



## ANALISA PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN OLEH STAFF TICKETING DI SALES OFFICE GARUDA INDONESIA SENAYAN CITY

Aulia Qisthi Majestika<sup>a</sup>, Farida Farida<sup>b</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, [farida@usahid.ac.id](mailto:farida@usahid.ac.id) Universitas Sahid

### ABSTRACT

*Service is the process of meeting needs through the activities of other people directly and to support these services SOP are needed so that service quality is maintained. Good SOP implementation has an impact on the quality of services provided to consumers so that they are satisfied with the services provided. This study aims to assess the implementation of service standard operating procedures (SOP) at the Garuda Indonesia Senayan City Sales Office. Respondents in this study amounted to 67 people representing customers who came in 2020-2021 in the last six months. This type of research is descriptive quantitative. Collecting data using survey, observation, and documentation methods. Primary data were collected from respondents using a questionnaire.*

*The results showed that based on the accumulation of respondents' answers to the statements given, they showed good results. In carrying out the service SOP by Garuda Senayan City ticketing staff, the highest score with a good category is in the dimension of completeness of information presented through ticketing staff in the statement "ticketing staff provide information needed by customers such as the required flight schedule". The lowest score in the good category on the ticketing staff friendliness dimension provides answers to questions, this is supported by the statement that got the lowest score in the unfavorable category in the statement "ticketing staff uses informal language".*

**Keywords:** *Service Standard Operating Procedure (SOP), Ticketing Staff, Garuda Indonesia Sales Office*

### ABSTRAK

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan untuk menunjang pelayanan tersebut dibutukannya SOP sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Pelaksanaan SOP yang baik berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga merasa puas dengan layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di *Sales Office* Garuda Indonesia Senayan City. Responden dalam penelitian ini berjumlah 67 orang yang mewakili pelanggan yang datang pada tahun 2020-2021 dalam enam bulan terakhir. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dengan metode survei, observasi, dan dokumentasi. Data primer dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan akumulasi jawaban responden atas pernyataan yang diberikan menunjukkan hasil baik. Dalam menjalankan SOP pelayanan oleh staf ticketing Garuda Senayan City, skor tertinggi dengan katagori baik terdapat pada dimensi kelengkapan informasi yang disajikan melalui staff ticketing pada pernyataan "staff ticketing memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti jadwal penerbangan yang dibutuhkan". Nilai terendah dengan katagori baik pada dimensi Keramahan staff ticketing Memberikan Jawaban atas Pertanyaan, hal ini didukung oleh pernyataannya yang mendapat skor terendah dengan katagori kurang baik pada pernyataan "staff *ticketing* menggunakan Bahasa tidak formal".

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, Staf *ticketing*, *Sales Office* Garuda Indonesia

## 1. PENDAHULUAN

Banyak negara bergantung dari industri pariwisata sebagai sumber pajak dan pendapatannya sehingga perkembangan dunia Pariwisata saat ini sangat diperhatikan, khususnya di Indonesia. Pengembangan pariwisata selain bertujuan untuk memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia juga dalam rangka menghasilkan salah satu sumber devisa negara. Dengan pengembangan pariwisata diharapkan dapat banyak menarik wisatawan yang melakukan kunjungan ke berbagai destinasi wisata di berbagai wilayah Indonesia sehingga bisa menghasilkan devisa negara.

Alat transportasi adalah salah satu hal penting dalam menghubungkan antar negara dan daerah dalam kunjungan ke Indonesia. Pada perkembangan pariwisata tentu dibutuhkan akomodasi, transportasi dan lainnya. Alat transportasi tentunya sangat penting dimana faktor penting untuk sampai tujuan tertentu. Transportasi yang saat ini banyak digandrungi dikarenakan memiliki waktu yang singkat dan aman sampai tujuan adalah transportasi pesawat.

Transportasi pesawat menjadi primadona para turis yang melakukan perjalanan wisata. Ada banyaknya transportasi pesawat di dunia pada umumnya setiap negara memiliki maskapai penerbangan sendiri, contohnya negara Indonesia yang memiliki maskapai sendiri yaitu Garuda Indonesia. Disini peneliti akan menjelaskan mengenai salah satu maskapai digolongkan layanan berbasis *FullService Airline* yaitu maskapai plat merah Garuda Indonesia maskapai penerbangan nasional Indonesia.

Salah satu faktor pendorong Garuda semakin baik adalah aspek pelayanannya terutama dari konsep baru pelayanannya yang bernama *Garuda Indonesia Experience*. *Garuda Indonesia Experience* adalah pengenalan konsep *Garuda Indonesia Experience*, Garuda Indonesia menciptakan ciri khas yang membanggakan, sekaligus meningkatkan citra Indonesia di dunia internasional. Konsep *Garuda Indonesia Experience* didasarkan pada pancaindra atau “5 senses” (*sight, sound, scent, taste, dan touch*) dan mencakup 24 “customer touch points”; mulai dari pelayanan *pre-journey, pre-flight, in-flight, post-flight dan post-journey*.

Dalam dunia penerbangan, dibutuhkan peran penting dalam kegiatan pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya memuaskan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi [7].

Layanan kualitas penerbangan ini harus sama mulai dari pemesanan tiket penerbangan sampai melakukan penerbangan sampai tujuan. Penelitian ini akan membahas mengenai layanan sebelum penerbangan yaitu layanan pemesanan tiket pesawat. Peningkatan pelayanan yang diberikan juga menjadi dampak yang baik *brand images* perusahaan terlihat bagus di masyarakat. Untuk mempertahankan dan memiliki ketentuan tertentu dalam pelayanan dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. Penerapan SOP merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan masyarakat.

Pelayanan dalam pemesanan tiket penerbangan bisa melalui online dengan website resmi Garuda Indonesia dan juga bisa dipesan secara offline dengan berkunjung langsung ke beberapa *Sales Office* terdekat. Konsep pelayanan kepada tamu dalam pemesanan penerbangan tentunya memiliki ketentuan SOP yang berlaku, baik yang secara online maupun secara offline. Dikarenakan keterbatasan waktu dalam penelitian, peneliti akan membahas ketentuan SOP pelayanan secara offline.

Garuda Indonesia sendiri memiliki beberapa *Sales Offices* untuk membantu para pelanggannya dalam pemesanan tiket, reschedule, refund hingga customer service. Contohnya saja *Sales Office* yang sangat ramai dikunjungi oleh para tamu yaitu *Sales Office* Garuda Indonesia Senayan city dimana pelayanan yang diberikan oleh para staff offices tentu harus sesuai pada ciri khas pelayanan Garuda Indonesia pada ketentuan SOP pelayanan Garuda Indonesia.

Konsep dasar SOP pelayanan ini dilakukan untuk menunjang kualitas pelayanan yang sesuai dengan ciri khas Garuda Indonesia. Pelaksananya pun dilakukan oleh staff ticketing di *Sales Office* maupun di awak kabin. Setiap pelaksanaan SOP tentunya harus tetap sama dan dilakukan dengan baik maka dari itu untuk mempertahankan pelaksanaan SOP ini, pihak management quality juga melakukan penilaian pada staff ticketing setiap bulannya agar pelaksanaan SOP ini berjalan dengan lancar dan memberikan reward kepada staff ticketing yang sudah melakukan pelaksanaan SOP dengan baik dan benar

akan mendapat gelar brilliant staff yang dimana adanya tambahan gaji dan kenaikan pangkat dan staff ticketing yang melakukan pelaksanaan SOP yang kurang baik akan di tegur hingga melakukan training ulang.

Pihak management quality juga harus melihat sisi pelaksanaan SOP ini dari sisi pelanggan yang datang ke *Sales Office* Garuda Indonesia Senayan City dengan cara melihat pelanggan merasa puas dan nyaman ketika dilayani oleh staff ticketing dan juga keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan Ketika menerima pelayanan oleh staff ticketing. Maka dari itu pihak management quality membuat kotak keluhan pelanggan yang bertujuan untuk menerima masukan dan kendala yang dirasa kurang memuaskan oleh pelanggan dan dijadikan evaluasi pembahasan pada masalah pelayanan. Dilakukan pendataan setiap bulannya dari kotak keluhan tersebut untuk memperbaiki maupun menerima masukan pelanggan yang datang. Berikut logbook dari kotak keluhan pelanggan selama 6 bulan terakhir Oktober 2020 - Maret 2021.

Keluhan pelanggan paling banyak adalah pelayanan kurang memuaskan (11), solusi yang diberikan kurang memuaskan (6) dan staff kurang tanggap dalam menangani permasalahan (6), pelayanan kurang ramah (3), pelayanan tidak memuaskan (2), kurang empati (1), lama staff menangani masalah (1), staff tidak ramah (1), pelayanan tidak sesuai (1).

Pelayanan yang diberikan tentunya harus sesuai seperti yang sudah tentukan sesuai dengan ciri khas Garuda Indonesia mulai dari sapaan hingga layanan membantu sesuai dengan keramahtamahan. Berdasarkan hal tersebut, menarik untuk mempelajari tentang pelayanan yang diberikan oleh ticketing staff dalam menjalankan kegiatannya apakah sesuai dengan SOP.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pelayanan

[8]Menurut Moenir dalam Mutaqin Z. dan Sumiati M. (2019) adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik[12], yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan 2021, No.1573 -3- oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Pelayanan (service) adalah proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam artian luas (termasuk didalamnya drama dan keterampilan) serta pengalaman layanan.[18]. Pelayanan harus dilakukan secara optimal oleh individu maupun organisasi karena kualitas mereka tercermin dari pelayanan yang dilakukan.

### 2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

[8]Menurut Tambunan dalam Muttaqin Zainal dan Sumiati Mimi (2019), SOP adalah pedoman atau petunjuk yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard, dan sistematis.

Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.[10].

[2]Sedangkan menurut Budihardjo, SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.

Dari ketiga definisi tersebut, SOP sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. SOP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Adanya SOP

semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. Adanya SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan.

SOP terdiri dari tujuh hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.[4]

### 2.3 SOP di GARUDA INDONESIA

Dapartemen *Management Quality Garuda Indonesia*, mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) sendiri pada kegiatan *pelayanan*, khususnya untuk *ticketing staff* berbicara dengan konsumen atau calon konsumen yaitu sebagai berikut:

Berikut cerminan dasar SOP pelayanan pada Garuda Indonesia di *Sales Office*:

1. ***Be helpful & attentive*** (Selalu siap membantu & penuh perhatian)  
Tunjukkan cara membantu dalam keadaan mendesak sehingga tetap mengesankan.
2. ***Make customers feel valued*** (Buat para pelanggan merasa dihargai)  
Demonstrasikan satu contoh pada saat anda menghargai penumpang dari sisi waktu yang dimiliki
3. ***Be a proactive problem solver*** (Pemberi solusi yang proaktif)  
Demonstrasikan satu contoh perilaku pada saat anda memberikan solusi sebelum diminta terhadap penumpang yang mengalami kesulitan.
4. ***Be empathetic when things go wrong*** (Menunjukkan rasa empati ketika ada masalah)  
Demonstrasikan satu contoh perilaku yang menunjukkan empati terhadap kesulitan pelanggan dan kemukakan solusinya
5. ***Be courteous & friendly*** (Sopan & ramah)  
Demonstrasikan satu contoh perilaku yang mencerminkan keramahtamahan anda kepada penumpang bisnis atau platinum.
6. ***Be a brand ambassador*** (Menjadi duta SkyTeam)  
Menjadikan profesional dalam menjalankan pelayanan sesuai citra Sky Team
7. ***Be the expert for customers*** (Menjadi ahli buat mereka)  
Demonstrasikan satu contoh layanan kepada pelanggan yang mau menggunakan airline lain yang tergabung pada SkyTeam.
8. ***Provide timely information*** (Selalu memberikan informasi yang tepat)
9. ***Create a welcoming environment*** (Menciptakan suasana penerbangan yang menyenangkan)

#### Prosedur pelayanan ticketing staff

##### 1. Kesan pertama melalui *grooming (words)*

- a) Mulailah percakapan dengan salam pembuka yang tepat, sopan dan suara yang enak didengar serta mengatupkan kedua tangan sejajar dengan dada dan memperkenalkan diri dengan singkat.  
Contoh: Selamat Pagi, saya Stevani sebagai staff ticketing....
- b) Menanyakan mengenai keperluan bantuan kepada pelanggan dan meminta izin untuk menyampaikan informasi.  
Contoh: ada yang bisa saya bantu ibu/bapak...? Mohon maaf bapak dalam pemesanan tiket penerbangan kami membutuhkan identitas pribadi mohon izin saya meminjamnya

##### 2. Kesopanan Staff Ticketing melayani Tamu

###### a. *ALWAYS POLITE & COURTEOUS*

Selalu Sopan dan Santun

- Banget = sekali
- Aku = saya
- Kita = kami
- He eh = Baik, iya, Betul
- Okay (English)= *alright* atau *certainly*

###### b. *FREE OF NEGATIVES* (Tidak Terkesan Negatif)

Demonstrasikan kalimat negatif dan positif berikut, apa yang anda rasakan:

- Saya tidak/belum bisa membantu Bapak = Saya akan membantu Bapak setelah menyelesaikan ...

- Akan saya tanyakan kepada supervisor = Informasinya/ permintaan Bapak/ akan saya carikan secepatnya.
  - Saya tidak tahu = Sejauh yang saya tahu
  - Tunggu = Secepatnya... Bapak/Ibu, mohon tetap disini
- c. *FREE OF JARGON OR SLANG WORD* (Tidak memakai kata Jargon dan Slang)  
Temukan kata yang lebih baik untuk menggantikan beberapa kata di bawah ini  
Contoh: • Tiket promo, victor, london, etc = best price/harga terbaik  
• Tiket Yengki, Mama, Nano, etc = flexible
- d. *SLIGHTLY FORMAL*  
Gunakan kata-kata sapaan atau kata-kata yang ringan dan komunikatif Berikan contoh: pada saat anda berkomunikasi dengan pelanggan  
• Menyapa customer dengan Nama = Pak Anton, Bapak Anton, Ibu Wina, Bu Wina  
• Ade, Kakak, menanyakan memanggil dengan sebutan apa "..."  
• Menggunakan Bahasa Daerah di Awal dan Akhir  
• Titel, Jabatan, Profesi, Posisi, Pangkat, Gubernur, Bupati, Captain dll • Hello, Mr. Brown/Mr. John.
- e. *EASY TO UNDERSTAND*  
Mudah Dipahami Praktikan sebuah dialog dalam Bahasa Inggris antara petugas dan pelanggan dari anggota SkyTeam lain terkait dengan lanjutan penerbangan  
• Menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, tanpa dicampur.  
• Menggunakan kata-kata yang berlaku umum
- f. *VARIETY OF VOCABULARY*  
Kosakata yang Bervariasi Temukan beberapa kata/frase yang bervariasi pada saat menyapa, menanyakan kabar atau saat mengakhiri perbincangan agar tidak membosankan untuk pelanggan  
• Selamat berlibur,  
• Semoga perjalanannya menyenangkan  
• Selamat beristirahat  
• Sampai Jumpa Kembali
- g. *GUEST CENTRIC*  
Menempatkan customer sebagai subject diawal pembicaraan.  
• Boardingpass ibu akan saya ambilkan  
• Permintaan Bapak akan saya proses  
• Untuk Informasinya segera saya carikan

### 3. Intonasi Nada dalam berbicara

- penekanan pada setiap kosakata
- tinggi rendahnya nada bicara
- harmonisasi suara ketika berbicara

#### A. Nada #3 (Mi)

- Hanya digunakan pada saat *Opening & Closing greeting*
- Disampaikan dengan nada bersahabat penuh antusiasme  
Fungsi: Untuk membaca karakter orang dari ketika '*greeting*'

#### B. Nada #2 (Re)

- Hanya digunakan pada percakapan tengah (Setelah *Opening & Sebelum Closing greeting*)
- Disampaikan dengan Nada akrab & personal
- Penuh kejelasan  
Fungsi: Untuk menggali kebutuhan pelanggan secara detail

### C. GESTURE

#### a. Posisi Berdiri

Peragakan posisi berikut:

- Posisi berdiri Tegak,
- Posisi Kaki Wanita: jam 10-12 atau jam 12-2 jarak 1 kepal.
- Pria: kaki sejajar bahu

#### b. Posisi Tangan

Peragakan posisi berikut:

- Tangan lepas kebawah disamping jahitan celana
- Tangan bertemu di atas belt (ikat Pinggang atau pinggul)
- Mengatupkan kedua tangan

### 4. **Presenting (keramahan Staf Ticketing memberikan jawaban atas pertanyaan secara langsung)**

- a) Mulai persentasi informasi setelah mendapat persetujuan dari pelanggan atau calon pelanggan. Gunakanlah kata-kata yang mudah dimengerti, singkat, jelas, dan langsung ke tujuan.
- b) Berikan informasi yang dibutuhkan pelanggan atau calon pelanggan dan jangan memberikan informasi tentang keunggulan produk secara berlebihan.
- c) Gunakan kalimat yang hidup, tidak kaku atau seperti membaca script dan mendorong staff untuk berbicara sesuai ketentuan SOP.
- d) Jadilah pendengar yang baik, sabar, dan penuh perhatian.
- e) Usahakan tidak memotong atau mengintrupsi pada saat pelanggan berbicara, jika memang perlu minta izin terlebih dahulu.
- f) Responlah kepuasan atau kekecewaan pelanggan dengan bijak, berikan empati tetap ramah dan jangan membalas.
- g) Senyumlah pada saat berbicara.
- h) Sebutkan nama pelanggan atau calon pelanggan selama berbicara ketika meminta atau meminjam identitas pribadi tam harus menggunakan nampan yang sudah di sediakan dan memberikan dengan 2 tangan.
- i) Hindari penggunaan kata aku atau kita, gunakanlah kata kami sebelum menyelesaikan bantuan, berikan waktu kepada pelanggan apabila ada yang perlu ditanyakan. Kemudian berikan salam yang sesuai dengan ketentuan SOP yaitu mengatupkan kedua tangan memberikan salam akhir contoh: Terimakasih atas waktunya, semoga perjalanan bapak/ibu menyenangkan

### 5. **Kelengkapan Informasi yang di sajikan melalui staff ticketing**

*Customer* membutuhkan banyak informasi dari staff ticketing. Informasi tersebut untuk membantu penyelesaian masalah pelanggan. Para staff *ticketing* memberikan solusi yang dibutuhkan agar membantu para customer untuk memenuhi keinginan pelanggan.

#### A. **Prosedur untuk menangani pelanggan**

1. Mengetahui dan memahami SOP yang sudah ditentukan
2. Menjelaskan kelebihan dan keunggulan produk yang dijual tidak dengan berlebihan
3. Gunakan kalimat yang baik dan intonasi suara yang tepat sehingga suara enak di dengar
4. Memahami sisi psikologis pelanggan (*hot prospect /cold prospect*)
5. Mendengar dan mengerti apa yang diinginkan tamu
6. Memberikan solusi yang dibutuhkan oleh tamu

#### B. **Prosedur Menangani Komplain**

1. Dengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan dan pahami maksudnya
2. Berikan empati, rasakan seolah-olah berada di posisi tamu
3. Meminta maaf atas kesalahan dan ketidaknyamanan tamu
4. Ucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan
5. Berilah solusi atas keluhan tamu, jika tidak bisa atau tidak berwenang untuk menjawabnya maka sampaikan ke atasan
6. Jika tidak bisa menjawab keluhan saat itu juga, catatlah identitas pelanggan tersebut untuk memberikan solusi atas keluhannya
7. Selsaikanlah keluhan pelanggan sampai pelanggan merasa puas.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah responden yang akan memberikan jawaban dari pernyataan yang diberikan dalam kuesioner dan dijadikan sebagai data penelitian. Responden tersebut adalah beberapa pelanggan (sampel) *Sales Office* Garuda Indonesia Senayan City yang beralamat di Jl. Asia Afrika No.19, RT.1/RW.3, Gelora, Tanah abang, Central Jakarta City, Jakarta 10270 selama enam bulan terakhir yaitu periode Oktober 2020 - Maret 2021.

#### 3.2. Jenis dan metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif. Informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner berdasarkan skala likert.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah subjek yang berkaitan dengan penelitian. Populasi didapat dari pelanggan di *Sales Office* Garuda Indonesia Senayan City dalam enam bulan terakhir di tahun 2020 – 2021. Populasi tersebut berjumlah 200 orang. Untuk mempermudah penelitian kepada responden, peneliti menggunakan sampel penelitian dengan teknik *purposive sampling*. Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu, maka digunakan rumus Slovin.

#### 3.4. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Data primer

Yaitu sumber data yang didapatkan melalui proses penyebaran kuesioner kepada responden untuk diisi/diberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Data ini meliputi data atau informasi mengenai pelaksanaan SOP pelayanan dan kualitas pelayanan. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 28 Juni hingga 30 Juli 2021.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini adalah SOP pelayanan Garuda Indonesia dan data kotak keluhan pelanggan selama 6 bulan (Oktober 2020 - Maret 2021) yang digunakan sebagai rujukan penelitian yang akan di teliti untuk melengkapi penelitian.

#### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Observasi terhadap segala sesuatu berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan selama peneliti melakukan praktek kerja.

##### 2. Kuesioner

Kuesioner berisi pernyataan yang akan dijawab oleh para responden yang hasilnya berupa data yang dapat dianalisis. Untuk itu, struktur pertanyaan pada kuesioner menggunakan Skala Likert dengan skor 1 sampai 5. Kuesioner diberikan kepada pelanggan yang datang ke *Sales Office* Garuda Indonesia Senayan City. Kuesioner ini ditawarkan kepada pelanggan untuk menjadi responden secara langsung (*face to face*) dan mengisi kuesioner berbentuk Gform melalui handphone peneliti sebanyak 50 orang dan 17 orang lainnya tidak bersedia mengisi di *Sales Office* Garuda Indonesia Senayan City kemudian peneliti meminta nomor hp dan mengirimkan *link Gform* untuk di isi oleh pelanggan.

##### 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi tertulis berupa SOP pelayanan Garuda Indonesia, data kotak keluhan pelanggan, dan data kunjungan ke DKI Jakarta.

#### 3.6 Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variable

Variabel	Dimensi	Indikator Pernyataan Skala Likert
Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Layanan ticketing</i> Garuda Indonesia	A. Kesan Pertama Melalui <i>Grooming</i>	1. Mengucapkan salam ("Selamat Pagi/Siang/Sore") dan mengatupkan tangan 2. Memperkenalkan identitas diri sebagai ticketing staff

		3. mengucapkan sapa dan salam kepada tamu 4. staff memulai penyampaian informasi setelah mendapat persetujuan
	B. Kesopanan staff ticketing dalam melayani tamu	5. staff ticketing menggunakan kata kalimat sopan yang sudah ditentukan 6. menggunakan gesture tubuh yang sesuai SOP (berdiri dan mengatupkan tangan di awal dan di akhir)
		7. menayakan dan meminjam identitas nama tamu untuk keperluan 8. Menyebut nama konsumen ditengah percakapan untuk mengkonfirmasi keperluan data yang ditentukan 9. Menyebut nama konsumen diakhir percakapan
		2) staff ticketing menayakan kembali yang dibutuhkan dan mengakihi kata-kata (“Terimakasih Pak/Bu atas waktunya, Selamat Pagi/Siang/Sore”) 3) staff ticketing memberikan kembali identitas pelanggan yang dibutuhkan setelah melakukan pemesanan
	C. Intonasi Suara staff ticketing dalam menagani tamu/ pelanggan	12. Menggunakan nada rendah (Mi) pada saat <i>Opening &amp; Closing greeting</i> 13. Menggunakan nada rendah (Re) pada percakapan tengah (Setelah <i>Opening &amp; Sebelum Closing greeting</i> )
		14. staff ticketing menggunakan kalimat memancing sehingga konsumen mengajukan pertanyaan 15. staff ticketing menggunakan kalimat yang mudah dimengerti
	D. Keramahan staff ticketing memberikan jawaban atas pertanyaan secara langsung	16. staff ticketing menggunakan komunikasi dua arah 17. staff ticketing memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bertanya 18. staff ticketing bersikap sabar ketika tamu/ pelanggan sedang berbicara 19. staff ticketing menggunakan kata-kata semiformal kepada pelanggan 20. Staff ticketing aktif menjawab pertanyaan dari konsumen 21. Staff ticketing menggunakan bahasa yang tidak formal
		22. staff ticketing menangani keluhan pelanggan dengan baik 23. staff ticketing tetap menjaga keramahtamahan walaupun pelanggan sedang <i>complain</i>
	E. Kelengkapan Informasi yang disajikan melalui staff ticekting	24. staff ticketing memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti jadwal penerbangan yg dibutuhkan 25. staff ticketing menggunakan bahasa yang mudah dimengerti

Sumber: Konsep Penelitian yang dikembangkan untuk Penelitian, 2020

### 3.7 Pengukuran Data

Pengukuran data yang dilakukan untuk mengukur jawaban responden adalah dengan skala *Likert*. Jawaban setiap pertanyaan yang menggunakan skala *Likert* diberi skor atau nilai sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Skala likert Untuk Penilaian Kuesioner**

Keterangan	Skor
Sangat Tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Cukup setuju	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber: Sugiono Tahun 2018:133

Angka 1 (satu) menunjukkan bahwa responden tidak mendukung terhadap pernyataan yang diberikan, sedangkan angka 5 (lima) menunjukkan bahwa responden mendukung terhadap pernyataan yang diberikan.

### 3.8 Analisa Data

Data yang telah didapat dari hasil kuesioner akan dihitung skor rata-ratanya lalu diinterpretasikan dan dianalisis secara deskriptif. Untuk mengukur interval data, menurut Alma (2016:133) diperoleh dengan cara:

$$\frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Sumber: Sugiono Tahun 2018:133

Untuk dapat dianalisis secara deskriptif, dengan menghitung rata-rata skor masing masing indikator, hasilnya diinterpretasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Rentang Interpretasi data Pelaksanaan SOP**

No	Nilai	Kriteria SOP Pelayanan
1.	1,00 – 1,80	Sangat Tidak baik
2.	1,81 – 2,60	Kurang baik
3.	2,61 – 3,40	Cukup baik
4.	3,41 – 4,20	Baik
5.	4,21 – 5,00	Sangat baik

Sumber: Konsep Penelitian yang dikembangkan untuk Penelitian, 2020

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Penilaian Pelaksanaan SOP Pelayanan

Analisis deskriptif bertujuan untuk memperjelas gambaran terhadap variabel-variabel penelitian. Variabel SOP Pelayanan Ticketing di Garuda Indonesia dan terdiri 5 dimensi dan 25 indikator pertanyaan tentang pelaksanaan SOP pelayanan. Berikut hasil pengolahan data dari kuesioner yang sudah disebar. Berikut hasil pengolahan data dari kuesioner yang sudah disebar.

**Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Pelaksanaan SOP Pelayanan**

No.	Indikator	Skor					Jumlah Skor	Rata-Rata	%	Intepre-tasi
		STS	TS	CS	S	SS				
<b>Kesan Pertama Melalui Grooming</b>										
1.	Staff ticketing Mengucapkan salam ("Selamat Pagi/Siang/Sore") sambil mengatupkan tangan	0	12	4	29	22	262	3,91	78,21	Baik
2.	Staff Ticketing memperke-nalkan identitas diri	1	14	12	25	15	240	3,58	71,64	Baik
3.	Staff ticketing mengucap-kan sapa dan salam kepada tamu	0	9	11	22	25	264	3,94	78,81	Baik
4.	staff ticketing memulai penyampaian informasi setelah mendapat persetujuan	0	5	12	29	21	267	3,99	79,70	Baik

	Rata-rata						258,3	3,85	77,09	Baik
	<b>Kesopanan staff ticketing dalam melayani tamu</b>									
5.	Staff ticketing menggunakan kata kalimat sopan yang sudah di tentukan dengan ciri khas Garuda Indonesia	0	6	14	22	25	267	3,99	79,70	Baik
6.	Staff ticketing menggunakan gesture tubuh yang sesuai SOP (berdiri dan mengatupkan tangan di awal dan diakhir)	0	17	13	15	22	243	3,63	72,54	Baik
7.	Staff ticketing menayakan dan meminjam identitas nama tamu untuk keperluan.	0	0	13	28	26	281	4,19	83,88	Baik
8.	Menyebut nama konsumen di tengah percakapan untuk mengkonfirmasi data yang diperlukan	0	2	11	27	27	280	4,18	83,58	Baik
9.	staff ticketing Menyebut nama konsumen diakhir percakapan	1	18	12	18	18	235	3,51	70,15	Baik
10.	staff ticketing menayakan kembali yang dibutuhkan dan mengakui kata-kata (“Terimakasih Pak/Bu atas waktunya, Selamat Pagi/Siang/ Sore”)	0	11	9	24	23	260	3,88	77,61	Baik
11.	Staff ticketing memberikan kembali identitas pelanggan yang dibutuhkan setelah melakukan pemesanan	0	0	6	29	32	294	4,39	87,76	Sangat Baik
	Rata-rata						257,25	3,88	76,79	
	<b>Intonasi Suara staff ticketing dalam menagani tamu/pelanggan.</b>									
12.	Staff ticketing menggunakan nada rendah (Mi) pada saat <i>Opening &amp; Closing greeting</i> .	0	0	24	27	16	260	3,88	77,61	Baik
13.	Staff ticketing menggunakan nada rendah (Re) pada percakapan tengah (Setelah <i>Opening &amp; Sebelum Closing greeting</i> )	0	0	26	29	12	254	3,79	75,82	Baik
14.	Staff ticketing menggunakan kalimat memancing agar pelanggan mengajukan pertanyaan	0	2	26	23	16	254	3,79	75,82	Baik
15.	Staff ticketing menggunakan kalimat yang mudah dimengerti	0	0	19	26	22	271	4,04	80,90	Baik
	Rata-rata						265,50	3,96	79,25	
	<b>Keramahan staff ticketing Memberikan Jawaban atas Pertanyaan secara langsung</b>									
16.	Staff ticketing menggunakan komunikasi dua arah	0	1	18	30	18	266	3,97	79,40	Baik
17.	Staff ticketing memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bertanya	0	0	16	32	19	271	4,04	80,90	Baik
18.	Staff ticketing bersikap sabar ketika konsumen sedang berbicara	0	0	20	31	16	264	3,94	78,81	Baik

19.	Staff ticketing menggunakan kata-kata semiformal kepada pelanggan	0	3	20	28	16	258	3,85	77,01	Baik
20.	Staff ticketing aktif menjawab pertanyaan dari konsumen	0	2	20	22	23	267	3,99	79,70	Baik
21.	Staff ticketing menggunakan bahasa yang tidak formal	44	5	8	5	5	123	1,84	36,72	Kurang baik
22.	Staff ticketing menangani keluhan pelanggan dengan baik.	1	5	22	21	18	251	3,75	74,93	Baik
23.	Staff ticketing tetap menjaga keramahan walaupun pelanggan sedang complain	0	1	22	27	17	261	3,90	77,91	Baik
Rata-rata							265,00	3,68	79,10	
<b>Kelengkapan Informasi yang Disajikan Melalui staff ticketing</b>										
24.	staff ticketing memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti jadwal penerbangan yg dibutuhkan.	0	0	16	25	26	278	4,15	82,99	Baik
25.	staff ticketing menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	0	1	17	28	21	270	4,03	80,60	Baik
Rata-rata							272,25	4,13	81,27	Baik
<b>Jumlah</b>							<b>1318,25</b>	<b>96,13</b>	<b>393,51</b>	
<b>Rata-Rata</b>							<b>263,65</b>	<b>3,90</b>	<b>78,70</b>	<b>Baik</b>

Sumber data: Hasil data primer yang sudah diolah 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi data tabel di atas adalah:

#### A. Pertama Melalui *Grooming*

- 1) Staff ticketing Mengucapkan salam ("Selamat Pagi/Siang/Sore") sambil mengatupkan tangan mendapatkan perolehan skor rata-rata sebesar 3,91 dengan kategori setuju dimana para staff ticketing selalu mengucapkan salam di awal pelayanan yang diberikan.
- 2) Ticketing staff Memperkenalkan identitas diri mendapatkan perolehan skor rata-rata sebesar 3,58 dengan kategori setuju dan para staff memperkenalkan diri setelah mengucapkan salam. Pada kategori grooming ini mendapat skor terendah dapat di simpulkan ada beberapa staff yang tidak memperkenalkan diri.
- 3) Staff ticketing mengucapkan sapa dan salam kepada tamu perolehan skor rata-rata sebesar 3,94 dengan kategori setuju dimana para staff setelah memperkenalkan diri dengan menyapa tamu dengan menanyakan bantuan yang dibutuhkan untuk membantu para pelanggan.
- 4) Staff ticketing memulai penyampaian informasi setelah mendapat persetujuan perolehan skor rata-rata sebesar 3,99 dengan kategori setuju. Staff ticketing memberikan informasi kebutuhan pelanggan seperti pemesanan informasi tiket pesawat akan dipesan sebelum dipesan.

Pada Dimensi "Kesan Pertama Melalui *Grooming*" mendapatkan skor rata yaitu 3,85 dengan kriteria baik/setuju Artinya staf ticketing sudah menjalankan kesan pertama melalui *Grooming* dengan baik dan benar. Sebaiknya tingkatkan lagi agar mendapat kategori sangat baik dalam menjalankan pelayanan.

#### B. Kesopanan staff ticketing dalam melayani tamu

- 5) Staff ticketing menggunakan kata kalimat sopan yang sudah di tentukan dengan ciri khas Garuda Indonesia dengan perolehan skor rata-rata 3,99 dengan kategori setuju. Staff ticketing menggunakan kalimat sopan dengan nada yang sesuai contohnya: Selamat berlibur.
- 6) Staff ticketing menggunakan gesture tubuh yang sesuai SOP (berdiri dan mengatupkan tangan di awal dan diakhir) dengan perolehan skor rata-rata 3,63 dengan kategori setuju. Staff ticketing menggunakan gesture tubuh agar terlihat ramah dan siap membantu pelanggan.
- 7) Staff ticketing menanyakan dan meminjam identitas nama tamu untuk keperluan dengan perolehan skor rata-rata 4,19 dengan kategori setuju. Staff ticketing meminta izin meminjam identitas pelanggan

bertujuan untuk memasukkan kedalam data yang diperlukan untuk pemesanan tiket pesawat agar tidak terjadi kesalahan nama dan untuk menyinkronkan data.

- 8) Menyebut nama konsumen di tengah percakapan untuk mengkonfirmasi data yang diperlukan dengan perolehan skor rata-rata 4,18 dengan kategori setuju. Staff ticketing setelah melakukan pemesanan penerbangan biasanya akan menyebutkan nama pelanggan untuk mengkonfirmasi kembali data agar tidak terjadi kesalahan.
- 9) staff ticketing Menyebut nama konsumen diakhir percakapan perolehan skor rata-rata 3,51 dengan kategori setuju. Staff ticketing akan menyapa dengan nampelanggan Ketika sudah mengetahui nama pelanggan setelah meminjamkan identitas diri. dimana indicator pertanyaan ini dengan skor terendah pada dimensi Kesopanan staff ticketing dalam melayani tamu bisa disimpulkan beberapa staff tidak menyapa dengan nama pelanggan.
- 10) staff ticketing menayakan kembali yang dibutuhkan dan mengakihi kata-kata (“Terimakasih Pak/Bu atas waktunya, Selamat Pagi/Siang/Sore”) perolehan skor rata-rata 3,88 dengan kategori setuju. Staff ticketing setelah memberikan layanan yang dibutuhkan biasanya akan bertanya kembali apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, apabila tidak ada para staff akan mengakihi percakapan dengan ucapan terimakasih.
- 11) staff ticketing memberikan kembali identitas pelanggan yang dibutuhkan setelah melakukan pemesanan perolehan skor rata-rata 4,39 dengan kategori sangat setuju. Staff ticketing akan mengembalikan kembali identitas pelanggan yang dipinjam untuk keperluan data dengan naman yang sudah ada.

Pada Dimensi Kesopanan staff ticketing dalam melayani tamu mendapatkan skor rata 3,88 dengan kriteria baik / setuju Artinya staf ticketing sudah melayani tamu dengan kesopanan dengan baik dan benar. Sebaiknya tingkatkan lagi agar mendapat kategori sangat baik dalam menjalankan pelayanan.

#### **C. Intonasi Suara staff ticketing dalam menagani tamu/pelanggan.**

- 12) Staff ticketing Menggunakan nada rendah (Mi) pada saat *Opening & Closing greeting* perolehan skor rata-rata 3,88 dengan kategori setuju. Staff ticketing Ketika melakukan *Opening* dan *Closing greeting* menggunakan nada rendah (MI) agar terlihat ramah dan menyambut pelanggan dengan senang hati.
- 13) Staff ticketing Menggunakan nada rendah (Re) pada percakapan tengah (Setelah *Opening*) & Sebelum (*Closing greeting*) perolehan skor rata-rata 3,79 dengan kategori setuju. Staff ticketing Ketika melakukan percakapan dengan nada rendah (Re) agar pelanggan yang datang akan merasa nyaman ketika staff ticketing melayani pelanggan.
- 14) Staff ticketing menggunakan kalimat memancing agar pelanggan mengajukan pertanyaan perolehan skor rata-rata 3,79 dengan kategori setuju. Staff ticketing akan memancing pelanggan untuk menanyakan pertanyaan seperti *ada yang aya bisa bantu lagi bu?* agar pelanggan bisa mengajukan pertanyaan kembali apabila kurang paham atau pun bantuan lain yang dibutuhkan.
- 15) staff ticketing menggunakan kalimat yang mudah dimengerti perolehan skor rata-rata 4,04 dengan kategori setuju. Para staff harus menggunakan kalimat yang mudah di mengerti agar pelanggan bisa memahami maksud dari staff ticketing.

Pada Dimensi intonasi suara staff ticketing dalam menagani tamu/pelanggan mendapatkan skor rata 3,96 dengan kriteria baik / setuju Artinya staf ticketing sudah melayani tamu dengan intonasi suara yang membuat pelanggan merasa nyaman dalam meminta bantuan staff ticketing. Sebaiknya tingkatkan lagi agar mendapat kategori sangat baik dalam menjalankan pelayanan.

#### **D. Keramahan staff ticketing Memberikan Jawaban atas Pertanyaan secara langsung**

- 16) staff ticketing menggunakan komunikasi dua arah perolehan skor rata-rata 3,97 dengan kategori setuju. Staff ticketing berkomunikasi secara langsung dengan menatap pelanggan sehingga pelanggan merasa di perhatikan dan membantu dalam permasalahan yang dikeluhkan.
- 17) staff ticketing memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bertanya perolehan skor rata-rata 4,04 dengan kategori setuju. Staff ticketing memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk bertanya agar pelanggan mengerti dengan maksud staff ticketing.
- 18) Staff ticketing bersikap sabar ketika konsumen sedang berbicara bertanya perolehan skor rata-rata 3,94 dengan kategori setuju. Staff ticketing mendengarkan keluhan pelanggan untuk membantu memberikan solusi dan bersikap sabar dalam menghadapi hal tersebut.
- 19) staff ticketing menggunakan kata-kata semiformal kepada pelanggan perolehan skor rata-rata 3,85 dengan kategori setuju. Staff ticketing menggunakan kata-kata semiformal agar pelanggan merasa

nyaman dan enjoy ketika dilayani tanpa rasa ragu dalam mengeluhkan permasalahan yang akan di pecahkan.

- 20) Staff ticketing aktif menjawab pertanyaan dari konsumen perolehan skor rata-rata 3,99 dengan kategori setuju. Staff ticketing bisa menjawab semua pertanyaan pelanggan dengan baik dan lancar, Adapun pertanyaan yang tidak bisa di jawab staff ticketing akan permisi sebentar dan bertanya kepada supervisor.
- 21) Staff ticketing menggunakan bahasa yang tidak formal konsumen perolehan skor rata-rata 1,84 dengan kategori kurang setuju. Staff ticketing menggunakan Bahasa tidak formal ataupun menggunakan Bahasa yang tidak dimengerti pelanggan seperti menggunakan Bahasa Amadeus dalam menjalankan sistem pemesanan penerbangan, sehingga pelanggan menjadi tidak mengerti. Hal ini harus diperbaiki dalam melayani pelanggan agar pelanggan tidak merasa bingung atau kurang mengerti. Staff ticketing harus mengganti bahasanya yang di mengerti pelanggan.
- 22) staff ticketing menangani keluhan pelanggan dengan baik. perolehan skor rata-rata 3,75 dengan kategori setuju. Dalam menangani permasalahan pelanggan staff ticketing akan memberikan solusi yang tepat, walaupun ada permasalahan yang tidak bisa di berikan solusi staff ticketing akan bertanya kepada supervisor dan berdiskusi solusi apa yang tepat diberikan.
- 23) staff ticketing tetap menjaga keramahan walaupun pelanggan sedang *complain* perolehan skor rata-rata 3,90 dengan kategori setuju. Staf ticketing tetap menjaga keramahan walaupun pelanggan masih *complain* dan harus tetap bersikap profesional.

Indikator Keramahan staff ticketing Memberikan Jawaban atas Pertanyaan secara langsung mendapatkan skor rata 3,68 dengan kriteria baik/setuju. Artinya staf ticketing sudah menjawab pertanyaan tamu dengan keramahan cukup baik. Sebaiknya tingkatkan lagi agar mendapat kategori sangat baik dalam menjalankan pelayanan.

#### **E. Kelengkapan Informasi yang Disajikan Melalui staff ticketing**

- 24) staff ticketing memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti jadwal penerbangan yg dibutuhkan. Dengan perolehan skor rata-rata sebesar 4,15 dengan kategori setuju. Staff ticketing akan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan seperti jadwal penerbangan, request pelanggan, dan jenis pesawat.
- 25) staff ticketing menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dengan perolehan skor rata-rata sebesar 4,03 dengan kategori setuju. Staff ticketing menggunakan Bahasa yang dimengerti ketika menjelaskan tiket pesawat yang sudah di print.

Indikator kelengkapan informasi yang disajikan melalui staff ticketing mendapatkan skor rata 4,13 dengan kriteria setuju/baik. Artinya informasi lengkap yang diberikan oleh staff ticketing kepada pelanggannya sudah baik. Sebaiknya tingkatkan lagi agar mendapat kategori sangat baik dalam menjalankan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang pelaksanaan SOP Pelayanan.

Berdasarkan penilaian responden terhadap kelima dimensi SOP Pelayanan staf ticketing Garuda Indonesia, rata-rata skor dengan kategori setuju yang dapat dikatakan baik. Artinya bahwa staf ticketing Garuda Indonesia telah melaksanakan SOP Pelayanan dengan baik dan masih ada beberapa yang belum tepat dilakukan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang Pelaksanaan SOP Pelayanan.[5].[11].

Hasil analisis juga menunjukkan, skor tertinggi pada dimensi Kelengkapan Informasi yang Disajikan Melalui staff ticketing dengan rata-rata 4,13 yang diinterpretasikan Baik artinya, informasi yang dibagikan oleh staff ticketing kepada pelanggan sudah baik. Hal ini didukung dengan pernyataannya yaitu “staff ticketing memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti jadwal penerbangan yg dibutuhkan” yang memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,15. Skor tersebut ada pada kriteria setuju yang artinya staff ticketing memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti informasi jadwal penerbangan, jenis pesawat, request pelanggan.

Skor terendah terdapat pada dimensi keramahan staff ticketing Memberikan Jawaban atas Pertanyaan secara langsung yaitu 3,68 dengan kategori setuju artinya staf ticketing sudah menjawab pertanyaan tamu dengan keramahan cukup baik. Hal ini didukung oleh pernyataannya yang mendapat skor terendah pada Indikator staff ticketing menggunakan Bahasa tidak formal yaitu 1,84. Skor tersebut ada pada kriteria kurang setuju yang artinya karena staf ticketing menggunakan bahasa program Amadeus (program pemesanan penerbangan) yang hanya di mengerti sesama staff ticketing sehingga tidak dimengerti oleh para pelanggan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai pelaksanaan SOP Pelayanan di Garuda Indonesia Senayan City, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis yaitu sebagai berikut:

1. SOP pelayanan sudah dijalankan oleh staff ticketing ketika melayani pelanggan dan rata-rata skor dengan kategori setuju dimana kategori ini sudah dikatakan baik dalam menjalankan pelaksanaan SOP pelayanan di Garuda Indonesia Senayan City. Berarti pelaksanaan SOP pelayanan sudah dijalankan sesuai prosedur pelayanan dalam SOP Pelayanan walaupun ada beberapa yang masih perlu dievaluasi dalam menjalankan pelaksanaan SOP pelayanan di Garuda Indonesia Senayan City.
2. Berdasarkan kelima dimensi dari prosedur SOP pelayanan staf ticketing Garuda Indonesia, skor tertinggi pada dimensi Kelengkapan Informasi yang Disajikan Melalui staff ticketing. Hal ini didukung dengan pernyataannya yaitu staff ticketing memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti jadwal penerbangan yg dibutuhkan yang memperoleh nilai tertinggi. Sedangkan skor terendah pada Keramahan staff ticketing Memberikan Jawaban atas Pertanyaan secara langsung Hal ini didukung oleh pernyataannya yang mendapat skor terendah pada Indikator staff ticketing menggunakan Bahasa tidak formal. Skor tersebut ada pada kriteria kurang setuju yang artinya karena staf ticketing menggunakan bahasa program Amadeus (program pemesanan penerbangan) yang hanya di mengerti sesama staff ticketing sehingga tidak dimengerti oleh para pelanggan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat diberikan saran sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak perusahaan, dimana sarannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dalam penerepan standar operasional prosedur (SOP) yang ada terkadang masih ada yang kurang dijalani dengan baik oleh staff ticketing terdapat pada Indikator staff ticketing menggunakan Bahasa tidak formal adalah skor terendah yaitu 1,84. Skor tersebut ada pada kriteria kurang setuju yang artinya staf ticketing menggunakan bahasa program Amadeus (program pemesanan penerbangan) yang hanya di mengerti sesama staff ticketing sehingga tidak dimengerti oleh para pelanggan. Skor terendah dari pelaksanaan SOP pelayanan yaitu staff ticketing menggunakan bahasa tidak formal kepada pelanggan, seharusnya menggunakan bahasa yang dimengerti saat berbicara dengan pelanggan. Skor tersebut ada pada kriteria kurang setuju yang artinya karena staf ticketing menggunakan bahasa program Amadeus (program pemesanan penerbangan) yang hanya di mengerti sesama staff ticketing sehingga tidak dimengerti oleh para pelanggan. Hal ini harus dievaluasi kembali agar para staff ticketing tidak menggunakan bahasa Amadeus yang hanya di mengerti staff ticketing ketika berbicara dengan pelanggan agar pelanggan tidak merasa bingung dan mengerti apa yang dijelaskan oleh staff ticketing.
2. Walaupun Sebagian pelaksanaan SOP pelayanan di Garuda Indonesia Senayan City ini sudah dilaksanakan dengan baik akan tetapi harus tetap di kontrol secara rutin dan mengevaluasi dari pelaksanaan SOP pelayanan yang sudah dijalankan oleh staff ticketing dengan mendengarkan sisi keluhan dari konsumen yang bisa di lihat dari data kotak keluhan pelanggan yang sudah dikumpulkan. Serta mengkaji ulang dari indikator yang pelaksanaannya kurang baik.

### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada pihak Garuda Indonesia yang berkenan memberikan bahan- bahan penelitian dan Universitas Sahid yang telah memberi kesempatan penelitian ini disetujui untuk dilaksanakan.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ananada Widiarti Zulfa 2020. *Analisis Standar Operasional prosedur (SOP) kegiatan telemarketing di hotel salak the heritage*. Usahid Document.
- [2] Budiharto, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup)
- [3] Dinas pariwisata DKI Jakarta. 2019. *Grafik wisatan yang mengunjungi DKI Jakarta*. Jakarta: Dinas pariwisata DKI Jakarta. (<http://jakarta-tourism.go.id/visit/blog/2013/12/dinas-pariwisata-dan-kebudayaan-provinsi-dki-jakarta>) diakses pada tanggal 25 November 2020.
- [4] Dwi, Joko Santoso. 2014. *Lebih memahami SOP (Standa Operasional Prosedur)*. Surabaya: Kata Pena.

- [5] Hajar, Siti. 2016. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Surat Tanah di Kantor Camat Sukajadi Kota Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. JOM FISIP UNRI. Vol.3 No.1 Februari 2016.
- [6] Hartatik, Indah Puji. 2017. Buku Pintar Membuat Standar Operasional Prosedur. Flash Book: Jogjakarta.
- [7] Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Management, 14th Edition United. States of America: Pearson.
- [8] Moekijat. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Mandar Maju
- [9] Mukti, Tiara Citra 2017. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Online Universitas Islam Kediri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (JMK) Vol.2 No.1 Januari 2017. 14-26.
- [10] Muhammad Luthfi 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen di alfin salon*. Usahid Document
- [11] Mutaqin Zenal, Sumiati Mimi. 2019. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan pada Puskesmas Klenganan Kabupaten Cirebon. Jurnal CENDEKIA Jaya FISIP UNTAG Cirebon. Vol.1 No.1 Februari 2019. E-ISSN 2656-0828
- [12] Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- [13] Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Reni Asmara Ariga 2014. Implementasi Management Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish
- [15] Website Garuda Indonesia (<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/index>)  
Shabara Wicaksono 2017. Wisatawan Nusantara Menjadi Kekuatan Pariwisata Nasional dalam Artikel. *Phinemo news* (<https://phinemo.com/belanjakan-rp241-triliun-pada-2017-wisatawan-nusantara-jadi-kekuatan-pariwisatanasional>) Di akses pada tanggal 25 november 2020.
- [16] Tambunan, Rudi M, Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP), Jakarta: Maistas Publishing, 2018.
- [17] Tangkilisan, 2015. Manajemen Publik. Jakarta. Gramedia Widia.
- [18] Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.