

# PELAYANAN HAK – HAK PELANGGAN PT. GARUDA INDONESIA : STUDI KASUS PADA BENCANA KABUT ASAP DI PEKANBARU RIAU

Oleh :

Lia Sopiya

Dosen Pembimbing : Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si

Email : [Liasophia72@yahoo.com](mailto:Liasophia72@yahoo.com). Hp: 081372661808

FISIP Universitas Riau. Kampus Bina Widya Km.n12.5. Simpang Baru. Panam  
8293

## ABSTARCT

*Smoke haze happened in Riau in 2015 result in losses in sveral aspect, one of which in the field of transportation. Loss the most truth is air transport. Flight for smoke haze many tha were cancelled because of the smoke haze very thick so many a flight that in schedule it again. Airline Garuda Indonesia is air line so known as air line best in Southeast Asia so that PT. Garuda Indonesia have some strategy in serve the passengers for smoke haze so that right customers could be met. The purpose of this research is want to see how service the right customers PT. Garuda Indonesia in the case of disaster smoke haze in Pekanbaru Riau and know factorc anything influence it.*

*Researches used the theory leach which states that service criteria that right customers that is the right to obtain good services, a right to know how decisions on the services certain made and the right to heard and be noticed opinionts. This research uses the method descriptive qualitative, techniuque data collectin through observation and interview where parties involved in this research as informants.*

*The results ogf this study indicate that the right care customers right PT. Garuda Indonesia in case of Disaster Haze in Pekambaru in Riau have not done everything well where there are still some strategies from Pt. Garuda Indonesia is yet to be done. Factors – factors that affect performance rights – rights for customers in Pekanbaru Riau Haze is communication and coordination.*

*Keyword : Public Services, Rights – the rights customers and PT. Garuda Indonesia*

### **Latar Belakang Masalah**

Kebakaran hutan di Indonesia selalu terjadi pada musim kemarau, yaitu pada bulan Agustus, September dan Oktober atau pada masa peralihan (transisi). Wilayah hutan di Indonesiayang berpotensi terbakar antara lain di Pulau Sumatera (Riau, Jambi, Sumatera Utara dan Sumatera Selatan) dan di Pulau Kalimantan (Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, dan Kalimantan Selatan). Penyebab kebakaran hutan dan lahan di Indonesia secara umum

disebabkan oleh dua faktor yaitu karena faktor kelalaian manusia yang sedang melaksanakan aktivitasnya di dalam hutan dan faktor kesengajaan, yaitu kesengajaan manusia yang membuka lahan dan perkebunan dengan cara membakar. Kebakaran hutan karena faktor kelalaian manusia jauh lebih kecil dibanding dengan faktor kesengajaan membakar hutan. Pembukaan lahan dengan cara membakar dilakukan pada saat pembukaan lahan baru atau untuk peremajaan tanaman industri pada wilayah hutan.

Hingga kini, pemerintah Indonesia masih belum menetapkan bencana asap sebagai bencana nasional. Padahal, terdapat enam kota di enam provinsi di Indonesia yang mengalami bencana kabut asap, seperti diantaranya Palangkaraya di Kalimantan Selatan, Pekanbaru di Riau, Jambi serta Sumatera Selatan. Berdasarkan data BNPB, Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU) di kota Palangkaraya bahkan sempat berada pada kategori sangat berbahaya, yakni menyentuh angka 2.314. Padahal, batas akhir level berbahaya ISPU berada pada angka 500. Sementara itu, akibat tingginya ISPU di kota Pekanbaru, Gubernur Riau menetapkan wilayah tersebut sebagai darurat asap. Untuk penetapan status darurat bencana untuk skala nasional biasanya dilakukan oleh Presiden. Selain itu, dibutuhkan Peraturan Presiden (PP) untuk menetapkan status dan tingkatan bencana.

Pembukaan lahan dengan cara membakar biayanya murah, tetapi cara ini tidak bertanggung jawab dan menimbulkan dampak yang sangat luas serta kerugian yang ditimbulkannya juga sangat besar. Kebakaran hutan dan lahan menyebabkan terjadinya kerusakan lingkungan. Asap kebakaran hutan dapat mengganggu kesehatan masyarakat dan menimbulkan penyakit Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) serta kelancaran transportasi baik darat, laut maupun udara menjadi terganggu.

Kebakaran hutan yang luas dapat mengganggu kesehatan masyarakat dan negara tetangga. Apabila tidak segera diatasi dapat mengakibatkan penilaian negatif masyarakat internasional terhadap pemerintah Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pemberi layanan masyarakat dituntut agar memberikan pelayanan maksimal bagi masyarakat yang terkena dampak kabut asap.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan

tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan dan pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pemerintahan, pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan lain – lain.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan dan jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Kota pekanbaru merupakan salah satu wilayah yang terkena dampak kabut asap sejak 17 tahun lalu. Itu terjadi akibat

kebakaran hutan dan lahan yang terjadi di beberapa wilayah di Provinsi Riau sehingga melumpuhkan aktivitas masyarakat kota Pekanbaru. Kabut asap terburuk dan terlama sepanjang sejarah Riau adalah kabut asap yang terjadi pada tahun 2015 dimana kabut asap terjadi selama tiga bulan. Hal ini menyebabkan segala aktivitas baik pendidikan, transportasi, kesehatan, perekonomian dan lainnya menjadi terganggu. Kabut asap ini disebabkan karena kebakaran hutan yang terjadi di wilayah provinsi Riau.

Berbagai kerugian yang dirasakan masyarakat Pekanbaru adalah kerugian ekonomi, terganggunya pendidikan dan kesehatan, transportasi yang tidak lancar, dan sebagainya. Salah satu kerugian yang paling dirasakan oleh masyarakat Riau adalah transportasi yang tidak berjalan dengan semestinya baik transportasi darat, laut dan udara. Diantara tiga transportasi tersebut yang paling banyak kerugiannya adalah transportasi udara. Berikut jumlah maskapai yang beroperasi di Bandara Sutan Syarif Kasim II.

**Tabel I.1**  
**Jumlah Penerbangan Maskapai di Bandara Sutan Syarif Kasim II dalam sehari**

NO	NAMA MASKAPAI	PENERBANGAN SETIAP HARI	
		ARRIVAL	DEPARTURE
1	GARUDA INDONESIA	7	7
2	LION AIR	11	11
3	CITILINK	6	6
4	SRIWIJAYA	1	1
5	BATIK AIR	5	5
6	MALINDO AIR	1	1
7	AIR ASIA INDONESIA	1	1
8	AIR ASIA MALAYSIA	1	1
9	SILK AIR	1	1
10	SUSI AIR	3	3
11	NAM AIR	1	1

Sumber : PT. Angkasa Pura II Tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah maskapai yang beroperasi di Bandara Sutan Syarif Kasim II adalah 11 maskapai yang terdiri dari maskapai Garuda Indonesia, Lion Air, Citilink, Sriwijaya, Batik Air, Malindo Air, Air Asia Indonesia, Air Asia Malaysia, Silk Air, Susi Air dan Nam Air. Diantara maskapai tersebut yang merupakan maskapai BUMN adalah Garuda Indonesia

dan menjadi maskapai terbaik di Asia Tenggara.

Adapun bentuk hak dan kewajiban penumpang serta maskapai Garuda Indonesia adalah sebagai berikut.

Hak Penumpang Garuda Indonesia :

- Hak untuk menerima tiket sebagai penumpang Garuda Indonesia.
- Hak untuk diberangkatkan sesuai dengan jadwal yang sudah diperjanjikan maskapai Garuda Indonesia.
- Hak untuk mendapat informasi apabila maskapai Garuda Indonesia melakukan perubahan terhadap jadwal penerbangan.
- Hak untuk mendapat pelayanan yang baik dan tidak diskriminatif oleh pihak maskapai Garuda Indonesia.
- Hak untuk mendapat ganti rugi apabila penumpang dirugikan oleh maskapai Garuda Indonesia.

Kewajiban Penumpang Garuda Indonesia :

- Membayar tiket sesuai dengan harga yang telah ditentukan.
- Lapor *check-in* dua jam sebelum jadwal keberangkatan.
- Membayar atas kelebihan bagasi yang dibawa oleh penumpang.
- Melapor kepada pihak maskapai Garuda Indonesia apabila penumpang batal atau ingin merubah jadwal keberangkatan.

Hak Maskapai Garuda Indonesia:

- Hak untuk menerima pembayaran tiket senilai dengan yang telah ditentukan.
- Hak untuk menerima pembayaran atas kelebihan bagasi yang dibawa oleh penumpang.
- Hak untuk mendapat informasi apabila penumpang melakukan perubahan jadwal atau membatalkan tiketnya.

Kewajiban Maskapai Garuda Indonesia :

- Memberikan tiket kepada penumpang pesawat Garuda Indonesia.

- b. Memberikan informasi atas perubahan jadwal yang dilakukan oleh pihak maskapai Garuda Indonesia.
- c. Memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita penumpang Garuda Indonesia.
- d. Melayani penumpang dengan baik dan tidak diskriminatif.
- e. Mengoperasikan pesawat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia pada saat kabut asap dalam *refund/reschedule* tiket pesawat adalah menyediakan transportasi ke bandara lain, menggunakan tiket tersebut untuk satu bulan berikutnya dan menyediakan makanan bagi penumpang yang menunggu jadwal penerbangan. Oleh karena itu peneliti akan meneliti bagaimana pelayanan yang diberikan PT. Garuda Indonesia atas keluhan pelanggan dan ingin mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan tersebut dengan judul penelitian ***“Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau”***.

### **Perumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau?
2. Apa saja faktor - faktor yang mempengaruhi Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau?

### **Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menganalisis bagaimana Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi

Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau

### **Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis
  1. Penelitian ini akan menambah pengetahuan khususnya bagi Ilmu Administrasi Negara tentang Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh aparat pemerintah.
  2. Untuk melengkapi salah satu persyaratan perkuliahan dalam mencapai gelar Strata Satu serta pengembangan umum khususnya.
- b. Secara Praktis
  1. Penelitian ini akan memberikan input dan sebagai perbaikan dalam menganalisis Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau.
  2. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang ingin melanjutkan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang sama.

### **Tinjauan Teori**

Menurut **Leach (2004:36)**, para pengguna jasa pelayanan publik sesungguhnya memiliki sejumlah hak-hak yaitu :

- a. Hak memperoleh pelayanan yang baik
- b. Hak mengetahui bagaimana keputusan mengenai jenis pelayanan tertentu dibuat.
- c. Hak didengar dan diperhatikan pendapatnya.

### **Konsep Operasional**

Untuk memudahkan pandangan dan memudahkan analisa maka peneliti

memberikan batasan secara jelas mengenai ruang lingkup penelitian dan dalam pengoperasiannya menggunakan konsep-konsep yang telah dikemukakan pada teori, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik yang dilaksanakan oleh PT. Garuda Indonesia dalam upaya menanggapi keluhan pelanggan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Hak untuk memperoleh pelayanan yang baik adalah hak yang harus diterima oleh para pengguna jasa PT. Garuda Indonesia pada saat menanggapi keluhan.
3. Hak untuk mengetahui bagaimana keputusan-keputusan mengenai jenis pelayanan tertentu dibuat adalah yang harus diterima oleh para pengguna jasa PT. Garuda Indonesia pada saat menanggapi keluhan.
4. Hak untuk didengar dan diperhatikan pendapat-pendapatnya adalah yang harus diterima oleh para pengguna jasa PT. Garuda Indonesia pada saat menanggapi keluhan.

### **Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan bagaimana fenomena tentang Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau.

### **Lokasi Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian mengenai Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau, maka lokasi dari penelitian ini adalah PT. Garuda Indonesia.

### **Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang-orang yang diamati dan memberikan data

beserta informasi, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang Maskapai PT. Garuda Indonesia. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Garuda Indonesia, Staff PT. Angkasa Pura II dan para penumpang penerbangan. Peneliti menggunakan metode *purposif sampling* di mana peneliti menentukan yang menjadi informan adalah orang mewakili karakteristik – karakteristik populasi untuk memperoleh data tentang Studi Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia dalam Kasus Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh dari informan penelitian, berupa kata-kata dan tindakan yang berhubungan dengan persepsi atau opini mengenai Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau.

#### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data pendukung atau data yang diperoleh dari pihak kedua untuk melengkapi data primer, seperti :

- 1) Peran dan fungsi PT. Garuda Indonesia.
- 2) Visi dan misi PT. Garuda Indonesia.
- 3) Struktur organisasi.
- 4) Data lain yang mendukung penelitian ini.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk melihat bagaimana Pelayanan Hak-hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia: Studi Kasus Pada Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau .

#### **b. Wawancara**

Wawancara yaitu penelitian mengadakan tanya jawab secara langsung

pada informan guna memperoleh data mengenai permasalahan yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara dengan informan penelitian.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun dokumen-dokumen baik dokumen tertulis, gambar, maupun media elektronik.

#### **Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisa data yang peneliti peroleh baik data primer maupun data sekunder, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan. Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan dianalisa secara kualitatif yang disajikan dalam bentuk tabel dan uraian.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pelayanan Hak – hak Pelanggan di PT. Garuda Indonesia**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan dan pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pemerintahan, pendidikan, kesehatan, ekonomi dan lain – lain.

Kota Pekanbaru merupakan salah satu wilayah yang terkena dampak kabut asap sejak 17 tahun lalu. Itu terjadi akibat kebakaran hutan dan lahan yang terjadi di beberapa wilayah di Provinsi Riau sehingga melumpuhkan aktivitas masyarakat kota Pekanbaru. Kabut asap terburuk dan terlama sepanjang sejarah Riau adalah kabut asap yang terjadi pada tahun 2015 dimana kabut asap terjadi selama tiga bulan. Hal ini menyebabkan segala aktivitas baik pendidikan, transportasi, kesehatan, perekonomian dan lainnya menjadi terganggu. Kabut asap ini disebabkan karena kebakaran hutan yang terjadi di wilayah provinsi Riau.

Menurut **Leach (2004:36)**, para pengguna jasa pelayanan publik sesungguhnya memiliki sejumlah hak-hak yaitu :

#### **a. Hak untuk memperoleh pelayanan yang baik**

Hak untuk memperoleh pelayanan yang baik maksudnya adalah hak yang harus diterima oleh para pengguna jasa PT. Garuda Indonesia pada saat menanggapi keluhan.

Indikator dalam memperoleh pelayanan yang baik di PT. Garuda Indonesia adalah sebagai berikut :

#### **1) Hak untuk menerima tiket sebagai penumpang maskapai Garuda Indonesia.**

Hak untuk menerima tiket sebagai penumpang maskapai Garuda Indonesia maksudnya adalah setiap calon penumpang yang akan menggunakan maskapai Garuda memesan tiket dan setelah tiket dibeli maka penumpang berhak untuk mendapatkan tiket tersebut baik dalam bentuk tiket print langsung dari pihak maskapai Garuda Indonesia maupun *e-ticket*

yang dikirim langsung ke email penumpang.

Berikut hasil wawancara dengan Sales Marketing Executive Bapak Ryan Amirulfiras PT. Garuda Indonesia.

*“Kalau customer sudah pesan tiket sudah booking pasti dia akan mendapat tiket dan bisa terbang sesuai dengan tiket yang sudah dia pesan, tidak perlu khawatir. Karena sekarang kami sistem online. Jadi tidak perlu cetak tiket apabila memesan online. Customer cukup memperlihatkan kode booking pada saat check-in atau apabila ingin mencetak tiket, bisa dilakukan oleh customer itu sendiri karena e- ticket nya sudah dikirim ke email customer tersebut.”* **(Hasil wawancara dengan Sales Marketing Executive Bapak Ryan Amirulfiras, 17 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa penumpang maskapai Garuda Indonesia bisa mendapatkan tiket setelah dapat diperoleh penumpang dari *customer service* di loket pembelian tiket Garuda Indonesia atau dapat mencetak sendiri apabila memesan melalui online. Setelah tiket dipesan customer akan mendapatkan langsung tiket yang diinginkan baik memesan di loket pembelian tiket Garuda Indonesia maupun memesan online dengan memperoleh *e-ticket* melalui email *customer* Garuda Indonesia.

**2) Memberikan pelayanan berupa bus yang bisa mengantar penumpang ke bandara lain**

**seperti ke bandara yang ada di Provinsi terdekat.**

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak maskapai Garuda Indonesia ketika kabut asap adalah menyediakan bus yang digunakan untuk mengantar penumpang yang penerbangannya dialihkan ke bandara lain seperti ke bandara Sumatera Barat. Hal ini merupakan salah satu strategi pihak maskapai Garuda Indonesia dalam menanggulangi masalah pada saat kabut asap.

Berikut hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono.

*“Kami pihak maskapai memberikan jalan keluar kepada penumpang Garuda Indonesia yaitu dengan menyediakan bus untuk mengantar para penumpang ke Bandara yang ada di provinsi terdekat seperti di Sumatera Barat.”* **(Hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono, 16 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pada saat kabut asap, salah satu pelayanan yang disediakan oleh maskapai Garuda Indonesia adalah dengan menyediakan bus bagi penumpang yang penerbangannya dialihkan ke bandara lain seperti bandara yang ada di Sumatera Barat. Hal ini merupakan salah satu strategi PT. Garuda Indonesia dalam memberikan pelayanan pada saat kondisi darurat yaitu salah satunya pada saat kabut asap.

Berikut hasil wawancara dengan Ninin Sarsila salah satu penumpang maskapai Garuda Indonesia.

*“Pada saat kabut asap, penerbangan saya sempat*

*dialihkan ke Bandara Internasional Minangkabau yang ada di Sumatera Barat karena pada saat itu penerbangan saya di Pekanbaru tidak bisa dan pihak Garuda menginformasikan untuk dialihkan ke bandara di Padang. Kemudian saya dan penumpang lainnya disediakan bus dari Garuda Indonesia untuk perjalanan ke Padang. Selain itu, kami juga diberikan makanan pada saat menunggu informasi sebelum dialihkan ke Padang.”*(Hasil

**Wawancara dengan Ninin Sarsila salah satu penumpang maskapai Garuda Indonesia, 21 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa maskapai Garuda Indonesia memberikan transportasi dan akomodasi makanan atau konsumsi bagi penumpang yang akan dialihkan penerbangannya ke Bandara Internasional Minangkabau yang ada di Padang.

Hak selanjutnya yang harus diterima oleh penumpang maskapai Garuda Indonesia adalah mendapatkan transportasi bagi penumpang yang penerbangannya dialihkan ke bandara lain. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa PT. Garuda Indonesia memiliki strategi dalam menangani keadaan darurat yaitu apabila terjadi kabut asap dan penerbangan ditunda, maka pihak maskapai akan memberikan kemudahan bagi para penumpang dengan menyediakan akomodasi transportasi dan makanan bagi para penumpang. Hal ini merupakan

salah satu solusi yang dilakukan oleh pihak Garuda Indonesia dalam memberikan kenyamanan dalam menunggu jadwal penerbangan yang ditunda.

**3) Memberikan makanan atau konsumsi bagi penumpang yang menunggu jadwal penerbangan.**

Selain mendapatkan transportasi, hak selanjutnya yang harus diterima oleh penumpang Garuda Indonesia adalah mendapatkan makanan dari pihak maskapai. Pelayanan ini diberikan kepada penumpang yang penerbangannya ditunda dan jadwal penerbangan yang diatur ulang kembali.

Berikut hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono.

*“Kami pihak maskapai memberikan pelayanan lain berupa makanan atau konsumsi disetiap pos-pos untuk penumpang pesawat Garuda Indonesia yang sedang menunggu kejelasan dari pihak maskapai apakah pesawat bisa berangkat atau tidaknya”*  
**(Hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono, 16 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa strategi PT. Garuda Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penumpangnya selain memberikan transportasi ke bandara lain adalah dengan memberikan makanan bagi penumpang yang menunggu kejelasan informasi mengenai penerbangannya yang ditunda. Hal ini dilakukan agar penumpang merasa nyaman dalam menunggu

informasi *re-schedule* penerbangannya.

Berikut hasil wawancara dengan Ninin Sarsila salah satu penumpang maskapai Garuda Indonesia pada saat kabut asap.

*“Dulu sewaktu kabut asap, penerbangan saya sempat ditunda karena asap pada saat itu sangat tebal sehingga pesawat Garuda Indonesia tidak bisa dioperasikan. Jadi kami penumpang Garuda Indonesia pada saat itu diminta untuk menunggu informasi selanjutnya di bandara apakah kami akan di tunda sampai penerbangan keesokan harinya atau dialihkan ke bandara lain. Jadi, sembari menunggu kejelasan informasi kami penumpang Garuda Indonesia yang sedang menunggu diberikan makanan oleh pihak maskapai.”*(Hasil

**Wawancara dengan Ninin Sarsila salah satu penumpang maskapai Garuda Indonesia, 21 Maret 2016**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa penumpang Garuda Indonesia yang menunggu jadwal penerbangannya pada saat kabut asap akan mendapatkan akomodasi makanan sehingga para penumpang bisa menunggu jadwal dengan nyaman. Hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pihak Garuda Indonesia kepada para penumpangnya dalam keadaan darurat seperti kabut asap.

- b. Hak untuk mengetahui bagaimana keputusan-keputusan mengenai jenis pelayanan tertentu dibuat.**

Hak untuk mengetahui bagaimana keputusan-keputusan mengenai jenis pelayanan tertentu dibuat maksudnya adalah hak untuk mengetahui bagaimana keputusan-keputusan mengenai jenis pelayanan tertentu dibuat adalah yang harus diterima oleh para pengguna jasa PT. Garuda Indonesia pada saat menanggapi keluhan.

Indikator untuk mengetahui bagaimana keputusan mengenai jenis pelayanan tertentu yang harus diterima oleh para pengguna jasa PT. Garuda Indonesia pada saat menanggapi keluhan adalah sebagai berikut.

- 1) Hak untuk diberangkatkan sesuai dengan jadwal yang sudah diperjanjikan maskapai Garuda Indonesia**

Penumpang Garuda Indonesia berhak untuk diberangkatkan sesuai dengan jadwal yang sudah diperjanjikan oleh maskapai Garuda Indonesia. Pihak maskapai harus tepat waktu memberangkatkan penumpangnya. Karena dalam memberikan pelayanan yang baik pihak Garuda Indonesia harus memberikan kepastian waktu kepada para penumpangnya.

Berikut hasil wawancara dengan Sales Marketing Executive Bapak Ryan Amirulfiras.

*“Pesawat akan berangkat sesuai dengan jadwal keberangkatan. Tetapi, apabila kabut asap sudah tebal maka pihak maskapai bisa saja membatalkan penerbangan untuk keselamatan penumpang. Apabila penerbangan ditunda maka kami menyediakan beberapa alternatif lain bagi penumpang misalnya*

*dengan memindahkan penerbangan ke bandara di Sumatera Barat atau memeberikan makanan bagi penumpang yang menunggu di bandara.”* **(Hasil wawancara dengan Sales Marketing Executive Bapak Ryan Amirulfiras, 17 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak maskapai Garuda Indonesia selalu memberangkatkan penumpang sesuai dengan jadwalnya. Akan tetapi, apabila terjadi kabut asap maka penerbangan akan ditunda dan jadwal penerbangan akan diatur ulang oleh pihak maskapai Garuda Indonesia untuk menjaga keselamatan penumpang. Salah satu bentuk pelayanan Pihak masakapai Garuda Indonesia untuk memenuhi hak untuk mengetahui bagaimana keputusan-keputusan mengenai jenis pelayanan tertentu yaitu dengan memberikan informasi kepada penumpang apabila penerbangan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya seperti pada kabut asap 2015, banyak penerbangan Garuda Indonesia yang tidak sesuai jadwal karena kabut asap yang tebal sehingga penerbangan harus ditunda dan jadwalnya diatur ulang kembali.

**2) Hak untuk mendapatkan informasi apabila maskapai Garuda Indonesia melakukan perubahan terhadap jadwal.**

Setiap penumpang berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang jasa yang digunakan. Akses terhadap informasi sangat penting karena penumpang bisa mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang akan digunakan. Jika suatu

saat ada risiko negatif dari jasa yang telah dikonsumsi, penumpang telah mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya, penumpang memiliki hak untuk mengetahui ciri/ atribut negatifnya.

Berikut hasil wawancara dengan dengan Sales Marketing Executive Bapak Ryan Amirulfiras Garuda Indonesia.

*“Pihak maskapai pasti akan memberikan informasi yang sangat jelas kepada penumpang Garuda Indonesia apabila pesawat tidak jadi berangkat ataupun ada kendala-kendala lainnya, kami tidak akan mengecewakan customer.”* **(Hasil wawancara dengan Sales Marketing Executive bapak Ryan Amirulfiras, 17 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak maskapai Garuda Indonesia akan memberikan informasi yang sangat jelas kepada penumpang Garuda Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan informasi yang diberikan ada lah melalui pesan atau informasi langsung dari pihak bandara. Pihak maskapai akan berusaha untuk memberikan kepastian waktu keberangkatan penumpang.

Berikut hasil wawancara dengan Maxtry Parente salah satu Komunikasi dalam pelayanan publik sangat penting karena informasi yang disampaikan oleh pihak maskapai Garuda Indonesia kepada para penumpang akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang disediakan oleh Garuda Indonesia. Dalam pelayanan publik, pihak Garuda Indonesia harus memberikan informasi yang jelas kepada para

penumpangnya yaitu harus memberikan informasi apabila penerbangan para penumpang ditunda dan dijadwalkan kembali. Kemudian pihak Garuda Indonesia harus memberikan kepastian waktu keberangkatan penumpang yang sudah dijadwalkan ulang.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak Garuda Indonesia selalu menginformasikan kepada penumpang apabila keberangkatan penumpang ditunda. Kemudian pihak Garuda Indonesia juga memberikan informasi kembali mengenai jadwal baru keberangkatan penumpang. Akan tetapi, informasi yang diberikan oleh pihak Garuda Indonesia terkadang tertalu lama sehingga penumpang harus menunggu sampai beberapa jam di bandara dan banyak penumpang yang terlantar di bandara.

**c. Hak untuk didengar dan diperhatikan pendapat-pendapatnya.**

Hak untuk didengar dan diperhatikan pendapat – pendapatnya adalah hak yang harus diterima oleh para pengguna jasa PT. Garuda Indonesia pada saat menanggapi keluhan.

Berikut beberapa indikator pelayanan yang disediakan oleh Garuda Indonesia dalam mengenai hak untuk didengar dan diperhatikan pendapat-pendapatnya adalah sebagai berikut :

**1) Tiket yang sudah dipesan namun tidak bisa berangkat pada hari itu bisa digunakan sebulan ke depannya.**

Pelayanan publik dalam bentuk pelayanan jasa dapat berbentuk memberikan pelayanan yang berpihak kepada para

pengguna jasa diantaranya adalah memberikan hak untuk didengar dan diperhatikan pendapat – pendapatnya. Kabut asap pada tahun 2015 menyebabkan banyak penerbangan yang ditunda dan ada juga penerbangan yang diatur ulang. Hal ini menyebabkan banyak penumpang yang mengeluh karena tidak bisa berangkat pada hari itu. Beberapa penumpang ada juga yang meminta penerbangannya di bulan berikutnya. Oleh karena itu, salah satu bentuk pelayanan maskapai Garuda Indonesia untuk menanggapi keluhan para penumpangnya adalah memberikan kesempatan kepada penumpang untuk menggunakan tiketnya sebulan ke depan.

Berikut hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono.

*“Kabut asap hanya muncul pada saat pagi dan sore hari , jadi dari 7 kali penerbangan cuma 2 atau 1 pesawat yang hanya bisa terbang dan ada juga yang tidak bisa terbang sama sekali. Jadi apabila pada hari itu pesawat tidak bisa terbang tiketnya bisa di re-booking selama 1 bulan kedepan.”*

**(Hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono, 16 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan jasa maskapai Garuda Indonesia untuk menanggapi keluhan para penumpangnya yang tidak bisa terbang sesuai jadwal penerbangan adalah penumpang maskapai Garuda Indonesia bisa *re-booking* tiketnya dengan mengganti jadwal penerbangan hingga sebulan ke

depan. Hal ini merupakan salah satu pelayanan yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia dalam memberikan perhatian kepada penumpangnya sehingga hak para pengguna jasa PT. Garuda Indonesia dapat terpenuhi salah satunya adalah hak untuk didengar dan diperhatikan pendapat – pendapatnya.

#### **A. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Hak-hak Pelanggan di PT. Garuda Indonesia**

##### **1. Komunikasi**

Tujuan komunikasi adalah memberikan keterangan tentang sesuatu kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, memberikan dukungan psikologis kepada penerima atau mempengaruhi perilaku penerima. Peran komunikasi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, sesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat persuasif, *educating* dan informatif. Proses penyampaian informasi/ pesan pada umumnya berlangsung dengan melalui suatu media komunikasi, khususnya bahasa percakapan yang mengandung makna yang dapat dimengerti atau dalam lambang yang sama.

Sub indikator dari komunikasi adalah sebagai berikut :

- a. Adanya arahan – arahan dari pelaksana yang dikirimkan kepada masyarakat.
- b. Adanya kelancaran penyampaian/ pengiriman informasi dari petugas pelaksana
- c. sosialisasi dan instansi terkait lainnya kepada kelompok sasaran/ masyarakat.

- d. Adanya kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas pelaksana kepada masyarakat.

Setiap penumpang berhak mendapatkan informasi yang jelas dan komprehensif tentang jasa yang digunakan. Akses terhadap informasi sangat penting karena penumpang bisa mengetahui bagaimana kondisi barang/jasa yang akan digunakan. Jika suatu saat ada risiko negatif dari jasa yang telah dikonsumsi, penumpang telah mengetahui hal tersebut sebelumnya. Artinya, penumpang memiliki hak untuk mengetahui ciri/ atribut negatifnya.

Berikut hasil wawancara dengan Sales Marketing Executive Bapak Ryan Amirulfiras Garuda Indonesia.

*“Pihak maskapai pasti akan memberikan informasi yang sangat jelas kepada penumpang Garuda Indonesia apabila pesawat tidak jadi berangkat ataupun ada kendala-kendala lainnya, kami tidak akan mengecewakan customer.”* **(Hasil wawancara dengan Sales Marketing Executive bapak Ryan Amirulfiras, 17 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak maskapai Garuda Indonesia akan memberikan informasi yang sangat jelas kepada penumpang Garuda Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan informasi yang diberikan adalah melalui pesan atau informasi langsung dari pihak bandara. Pihak maskapai akan berusaha untuk memberikan kepastian waktu keberangkatan penumpang.

Berikut hasil wawancara dengan Maxtry Parente salah satu penumpang maskapai Garuda Indonesia.

*“Sewaktu kabut asap, penerbangan saya ditunda hingga keesokan harinya. Pada pagi harinya saya tidak bisa berangkat karena asap yang sangat tebal sehingga saya diminta untuk menunggu informasi selanjutnya bagaimana keputusan pihak maskapai Garuda Indonesia. Saya menunggu informasi dari pihak maskapai sampai sore harinya. malam harinya. Sehingga saya harus menunggu terlalu lama di bandara.”* **(Hasil Wawancara dengan Maxtry Parente salah satu penumpang maskapai Garuda Indonesia, 3 April 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa penumpang maskapai Garuda Indonesia masih ada yang mengeluhkan kepastian waktu keberangkatan dari Garuda Indonesia karena banyak penumpang yang terlantar di bandara untuk menunggu jadwal keberangkatan yang diatur ulang oleh pihak maskapai Garuda Indonesia.

Berikut hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono.

*“Informasi penerbangan yang dibatalkan seharusnya disampaikan minimal sehari sebelum keberangkatan. Akan tetapi, pada saat kabut asap pihak PT. Garuda Indonesia tidak bisa memprediksi penerbangan yang akan*

*dibatalkan karena kondisi kabut asap yang tidak menentu tiap harinya. Oleh karena itu, kami bisa memberikan informasi pada hari keberangkatan penumpang, apabila kabut asap tebal maka penerbangan hari itu dibatalkan dan diinfokan langsung di bandara.”*

**(Hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono, 16 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak maskapai Garuda Indonesia tidak bisa memprediksi kondisi kabut asap tiap harinya sehingga informasi penerbangan yang dibatalkan umumnya diinformasikan pada hari keberangkatan. Komunikasi dalam pelayanan publik sangat penting karena informasi yang disampaikan oleh pihak maskapai Garuda Indonesia kepada para penumpang akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang disediakan oleh Garuda Indonesia. Dalam pelayanan publik, pihak Garuda Indonesia harus memberikan informasi yang jelas kepada para penumpangnya yaitu harus memberikan informasi apabila penerbangan para penumpang ditunda dan dijadwalkan kembali. Kemudian pihak Garuda Indonesia harus memberikan kepastian waktu keberangkatan penumpang yang sudah dijadwalkan ulang.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak Garuda Indonesia selalu menginformasikan kepada penumpang apabila keberangkatan penumpang ditunda. Akan tetapi, informasi yang diberikan oleh pihak Garuda

Indonesia terkadang tertalu lama sehingga penumpang harus menunggu sampai beberapa jam di bandara dan banyak penumpang yang terlantar di bandara. Seharusnya informasi penerbangan yang dibatalkan harus diinfokan kepada penumpang paling lambat sehari sebelum keberangkatan. Akan tetapi, pihak maskapai Garuda Indonesia tidak bisa memprediksi kondisi kabut asap tiap harinya sehingga informasi penerbangan yang dibatalkan umumnya diinformasikan pada hari keberangkatan.

## **2. Koordinasi**

Koordinasi dimaksud dengan usaha menyatukan kegiatan – kegiatan dari satuan – satuan kerja atau unit – unit organisasi sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi untuk mencapai tujuannya. Koordinasi memainkan peranan yang peting dalam merumuskan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab.

PT. Garuda Indonesia memberikan akomodasi makanan bagi penumpang yang menunggu jadwal penerbangan baru di bandara. Pembagian makanan ini pihak maskapai pusat berkoordinasi dengan pihak maskapai yang ada di bandara beserta pihak bandara Sutan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Berikut hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono.

*“Pembagian makanan bagi penumpang yang menunggu jadwal penerbangan dilakukan oleh pihak maskapai kami yang ada di bandara. Kami sudah memberikan perintah kepada pihak maskapai yang ada di bandara untuk*

*membagikan makanan kepada penumpang.*

**“ (Hasil wawancara dengan Supv.Expense & Asset Acct Bapak Untung Darsono, 16 Maret 2016)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak maskapai Garuda Indonesia di pusat sudah memberikan perintah bagi pihak maskapai yang ada di bandara untuk membagikan akomodasi makanan bagi penumpang yang menunggu jadwal penerbangan. Hal ini merupakan strategi PT. Garuda Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penumpangnya selain memberikan transportasi ke bandara lain adalah dengan memberikan makanan bagi penumpang yang menunggu kejelasan informasi mengenai penerbangannya yang ditunda. Strategi ini dilakukan agar penumpang merasa nyaman dalam menunggu informasi *re-schedule* penerbangannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Pelayanan Hak – hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia dalam kasus Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau belum terealisasi dengan baik dimana diantaranya Hak untuk memperoleh pelayanan yang baik yakni dengan memberi Bus untuk mengantar penumpang ke Bandara lain di Provinsi terdekat dan menyediakan akomodasi makanan bagi penumpang yang sedang menunggu jadwal penerbangan tetapi tidak

semua penumpang itu mendapat makanan dengan kata lain pembagian makanan ini tidak merata. Kemudian hak untuk mengetahui bagaimana keputusan-keputusan mengenai jenis pelayanan tertentu dibuat yakni untuk diberangkatkan sesuai jadwal, hal ini juga dapat terpenuhi apabila tidak ada kendala cuaca. Lalu hak untuk mendapatkan informasi apabila pihak maskapai Garuda Indonesia melakukan perubahan jadwal, dalam hal ini masih ada kendala yang harus dihadapi yaitu kondisi cuaca yang tidak bisa di prediksi. Hak yang terakhir yaitu Hak untuk didengar dan diperhatikan pendapat-pendapatnya sudah terpenuhi oleh PT. Garuda Indonesia.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Pelayanan Hak – hak Pelanggan PT. Garuda Indonesia dalam kasus Bencana Kabut Asap di Pekanbaru Riau adalah komunikasi, dimana informasi mengenai penerbangan yang dibatalkan disampaikan pada hari keberangkatan sehingga banyak penumpang Garuda Indonesia yang terlantar di bandara dan koordinasi yang belum berjalan baik dari berbagai pihak dalam melaksanakan strategi pelayanan untuk memenuhi hak pelanggan PT. Garuda Indonesia.

#### **Saran**

1. PT. Garuda Indonesia harus lebih memperhatikan kembali bagaimana

melaksanakan strategi yang telah dirancang dengan baik karena seperti yang kita ketahui kabut asap terjadi setiap tahunnya di Provinsi Riau sehingga PT. Garuda Indonesia harus memperhatikan bagaimana pelayanan bagi penumpang pada saat kabut asap diantaranya adalah mempercepat penyampaian informasi kepada penumpang dan dapat memberikan akomodasi makanan secara merata kepada penumpang di bandara.

2. PT. Garuda Indonesia harus membuat sistem komunikasi yang lebih canggih sehingga informasi yang disampaikan bisa secara cepat, tepat dan jelas kemudian membuat suatu strategi baru dalam melaksanakan koodinasi dari berbagai pihak untuk memenuhi hak pelanggan PT. Garuda Indonesia