BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1. Penjelasan Kegiatan Harian

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Garuda Indonesia Airline selama 41 hari dimulai dari tanggal 6 Juli 2011 hingga 16 Agustus 2011. Pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Garuda Indonesia Airline, penulis ditempatkan di bagian Bidang Informasi tepatnya pada Divisi Customer Service Affairs (CSA). Pada awal pertemuan dengan pembimbing kerja praktek Divisi CSA penulis di jelaskan dan diberi pengarahan tentang apa saja yang harus di taati dan dikerjakan selama mengikuti Praktek Kerja Lapangan.

Jenis kegiatan yang dilakukan pada saat Praktek Kerja Lapangan cukup banyak seperti, Mendata Customers Garuda yang telah mengisi *Suggestion form* atau Lembar angket dan saran yang terdapat disetiap penerbangan Garuda Indonesia untuk selanjutnya dibalas melalui surat atau email kepada masing customers tersebut, memilah-milah *Suggestion form* antara saran Customers yang ditulis dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, memilah-milah antara masukan, pujian, saran, kritik, ataupun keluhan Customer sesuai dengan klasifikasi yang sudah ditentukan, membuat surat balasan kepada masing-masing Customers baik berupa E-Mail ataupun Surat yang dikirimkan melalui Pos. Adapun daftar kegiatan yang

penulis lakukan setiap hari selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Divisi CSA Garuda Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jadwal Kegiatan

No	Hari / Tanggal	Kegiatan	Keterangan	
			Rutin	Insidental
1	1 Juli 2011	– Menyerahkan *Curiculum Vitae* (CV) , mengambil surat pengantar PKL untuk dilanjutkan ke Divisi Personalia dan membuat *ID Card* PKL di *Garuda Indonesia Training Center* (GITC) Duri Kosambi		√
2	6 Juli 2011	– Mengambil surat pengantar dari Divisi Personalia untuk selanjutnya diteruskan ke Divisi *Customer Service Affairs* – Pengarahan oleh Senior Manager Divisi *Costumer Service Affaairs* dimana dibahas jobdes secara umum dan tata tertib. – Perkenalan serta Pengarahan oleh Manager		√ √

		Divisi *Costumer Service Affairs* dimana dijelaskan mengenai jobdes secara umum dan tata tertib kantor divisi CSA		√
3	7 Juli 2011	– Memilah-milah *Suggestion form* yang akan di data antara angket berbahasa Indonesia atau bahasa Inggris berdasarkan isi tulisan dari customer itu sendiri – *Personal Data entry Suggestion form*	√ √	
4	8 Juli 2011	– *Personal Data entry Suggestion form*	√	
5	9 Juli 2011	LIBUR		
6	10 Juli 2011	LIBUR		
7	11 Juli 2011	– *Personal Data entry Suggestion form* – Membuat contoh surat generik berbahasa Inggris	√	
8	12 Juli 2011	– *Personal Data entry Suggestion form* – Membuat contoh surat generik berbahasa Indonesia	√	√
9	13 Juli 2011	– *Personal Data entry Suggestion form*	√	
10	14 Juli 2011	– *Personal Data entry Suggestion form*	√	

		– Merevisi *comment E-mail* berbahasa Inggris		√
11	15 Juli 2011	– *Personal Data entry Suggestion form* – Mengirimkan surat elektronik (*E-Mail*) berupa balasan komentar yang telah di buat dan direvisi oleh pembimbing – Pulang lebih awal, dikarenakan para pegawai khususnya Unit *Costumer Service* akan mengadakan *Outing* (Gathering Unit) di Puncak tanggal 15-17 Juli 2011	√	√
12	16 Juli 2011	LIBUR		
13	17 Juli 2011	LIBUR		
14	18 Juli 2011	– Memilah-milah *Suggestion form*, dipisahkan antara komentar yang berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris – *Personal Data entry Suggestion form*	√ √	
15	19 Juli 2011	– Memilah-milah *Suggestion form*, dipisahkan antara komentar yang berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris – *Personal Data entry Suggestion form*	√ √	
16	20 Juli 2011	– Membaca satu per satu dan		

		mengklasifikasikan *Suggestion form* yang telah di data sesuai dengan komentar yang diberikan	√	
17	21 Juli 2011	– Merevisi hasil klasifikasi data bersama pembimbing – Membuat surat generik berbahasa Indonesia – Mengirimkan surat generik berbahasa Indonesia menggunakan E-mail	√ √	√
18	22 Juli 2011	– Membuat surat generik berbahasa Indonesia – *Personal Data Entry Suggestion form*	√ √	
19	23 Juli 2011	LIBUR		
20	24 Juli 2011	LIBUR		
21	25 Juli 2011	IJIN : keperluan keluarga di Bandung		
22	26 Juli 2011	IJIN : menjadi salah satu peserta partisipan sidang skripsi di UNIKOM		
23	27 Juli 2011	– Membuat surat generik berbahasa Indonesia – Memilah-milah *Suggestion form*, dipisahkan antara komentar yang berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris	√ √	

		– *Personal Data entry Suggestion form* untuk balasan surat generik Indonesia dan generik Inggris	√	
24	28 Juli 2011	IJIN : Sakit		
25	29 Juli 2011	– Membuat surat generik berbahasa Indonesia yang selanjutnya dikirimkan melalui POS – *Personal Data entry Suggestion form* untuk *generic Indonesia letter*	√ √	
26	30 Juli 2011	LIBUR		
27	31 Juli 2011	LIBUR		
28	1 Agustus 2011	– Membuat surat generik berbahasa Indonesia yang selanjutnya dikirimkan melalui POS – *Personal Data entry Suggestion form* untuk email generic berbahasa Indonesia	√ √	
29	2 Agustus 2011	– *Personal Data entry Suggestion form* untuk surat generic berbahasa Indonesia	√	
30	3 Agustus 2011	– Mengirimkan *Generic English Email* – Membuat draft surat *generic english letter*	√	√
31	4 Augustus	– Membuat *Generic English Letter*	√	

	2011	– Mencari dan meminta data untuk melengkapi laporan PKL		√
32	5 Agustus 2011	– Membuat *generic english letter* – Meminta dan mencari data untuk melengkapi laporan PKL	√	√

2.2. Deskripsi Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Contohnya

Selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan penulis melakukan berbagai kegiatan yang dibagi menjadi kegiatan rutin dan kegiatan isidental, diantaranya :

2.2.1. Kegiatan Rutin

Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Garuda Indonesia, penulis ditempatkan di unit Corporate Affairs. Unit ini termasuk kedalam unit pelayanan Garuda Indonesia yang khusus menanggapi segala masukan para pelanggan Garuda Indonesia, baik itu kritik, saran, pujian, pertanyaan, complain dan lain sebagainya yang diberikan para pelanggan melalui *Suggestion form* yang tersedia di GARUDA : ***The Magazine Of Garuda Indonesia*** yang biasanya tersedia disetiap kursi di dalam pesawat ataupun masukan yang dikirimkan melalui email ke : customer@garuda-indonesia.com. Adapun pekerjan rutin yang dilakukan penulis di Unit Coorporate Affairs :

1) Memilah-milah *Suggestion form*

Suggestion form adalah formulir yang disediakan di dalam Majalah Garuda yang terdapat di setiap kursi pada stiap penerbangan. *Suggestion form* ditujukan untuk para pelanggan yang ingin menyampaikan pendapatnya mengenai perjalanan mereka menggunakan pesawat Garuda Indonesia. Garuda Indonesia merupakan perusahaan penerbangan terbesar di Indonesia, dimana para penumpangnya tidak hanya orang Indonesia (domestik) namun juga turis mancanegara. Maka dari itu semua Suggestion baik dari penerbangan domestik maupun Internasional akan dikumpulkan menjadi satu untuk selanjutnya dipilah-pilah berdasarkan kewarganegaraan yang diisikan pada personal data *suggestion form* atau dipilah dari bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan atau komentar pada *suggestion form* untuk selanjutnya dipisahkan mana yang menggunakan bahasa Indonesia atau kewarganegaraan Indonesia dan mana yang menggunakan bahasa asing atau berkewarganegaraan asing. *Suggestion form* yang tidak memiliki personal data ataupun *suggestion form* yang terisi oleh bahasa asing yang tidak dimengerti pegawai maka akan dipisahkan menjadi surat data MS (*Missed*) dimana data tidak lengkap, contohnya jika *suggestion form* tersebut diisi oleh orang berkebangsaan Korea dan menggunakan bahasa Korea, ataupun penumpang yang memberikan komen namun tidak memberikan personal data berupa biodata sehingga pihak Garuda Indonesia tidak memiliki data alamat untuk mengirimkan tanggapan surat yang seharusnya diberikan. *Suggestion*

form dipilah ke dalam beberapa kategori untuk selanjutnya di data dan dibuatkan surat balasannya kepada masing-masing penumpang yang telah mengisi *suggestion form*. Kategori tersebut, yaitu :

- *Comment Letter*, klasifikasi surat berdasarkan permasalahan, contoh : masukan tentang makanan, ketepatan waktu berangkat, bagasi, cabin crew, entertainment dalam pesawat, imigrasi on board, member Garuda dan lain-lain.
- MS, *missed suggestion form*
- *Generic Letter* Indonesia, *suggestion form* yang diisi oleh penumpang berkebangsaan Indonesia atau menggunakan bahasa Indonesia dan berisikan hal-hal yang umum.
- *Generic Letter English*, *suggestion form* yang diisi oleh penumpang berkebangsaan asing atau menggunakan bahasa Inggris dan berisikan hal-hal yang umum.

➢ *Suggestion form*

SUGGESTION FORM

Personal Data

Name / Nama	: Mr./Mrs./Miss		
Address / Alamat	:		
Tel. Home / Telp. Rumah	:	**Office Phone** / Telp. Kantor	:
Tel. Cellular / Telp. Seluler	:	**E-mail Address** / Alamat E-mail	:
GFF Membership Number / Nomor Keanggotaan GFF	:		
Nationality / Kebangsaan	:	**Profession** / Profesi	:
Flight No. / No. Penerbangan	: GA	**From** / Dari :	**To** / Ke : **Seat No.** / No. Kursi :
Date / Tanggal	:		
Class / Kelas	: ○ Business / Bisnis	○ Economy / Ekonomi	
Age / Umur	: ○ Under / di bawah 20 ○ Above 59 / di atas 59	○ 20 – 29 ○ 30 – 39	○ 40 – 49 ○ 50 – 59
Purpose of Flight / Tujuan Penerbangan	: ○ Business ○ Vacation / Holiday	○ Personal Purpose ○ Conference / Seminar	○ Business & Leisure
For Company Use Only		Receive Date	

No Stamp Required
*Dikirim Tanpa Perangko**

By Mail
Melalui Pos

Ijin No. 25/Kirbal/TNG/WILPOS-IV/2009

PT. Garuda Indonesia (Persero)
Customer Relations Management
C/O : PT. Pos Indonesia (Persero)
Kepala Kantor Pos Tangerang
Jl. Daan Mogot No. 11
Tangerang 15000

*Applicable only within the Indonesian territory
**Hanya berlaku untuk wilayah Indonesia*

We Value Your Feedback

Garuda Indonesia

To : JKTCSGA

Please hand this form over to the Flight Attendant or simply mail it
Mohon diserahkan kepada Awak Kabin atau dikirimkan melalui pos tanpa perangko

We appreciate the time you take to complete this questionnaire and share your opinion regarding our service. Your comments are invaluable contribution to efforts in providing our customers with better quality service, and will be duly followed.
Kami sangat menghargai waktu yang telah disediakan untuk menyampaikan pendapat berkenaan dengan perjalanan bersama Garuda Indonesia. Pendapat yang telah disampaikan merupakan hal penting bagi kami sebagai bagian dari tanggung jawab menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas.

garuda-indonesia.com
0 804 1 807 807
or 62 21 2351-9999

website : www.garuda-indonesia.com Email : customer@garuda-indonesia.com

Dear Garuda Indonesia Customers,
Thank you for flying Garuda Indonesia. In order to provide you with the best traveling experience, please kindly write down your comments and hand it over to the Flight Attendant or simply mail them.

Bapak/Ibu yang terhormat,
Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Bapak/Ibu untuk terbang bersama Garuda Indonesia. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan, mohon dapat menuliskan pendapat dan komentar Bapak/Ibu pada kolom dibawah ini. Selanjutnya, diserahkan kepada Awak Kabin atau dikirimkan melalui pos tanpa perangko.

CGK / 735 / VII / 11

Please rate GA's service concerning your perceived as well as your personal importance according to the following criteria. *Berilah nilai terhadap pelayanan GA sesuai yang dirasakan dan tingkat keperitingannya menurut Anda*	Perceived / *Dirasakan* Exceeded *Istimewa* — Not me at all *Sangat buruk*				Importance / *Kepentingan* Importance *Penting* — Not Importance *Tidak Penting*				Remark / Keterangan
	4	3	2	1	4	3	2	1	
1. Call Center Service *Layanan Call Center*	✓				✓				
2. Ticketing Service at Sales Office & Airport *Layanan Tiketing di Kantor Penjualan & Bandara*	✓				✓				
3. Check-in Waiting Time *Waktu Tunggu Check-in*	✓				✓				
4. Check-in Staff Attitude *Sikap Staff Check-in*	✓				✓				
5. On Time Performance *Ketepatan Jadwal Penerbangan*	✓				✓				
6. Cabin Crew Attitude / Friendliness *Sikap / Keramahan Awak Kabin*	✓				✓				
7. Cabin Crew Grooming / Appearance *Penampilan Awak Kabin*	✓				✓				
8. Meals & Beverages (quality & quantity) *Makanan dan Minuman (kualitas dan jumlah)*		✓			✓				
9. Seating Comfort *Kenyamanan Tempat Duduk*		✓			✓				
10. Cabin Appearance *Penampilan Interior Kabin*		✓				✓			
11. Lavatory Cleanliness *Kebersihan Toilet*		✓			✓				
12. In-flight Entertainment *Hiburan – Audio Video*		✓				✓			
13. Reading Materials *Bahan Bacaan*			✓				✓		
14. In-flight Sales *Penjualan Cinderamata di Pesawat*			✓					✓	
15. Speed of Baggage Delivery *Kecepatan Penerima Bagasi*		✓				✓			
16. Frequent Flyer Program *Program Frequent Flyer*		✓				✓			

Your comments / Komentar Anda

快適に過ごすことが出来ました。CAの方も皆感じ良く、気持ち良い時間でした。知識以外の数を増やして頂けると良かったと思。ありがとうございました。

FRS

Personal Data

Name / Nama	: Mr./Mrs./Miss Kumiko Komatsu		
Address / Alamat	: Minami-Yoshikata 2-23-1-302 Tottori-shi Tottori JAPAN		
Tel. Home / Telp. Rumah	:	Office Phone / Telp. Kantor	:
Tel. Cellular / Telp. Seluler	:	E-mail Address / Alamat E-mail	:
GFF Membership Number / Nomor Keanggotaan GFF	:		
Nationality / Kebangsaan	: JAPANESE	Profession / Profesi	:
Flight No. / No. Penerbangan	: GA 883	From / Dari : OSAKA	To / Ke : Denpasar Seat No. / No. Kursi : 22 F
Date / Tanggal	: Class / Kelas : ○ Business	○ Premium Economy	✓ Economy
Age / Umur	: ○ Under / di bawah 20	✓ 20 – 29 ○ 30 – 39	○ 40 – 49 ○ 50 – 59
	✓ Above 59 / di atas 59		
Purpose of Flight / Tujuan Penerbangan	: ○ Business ✓ Vacation / Holiday	○ Personal Purpose ○ Conference / Seminar	○ Business & Leisure

For Company Use Only — Ref. No. : JKTCSLGA/ 20 [illegible] — Unit in Action

2) Mengklasifikasikan *Suggestion form*

Suggestion form yang telah dipilah menjadi beberapa kategori tersebut, khususnya comment letter akan diklasifikasikan lebih detail dengan memilah kembali berdasarkan comment atau permasalahan yang diberikan oleh tiap-tiap orang. Begitupula dengan surat generik akan dipilah kembali berdasarkan personal data yang ada, dipisahkan antara *suggestion form* yang dapat dibalas melalui email atau yang harus dibalas melalui letter pos. klasifikasi tersebut antara lain :

- *Generic Letter Indonesia*
- *Generic Email Indonesia*
- *Generic Letter English*
- *Generic Email English*
- *Comment Letter/Email Pre-Post Journey* : komentar yang berhubungan dengan sebelum dan sesudah pemberangkatan, contoh : reservasi, tiket, member, *booking*, website, dan lain-lain .
- *Comment Letter/Email Pre-Post Flight* : komentar yang berhubungan dengan sebelum dan sesudah penerbangan, contoh : fasilitas *airport, boarding, check-in, delay, lounge, immigration on board,* jadwal penerbangan, bagasi,transit, dan lain-lain.
- *Comment Letter/Email In-Flight Service* : komentar yang berhubungan dengan kondisi di dalam pesawat atau pada saat penerbangan, contoh : fasilitas di dalam pesawat, pengumuman di

dalam pesawat, fasilitas cabin, *cabin crew*, *cabin uniform, food & beverage, entertainment, in-flight sales*, prosedur keselamatan dan lain-lain.

- *Overall Servis* : komentar yang berhubungan dengan keseluruhan servis Garuda Indonesia.

- Pengklasifikasian *comment letter*

	Service Area	Touch point	Detail Problem
1	Pre Journey	Reservation	Access To Call Centre Call Centre Service E-Booking Fully Booked Empty Seat On line booking Overbooking Rebooking Fee Reservation Status Schedule Change Status Reservation Unsyncronized System
		Ticketing	Access to Ticketing Office Calo Ticket Cancelation Fee Double Payment E-Ticket On line payment On line ticketing Refund Ticket Status Ticket Sub Classes Ticketing Counter Ticketing Process Ticketing Service at Sales Office & Airport
		Website	Access to Website Content of Website
2	Pre Flight	Airport Facilities	Comfort Ability Signing Toilet Waiting Lounge
		Boarding Management	Boarding Gate Boarding Process Boarding Staff
		Check In	Baggage Allowance Baggage Labeling Block Seat Preference

			Check in Counter
			Check in Process
			Check in Staff Attitude, Skill & Professionalism
			Check in Waiting Time
			Double seat
			Down Grade
			Excess Baggage
			Late Check In
			Mix flight
			Off load
			On Line Check In
			Overbooked
			Seat Allocation
			Seating location
			Self Check In
			Special Handling
			Special Request
			Stranded pax
			System Down
			Through Baggage
			Transit flight
			Up Grade
		Delay Management	Delay Management : Giving Information
			Service Recovery
		Executive Lounge	Access to Exc. Lounge
		kurang comfort	Comfort Ability
			Exc. Lounge Facilities
			Food & Beverage
		Immigration On Board	Immigration Process
			Immigration Staff
		Schedule	Cancel Flight
			Delay flight
			Divert flight / pengalihan
			Noop
			Punctuality / on time.
3	In Flight	Amenities	Blanket Cleanliness
		Perlengkapan tambahan	Children Toy
		toilet, selimut & toilet kit.	

Kalau Delay penumpangnya dikasarkin

jadwal delay

	Content of Amenities
	Doctor kit
	Door Prize
	Giveaway
	Towel
Announcement	Content of Announcement
	Doa bersama
Cabin Facilities	Cabin Luggage
	Lavatory : Amenities
	Lavatory : Cleanliness
	Lavatory : Number of Toilet
	PSU
	Reading Lamp
	Seat comfort
	Seat Comfort : Cover/Pattern
	Seat Comfort : Cushion/Contouring kantoh
	Seat Comfort : Footrest
	Seat Comfort : Headrest
	Seat Comfort : Legroom
	Seat Comfort : Seat Cleanliness
	Seat Comfort : Seat Configuration
	Seat Comfort : Seat Pitch / lucknya / ruang.
	Seat Comfort : Seat Recline
	Seat Comfort : Seat Width / lebar kursi lebar.
	Seat Comfort : Table
	Special Room
Cabin Performance	Cabin Ambience
	Cabin Cleanliness
	Cabin Temperature & Humidity
	Window Cleanliness
CC Performance	CC Skill
	Giving Information
FA Performance	Attractive FA
	Efficiency Service
	FA Attitude, Skill & Proffesionalism
	FA Grooming
	FA Uniform

kebersihan, dll. temperatur, dll.

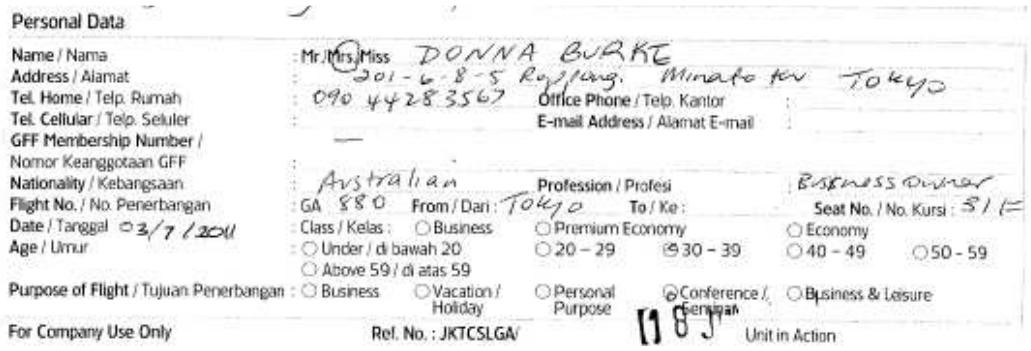
		Food & Beverage	Efficiency Service Food Higienity Food Quality & Taste Special Meal Not on Board Table Clothe Tableware & Cutlery Variety of Beverage Variety of Food Variety of Snack
		In-Flight Entertainment	Audio Video Consistency of IFE Program Content of IFE Program Quality of IFE Program Variety of In Flight Entertainment Variety of Music
		In-Flight Sales	Brochure Consistency of Good Consistency of IFS Program Price Quality of good Variety of Good
		Reading Material	Consistency of Reading Material Content of Reading Material Magazine Newspaper Quality of Reading Material Variety of Reading Material
		Safety Procedure	Giving Information Hand Luggage Policy Mobile Phone Policy Safety Procedure
4	Post Flight	Baggage Handling	Baggage Delivery Baggage Left Behind Damaged Baggage Left Baggage Lost Baggage Pilfered Baggage

		Transfer Desk	Disembark process Transit Pax
5	Post Journey	GFF	Administration Claim Mileage GFF Privilege GFF Program Membership Redemption Ticket
6	Overall Service	Overall Service Along Journey	Service Along Journey
7	Product	Aircraft Assignment	Dedicated Aircraft New Aircraft
		Aircraft Maintenance	Maintenance
		Network Design	Existing Route New Route
		Pricing Policy	Market Price Promo Fare
		Promotion Program	Advertising Marketing Promo

3) *Personal Data entry Suggestion form*

Suggestion form yang tersebar di dalam Majalah Garuda selalu memiliki kolom personal data berupa biodata, biodata tersebut akan digunakan untuk kepentingan perusahaan, diantaranya untuk data base alamat pengiriman surat atau email yang berupa tanggapan saran dari masing-masing penumpang. Dalam hal ini penulis bertugas untuk menginput personal data yang ada di setiap *suggestion form* yang sudah dipilih berdasarkan klasifikasi di atas ke dalam excel woorksheet. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pendataan surat masuk dan keluar dari perusahaan, penomoran surat dan untuk pendataan mana *suggestion form* yang sudah dibalas melalui surat ataupun mana yang belum mendapatkan tanggapan surat.

- Personal Data



Personal Data

Name / Nama : Mr./Mrs./Miss DONNA BURKE
Address / Alamat : 201-6-8-5 Roppongi, Minato-ku Tokyo
Tel. Home / Telp. Rumah : 090 4428 3567 Office Phone / Telp. Kantor :
Tel. Cellular / Telp. Seluler : E-mail Address / Alamat E-mail :
GFF Membership Number / Nomor Keanggotaan GFF : —
Nationality / Kebangsaan : Australian Profession / Profesi : Business Owner
Flight No. / No. Penerbangan : GA 880 From / Dari : Tokyo To / Ke : Seat No. / No. Kursi : 51E
Date / Tanggal : 3/7/2011
Age / Umur : ○ Under / di bawah 20 ○ 20 – 29 ◉ 30 – 39 ○ 40 – 49 ○ 50 - 59 ○ Above 59 / di atas 59
Class / Kelas : ○ Business ○ Premium Economy ○ Economy
Purpose of Flight / Tujuan Penerbangan : ○ Business ○ Vacation / Holiday ○ Personal Purpose ◉ Conference / Seminar ○ Business & Leisure
For Company Use Only Ref. No. : JKTCSLGA/ 1165 Unit in Action

SUGGESTION FORM

Personal Data

Name / Nama	Mr. Adhicipta A. Herwindha		
Address / Alamat	Jl. Utama Hijau Utara / GIII # 11 Billy & Moon, Pondok Ulama, Jakarta Timur 13450		
Tel. Home / Telp. Rumah	021 - 8642877	Office Phone / Telp. Kantor	021 - 6385 2358
Tel. Cellular / Telp. Seluler	0818 944180	E-mail Address / Alamat E-mail	gratius.adhi@gmail.com
GFF Membership Number / Nomor Keanggotaan GFF	-		
Nationality / Kebangsaan	Indonesian	Profession / Profesi	Advokat
Flight No. / No. Penerbangan	GA 525 From / Dari : BPN	To / Ke : CGK	Seat No. / No. Kursi : 16B
Date / Tanggal	21 July 2011		
Class / Kelas	○ Business / Bisnis	✓ Economy / Ekonomi	
Age / Umur	○ Under / di bawah 20	○ 20 - 29 ○ 30 - 39 ○ 40 - 49 ○ 50 - 59	
	○ Above 59 / di atas 59		
Purpose of Flight / Tujuan Penerbangan	✓ Business ○ Vacation / Holiday	○ Personal Purpose ○ Conference / Seminar	○ Business & Leisure
For Company Use Only		Receive Date	

No Stamp Required
*Dikirim Tanpa Perangko**

PT. Garuda Indonesia (Persero)
Customer Relations Management
C/O : PT. Pos Indonesia (Persero)
Kepala Kantor Pos Tangerang
Jl. Daan Mogot No. 11
Tangerang 15000

By Mail
Melalui Pos

Ijin No
25/Kirbal/TNG/WILPOS-IV/2009

*Applicable only within the Indonesian territory
*Hanya berlaku untuk wilayah Indonesia

We Value Your Feedback

Garuda Indonesia

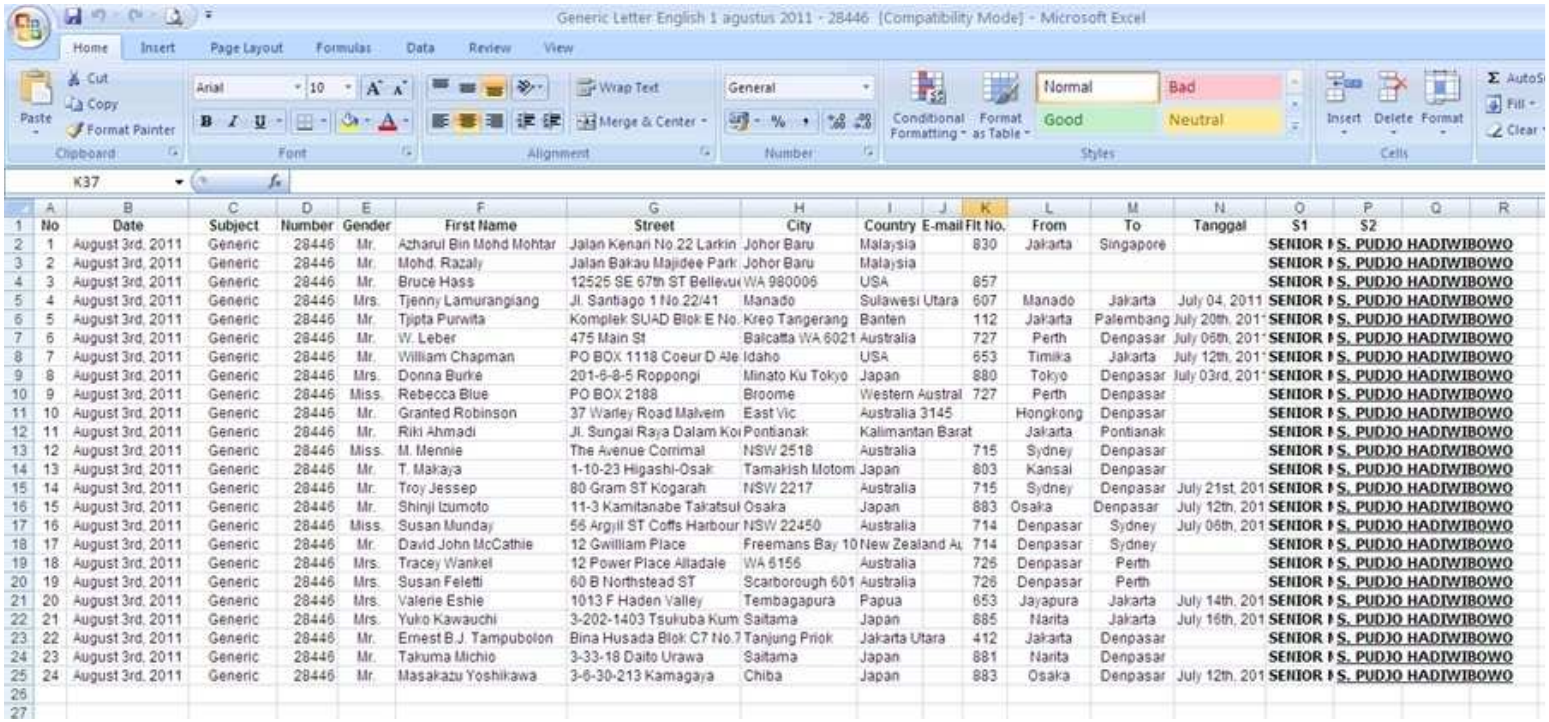
To : JKTCSGA

Please hand this form over to the Flight Attendant or simply mail it
Mohon diserahkan kepada Awak Kabin atau dikirimkan melalui pos tanpa perangko

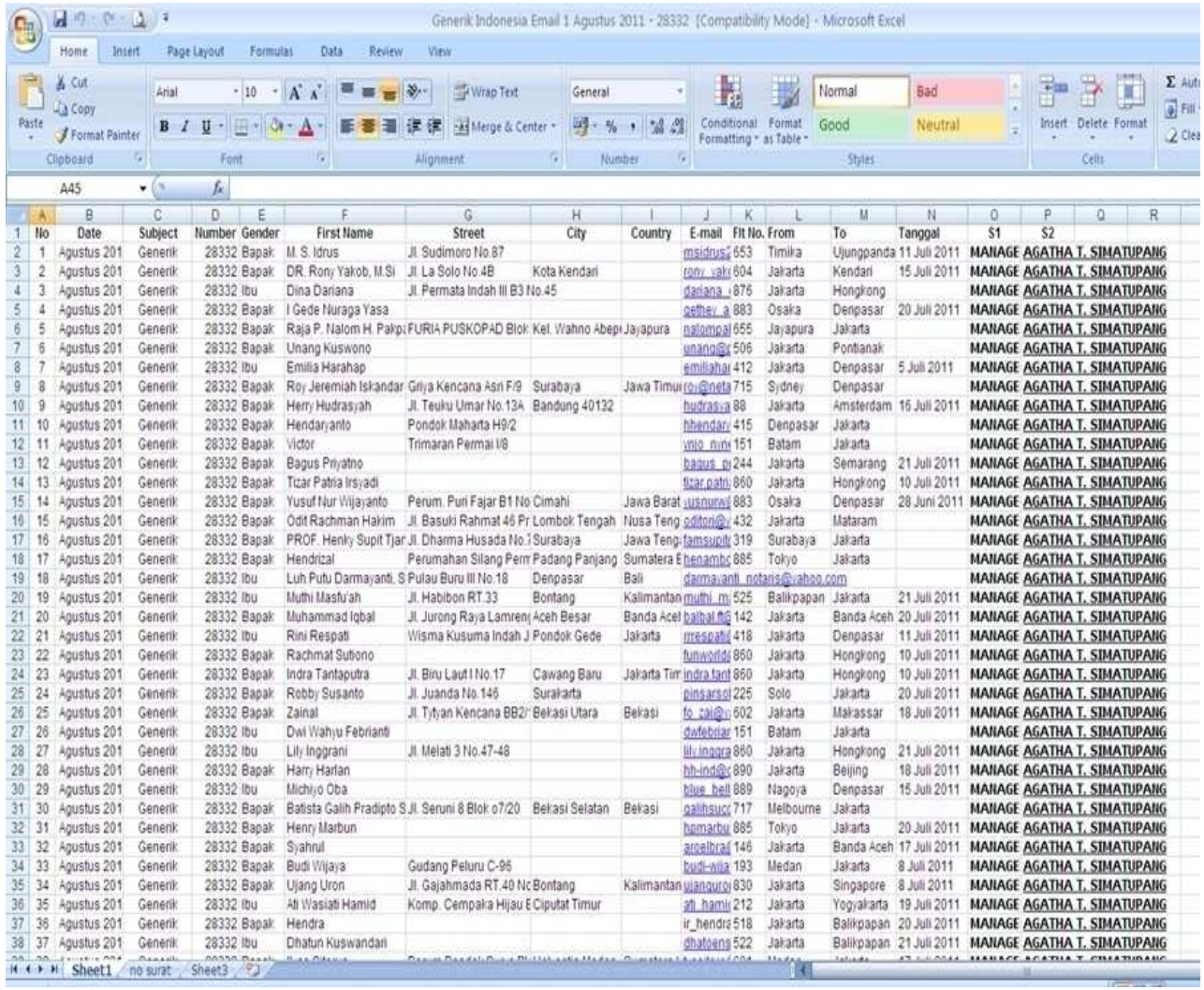
We appreciate the time you take to complete this questionnaire and share your opinion regarding our service. Your comments are invaluable contribution to efforts in providing our customers with better quality service, and will be duly followed.
Kami sangat menghargai waktu yang telah disediakan untuk menyampaikan pendapat berkenaan dengan perjalanan bersama Garuda Indonesia. Pendapat yang telah disampaikan merupakan hal penting bagi kami sebagai bagian dari tanggung jawab menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas.

- Contoh *Data Entry*





	No	Date	Subject	Number	Gender	First Name	Street	City	Country	E-mail	Flt No.	From	To	Tanggal	S1	S2
1	1	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Azharul Bin Mohd Mohtar	Jalan Kenari No.22 Larkin	Johor Baru	Malaysia		830	Jakarta	Singapore		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
2	2	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Mohd. Razaly	Jalan Bakau Majidee Park	Johor Baru	Malaysia						SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
3	3	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Bruce Hass	12525 SE 67th ST Bellevue	WA 980006	USA		857				SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
4	4	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mrs.	Tjenny Lamurangiang	Jl. Santiago 1 No.22/41	Manado	Sulawesi Utara		607	Manado	Jakarta	July 04, 2011	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
5	5	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Tjipta Purwita	Komplek SUAD Blok E No.	Kreo Tangerang	Banten		112	Jakarta	Palembang	July 20th, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
6	6	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	W. Leber	475 Main St	Balcatta WA 6021	Australia		727	Perth	Denpasar	July 06th, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
7	7	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	William Chapman	PO BOX 1118 Coeur D Ale	Idaho	USA		653	Timika	Jakarta	July 12th, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
8	8	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mrs.	Donna Burke	201-6-8-5 Roppongi	Minato Ku Tokyo	Japan		880	Tokyo	Denpasar	July 03rd, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
9	9	August 3rd, 2011	Generic	28446	Miss.	Rebecca Blue	PO BOX 2188	Broome	Western Austral		727	Perth	Denpasar		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
10	10	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Granted Robinson	37 Warley Road Malvern	East Vic	Australia 3145			Hongkong	Denpasar		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
11	11	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Riki Ahmadi	Jl. Sungai Raya Dalam Ko	Pontianak	Kalimantan Barat			Jakarta	Pontianak		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
12	12	August 3rd, 2011	Generic	28446	Miss.	M. Mennie	The Avenue Corrimal	NSW 2518	Australia		715	Sydney	Denpasar		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
13	13	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	T. Makaya	1-10-23 Higashi-Osak	Tamakish Motom	Japan		803	Kansai	Denpasar		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
14	14	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Troy Jessep	80 Gram ST Kogarah	NSW 2217	Australia		715	Sydney	Denpasar	July 21st, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
15	15	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Shinji Izumoto	11-3 Kamitanabe Takatsul	Osaka	Japan		883	Osaka	Denpasar	July 12th, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
16	16	August 3rd, 2011	Generic	28446	Miss.	Susan Munday	56 Argyll ST Coffs Harbour	NSW 22450	Australia		714	Denpasar	Sydney	July 06th, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
17	17	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	David John McCathie	12 Gwilliam Place	Freemans Bay 10	New Zealand Au		714	Denpasar	Sydney		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
18	18	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mrs.	Tracey Wankel	12 Power Place Alladale	WA 6156	Australia		726	Denpasar	Perth		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
19	19	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mrs.	Susan Feletti	60 B Northstead ST	Scarborough 601	Australia		726	Denpasar	Perth		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
20	20	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mrs.	Valerie Eshie	1013 F Haden Valley	Tembagapura	Papua		653	Jayapura	Jakarta	July 14th, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
21	21	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mrs.	Yuko Kawauchi	3-202-1403 Tsukuba Kum	Saitama	Japan		885	Narita	Jakarta	July 16th, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
22	22	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Ernest B.J. Tampubolon	Bina Husada Blok C7 No.7	Tanjung Priok	Jakarta Utara		412	Jakarta	Denpasar		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
23	23	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Takuma Michio	3-33-18 Daito Urawa	Saitama	Japan		881	Narita	Denpasar		SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO
24	24	August 3rd, 2011	Generic	28446	Mr.	Masakazu Yoshikawa	3-6-30-213 Kamagaya	Chiba	Japan		883	Osaka	Denpasar	July 12th, 201	SENIOR I	S. PUDJO HADIWIBOWO



No	Date	Subject	Number	Gender	First Name	Street	City	Country	E-mail	Flt No.	From	To	Tanggal	S1	S2
1	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	M. S. Idrus	Jl. Sudirmoro No.87			msidrus2	653	Timika	Ujungpanda	11 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
2	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	DR. Rony Yakob, M.Si	Jl. La Solo No.4B	Kota Kendari		rony_yak	604	Jakarta	Kendari	15 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
3	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Dina Dariana	Jl. Permata Indah III B3	No.45		dariana_	876	Jakarta	Hongkong		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
4	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	I Gede Nuraga Yasa				gethey_a	883	Osaka	Denpasar	20 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
5	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Raja P. Nalom H. Pakp	FURIA PUSKOPAD Blok	Kel. Wahno Abepi	Jayapura	nalompal	655	Jayapura	Jakarta		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
6	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Unang Kuswono				unang@c	506	Jakarta	Pontianak		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
7	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Emilia Harahap				emiliahar	412	Jakarta	Denpasar	5 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
8	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Roy Jeremiah Iskandar	Griya Kencana Asri F/9	Surabaya	Jawa Timur	roy@neta	715	Sydney	Denpasar		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
9	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Herry Hudrasyah	Jl. Teuku Umar No.13A	Bandung 40132		hudrasya	88	Jakarta	Amsterdam	16 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
10	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Hendaryanto	Pondok Maharta H9/2			hhendary	415	Denpasar	Jakarta		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
11	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Victor	Trimaran Permai I/8			vnjo_nvn	151	Batam	Jakarta		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
12	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Bagus Priyatno				bagus_pr	244	Jakarta	Semarang	21 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
13	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Tizar Patria Irsyadi				tizar.patri	860	Jakarta	Hongkong	10 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
14	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Yusuf Nur Wijayanto	Perum. Puri Fajar B1 No	Cimahi	Jawa Barat	yusnurwi	883	Osaka	Denpasar	28 Juni 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
15	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Odit Rachman Hakim	Jl. Basuki Rahmat 46 Pr	Lombok Tengah	Nusa Teng	oditori@	432	Jakarta	Mataram		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
16	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	PROF. Henky Supit Tjar	Jl. Dharma Husada No.7	Surabaya	Jawa Teng	famsupit	319	Surabaya	Jakarta		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
17	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Hendrical	Perumahan Silang Perm	Padang Panjang	Sumatera B	henambc	885	Tokyo	Jakarta		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
18	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Luh Putu Darmayanti, S	Pulau Buru III No.18	Denpasar	Bali	darmayanti_notaris@yahoo.com					MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
19	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Muthi Masfu'ah	Jl. Habibon RT.33	Bontang	Kalimantan	muthi_m	525	Balikpapan	Jakarta	21 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
20	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Muhammad Iqbal	Jl. Jurong Raya Lamren	Aceh Besar	Banda Aceh	balbal.ftf@	142	Jakarta	Banda Aceh	20 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
21	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Rini Respati	Wisma Kusuma Indah J	Pondok Gede	Jakarta	rrespati	418	Jakarta	Denpasar	11 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
22	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Rachmat Sutiono				funworlds	860	Jakarta	Hongkong	10 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
23	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Indra Tantaputra	Jl. Biru Laut I No.17	Cawang Baru	Jakarta Tim	indra.tant	860	Jakarta	Hongkong	10 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
24	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Robby Susanto	Jl. Juanda No.146	Surakarta		pinsansol	225	Solo	Jakarta	20 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
25	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Zainal	Jl. Tytyan Kencana BB2/	Bekasi Utara	Bekasi	fo_zai@y	602	Jakarta	Makassar	18 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
26	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Dwi Wahyu Febrianti				dwfebrian	151	Batam	Jakarta		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
27	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Lily Inggrani	Jl. Melati 3 No.47-48			lily.inggra	860	Jakarta	Hongkong	21 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
28	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Harry Harlan				hh-ind@c	890	Jakarta	Beijing	18 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
29	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Michiyo Oba				blue_bell	889	Nagoya	Denpasar	15 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
30	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Batista Galih Pradipto S	Jl. Seruni 8 Blok o7/20	Bekasi Selatan	Bekasi	galihsucc	717	Melbourne	Jakarta		MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
31	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Henry Maribun				hpmaribu	885	Tokyo	Jakarta	20 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
32	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Syahrul				arcelbrai	146	Jakarta	Banda Aceh	17 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
33	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Budi Wijaya	Gudang Peluru C-96			budi-wija	193	Medan	Jakarta	8 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
34	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Ujang Uron	Jl. Gajahmada RT.40 Nc	Bontang	Kalimantan	ujangutor	630	Jakarta	Singapore	8 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
35	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Ati Wasiati Hamid	Komp. Cempaka Hijau E	Ciputat Timur		ati_hamid	212	Jakarta	Yogyakarta	19 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
36	Agustus 201	Generik	28332	Bapak	Hendra				ir_hendra	518	Jakarta	Balikpapan	20 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG
37	Agustus 201	Generik	28332	Ibu	Dhatun Kuswandari				dhatoens	522	Jakarta	Balikpapan	21 Juli 2011	MANAGE	AGATHA T. SIMATUPANG

4) Membuat dan mengirimkan surat/email generik berbahasa Indonesia dan Inggris.

   Pada saat PKL penulis diberi kesempatan untuk ikut membuat tanggapan berupa surat umum (generic), dimana penulis menanggapi *suggestion form* penumpang garuda yang memberikan komentar umum, biasanya berupa pujian, salam, atau penumpang yang hanya sekedar mengisi personal data tanpa memberikan komentar apapun. Surat ini dibuat satu satu kopian, namun akan dikirimkan ke beberapa customer Garuda. Surat yang dibuat oleh penulis berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris, surat ini akan diperbanyak dan dikirimkan melalui alamat email ataupun alamat rumah yang tertera pada personal data *suggestion form*.

- Contoh Letter

[redacted]

Dear Garuda Indonesia Customers,
Thank you for flying Garuda Indonesia. In order to provide you with the best traveling experience, please kindly write down your comments and hand it over to the Flight Attendant or simply mail them.

Bapak/Ibu yang terhormat,
Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Bapak/Ibu untuk terbang bersama Garuda Indonesia. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan, mohon dapat menuliskan pendapat dan komentar Bapak/Ibu pada kolom dibawah ini. Selanjutnya, diserahkan kepada Awak Kabin atau dikirimkan melalui pos tanpa perangko.

CGK 1834 JOL 11

Please rate GA's service concerning your perceived as well as your personal importance according to the following criteria.

Berilah nilai terhadap pelayanan GA sesuai yang dirasakan dan tingkat kepentingannya menurut Anda.

	Perceived / *Dirasakan*				Importance / *Kepentingan*				Remark / Keterangan
	Exceeded / *Istimewa*			Not me at all / *Sangat buruk*	Importance / *Penting*			Not Importance / *Tidak Penting*	
	4	3	2	1	4	3	2	1	
1. Call Center Service / *Layanan Call Center*	○	○	●	○	○	●	○	○	
2. Ticketing Service at Sales Office & Airport / *Layanan Tiketing di Kantor Penjualan & Bandara*	○	○	○	●	○	○	●	○	22 JUL 2011
3. Check-in Waiting Time / *Waktu Tunggu Check-in*	●	○	○	○	●	○	○	○	
4. Check-in Staff Attitude / *Sikap Staff Check-in*	●	○	○	○	●	○	○	○	
5. On Time Performance / *Ketepatan Jadwal Penerbangan*	●	○	○	○	●	○	○	○	
6. Cabin Crew Attitude / Friendliness / *Sikap / Keramahan Awak Kabin*	●	○	○	○	●	○	○	○	
7. Cabin Crew Grooming / Appearance / *Penampilan Awak Kabin*	●	○	○	○	●	○	○	○	
8. Meals & Beverages (quality & quantity) / *Makanan dan Minuman (kualitas dan jumlah)*	●	○	○	○	●	○	○	○	
9. Seating Comfort / *Kenyamanan Tempat Duduk*	●	○	○	○	●	○	○	○	
10. Cabin Appearance / *Penampilan Interior Kabin*	●	○	○	○	●	○	○	○	
11. Lavatory Cleanliness / *Kebersihan Toilet*	●	○	○	○	●	○	○	○	
12. In-flight Entertainment / *Hiburan – Audio Video*	●	○	○	○	●	○	○	○	
13. Reading Materials / *Bahan Bacaan*	○	●	○	○	●	○	○	○	
14. In-flight Sales / *Penjualan Cinderamata di Pesawat*	○	●	○	○	○	○	●	○	
15. Speed of Baggage Delivery / *Kecepatan Menerima Bagasi*	●	○	○	○	●	○	○	○	
16. Frequent Flyer Program / *Program Frequent Flyer*	○	○	○	●	○	●	○	○	

Your comments / Komentar Anda
I always fly Garuda because of the friendly staff and good service.
Thank you

Personal Data

Name / Nama : ~~Mr./Mrs./~~Miss Susan Munday
Address / Alamat : 56 Argyll Street Coffs Harbour 2450 NSW
Tel. Home / Telp. Rumah : 026652 6585 Office Phone / Telp. Kantor :
Tel. Cellular / Telp. Seluler : E-mail Address / Alamat E-mail :
GFF Membership Number / Nomor Keanggotaan GFF :
Nationality / Kebangsaan : Australian Profession / Profesi : Childcar
Flight No. / No. Penerbangan : GA 714 From / Dari : Indonesia To / Ke : Sydney Seat No. / No. Kursi : 28A
Class / Kelas : ○ Business ○ Premium Economy ● Economy
Date / Tanggal : 6/7/11
Age / Umur : ○ Under / di bawah 20 ○ 20 – 29 ○ 30 – 39 ○ 40 – 49 ○ 50 – 59 ○ Above 59 / di atas 59
Purpose of Flight / Tujuan Penerbangan : ○ Business ● Vacation / Holiday ○ Personal Purpose ○ Conference / Seminar ○ Business & Leisure

For Company Use Only Ref. No. : JKTCSLGA/ Unit in Action

Garuda Indonesia

To :
Miss. Susan Munday
56 Argyil ST Coffs Harbour
NSW 22450
Australia

Jakarta

Nomor Kami/Our Number

Perihal/Subject

PT. Garuda Indonesia (Persero)

Kantor Pusat/Registered Office
Gedung Garuda Indonesia
Jalan. Kebon Sirih no. 44
Jakarta 10110, Indonesia

Kantor Manajemen / Management Office
Gedung Manajemen Garuda Indonesia
Area Perkantoran Bandara International
Soekarno – Hatta. Cengkareng 19120
Indonesia
P.O. Box 1004 TNG BUSH

Phone : 62-21-55D1771
Telex : 43573 GI CGK IA
Cable : GARUDAIR

August 4th, 2011
Garuda/JKTCSA-28446/2011

Thank You

Dear Miss. Susan Munday,

Representing of Garuda Indonesia Management, we would like to thank you and greatly appreciate for your willingness by filling our *Suggestion Form* that available on our flights GA-714 from Denpasar to Sydney dated July 06th , 2011.

We realized that your feedback is an essential part of our service improvement. Customer's feedback has been received, either suggestion or expectation will be forwarded to related units as a valuable reference to maintain and improve the quality service continuously to reach customer expectations.

For easier correspondence, feedback also may be submitted by visiting our website www.garuda-indonesia.com.

Thank you for your attention and we look forward for your feedback on next flight with Garuda Indonesia.

Sincerely yours,

PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO)
SENIOR MANAGER CUSTOMER AFFAIRS

S. PUDJO HADIWIBOWO

Dear Garuda Indonesia Customers,
Thank you for flying Garuda Indonesia. In order to provide you with the best traveling experience, please kindly write down your comments and hand it over to the Flight Attendant or simply mail them.

Bapak/Ibu yang terhormat,
Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Bapak/Ibu untuk terbang bersama Garuda Indonesia. Sebagai upaya peningkatan kepuasaan pelanggan, mohon dapat menuliskan pendapat dan komentar Bapak/Ibu pada kolom dibawah ini. Selanjutnya, diserahkan kepada Awak Kabin atau dikirimkan melalui pos tanpa perangko.

CGK / 531 / 011 / F

Please rate GA's service concerning your perceived as well as your personal importance according to the following criteria. *Berilah nilai terhadap pelayanan GA sesuai yang dirasakan dan tingkat kepentingannya menurut Anda.*	Perceived / *Dirasakan* Exceeded *Istimewa* — Not me at all *Sangat buruk*				Importance / *Kepentingan* Importance *Penting* — Not Importance *Tidak Penting*				Remark / Keterangan
	4	3	2	1	4	3	2	1	
1. Call Center Service *Layanan Call Center*	○	○	○	●	○	○	○	●	
2. Ticketing Service at Sales Office & Airport *Layanan Tiketing di Kantor Penjualan & Bandara*	●	○	○	○	○	●	○	○	
3. Check-in Waiting Time *Waktu Tunggu Check-in*	○	●	○	○	●	○	○	○	
4. Check-in Staff Attitude *Sikap Staff Check-in*	○	●	○	○	●	○	○	○	
5. On Time Performance *Ketepatan Jadwal Penerbangan*	○	●	○	○	●	○	○	○	
6. Cabin Crew Attitude / Friendliness *Sikap / Keramahan Awak Kabin*	●	○	○	○	●	○	○	○	
7. Cabin Crew Grooming / Appearance *Penampilan Awak Kabin*	●	○	○	○	●	○	○	○	
8. Meals & Beverages (quality & quantity) *Makanan dan Minuman (kualitas dan jumlah)*	●	○	○	○	●	○	○	○	
9. Seating Comfort *Kenyamanan Tempat Duduk*	●	○	○	○	●	○	○	○	
10. Cabin Appearance *Penampilan Interior Kabin*	●	○	○	○	●	○	○	○	
11. Lavatory Cleanliness *Kebersihan Toilet*	○	●	○	○	●	○	○	○	
12. In-flight Entertainment *Hiburan – Audio Video*	●	○	○	○	●	○	○	○	
13. Reading Materials *Bahan Bacaan*	●	●	○	○	○	○	●	○	
14. In-flight Sales *Penjualan Cinderamata di Pesawat*	○	○	●	○	○	○	●	○	
15. Speed of Baggage Delivery *Kecepatan Menerima Bagasi*	○	○	○	○	●	○	○	○	
16. Frequent Flyer Program *Program Frequent Flyer*	○	○	○	○	○	○	●	○	

11 JUL 2011

Your comments / Komentar Anda
I was surprised by the comfort of economy
Very nice large screens, good movie selection
Lovely friendly staff, nice food + drinks

Personal Data

Name / Nama : Mr./Mrs./Miss DONNA BURKE
Address / Alamat : 201-6-8-5 Roppongi, Minato-ku Tokyo
Tel. Home / Telp. Rumah : 090 4428 3567 — Office Phone / Telp. Kantor :
Tel. Cellular / Telp. Seluler : — E-mail Address / Alamat E-mail :
GFF Membership Number / Nomor Keanggotaan GFF :
Nationality / Kebangsaan : Australian — Profession / Profesi : Business Owner
Flight No. / No. Penerbangan : GA 880 — From / Dari : Tokyo — To / Ke : — Seat No. / No. Kursi : 31F
Date / Tanggal : 03/7/2011 — Class / Kelas : ○ Business ○ Premium Economy ○ Economy
Age / Umur : ○ Under / di bawah 20 ○ 20 – 29 ● 30 – 39 ○ 40 – 49 ○ 50 – 59 ○ Above 59 / di atas 59
Purpose of Flight / Tujuan Penerbangan : ○ Business ○ Vacation / Holiday ○ Personal Purpose ● Conference / Seminar ○ Business & Leisure

For Company Use Only — Ref. No. : JKTCSLGA/ [illegible] 6 J — Unit in Action

Garuda Indonesia

To :
Mrs. Donna Burke
201-6-8-5 Roppongi
Minato Ku Tokyo
Japan

Jakarta
Nomor Kami/Our Number
Perihal/Subject

August 4th, 2011
Garuda/JKTCSA-28446/2011

Thank You

PT. Garuda Indonesia (Persero)

Kantor Pusat/Registered Office
Gedung Garuda Indonesia
Jalan. Kebon Sirih no. 64
Jakarta 10110, Indonesia

Kantor Manajemen / Management Office
Gedung Manajemen Garuda Indonesia
Area Perkantoran Bandara International
Soekarno – Hatta. Cengkareng 19120
Indonesia
P.O. Box 1004 TNG BUSH

Phone : 62-21-5501771
Telex : 43579 GI CGK IA
Cable : GARUDAIR

Dear Mrs. Donna Burke,

Representing of Garuda Indonesia Management, we would like to thank you and greatly appreciate for your willingness by filling our *Suggestion Form* that available on our flights GA-880 from Tokyo to Denpasar dated July 03rd , 2011.

We realized that your feedback is an essential part of our service improvement. Customer's feedback has been received, either suggestion or expectation will be forwarded to related units as a valuable reference to maintain and improve the quality service continuously to reach customer expectations.

For easier correspondence, feedback also may be submitted by visiting our website www.garuda-indonesia.com.

Thank you for your attention and we look forward for your feedback on next flight with Garuda Indonesia.

Sincerely yours,

PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO)
SENIOR MANAGER CUSTOMER AFFAIRS

S. PUDJO HADIWIBOWO

example

Kepada Yth ;
Bapak Muhammad Nawir
Jl. Jend. Sukowati No.13 Kecamatan Pangkajene,
Kabupaten Pangeb 90611

Email : nawir27@yahoo.com

1 Desember, 2009
GARUDA/JKTCSL-29560/09
Tanggapan Saran

Dengan hormat,

Mewakili manajemen PT. Garuda Indonesia (Persero), kami menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan atas kepercayaan dan kesetiaan Bapak untuk menyampaikan saran simpatik serta penilaian atas kinerja pelayanan Garuda Indonesia melalui *Suggestion Form* pada penerbangan dengan GA-602 dari Jakarta menuju Ujungpandang.

Merupakan kebanggaan kami bahwa perbaikan kondisi Garuda Indonesia yang terus berjalan ini merupakan bagian dari peran Bapak sebagai salah satu *Attentive Customer* yang dengan aktif menyampaikan berbagai masukan, saran dan ide-ide inovatif demi perbaikan pelayanan Garuda Indonesia.

Kami menerima beragam masukan berharga menyangkut pelayanan check-in. Kualitas layanan check-in terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana di setiap Bandara oleh otoritas Bandara. Kami terus berupaya mengembangkan berbabagi alternatif pelayanan check-in. Saat ini telah tersedia beberapa alternatif check-in bagi calon penumpang kami. Check-in tampa bagasi dapat dilakukan di setiap Kantor Penjualan kami baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Fasilitas *city check-in* ini dapat dilakukan maksimum 24 jam sebelum keberangkatan dan minimum 6 jam sebelum keberangkatan. Alternatif layanan check-in selanjutnya adalah *web check-in* yang dapat dilakukan melalui situs kami : www.garuda-indonesia.com. Khusus untuk Bandara Soekarno-Hatta, kami menyediakan *anjungan Self Chek-in* di terminal 2F. Pastikan Anda dapat menikmati berbagai alternatif layanan check-in yang tersedia bagi kemudahan perjalanan.

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatian serta waktu yang telah disediakan

Hormat kami,

PT GARUDA INDONESIA (PERSERO)
Pjs. MANAGER CUSTOMER AFFAIRS

AGATHA T SIMATUPANG

Kepada Yth ;
Saudari Diana Chandrawati Tjahjono
Bukit Hijau VII No. 16, Pondok Indah
Rt. 006/015, Pondok Pinang
Jakarta Selatan 12310

Email; tjahjono.diana@gmail.com

30 September 2010
GARUDA/JKTCSL-29458/10
Tanggapan saran

Dengan hormat,

Mewakili manajemen PT. Garuda Indonesia (Persero), kami sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan atas kesediaan Saudari menuliskan saran simpatik serta penilaian atas kinerja pelayanan Garuda Indonesia melalui *Suggestion Form* pada penerbangan dengan GA-438 dari Jakarta menuju Denpasar.

Kami sangat menghargai setiap masukan yang Saudari sampaikan, suara pelanggan berupa saran dan harapan merupakan bagian penting referensi kami untuk melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan.

Kami sangat menghargai masukan yang Ibu sampaikan perihal terbatasnya program promosi GFF. Masukan ini telah kami sampaikan ke unit terkait sebagai acuan untuk selalu melakukan upaya perbaikan yang berkelanjutan. Terkait promosi berbagai program GFF, secara berkala, setiap 3 (tiga) bulan, kami mengirimkan buletin Sky News bagi anggota yang aktif melakukan penerbangan. Kami sarankan sekiranya Ibu selalu mendapatkan informasi terkini perihal program Garuad Frequent Flyer pada akses internet di http:// gff@garuda-indonesia.com, menghubungi Pusat Layanan Pelanggan Garuda Frequnt Flyer pada nomor telepon 021-6258118, Call Center kami 021-2519999.

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatian serta waktu yang telah disediakan, semoga Saudari akan tetap menjadi pelanggan setia Garuda Indonesia.

Hormat kami,
PT GARUDA INDONESIA [PERSERO]
MANAGER CUSTOMER AFFAIRS

Agatha T. Simatupang

AGATHA T SIMATUPANG

2.2.2. Kegiatan Insidental

Selama penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan di Garuda Indonesia ada beberapa kegiatan yang bersifat insidentil yang dikerjakan seperti berikut ini :

1) Membuat draft surat generik berbahasa Indonesia dan Inggris.

   Sebelu membuat surat tanggapan yang akan dikirimkan kepada masing-masing customer, penulis harus membuat satu lembar draft surat umum (*generic*) berbahasa Indonesia yang akan direvisi dan di setujui untuk disebarkan oleh Manager Corporate Affairs, karena dalam surat *generic* berbahasa Indonesia, atas nama pengirim surat adalah Manager Corporate Affairs. Begitu pula dengan surat generik berbahasa Inggris, hanya saja revisi dan penyetujuan dilakukan oleh Senior Manager Corporate Affairs. Jika isi dan tenik penulisan kedua surat ini sudah disetujui, maka surat tersebut akan diperbanyak dan mulai dikirimkan ke alamat masing-masing customer.

2) Membuat, merevisi dan mengirimkan *comment E-mail* berbahasa Inggris.

   Penulis diminta membuat serta merevisi comment email berbahasa Inggris yang tidak sesuai dengan yang seharusnya, beberapa surat tanggapan yang sudah dibuat oleh karyawaan Customer Affairs di revisi oleh penulis dan dievaluasi oleh pembimbing pkl sebelum akhirnya disetujui untuk dikirimkan kepada masing-masing customer.

3) Meminta dan mencari data untuk melengkapi laporan PKL.

Selama Praktek Kerja Lapangan penulis menjalakan kegiatan yang telah diberikan oleh pembimbing. Maka diakhir Praktek Kerja Lapangan, penulis mengumpulkan dokumen-dokumen penting untuk bahan laporan PKL agar setelah selsesai melaksanakan pkl penulis tidak terlalu repot meminta dan datang kembali ke Garuda Indonesia yang dapat mengganggu aktifitas kerja pembimbing.

2.3. Analisa Tentang Humas

Bidang *Public relations* adalah suatu bidang yang sangat luas yang menyangkut hubungan dengan berbagai pihak. *Public relations* mengandalkan strategi dimana agar perusahaan disukai dan dipercaya oleh pihak-pihak yang berhubungan dengan perusahaan, dalam hal ini disebut dengan stakeholders. Stakeholders adalah mereka yang berkepentingan di dalam perusahaan dalam hal ini mereka juga disebut target publik terdiri atas pemegang saham, manajemen, karyawan, konsumen, pers, akademisi dan lain sebagainya. Mereka semua dapat membentuk opini di dalam masyarakat dan dapat mengangkat atau menjatuhkan citra perusahaan.

Beberapa perusahaan menggunakan istilah *Public Affairs, Corporate Affairs* atau *public communication* untuk bidang *public relations*. Kenapa tidak ada nama dan definisi yang fixed mengenai PR, karena PR menggambarkan banyak hal mulai dari

publicity, riset, hubungan dengan publik, hubungan dengan media, promosi, merchandising dan lain-lain.

Public relations atau humas menurut definisi kamus terbitan Institute of *Public relations* (IPR) tahun 1987 mengatakan bahwa:

> "Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya."

Public relations News mendefinisikan :

> "Humas adalah humas adalah fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap-sikap public, mengidentifikasikan kebijakan dan prosedur seseorang atau sebuah perusahaan terhadap publiknya, menyusun rencana serta menjalankan program-program komunikasi untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan public.

Pada pertemuan asosiasi-asosiasi humas seluruh dunia di Mexico City, Agustus 1987 ditetapkan definisi humas sebagai berikut :

> "Humas adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksikan setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatanya, member masukan dan

> saran-saran kepada para pemimpin organisasi, dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan atau kepentingan khalayaknya."

Karena banyaknya definisi dari *public relations* itu, maka para The International *Public relations* (IPRA), bersepakat untuk merumuskan sebuah definisi dengan harapan dapat diterima dan dipraktekan bersama. Definisinya adalah :

> "Humas adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan bersinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya – dengan jalan menilai pendapat umum di antara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara merekam yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien."

Mengacu pada definisi-definisi yang diberikan, perlu diketahui pula bahwa sifat komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan untuk "disukai" oleh publiknya menyangkut soal hubungan yang harmonis. Menurut Professor Melvin Sharpe, ada lima prinsip untuk menjalankan hubungan yang harmonis ini :

1) Komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas;

2) Keterbukaan dan konsistensi terhadap langkah-langkah yang diambil untuk memperoleh keyakinan orang lain;
3) Langkah-langkah yang fair untuk mendapatkan hubungan timbale balik dan goodwill;
4) Komunikasi dua arah yang terus menerus untuk mencegah keterasingan dan untuk membangun hubungan;
5) Evaluasi dan riset terhadap lingkungan untuk menentukan langkah penyesuaian yang dibutuhkan bagi social harmony.

Fungsi *public relations* menurut Bertrand R. Canfield, adalah sebagai berikut :

1) Mengabdi kepada kepentingan umum;
2) Memelihara komunikasi yang baik;
3) Menitikberatkan moral dan perilaku yang baik.

Sedangkan Cultip dan Center serta Canfield menyebutkan bahwa fungsi humas dirumuskan sebagai berikut :

1) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi;
2) Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan public, baik entern maupun intern;
3) Menciptakan komunikasi dua arah, timbale balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi;

4) Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya humas menggunakan berbagai media untuk proses kelancaran kegiatan humas, diantaranya :

1) Media pers
2) Media elektronik
3) Media cetak
4) Media audio-visual
5) Pameran
6) *Sponsorship*
7) House journal
8) Surat langsung (direct mail), dll.

Seorang humas memiliki peran penting dalam membantu menginformasikan pada publik internal (dalam organisasi) dan public eksternal (luar organisasi) dengan menyediakan informasi akurat dalam format yang mudah dimengerti.

Sekarang ini banyak perusahaan yang bercitra baik itu adalah salah satu hasil kerja keras seorang humas. Pada saat ini hampir di setiap perusahaan-perusahaan besar telah memiliki humas state of being yaitu humas yang sudah melembaga sehingga cakupan humas di perusahaan tersebut sudah mempunyai bidang sendiri.

Humas atau public relations adalah salah satu profesi yang bermodalkan komunikasi yang baik. Karena seorang PRO harus bisa membangun relasi yang baik dengan klien ataupun relasi dengan masyarakat luas.

Public Relations merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik organisasi yang bersifat komersil (perusahaan) atau organisasi yang non komersil. Karena humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif.

Definisi Public Relations yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan sebagai suatu kegiatan komunikasi yang diadakan oleh suatau organisasi atau perusahaan tertentu kepada khalayak internal dan eksternal perusahaan dengan maksud terjalinnya hubungan yang harmonis serta adanya saling pengertian dan kerjasama antara keduanya yang saling menguntungkan.

Tugas humas di PT Garuda Indonesia, Tbk yaitu merumuskan dan menyusun program pembentukan citra perusahaan, hubungan kepada masyarakat dan melaksanakan penyuluhan baik internal maupun eksternal. Humas atau Public relations merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, goodwill, kepercayaan, penghargaan dari public suatu badan khususnya dan masyarakat pada umumnya.

2.4. Analisa Tentang Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Unit Corporate Affairs PT. Garuda Indonesia, Tbk.

Tugas humas pada dasarnya menghubungkan dan menjalin kerja sama yang dapat menguntungkan bagi perusahaan serta mendatangkan suatu kondisi dimana semua pihak dalam maupun luar perusahaan sama-sama diuntungkan, semua pihak-pihak yang memang berkepentingan dalam perusahaan serta menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya baik publik internal maupun publik eksternal harus selalu dijaga dan dikelola dengan baik melalui suatu proses timbal balik. Seorang humas harus mampu menjalin hubungan baik dengan public internal maupun eksternal. Maka dari itu, kegiatan humas meliputi kegiatan internal (*Internal Public Relations*) dan Eksternal (*Eksternal Public Relations*).

- Internal Humas

Publik internal adalah orang-orang yang bergiat di dalam organisasi, antara lain para karyawan. Sudah tentu mengenai publik intern ini antara organisasi yang satu dengan yang lainnya dapat berbeda; misanya, pada perusahaan selain karyawan, termasuk juga para pemegang saham, *community*; pada perguruan tinggi, selain para karyawan, termasuk juga para mahasiswa serta anggota Senat Guru Besar dan Dewan Penyantun.

Internal humas merupakan salah satu kegiatan yang berhubungan dengan public yang ada di dalam perusahaan. Tujuannya adalah untuk mempererat

hubungan antara pimpinan dengan karyawan itu sendiri, sehingga muncul semangat kerja. Hal ini dapat di lakukan dengan komunikasi yang berkesinambungan hasil yang di capai adalah disiplin kerja yang baik, motivasi kerja tinggi, produktivitas kerja seperti apa yang di harapkan oleh perusahaan, sehingga terciptanya *sense of belonging* dari karyawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa Internal Humas merupakan kegiatan yang di lakukan oleh Humas dalam perusahaan yang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan para karyawannya di dalam perusahaan sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dalam perusahaan tersebut.

Dalam menggalakan fungsi humas diperusahaan, ada empat jenis pelayanan dasar yang harus dipraktekan, yaitu:

- Nasihat

Nasihat perlu diberikan oleh humas mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan kehumasan, baik kepada manajemen perusahaan maupun kepada manajemen biso atau bagian lain. Oleh karena humas itu merupakan fungsi staf, maka nasihat yang disampaikan kepada manjer perusahaan tidak menyangkut kebijaksanaan dan keputusan perusahaan yang mendasar, melainkan hal-hal yang berkaitan dengan operasionalisasi ketika suatu masalah diijumpai.

- Pelayanan komunikasi

Pelayanan komunikasi memang merupakan tugas humas. Yang dikomunikasikan ialah informasi mengenai perusahaan dan segala kegiatannya kepada berbagai publik yang berkepentingan melalui media yang tepat.

- Pengkajian humas

Jika pelayanan komunikasi merupakan penyebaran informasi dari dalam ke luar, pengkajian humas merupakan komunikasi dari luar ke dalam; dengan lain perkataan, penelaahan tentang opini publik yang berpengaruh kepada perusahaan. Hal ini bukan saja yang menyangkut peristiwa-peristiwa dalam bentuk tekanan-tekanan yang bersifat sosio-politik, tetapi juga undang-undang dan peraturan-peraturan pemerintah yang berkaitan dengan dan berpengaruh kepada perusahaan.

- Promosi humas

Dalam perusahaan kegiatan promosi yang dilaksanakan oleh humas sangat menunjang upaya pencapaian tujuan, tentunya dalam peningkatan produksi, yang pada gilirannya berupa keuntungan *financial*. Pada kegiatan inilah para humas diuji kemampuannya, terutamakreativitas dalam mengembangkan goodwill publik kepada perusahaan.

- Eksternal Humas

Eksternal Humas merupakan kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat luar atau kegiatan yang di tujukan kepada public yang berada di luar perusahaan itu.

Informasi yang di berikan harus jujur berdasarkan fakta dan harus benar-benar teliti sehingga kepercayaan dari public eksternal kepada perusahaan akan terpelihara dengan baik.

Bentuk kegiatan eksternal Humas di antaranya adalah sebagai berikut :

a. *Press Relations,* bertujuan mengatur dan membina hubungan baik dengan pers.
b. *Government Relations*, bertujuan mengatur dan memelihara hubungan baik dengan pemerintah yang berhubunggan dengan kegiatan-kegiatan perusahaan.
c. *Community Relations,* bertujuan mangatur dan memelihara hubungan baik dengan masyarakat setempat, yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan.
d. *Supplier Relations*, bertujuan mengatur dan memelihara hubungan baik dengan para pemasok agar segala kebutuhan perusahaan dapat di terima dengan baik.
e. *Custumer Relations,* bertujuan mengatur dan memelihara hubungan baik dengan para pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa kegiatan eksternal merupakan kegiatan yang di lakukan oleh Humas dalam perusahaan yang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan pihak yang berada di luar perusahaan sehingga dapat menciptakan suatu opini public dan citra yang positif bagi perusahaan itu sendiri.

Peranan Humas memiliki nilai yang berarti bagi khalayak luas karena dengan fungsinya tersebut dapat memberikan arti khusus bagi kemajuan perusahaan. Pada

aplikasinya peran humas selain mendukung dalam terjalinnya suatu makna yang sama dapat memberikan masukan serta nasihat terhadap segala kebijakan-kebijakan manajemen perusahaan atau lembaga dengan maksud menangani isu serta opini yang berkembang di tengah masyarakat agar tidak menjadi pemberitaan yang kurang baik. Dalam pelaksanaannya humas menggunakan komunikasi untuk memberitahu, mempengaruhi dan mengubah pengetahuan, sikap dan perilaku publik sasarannya.

Unit *Corporate Affairs* atau *Public Affairs* Ini adalah salah satu pekerjaan yang bisa diemban oleh *Public relations* yaitu unit kerja yang bertugas sebagai *Customer Relations Management (CRM),* yang bertujuan mengatur dan memelihara hubungan baik dengan para pelanggan.

Customer Relations Management (CRM) adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas prapenjualan dan pascapenjualan dalam sebuah organisasi. CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini, termasuk di dalamnya adalah pusat panggilan (*call center*), tenaga penjualan (*sales force*), pemasaran, dukungan teknis (*technical support*) dan layanan lapangan (*field service*).

Sasaran utama dari CRM adalah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap

kebiasaan *(behavior*) pelanggan. CRM bertujuan untuk menyediakan umpan balik yang lebih efektif dan integrasi yang lebih baik dengan pengendalian *return on investment (ROI)* di area ini.

Otomasi Tenaga Penjualan (*Sales force automation/SFA*), yang mulai tersedia pada pertengahan tahun 80-an adalah komponen pertama dari CRM. SFA membantu para *sales representative* untuk mengatur *account* dan *track opportunities* mereka, mengatur daftar kontak yang mereka miliki, mengatur jadwal kerja mereka, memberikan layanan training online yang dapat menjadi solusi untuk training jarak jauh, serta membangun dan mengawasi alur penjualan mereka, dan juga membantu mengoptimalkan penyampaian informasi dengan *news sharing*. SFA, pusat panggilan (*call center*) dan operasi lapangan otomatis ada dalam jalur yang sama dan masuk pasaran pada akhir tahun 90-an mulai bergabung dengan pasar menjadi CRM. Sama seperti ERP (*Enterprise Resource Planning*), CRM adalah sistem yang sangat komprehensif dengan banyak sekali paket dan pilihan.

Merujuk kepada Glen Petersen, penulis buku "*ROI: Building the CRM Business Case*," sistem CRM yang paling sukses ditemukan dalam organisasi yang menyesuaikan model bisnisnya untuk profitabilitas, bukan hanya merancang ulang sistem informasinya.

CRM mencakup metoda dan teknologi yang digunakan perusahaan untuk mengelola hubungan mereka dengan pelanggan. Informasi yang disimpan untuk setiap pelanggan dan calon pelanggan dianalisa dan digunakan untuk tujuan ini. Proses otomasi dalam CRM digunakan untuk menghasilkan personalisasi pemasaran otomatis berdasarkan informasi pelanggan yang tersimpan di dalam sistem.

Sebuah sistem CRM harus bisa menjalankan fungsi:

- Mengidentifikasi faktor-faktor yang penting bagi pelanggan.
- Mengusung falsafah *customer-oriented (customer centric)*.
- Mengadopsi pengukuran berdasarkan sudut pandang pelanggan.
- Membangun proses ujung ke ujung dalam melayani pelanggan.
- Menyediakan dukungan pelanggan yang sempurna.
- Menangani keluhan/komplain pelanggan.
- Mencatat dan mengikuti semua aspek dalam penjualan.
- Membuat informasi holistik tentang informasi layanan dan penjualan dari pelanggan.

Dengan jenis media yang digunakan adalah *direct mail* (surat langsung), unit *corporate affairs* menyampaikan pesan dan menjaga hubungan baik dan harmonisasi perusahaan dengan publiknya dalam hal ini konsumen Garuda Indonesia. *Direct mail* memungkinkan adanya tanggapan saran atau hubungan timbal balik yang mengakibatnyan terjadinya *two-way communication*.

Dengan surat tanggapan yang dikirimkan langsung kepada masing-masing konsumen, konsumen akan merasa diperhatikan dan dengan sendirinya akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan sehingga menjaga citra perusahaan tetap baik dimana konsumen.

Suggestion form yang diisi oleh para konsumen juga merupakan proses evaluasi yang dilakukan oleh unit *corporate affairs* untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan Garuda Indonesia yang terjadi dilapangan dan untuk mengetahui keinginan public akan pelayanan yang diberikan oleh Garuda Indonesia.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai peranan humas pada intinya adalah sebagai penghubung perusahaan yang diwakilinya dengan publik, sebisa mungkin terus membina hubungan yan harmonis dan saling menguntungkan, serta menciptakan citra positif bagi perusahaan.

2.5. Analisa Tentang Pelayanan Unit Corporate Affairs PT. Garuda Indonesia, Tbk Kepada Mahasiswa PKL.

Ketika penulis memilih melakukan Praktek Kerja Lapangan di Unit *Corporate Affairs* PT. Garuda Indonesia, Tbk, penulis diterima dengan sangat baik oleh pihak perusahaan. Pihak perusahaan sangat terbuka dan selalu memberikan pengarahan dan pengetahuan mengenai segala kegiatan dan pekerjaan yang harus dilakukan oleh orang-orang yang berkecimpung dalam *Customer Relation Management* (CRM).

Keseluruhan aktivitas yang telah dilakukan mahasiswa pkl berjalan dengan baik dan lancar terutama dengan adanya kerjasama dari berbagai pihak. Mahasiswa benar-benar diberi kesempatan untuk mempraktekkan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah walaupun masih membutuhkan bimbingan tapi itu sudah menjadi tolak ukur mahasiswa untuk kemajuan diri sendiri. Dengan bimbingan dari para karyawan di Unit *Corporate Affairs* tentang berbagai kegiatan yang dilakukan, penulis merasa banyak mendapatkan pengalaman. Sikap pembimbing yang baik dan bersahaja menjadikan penulis lebih bersemangat dalam melakukan praktek kerja lapangan.

Selama melaksanakan praktek kerja lapangan di unit *Corporate Affairs* Garuda Indonesia, penulis selalu diberikan arahan mengenai pekerjaan yang harus dilakukan. Penulis juga diberikan kesempatan untuk melaksanakan tugas dari unit Corporate Affairs yang sebenarnya, tidak hanya sekedar membantu pekerjaan para karyawannya saja.

Dari keseluruhan semua aktivitas atau kegiatan yang dilakukan selama melakukan praktek kerja, menurut penulis sudah cukup mencerminkan cara kerja pihak perusahaan pada Unit *Corporate Affairs*. Selain itu selama PKL penulis mendapatkan berbagai pengalaman dan pengetahuan yang sangat berharga. Pelayanan di unit Corporate Affairs yang begitu baik mampu membimbing mahasiswa PKL untuk lebih mengerti dan memahami tentang gambaran dalam dunia kerja.