

## PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN PADA PELAYANAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA

**Baskoro Harwindito<sup>1</sup>, Alma Putri Lovendang<sup>2</sup>, Dhiani Dyahjatmayanti<sup>3,\*</sup>**

<sup>1</sup>Diploma III Perhotelan, Politeknik Sahid, Jakarta, Indonesia

Ditobaskoro@polteksahid.ac.id

<sup>2,3</sup>Manajemen Transportasi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id

### Abstrak

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen komplain pada pelayanan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta. Manajemen komplain dalam penelitian ini, Maskapai Garuda Indonesia harus bisa menangani komplain dari penumpang agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan citra perusahaan di mata pengguna jasa transportasi tetap baik. Hasil penelitian menunjukkan bentuk-bentuk komplain penumpang pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta antara lain keterlambatan penerbangan, bagasi rusak, bagasi tertinggal bahkan sampai hilang dan Upaya penanganan petugas Maskapai Garuda Indonesia dalam menangani komplain tersebut dapat melalui media elektronik seperti Contact center Garuda Indonesia, Website, Email, media sosial dan melalui penanganan langsung yang dapat secara langsung disampaikan kepada petugas setiap area check in, boarding gate, lost and found, petugas menunjukkan sikap bahwa menerima komplain dari penumpang, memahami dari sudut pandang penumpang, memahami perasaan penumpang, tidak melakukan perdebatan dengan penumpang, permohonan maaf, empathy, mengidentifikasi permasalahan penumpang dengan menanyakan permasalahan secara mendalam, setelah pengaduan diterima petugas menindaklanjuti komplain, kecepatan dalam penanganan komplain, penumpang mudah menghubungi perusahaan untuk mengajukan komplain.*

**Kata kunci:** pelayanan jasa, penanganan komplain, manajemen komplain

### Abstract

*This research was conducted to find out how the application of complaint management to Garuda Indonesia Airlines passenger services at Yogyakarta Adisujipto International Airport. Complaint management in this research, Garuda Indonesia Airlines must be able to handle complaints from passengers so that undesirable things do not occur and the company's image in the eyes of users of transportation services remains good. The results of this study indicate the forms of passenger complaints on the Garuda Indonesia airline at Yogyakarta Adisujipto International Airport, including flight delays, damaged luggage, baggage left behind and even lost, and efforts to handle Garuda Indonesia Airlines officers in handling complaints can be through electronic media such as Contact centers Garuda Indonesia, Website, Email, social media and through direct handling that can be directly conveyed to officers at every check-in area, boarding gate, lost and found, officers show attitude that accepts complaints from passengers, understands from the standpoint of passengers, understands the feelings of passengers, do not debate with passengers, apologies, empathy, identify the problem of passengers by asking the problem in depth, after the complaint is received officers follow up complaints, speed in handling complaints, passengers easily contact the company to file a complaint.*

**Keywords:** services, complaint handling, complaint management

### Pendahuluan

Garuda Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta, Maskapai Garuda Indonesia banyak diminati oleh konsumen dari berbagai

---

\* Corresponding Author

kalangan selain itu Garuda Indonesia telah memenuhi standar keselamatan penerbangan Internasional, sehingga membentuk persepsi konsumen terhadap maskapai itu sendiri seperti persepsi dapat dipercaya, aman, tenang dan nyaman. Namun, faktanya Maskapai Garuda Indonesia tidak menjadikan konsumen selalu merasa puas, aman, nyaman dan efisien pada setiap penggunaannya, masih terjadi banyak masalah yang sering ditemukan, salah satu yang menjadi perhatian perusahaan maskapai adalah masalah komplain konsumen.

Dalam penanganan berbagai komplain, petugas Maskapai Garuda Indonesia melakukan penanganan komplain sesuai dengan manajemen komplain yang efektif. Menurut Tjiptono (2009), manajemen komplain adalah bentuk penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan ketidakpuasan pelanggan terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bahwa manajemen komplain merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu memandang bahwa keluhan pelanggan merupakan suatu bagi pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadikan informasi-informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut sebagai suatu landasan dalam mengembangkan usaha perusahaan selanjutnya.

### **Tinjauan Pustaka**

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM.56 Tahun 2015).

Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat (Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*)). Fungsi utama bandar udara adalah tempat untuk melayani keberangkatan dan kedatangan pesawat dan penumpang yang merupakan kegiatan dari transportasi udara. Kegiatan transportasi udara meliputi arus lalu lintas pesawat antar bandar udara asal ke bandar udara tujuan. Dalam melayani kegiatan transportasi udara, bandar udara yang berkapasitas harus ada petugas maskapai (*Ground Handling*) yang mampu melayani penumpang dengan baik yang akan melakukan penerbangan.

### **Pelayanan**

Menurut Philip Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut (Barata, 2003) dalam buku yang berjudul Dasar-dasar pelayanan prima mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya.

### **Manajemen Komplain**

Manajemen komplain merupakan sebuah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang metode-metode dalam menangani dan mengelola keluhan konsumen untuk menciptakan kepuasan serta kesetiaan konsumen tersebut atas jasa yang telah digunakan. Evaluasi dapat dilakukan dengan pengukuran jasa, besarnya keuntungan yang diperoleh dan faktor lainnya sehingga terbentuk model ekonomi yang

efisien dan sekaligus mengetahui apakah investasi yang dilakukan perusahaan selama ini telah berhasil atau tidak.

Menurut Tjiptono (2000), manajemen komplain adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan atau/mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Philip Kotler (2004) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan juga merupakan emosi jangka pendek. Hal ini berarti apabila saat ini pelanggan merasa puas, maka tidak dapat dipastikan dalam jangka panjang pelanggan tersebut akan senantiasa merasa puas. Jadi customer satisfaction adalah masalah perasaan dan waktu yang relatif pendek. Itulah sebabnya setiap badan usaha harus terus menerus memuaskan semua pelanggan agar dapat memenangkan persaingan bisnis.

### **Metode Penelitian**

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian pendekatan kualitatif yang bersifat umum serta berubah-ubah dan berkembang sesuai dengan situasi lapangan. Desain ini hanya digunakan sebagai asumsi untuk melakukan penelitian kualitatif sehingga desain penelitian ini harus fleksibel dan terbuka. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu tanggal 1 Maret sampai dengan tanggal 31 Maret 2019. Penulis mengambil lokasi di salah satu bandara di Indonesia yaitu Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta Terminal A. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diambil melalui wawancara kepada petugas Maskapai Garuda Indonesia serta observasi atau pengamatan langsung kepada petugas Maskapai Garuda Indonesia pada saat menerapkan manajemen komplain penumpang dan penanganan komplain pada penerbangan Maskapai Garuda Indonesia. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari SOP (Standar Operasional Prosedur), internet dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan penelitian ini.

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan metode antara lain: (1) Metode Dokumentasi yang bisa berbentuk tulisan, gambar, catatan harian, peraturan, dan kebijakan dari Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta, (2) Metode observasi. Metode ini dilakukan oleh peneliti dalam pengumpulan data, dengan mengadakan pengamatan langsung di tempat penelitian pada kinerja petugas maskapai, prosedur penanganan dan penerapan manajemen komplain petugas Maskapai Garuda Indonesia dan penumpang yang melakukan komplain di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari obyek yang diteliti. (3) Studi pustaka. Penelitian ini juga mengambil dokumen berupa SOP (Standar Operasional Prosedur) dari Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta, (4) Wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur tersebut dilakukan kepada 3 (tiga) petugas di area *check in, boarding gate*, dan di area *arrival* (kedatangan) dengan petugas *lost and found*, menanyakan bagaimana prosedur penanganan dan penerapan manajemen komplain dari penumpang yang dilakukan oleh petugas di area *check in, boarding gate*, dan petugas *lost and found*.

### **Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji keabsahan data sebagai berikut: (1) Uji kredibilitas. Peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek kebenaran data dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara semi terstruktur dan observasi lalu mencocokkan hasil tersebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

penerapan manajemen komplain dan penanganan penumpang komplain, (2) Reduksi data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, menulis memo dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.

## Hasil dan Pembahasan

### *Bentuk- bentuk komplain dari penumpang yang terjadi pada penerbangan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta.*

Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta penumpang menyatakan kepuasan terhadap penerbangan Garuda Indonesia hampir seluruh aspek dapat memuaskannya, termasuk aspek keamanan, kenyamanan, dan ketenangan. Dengan pendapat tersebut membuktikan bahwa kepuasan konsumen/penumpang didapat dari kualitas pelayanan yang memuaskan. Maskapai Garuda Indonesia dalam pelayanannya tidak selalu memberikan pelayanan jasanya yang memuaskan. Namun, masih memiliki kekurangan dalam penyampaian jasanya di Bandar Udara Internasional Adisujipto, hal ini didukung dengan masih adanya berbagai komplain yang diberikan oleh penumpang.

**Tabel 1 Jumlah dan bentuk komplain yang terjadi pada penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta**

No	Tanggal	Nomor Penerbangan	Tujuan	Komplain
1.	06/03/2019	GA205	CGK	Keterlambatan Penerbangan
2.	06/03/2019	GA213	CGK	Keterlambatan Penerbangan
3.	12/03/2019	GA253	DPS	Bagasi Rusak
4.	13/03/2019	GA211	CGK	Keterlambatan Penerbangan
5.	14/03/2019	GA214	CGK	Bagasi Tertinggal
6.	15/03/2019	GA216	CGK	Bagasi Tertinggal
7.	15/03/2019	GA207	CGK	Keterlambatan Penerbangan
8.	17/03/2019	GA255	DPS	Bagasi Rusak
9.	28/03/2019	GA695	UPG	Keterlambatan Penerbangan
10.	28/03/2019	GA211	CGK	Keterlambatan Penerbangan

*Sumber : data primer, diambil melalui observasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Yogyakarta, 2019)*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan penumpang Maskapai Garuda Indonesia pada penerbangan yang melakukan komplain. Bentuk-bentuk komplain yang terjadi pada penerbangan Maskapai Garuda Indonesia yaitu keterlambatan penerbangan karena maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Adisujipto sebanyak 10 (sepuluh) perusahaan penerbangan, dan juga pelatihan pesawat yang dilakukan oleh TNI AU (Angkatan Udara), sehingga keterbatasan itu membuat terjadinya pergantian pesawat untuk melakukan landing dan take of. Hal ini mengakibatkan terlambatnya penerbangan selanjutnya. Selain itu, saat cuaca buruk (bad weather) seperti hujan, dapat menyebabkan penerbangan mengalami keterlambatan.

Penumpang juga melakukan komplain bagasi mereka yang mengalami kerusakan dan bagasi mereka yang tertinggal. Bagasi penumpang sering tertukar dengan bagasi penumpang yang lain, hal ini dikarenakan keterbatasan di area kedatangan (arrival) yang terdapat hanya 2 (dua) conveyor sehingga membuat menumpuknya penumpang yang akan mengambil bagasi mereka, mengakibatkan bagasi penumpang sering tertukar dengan bagasi penumpang lain. Kerusakan bagasi juga terjadi karena pelayanan dari petugas yang kurang baik dan pihak bandara sebagai penyedia fasilitas bandar udara yang kurang memadai.

Dari pernyataan di atas komplain yang masih sering dilakukan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisugijarto. Menurut teori Norwel (2005) termasuk pada kategori komplain yaitu Services-Related Complaints jenis komplain ini disebabkan oleh buruknya pelayanan dan fasilitas Bandar udara yang tidak memadai untuk pengguna jasa pada saat melakukan perjalanan penerbangan, dan termasuk pada kategori komplain Attitudinal Complaints disebabkan oleh petugas yang masih mempunyai sikap buruk atau tidak memuaskan saat melayani penumpang yang melakukan komplain.

### ***Upaya penanganan komplain pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisugijarto Yogyakarta***

#### **Penanganan pada keterlambatan penerbangan**

Upaya penanganan dari petugas pada saat terjadi keterlambatan penerbangan menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain:

1. Badan Usaha Angkutan wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu Bandar udara yang di tunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan;
2. Petugas yang berada di area boarding gate menjelaskan atau memberi keterangan mengenai keterlambatan dan melakukan koordinasi dengan badan usaha angkutan udara, penyelenggara Bandar udara dan pihak pihak keterlambatan.
3. Informasi kepada penumpang apabila terjadinya keterlambatan penerbangan dengan benar dan jelas. Serta memberikan informasi kapan penerbangan akan diberangkatkan.
4. Petugas memberikan kompensasi kepada penumpang sesuai dengan kategori keterlambatan penerbangan.

#### **Penanganan pada bagasi rusak**

Upaya penanganan dari petugas pada saat terjadi bagasi penumpang mengalami kerusakan menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain:

1. Petugas lost and found memberikan salam kepada penumpang (*greeting passenger*) melaporkan bagasinya yang rusak.
2. Selanjutnya petugas lost and found meminta penumpang menunjukkan tiket, identitas dengan menyertakan KTP/Paspor dan tag member.
3. Membuat laporan data dan rincian kerusakan bagasi sebelum dan sesudah kejadian (mengacu pada claim tag dan passenger manifest / paxman).
4. Kemudian petugas *lost and found* akan memberikan *Property Irregularity Report (PIR)* yang berisi tentang informasi bagasi rusak.

5. Setelah selesai membuat PIR , petugas lost and found dan penumpang akan menandatangani serta tembusan PIR tersebut akan diberi kepada penumpang sebagai bukti apabila ingin mengganti rugi atas bagasinya yang rusak.
6. Ganti rugi diberikan berdasarkan rincian bagasi rusak jika kerusakan bagasi tercatat, diberikan ganti rugi sesuai jenisnya bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat.
7. Apabila tag number penumpang hilang maka petugas lost and found tidak membuatkan PIR kepada penumpang melainkan membuatkan lost of unchecked article report. Kertas laporan ini hampir sama dengan PIR, yaitu laporan memeriksa bagasi rusak hanya saja maskapai tidak bertanggung jawab atas hilangnya bagasi tersebut sehingga penumpang tidak mendapatkan ganti rugi.
8. Apabila bagasi yang rusak sudah diperbaiki, maka petugas lost and found akan menghubungi penumpang dan penumpang tersebut akan mengambil dengan mengisi tanda bukti serah terima bahwa penumpang sudah mengambil bagasinya.
9. Petugas lost and found melengkapi dokumen kepada pihak airlines.
10. Permohonan maaf dan closed file (penumpang puas dan kasus ditutup).

### **Penanganan bagasi tertinggal**

Upaya penanganan dari petugas pada saat terjadi bagasi penumpang tertinggal menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain:

1. Petugas lost and found memberikan salam kepada penumpang (greeting passenger) melaporkan bagasinya yang tertinggal
2. Melakukan pencarian bagasi di dalam compartment pesawat, disekitar make up area, dan meninformasikan ke stasiun origin maupun transit
3. Rekap telex dan monitor OHD (On hand baggage) bagasi distasiun lain dengan mendisplay disistem atau info melalui telephone atau WA (Whatsap)
4. Memberikan FNC (financial) nilainya disesuaikan dengan kelas maupun tiketnya (FNC diberikan dalam 24 jam atau hari yang berbeda)
5. Melakukan tracing dengan W/T atau telepon WA (Whatsap) ke stasiun terkait (ciri-ciri bagasi sesuai 85% sesuai)
6. Hasil akhir dengan menemukan bagasi kemudian melakukan pengantaran/ bisa diambil langsung oleh penumpang dan permohonan maaf. Selanjutnya bagasi diterima dan ditanda tangani penumpang)

Kebijakan penanganan keluhan penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia yang diterapkan di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta kepada petugas di *area check in, boarding gate, lost and found* yaitu:

1. Maskapai Garuda Indonesia menerima dan mendengarkan segala keluhan yang disampaikan penumpang.
2. Petugas mencatat keluhan penumpang agar cepat tertangani
3. Maskapai Garuda Indonesia mengupayakan keluhan penumpang segera terselesaikan
4. Petugas memberitahukan kepada penumpang langkah-langkah dalam menyelesaikan keluhan penumpang dan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menuntaskannya.
5. Penerapan penanganan komplain pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta

Mekanisme yang dilakukan sudah sesuai dengan teori Menurut Keegan (2003), petugas selalu meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi lalu petugas menyatakan kembali keluhan dengan

menggunakan kata-kata sendiri serta menunjukkan bahwa benar-benar memahami komplain dari penumpang dan menghargai, restitusi petugas melakukan apa saja agar pelayanan dalam menyelesaikan komplain penumpang merasa puas selanjutnya petugas segera menindak lanjuti permasalahan itu benar-benar selesai.

Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta juga sudah menerapkan dimensi pokok manajemen komplain sesuai teori menurut Tjiptono (2000).

#### 1. *Commitment*

Maskapai Garuda Indonesia berkomitmen penuh untuk menanggapi setiap suara penumpang yang disampaikan oleh penumpang baik berupa komplain, saran maupun apresiasi.

#### 2. *Fairness*

Dalam melakukan penanganan komplain Maskapai Garuda Indonesia sudah melakukan penanganan dengan adil meskipun ada perbedaan dalam hal penumpang yang mempunyai Member card dan yang tidak mempunyai.

#### 3. *Visibility*

Dalam melakukan penanganan komplain Maskapai Garuda Indonesia sudah menerapkan terhadap setiap petugas sudah memahami penanganan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan di lakukan saat menyelesaikan komplain, pihak Maskapai Garuda Indonesia juga memberitahukan langkah-langkah penanganan kepada penumpang.

#### 4. *Responsiveness*

Maskapai Garuda Indonesia dalam menyampaikan atau memberi tanggapan terhadap komplain yang terjadi dengan cepat dan menjelaskan permasalahan sesuai dengan pemahaman petugas terhadap komplain yang di lakukan penumpang.

#### 5. *Simple*

Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto menyediakan layanan terbaik kepada penumpang. Garuda Indonesia menyediakan akses penerimaan komplain penumpang melalui *Suggestion form*/lembar saran yang di berikan kepada penumpang saat melakukan *check-in*, *Contact center* Garuda Indonesia, Website, Email, media sosial dan *Customer feedback* di kantor penjualan tiket maupun di Bandar udara.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, mengenai penerapan manajemen komplain pada pelayanan penumpang yang melakukan komplain pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta selama 1 (satu) bulan dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk - bentuk komplain yang masih terjadi pada Maskapai Garuda Indonesia yang disampaikan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta komplain masalah keterlambatan penerbangan, bagasi penumpang yang rusak/ tertinggal bahkan sampai hilang hal ini disebabkan kurangnya fasilitas Bandar udara.
2. Upaya penanganan komplain Maskapai Garuda Indonesia melalui media elektronik seperti Contact center Garuda Indonesia, Website, Email, media sosial dan media penanganan langsung yang dapat secara langsung disampaikan kepada petugas setiap area check in, boarding gate, lost and found, petugas menunjukkan sikap bahwa menerima komplain dari penumpang, memahami dari sudut pandang penumpang, memahami perasaan penumpang, tidak melakukan perdebatan dengan penumpang, permohonan maaf, empathy, mengidentifikasi permasalahan penumpang dengan menanyakan permasalahan secara mendalam, setelah pengaduan

3. diterima petugas menindaklanjuti komplain, kecepatan dalam penanganan komplain, penumpang mudah menghubungi perusahaan untuk mengajukan komplain. Serta penanganan petugas Maskapai Garuda Indonesia sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kesimpulan dari penelitian ini memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan pertimbangan dan gambaran bagi perusahaan PT Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Adisujipto Yogyakarta agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan petugas di setiap area mulai dari check in , boarding gate dan area pengambilan bagasi/ lost and found, dan juga memiliki SDM khususnya petugas passasi yang memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas dan Standar Operasional Prosedur serta Surat Tanda Kecakapan Petugas. Bagi Peneliti Selanjutnya sebaiknya mencari masalah dan mencoba membuat bahasan yang lebih spesifik lagi, terutama dalam hal bentuk-bentuk komplain dan penerapan penanganan manajemen komplain pada pelayanan penumpang, karena di lapangan sendiri masih banyak masalah yang layak untuk dibahas oleh peneliti selanjutnya.

#### Daftar Pustaka

- Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) tentang Aerodrome Design and Operations.
- Atep, Adya Barata. 2003. Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Atmadjati, Arista. 2012. Manajemen bandar udara. Yogyakarta: Leutika Prio.
- Atmadjati, Arista. 2013. Layanan prima. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Bell, Simon J. & Luddington, James A. 2006. Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*.
- Irawan. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia.
- John Keegan. 2003. Manajemen Pemasaran Global Jilid II. Cetakan keenam (Prentiehall hal:395-396).
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran (Vol. Jilid II). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mardoko, Arman. 2015. Tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan maskapai penerbangan PT Lion Air rute Mamuju-Jakarta. *Jurnal Penerbangan Warta Ardhia*. 4(1) 19-28
- Nazir. 2013. Teknik pengumpulan data penelitian. Yogyakarta: Leutika Prio.
- Norwel. 2005. Empat kategori komplain. Yogyakarta: Oxford pocket dictionary new edition.
- Nugroho, Mulad Kusumo. 2015. Penerapan manajemen komplain pada layanan jasa di PDAM Tirta Lawu Karanganyar. Tugas Akhir Universitas Sebelasmaret Surakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM.56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara.
- Purwanto. 2010. Model kerangka berfikir. Yogyakarta: UNY.
- Ridwan. & Akdon. 2010. Rumus dan data dalam analisis data statistika. Bandung: Alfabeta.
- Rispan 2015. PT Garuda Indonesia. Yogyakarta: Leutika prio.
- Riyanta, Wawan. 2018. Pengaruh sikap dan persepsi terhadap niat komplain pelanggan pada maskapai penerbangan. Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP) Politeknik Penerbangan Surabaya. 1-7
- Sastrohadiwiryo. 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. Yogyakarta: Media Kom
- Soeprapto. 2014. Arti penumpang. Yogyakarta: Deepubilsh
- Solihin, Ismail. 2010. Pengantar manajemen. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2009. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta Year.
- Sugiyono. 2019. Metode penelitian pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip-prinsip total quality service. Yogyakarta: Andi