setiap 30 menit sekali (atau disesuaikan dengan ketentuan airlines) tentang ETD (termasuk lounge)

6	Memeriksa penerbangan lanjutan penumpang (jika ada missconnect di transfer ke airline lain atas instruksi airlines bersangkutan)
7	Check penumpang khusus seperti wchr, bayi, UM dan sebagainya
8	Mencari penerbangan alternative sebagai persiapan
9	Saat Pelaksanaan, pastikan penumpang telah diinformasikan mengenai keterlambatan
10	Melakukan transfer penumpang dengan skala prioritas seperti bussiness class dan/atau yang mempunyai penerbangan lanjutan sesuai instruksi airline
11	Tangani keluhan penumpang dengan baik, dan jika ada kompesasi yang harus diberikan akan dicatat dan disesuaikan dengan peraturan berlaku
12	Saat penyelesaian,catat dan laporkan keluhan-keluhan penumpang/irregularities yang terjadi ke airlines
13	Mengirim telex/message kestasiun transit dan tujuan akhir
14	Mendokumentasikan semua file dan melaporkan kepada airlines serta mendistribusikan kepada jajaran terkait sebagai informasi dan agar tidak terulang

Sumber: Olahan penulis

Tabel 3.3 prosedur penanganan delay lebih dari 6 jam

No	DELAY LEBIH DARI 6 JAM
1	Persiapan dengan melakukan briefing dari airline dan mempersiapkan check list
2	Pembagian dan penugasan staff
3	Menyiapkan dokumen/kertas kerja terkait seperti pengumuman delay flight, form delay message, guarantee letter atau dokumen lainnya yang dibutuhkan

4	Berkoordinasi/informasi ke unit/instansi terkait seperti ramp, baggage handling, operation, imigrasi, bea cukai, lounge dan sebagainya
5	Membuat pengumuman lewat public announcement setiap 30 menit sekali (atau disesuaikan dengan ketentuan airlines) tentang ETD (termasuk lounge)
6	Memeriksa penerbangang lanjutan penumpang (jika ada missconnect di transfer ke airline lain atas instruksi airlines bersangkutan)
7	Check penumpang khusus seperti wchr, bayi, UM dan sebagainya
8	Mencari penerbangan alternative sebagai persiapan
9	Saat Pelaksanaan, pastikan penumpang telah diinformasikan mengenai keterlambatan
10	Melakukan transfer penumpang dengan skala prioritas seperti bussiness class dan/atau yang mempunyai penerbangan lanjutan sesuai instruksi airline
11	Tangani keluhan penumpang dengan baik, dan jika ada kompesasi yang harus diberikan akan dicatat dan disesuaikan dengan peraturan berlaku
12	Saat penyelesaian,catat dan laporkan keluhan-keluhan penumpang/irregularities yang terjadi ke airlines
13	Mengirim telex/message kestasiun transit dan tujuan akhir
14	Mendokumentasikan semua file dan melaporkan kepada airlines serta mendistribusikan kepada jajaran terkait sebagai informasi dan agar tidak terulang
15	Pastikan hotel yang tersedia beserta jumlah kamar dan lokasi serta fasilitasnya dan menyiapkan petugas stand by jika diperlukan untuk proses transfer dari/ke hotel dan airport
16	Pastikan lounge/restoran yang tersedia untuk dapat mengakomodir penumpang

17	Pastikan penumpang khusus tertangani dengan baik seperti wchr, bayi, UM, dan sebagainya
18	Pastikan penumpang terinformasikan update waktu keberangkatan serta penanganannya

Sumber: Olahan penulis

Tabel 3.4 prosedur penanganan postponed dan cancel

No	POSTPONED DAN CANCEL
1	Persiapan dengan melakukan briefing dari airline dan mempersiapkan check list
2	Pembagian dan penugasan staff
3	Menyiapkan dokumen/kertas kerja terkait seperti pengumuman delay flight, form delay message, guarantee letter atau dokumen lainnya yang dibutuhkan
4	Berkoordinasi/informasi ke unit/instansi terkait seperti ramp, baggage handling, operation, imigrasi, bea cukai, lounge dan sebagainya
5	Membuat pengumuman lewat public announcement setiap 30 menit sekali (atau disesuaikan dengan ketentuan airlines) tentang ETD (termasuk lounge)
6	Memeriksa penerbangang lanjutan penumpang (jika ada missconnect di transfer ke airline lain atas instruksi airlines bersangkutan)
7	Check penumpang khusus seperti wchr, bayi, UM dan sebagainya
8	Mencari penerbangan alternative sebagai persiapan
9	Saat Pelaksanaan, pastikan penumpang telah diinformasikan mengenai keterlambatan
10	Melakukan transfer penumpang dengan skala prioritas seperti bussiness class dan/atau yang mempunyai penerbangan lanjutan sesuai instruksi airline

11	Tangani keluhan penumpang dengan baik, dan jika ada kompesasi yang harus diberikan akan dicatat dan disesuaikan dengan peraturan berlaku
12	Saat penyelesaian,catat dan laporkan keluhan-keluhan penumpang/irregularities yang terjadi ke airlines
13	Mengirim telex/message kestasiun transit dan tujuan akhir
14	Mendokumentasikan semua file dan melaporkan kepada airlines serta mendistribusikan kepada jajaran terkait sebagai informasi dan agar tidak terulang
15	Mempersiapkan pengumuman postponed atau cancelled untuk para penumpang dan unit/instansi terkait lainnya serta dokumen lain seperti guarantee letter untuk imigrasi dan mengumpulkan passport kepada imigrasi jika diperlukan
16	Mencari alternative penerbangan lain diantaranya dengan skala prioritas yang ditentukan termasuk berlakunya passport
17	Membantu menyiapkan akomodasi/hotel untuk penumpang beserta transportasi dan transfer dari/ke hotel
18	Membantu proses pembatalan imigrasi jika tidak jadi berangkat

Sumber: Olahan penulis

Tabel 3.5 prosedur penanganan Pesawat RTA/RTB, Change Aircraft dan Overbooked

No	PESAWAT RTA/RTB, CHANGE AIRCRAFT DAN OVERBOOKED
1	Persiapan dengan melakukan briefing dari airline dan mempersiapkan check list
2	Pembagian dan penugasan staff
3	Menyiapkan dokumen/kertas kerja terkait seperti pengumuman delay flight, form delay message, guarantee letter atau dokumen lainnya yang dibutuhkan

4	Berkoordinasi/informasi ke unit/instansi terkait seperti ramp, baggage handling, operation, imigrasi, bea cukai, lounge dan sebagainya
5	Membuat pengumuman lewat public announcement setiap 30 menit sekali (atau disesuaikan dengan ketentuan airlines) tentang ETD (termasuk lounge)
6	Memeriksa penerbangang lanjutan penumpang (jika ada missconnect di transfer ke airline lain atas instruksi airlines bersangkutan)
7	Check penumpang khusus seperti wchr, bayi, UM dan sebagainya
8	Mencari penerbangan alternative sebagai persiapan
9	Saat Pelaksanaan, pastikan penumpang telah diinformasikan mengenai keterlambatan
10	Melakukan transfer penumpang dengan skala prioritas seperti bussiness class dan/atau yang mempunyai penerbangan lanjutan sesuai instruksi airline
11	Tangani keluhan penumpang dengan baik, dan jika ada kompesasi yang harus diberikan akan dicatat dan disesuaikan dengan peraturan berlaku
12	Saat penyelesaian,catat dan laporkan keluhan-keluhan penumpang/irregularities yang terjadi ke airlines
13	Mengirim telex/message kestasiun transit dan tujuan akhir
14	Mendokumentasikan semua file dan melaporkan kepada airlines serta mendistribusikan kepada jajaran terkait sebagai informasi dan agar tidak terulang
15	Kompesansi yang diberikan untuk change aircraft dan overbooked disesuaikan dengan ketentuan airline atau peraturan pemerintah yang berlaku

Sumber: Olahan penulis

3.3.2 Kendala Selama Praktek Magang

Kendala selama melakukan kegiatan magang di PT Gapura Angkasa adalah risiko penyampaian informasi menjadi tidak cepat karena mengandalkan HT dan WhatsApp. Sementara jaringan di sana tidak bagus dan Wi-Fi kantor pun tidak mencakup seluruh wilayah Terminal 3. Hal ini mengharuskan karyawan untuk berjalan dengan jarak yang cukup jauh.

3.3.3 Solusi Atas Kendala

Adapun solusi atas kendala tersebut adalah memperluas jaringan Wi-Fi di Terminal 3 dan menambah unit sepeda listrik, *hoverboard*, dan *segway* agar dapat mempercepat perjalanan di terminal 3.