

MODEL PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN PRAMUGARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PROFESIONAL (Studi pada Pramugari Garuda Indonesia)

Kiki Reranda Putri

Program Studi Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia Sekolah Pasca Sarjana Universitas Airlangga, Jl.
Airlangg No. 4-6 Surabaya, Indonesia
e-mail: kiki.reranda-2017@pasca.unair.ac.id

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini berusaha memahami hubungan antara faktor kepuasan pelanggan (seperti citra pramugari, kualitas layanan, kepuasan) dan perilaku. Beberapa penelitian serupa telah dilakukan dengan melihat dari perspektif wisatawan.

Metode/Desain: Metode kualitatif digunakan untuk menguji model konseptual. Narasumber dalam penelitian ini dengan teknik purposive sampling.

Temuan: Model akhir menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan namun terdapat hubungan yang tidak signifikan pada niat perilaku. Selain itu penelitian ini memberikan wawasan baru menunjukkan bahwa citra pramugari dan faktor kualitas layanan mempengaruhi daya saing melalui kepuasan wisatawan.

Implikasi: Hal ini menunjukkan pentingnya citra pramugari dan kualitas layanan untuk mengukur daya saing. Penelitian ini akan berguna sebagai panduan untuk penelitian selanjutnya untuk menganalisis lebih mendalam mengenai daya saing pramugari dalam konteks pariwisata dan kepuasan pelanggan. Memahami faktor daya saing pelayanan akan membantu pelaku industri pariwisata memprediksi perilaku wisatawan dan mengembangkan strategi yang efektif agar dapat bersaing dengan maskapai lain.

Jenis Penelitian: Studi Empiris

Kata kunci: Citra pramugari, kualitas layanan, daya saing

I. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah industri penting yang memberikan kontribusi signifikan terhadap anggaran nasional dan lokal. Pada saat ini pariwisata dianggap sebagai salah satu industri terbesar di dunia. Industri ini membawa dampak pada sektor bisnis seperti hotel, restoran, penerbangan dan agen perjalanan. The World Travel and Tourism Council (WTTC) juga menyatakan bahwa pariwisata telah tumbuh lebih cepat dari kebanyakan kegiatan ekonomi lainnya, dan akan terus tumbuh kuat, dapat menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan Produk Domestik Bruto (PDB). Pangsa pasar negara berkembang meningkat dari 30% pada tahun 1980 menjadi 45% pada 2013, dan diperkirakan akan mencapai 57% pada tahun 2030, setara dengan lebih dari satu miliar kedatangan wisatawan internasional (UNWTO 2014). Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (services) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson et al (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sinambela (2010, hal:3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Image/citra seorang pramugari adalah faktor yang paling penting karena mempengaruhi tingkat kepuasan serta perilaku setelahnya termasuk didalamnya word-of-mouth dan kunjungan berikutnya. Dengan demikian, pengalaman positif wisatawan akan pelayanan, produk dan sumber daya lain yang disediakan oleh maskapai penerbangan adalah sangat penting. Rekomendasi dari wisatawan yang telah menggunakan jasa dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang paling handal untuk calon wisatawan berikutnya. Oleh karena itu industri penerbangan harus meningkatkan image pramugari mereka untuk lebih menarik minat pelanggan menggunakan jasa. Keunggulan-keunggulan kompetitif seorang pramugari dan menganalisis daya saing pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran pramugari dalam konteks consumer satisfaction. Lebih mendasar, penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi consumer satisfaction dari 'perspektif' wisatawan .

II. KAJIAN TEORI

Timotius dan Nyaupane (2009a) menyatakan bahwa pertumbuhan heritage tourism diperkirakan memiliki prospek yang lebih baik daripada jenis wisata lainnya. Pedersen (2002) dalam United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization (UNESCO) mengategorikan heritage tourism dalam dua bidang: warisan budaya dan warisan alam. Timothy (2011) juga mengklasifikasikan ke dalam warisan alam dan budaya. Heritage tourism sangat berguna untuk menarik semakin banyak wisatawan datang ke suatu destinasi. Hal ini penting untuk meningkatkan citra destinasi (destination image) dan menciptakan brand destination. Harish (2014) juga berpendapat bahwa destination image telah membuat India menjadi lebih dikenal dan diterima sebagai tempat tujuan wisata. Dalam proses globalisasi, meningkatnya minat suatu destinasi dan destination branding adalah faktor kunci yang telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan daya saing (Cai 2002, Gartner, 1986, Konecnik dan Gartner, 2007, Murphy et al., 2007). Suatu destinasi akan bersaing melalui image/citra yang terpatrit di benak wisatawan (Baloglu dan McCleary, 1999).

Indonesia memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut sebagai tempat tujuan wisata heritage karena memiliki banyak atraksi warisan alam dan budaya. Indonesia memiliki banyak pulau dengan karakteristik budaya dan alam yang unik (BPS, 2012). Seperti dicatat oleh Badan Pusat Statistik (BPS) (2012), 10 tempat tujuan wisata di Indonesia adalah Bali, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Jakarta, Sumatera Utara, Lampung, Sulawesi Selatan, Sumatera Selatan, Banten dan Sumatera Barat . Jawa adalah destinasi yang paling populer dengan berbagai pilihan wisata heritagenyanya. Jawa terdapat beragam produk wisata alam, sejarah, dan agama. Jawa juga memiliki beberapa lokasi wisata heritage yang telah diklasifikasikan oleh UNESCO sebagai situs warisan dunia. Meningkatnya jumlah wisatawan tersebut menjadi indikator meningkatnya minat wisatawan menjadikan Jawa sebagai tujuan wisata. Untuk mencapai jumlah pengunjung yang semakin meningkat, Pemerintah dan industri wisata yang terkait harus meningkatkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana pariwisata dan mengembangkan strategi yang efektif sehingga Jawa dapat bersaing dengan negara-negara tetangga.

Garuda Indonesia sukses mempertahankan gelar penghargaan sebagai awak kabin terbaik dunia. Kali kelima secara berturut-turut sejak 2014 maskapai plat merah ini tak tertandingi maskapai lainnya untuk kategori tersebut. Penobatan Garuda Indonesia yang meraih 'World Best Cabin Crew 2018' berdasarkan survei kepuasan konsumen yang dilaksanakan Skytrax dengan melibatkan sekitar 20-35 juta responden dari 100 lebih negara. Tulus, Itulah yang tertanam dihati semua pramugari Garuda Indonesia, sebagai suatu standar pelayanan kepada penumpang. Untuk pelayanan awak kabin pesawat, Garuda Indonesia mampu tampil sebagai 10 besar di tiga kategori masing-masing di kelas pertama atau first class yang menempati posisi 9 dunia, kelas bisnis peringkat 8, dan kelas ekonomi di peringkat ke-2 dunia.

III. METODE PENELITIAN

Untuk mencapai tujuan penelitian metode kualitatif diaplikasikan dalam penelitian ini. Metode kualitatif menggunakan seorang pramugari sebagai narasumber. Tujuannya adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi wisatawan untuk memilih maskapai tersebut sebagai alat transportasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada pelanggan transportasi dan wisatawan Rangkaian Training untuk Pengembangan Kepribadian yang dilakukan oleh GITC (Garuda Indonesia Training Center) Antara lain :

1. Survival Training adalah : Serangkaian pelatihan yang bertujuan untuk mempertahankan diri dari keadaan yang buruk. Survival berasal dari kata survive yang berarti mampu mempertahankan diri dari keadaan tertentu. Dalam hal ini mampu mempertahankan diri dari keadaan yang buruk dan kritis. Survival adalah keadaan dimana diperlukan perjuangan untuk bertahan hidup. Survival merupakan kehidupan dengan waktu mendesak untuk melakukan improvisasi yang memungkinkan. Kuncinya adalah menggunakan otak untuk improvisasi. Dalam keadaan survival diperlukan pengetahuan terhadap kondisi dan kebutuhan tubuh, bukan mutlak mengerti secara fisik tetapi memahami reaksi atau dampak akibat pengaruh lingkungan. menggunakan pengetahuan dalam usaha mengatur diri saat keadaan darurat adalah kunci dari survival. Pengaturan disini adalah memelihara ketrampilan dan kemampuan untuk mengontrol sumber daya didalam diri dan kemampuan memecahkan persoalan, bila pengaturan keliru, tidak hanya badan terganggu akan tetapi dapat langsung berdampak terhadap kemampuan untuk tetap hidup. Memahami jenis kebutuhan hidup yang menjadi prioritas sangat menguntungkan didalam situasi survival. Dalam kondisi survival tantangan yang sangat dominan adalah sikap mental atau psikologis untuk mencari kebutuhan tubuh dan untuk memperolehnya dibutuhkan gagasan-gagasan dengan dasar pertimbangan dari pengalaman atau pendidikan yang pernah diikutinya, pengalaman hidup dengan resiko tinggi dan aktivitas menantang terbukti dapat membuat orang belajar untuk berbuat yang lebih baik dan melakukan adaptasi efektif.
2. Catwalk training adalah : Serangkaian training yang dilakukan yang merupakan pelajaran kepribadian. Pramugari merupakan ujung tombak yang mencerminkan citra sebuah maskapai penerbangan, maka mereka diajari cara berjalan yang elegan.
3. Table Manner training adalah : Training atau pelatihan agar pramugari dapat memahami etika dalam tata cara saat makan, juga mencakup mengenai penggunaan peralatan makan, dan etiket seseorang untuk melayani penumpang, menyajikan makanan juga cara membersihkan nya setelah selesai makan.

Kualifikasi pramugari garuda indonesia :

- Wanita
- Warga Negara Indonesia
- Berpenampilan dan Berkepribadian menarik
- Belum Menikah dan sehat jasmani rohani
- Usia minimum 18-27 tahun
- Tinggi minimal 160 cm, maksimum 172 cm dengan berat badan ideal dan proporsional
- Pendidikan min.SMA (diutamakan D3 keatas)
- Mampu berkomunikasi dengan baik dan berbahasa inggris baik tulisan maupun lisan

Berdasarkan uraian data diatas diketahui terdapat faktor tertentu seperti usia dan kualifikasi pendidikan yang dapat mempengaruhi kepribadian pramugari itu sendiri. Semakin tingginya pendidikan pramugari tersebut maka akan mempengaruhi perilakunya pula.

Kestabilan prestasi pramugari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk dalam meraih predikat Best Cabin Crew 5 consecutive years tidak jauh dari hasil evaluasi terus menerus yang dilakukan oleh Garuda Indonesia Training Center yang dilakukan secara periodik yaitu 3-6 bulan sekali meliputi :

1. Tes kesehatan (kestabilan BMI, penampilan, tes urine dll)
2. Tes Performa (Servings atau Penyajian, Catwalk dll)

V. PENUTUP

Dari hasil pembahasan tentang Model Pengembangan Kepribadian Pramugari Dalam Meningkatkan Pelayanan Profesional PT Garuda Indonesia Tbk (Persero), maka diambil kesimpulan bahwa kesuksesan suatu profesi diperlukan kerjasama tim dan bagian bagian penting yang terkait didalamnya. Termasuk bagaimana inovasi perusahaan agar terus dapat bersaing dengan maskapai berbintang lima lainnya di dunia. Dan penghargaan yang diraih oleh pramugari Garuda Indonesia sebagai Best Cabin Crew 2014-2018 5 consecutive years adalah prestasi bagi dunia penerbangan indonesia. Karena penghargaan tersebut didapat dari skytrax perusahaan [konsultan](#) asal [Britania Raya](#) yang melakukan riset mengenai [maskapai penerbangan](#). Perusahaan ini melakukan survei untuk menentukan maskapai, bandar udara, hiburan dalam pesawat, staff, dan elemen perjalanan udara terbaik lainnya. Selain survei ini, Skytrax juga memiliki forum maskapai penerbangan tempat penumpang pesawat dapat memberikan ulasan untuk dilihat oleh calon penumpang lain. Skytrax juga dikenal dengan Penghargaan Maspakai Dunia.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- AL-MASROORI, R. S. 2006b. Destination Competitiveness: Interrelationships between destination planning and development strategies and stakeholders' support in enhancing Oman's tourism industry. *Unpublished doctoral dissertation*. Griffith University, Australia.
- DWYER, L. & KIM, C. 2003. Destination competitiveness: determinants and indicators. *Current issues in tourism*, 6, 369-414.
- MURPHY, L., MOSCARDO, G. & BENCKENDORFF, P. 2007. Using brand personality to differentiate regional tourism destinations. *journal of Travel Research*, 46, 5-14.
- RITCHIE, J. R. B. & CROUCH, G. I. 2000. The competitive destination, a sustainable perspective. *Tourism Management*, 21, 1-7.
- TIMOTHY, D. J. 2011. *Cultural Heritage and Tourism: An Introduction*, Toronto, Channel View Publications.
- YOON, Y. & UYSAL, M. 2005b. An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26, 45-56.
- YUKSEL, A. 2007. Tourist shopping habitat: Effects on emotions, shopping value and behaviours. *Tourism Management*, 28, 58-69