

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan penilaian melalui tahap analisis mengenai budaya perusahaan P.T Garuda Indonesia “FLY-Hi”, secara garis besar, perusahaan penerbangan seperti P.T “Garuda Indonesia” memang dapat dikategorikan sebagai perusahaan besar dengan jumlah karyawan yang cukup besar dan pula sangat beragam melalui pemikiran, sifat, dan budaya kerja individu yang sangat berbeda-beda antara satu sama lain. Fungsi budaya perusahaan sebagai penggerak roda internal yang berpengaruh terhadap kinerja dan performa perusahaan sangat perlu diperhatikan oleh pihak management yang bertugas untuk mengatur kelancaran segala bentuk aktivitas perusahaan.

Penulis sungguh bersyukur untuk mendapatkan kesempatan melakukan penelitian di P.T Garuda Indonesia terlebih dalam membahas evaluasi program budaya perusahaan P.T Garuda Indonesia dalam meningkatkan motivasi para pilot dan awak kabinnya. Sebagai dua contoh profesi di dunia Airlines, tentunya kedua profesi ini memiliki kedekatan satu sama lain dalam jajaran divisi operasional yang secara teknis menjadi *frontliner* perusahaan atau *agent of service*. Penulis mencoba melakukan penjabaran melalui kelima nilai FLY-Hi yang ada seperti *Efficient & Effective, Loyalty, Customer Centricity, Honesty and Openness*, dan *Integrity* yang kemudian disusun melalui analisis dan berdasarkan *in-depth interview* yang penulis lakukan dengan 2 orang pilot dan 3 orang awak kabin P.T Garuda Indonesia dan merasakan kecukupan data yang diperoleh untuk dapat menggambarkan suasana yang

sesungguhnya selama bekerja di Garuda. Setelah mengamati evaluasi hasil yang dilakukan oleh pihak management Garuda sebagai *secondary data* dan pembahasan terhadap hasil wawancara narasumber sebanyak 6 orang sebagai data primer, penulis telah melakukan proses triangulasi data dan interpretasi terhadap motivasi kerja para pilot dan awak kabin P.T Garuda Indonesia ke dalam nilai *Loyalty* untuk mengetahui lebih jelas dan rinci apa yang membuat mereka merasa betah atau kerasan untuk bekerja di Garuda Indonesia. Berikut ini secara rinci beberapa kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis:

- **Kesimpulan Kegiatan Evaluasi Pensosialisasian (Evaluasi Komunikasi)**

1. Berdasarkan hasil evaluasi yang penulis lakukan secara kualitatif, proses sosialisasi FLY-Hi P.T Garuda Indonesia ini sudah memenuhi *standard* untuk menjadi suatu program budaya perusahaan yang ideal termasuk melihat dari proses atau arus komunikasi yang telah dilakukan oleh Divisi Budaya Perusahaan (*Corporate Culture Management* P.T Garuda Indonesia) sendiri yang telah menjadikan program budaya ini untuk disosialisasikan kepada seluruh jajaran direktorat perusahaan. Berdasarkan hasil perolehan data sekunder yakni hasil evaluasi yang telah dilakukan oleh P.T Garuda Indonesia sendiri mengenai program FLY-Hi ini, penulis menilai ternyata hasil yang diperoleh **tidak sesuai** dengan hasil evaluasi yang penulis lakukan terhadap kelima responden dari pada profesi Pilot dan Awak Kabin di P.T Garuda Indonesia. Hasil evaluasi ini lebih merujuk kepada pensosialisasian kepada pihak manajemen secara sepihak dan tidak menyentuh para pilot dan awak kabin secara menyeluruh, dapat dilihat dari jumlah responden yang diambil dari direktorat operasi. Kekurangan dari pada proses sosialisasi ini perlu dilakukan suatu perubahan, kita mengetahui bahwa sebagai profesi yang bermobilitas tinggi, pilot dan awak kabin tetaplah para pekerja terpenting yang harus dimotivasi terus menerus sebagai

frontliner perusahaan. Hasil evaluasi yang telah dilakukan oleh Divisi Budaya Perusahaan (*Corporate Culture Management P.T Garuda Indonesia*) penulis nilai sebagai suatu hasil yang hanya dijadikan suatu alat presentasi kepada beberapa pihak tertentu dan tidak secara luas terbuka untuk diketahui oleh para pilot dan awak kabin secara menyeluruh. Mengapa penulis dapat mengatakan hal itu? Kita melihat dari data yang ditemukan oleh penulis melalui hasil penelitian terhadap responden (karyawan) hasilnya tidak ditampilkan dalam bentuk persentase sehingga tidak dilakukan suatu penafsiran dari pihak *management* sendiri sehingga tidak ada perumusan hasil daripada perbandingan dari ke semua aspek. Melalui *point* ini penulis dapat menilai bahwa memang masih terjadi suatu *gap* atau jarak tersendiri antara pihak *management Garuda* sendiri dengan para pilot dan awak kabinnya.

2. Menilai proses pengkomunikasian dan pensosialisasian program budaya perusahaan ini menggunakan *Top to Down Communication (Downward Communication)* yang penulis nilai sudah memenuhi standard tetapi terlalu banyak jenjang hirarki yang harus dilalui sehingga tidak efektif, belum lagi pembahasan atau materi yang diberikan hanya sekilas kepada para pilot dan awak kabin sehingga tidak benar-benar berpengaruh terhadap pembaharuan budaya kerja mereka. Dalam profesi pilot dan awak kabin juga terjadi suatu fenomena *horizontal and diagonal communication* di luar *vertical communication* berdasarkan pangkat dan lama masa kerja mereka. Hal ini menunjukkan sebagai dua profesi yang bersifat *flexible* (dalam arti bertemu dengan rekan-rekan seprofesi yang terus berbeda selama penerbangan) hal ini tentu sangat berpengaruh terutama dalam kemampuan para pilot dan awak kabin beradaptasi dengan suasana yang baru serta mengimplementasikan kelima nilai FLY-Hi ke dalam sebagai program yang aktual, muncul ke dalam keseharian mereka dan tentu akan berpengaruh terhadap rasa betah mereka selama bekerja di udara.

Mereka tidak canggung satu sama lain, mereka mau mengingatkan satu sama lain dan bertukar pendapat selama penerbangan berlangsung. Selain itu, terdapat beberapa **persamaan aspek** pula yang mempengaruhi rasa kerasan mereka selama bekerja seperti yang telah dikemukakan oleh Frederick Herzberg melalui *Hygiene Theory* yang membagi antara *Motivators* dan *Hygiene Factors*. Penulis melakukan pengamatan bahwa walaupun pada dasarnya berbeda, tetapi terdapat persamaan dari hasil jawaban narasumber yang berasal dari kedua profesi. Komunikasi interpersonal antara insan Garuda terutama bagi yang bekerja dalam satu divisi penulis nilai sangat erat, bahkan sudah sangat erat bahkan sudah layaknya keluarga, terutama yang dirasakan oleh para pilot Garuda. Disinilah yang menjadikan para pilot dan awak kabin sangat termotivasi untuk bekerja dan betah bekerja di Garuda.

Budaya Kerja (Motivations terkait Kelima Corporate Values FLY-Hi)

3. Berdasarkan hasil penelitian yang didapati oleh penulis ternyata budaya kerja FLY-Hi yang sedang dan masih dalam tahap sosialisasi ini bukanlah *hygiene factors* yang utama dalam membuat seorang pilot dan awak kabin betah bekerja di Garuda diluar dari kecintaan mereka terhadap profesi dan tanggung jawab mereka sebagai pilot dan awak kabin. **Perbedaan dalam pensosialisasiannya**, seorang pilot lebih ditekankan untuk menjadi seorang pilot yang efektif dan efisien (*Efficient & Effective*) terutama dalam setiap penerbangan, sedangkan untuk para awak kabin “*Customer Centricity*” lah yang utama. Mengapa dalam pensosialisasian ini berbeda? Seperti kita ketahui bahwa seorang pilot sebagai profesi yang bersifat *high risk* memiliki tingkat pemikiran yang cukup tinggi, tingkat stress yang lebih tinggi, sehingga apa yang dipikirkan cenderung lebih kompleks sehingga para penerbang tidak cenderung memikirkan masalah – masalah kecil seperti yang dipikirkan oleh awak kabin. Sedangkan bagi para awak kabin sendiri merupakan pekerjaan yang *high risk*, tetapi

memiliki tingkat kompleksitas yang lebih rendah dibandingkan oleh profesi penerbang, sehingga apa yang dipikirkan dan dirasakan mengenai motivasi pun berbeda. Namun, menurut data yang didapatkan dari pada narasumber bahwa kelima nilai budaya perusahaan (*Corporate Values*) ini merupakan kesatuan nilai budaya kerja yang sudah ada dari pada diri para pilot dan awak kabin sendiri semenjak bekerja di Garuda belasan atau puluhan tahun yang lalu, terutama melihat dari pekerjaan mereka yang bersifat *high risk*.

Penulis menilai hal inilah yang merupakan suatu sikap reaktif dari pada insan Garuda untuk mau lebih mempelajari hal-hal yang mungkin bersifat lama tapi dalam kemasan baru, dan FLY-Hi bukanlah menjadi suatu alasan mengapa Pilot dan Awak Kabin termotivasi dan betah untuk bekerja di Garuda, melainkan mereka termotivasi dan betah karena mereka puas dengan adanya *hygiene factors*.

4. FLY-Hi merupakan suatu program budaya perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan performa dan kemampuan dalam kompetisi bisnis penerbangan yang marak saat ini, dan penulis menilai bahwa nilai-nilai dalam FLY-Hi ini telah menjadi suatu nilai *corporate values* Garuda yang telah membedakan perusahaan penerbangan ini berbeda dengan penerbangan lainnya. Melihat dari jumlah pilot dan awak kabin yang sudah berkurang dibandingkan waktu yang lampau, dan apabila dahulu banyak yang eksodus seperti para pilot dan awak kabin, mereka cepat untuk mendapatkan pekerjaan yang baru, dan inilah yang membuktikan bahwa *corporate values* Garuda yang sudah ada selama ini mampu meningkatkan performa SDM-nya. Selain itu, para pilot dan awak kabin pada saat ini menjadi lebih betah atau kerasan walaupun muncul banyak maskapai / *airlines* baru. Penulis masih melihat beberapa persamaan dari hasil wawancara kebanyakan dari profesi awak kabin menjawab mereka menyenangi suasana kerja yang kondusif dan kedekatan antara *crew* yang kompak dan itu yang

membuat mereka selalu bersemangat dalam bekerja. Memang teman terbang mereka tidak selalu sama bahkan ada yang selalu berbeda di setiap set *crew* nya, namun melalui pengamatan penulis ada sesuatu yang membuat mereka sangat dekat satu sama lain sebagai insan Garuda yang saling tolong menolong dan saling mau mengerti satu sama lain. Disamping itu, kemauan para awak kabin untuk saling mengingatkan dan mempersuasi rekan atau teman kerja mereka mengenai materi FLY-Hi menunjukkan bahwa sosialisasi ini sudah melampaui tahap *awareness*.

Setiap insan pilot dan awak kabin dalam menanggapi kenyamanan mereka dalam setiap penerbangan. Setiap pilot merasa dalam setiap penerbangan mereka akan bersemangat apabila pasangan terbang mereka kompak dan dapat diajak kerja sama. Sebagai pimpinan penerbangan seorang *captain* biasanya sudah tidak terlalu peduli terhadap siapa dalam satu *set crew* atau dia terbang dengan siapa karena seorang *captain* merasa dirinya lah yang akan menjadi pusat adaptasi dari satu *set crew*, karena kita pun mengetahui pada dasarnya seorang pilot memang harus memiliki jiwa *leadership* yang profesional. Seorang *first officer* sebagai jabatan dibawah *Captain* akan merasa lebih kerasan apabila atasannya (*Captain*) asyik untuk diajak bekerja sama, atau pun satu *set crew* seperti awak kabinnnya menyenangkan selama terbang beberapa hari bersamaan. Biasanya satu *set crew* yang kompak mereka akan sering menghabiskan waktu jalan-jalan bersama pada saat menjalani *layover* di station tertentu, dan itu pun tergantung dari inisiatif *captain* atau *purser* ataupun tidak menutup kemungkinan dari para *senior crew* atau *junior crew*. Bagi para awak kabin, memang tidak terlalu berbeda, namun bagi mereka *comfort zone* dalam setiap penerbangan adalah apabila *purser* atau pemimpin servis penerbangan pada saat itu menyenangkan, baik, dan tidak semata – mata menjadi *bossy*. Dari ketiga narasumber yang penulis wawancara, ada beberapa awak kabin yang *cuek* dalam arti mereka tidak

terlalu peduli dengan siapa *captain* atau *first officer* atau *purser* maupun dengan siapa dia terbang, yang penting mereka dapat bekerja secara profesional dengan baik. Tetapi, ada juga yang masih memperhatikan hal-hal serupa seperti contoh dia terbang dengan siapa saat itu, siapa *captainnya*, siapa *pursernya*, kalau tidak mengenal jadi malas atau kalau galak jadi tidak semangat kerja.

5. Program *second carrier* yang juga menjadi tolok ukur penulis dalam nilai FLY-Hi *loyalty*. Program *second carrier* yang diadakan P.T Garuda Indonesia saat ini hanya diperuntukkan bagi para awak kabin, tetapi program ini justru salah sasaran. Banyak yang mengambil program ini adalah para awak kabin yang masih dapat dibalang muda dan energik sedangkan yang sudah tua dan tidak mampu lagi tetap bertahan. Penulis menilai bahwa hal ini dikarenakan banyak awak kabin yang sudah dalam tanda petik "tua" tidak dihadapkan dengan kesempatan dan peluang di kedepannya seperti keluarga yang sudah mapan, sedangkan bagi yang muda mereka masih menginginkan sesuatu yang lebih, dan peluang yang mereka anggap masih besar.

Selain itu masih banyak sekali kekurangan-kekurangan dan kendala-kendala yang mempengaruhi motivasi para pegawai ini sehingga menjadi demotivasi dan mangkir dari jabatan mereka. Tidak sedikit para pilot dan awak kabin yang keluar dari Garuda di tahun – tahun sebelumnya dan memilih berkarir di maskapai swasta maupun asing sampai akhirnya Garuda mengalami kekurangan pilot. Penulis menilai budaya 'silo' atau terkotak-kotak di tubuh internal Garuda Indonesia masih sangat tinggi, dan disinilah yang sangat mengurangi kinerja internal Garuda sendiri. Budaya saling menyalahkan pun juga sering muncul dalam proses kerja nyata di perusahaan. Masih banyak beberapa divisi yang sering bersitegang terhadap *importance* kedudukan mereka di perusahaan seperti divisi operasional dan divisi niaga dan

management. Penulis melihat dari pengamatan yang dimana para karyawan Garuda sendiri sudah sampai tidak peduli dengan manajemen Garuda yang terkesan memiliki banyak sekali tuntutan tetapi tidak sesuai dengan yang ada. Kepercayaan yang sudah memudar, antipati serta pesimisme pun mewarnai budaya kerja yang ada di Garuda saat ini, hal ini pun juga dipengaruhi dengan arus komunikasi yang tidak seimbang, dan kurangnya transparansi di tubuh manajemen sendiri.

Melihat dari sosialisasi FLY-Hi sendiri dengan keadaan yang dipersepsikan oleh para karyawan pada saat ini, budaya perusahaan ini masih sangat bersifat *Walk The Talk*. Dalam artian masih belum ada konsistensi antara apa yang diucapkan dan tindakan yang diambil, serta belum ada konsistensi yang kukuh antara kebijakan dan keputusan yang diambil sehingga bagaimana FLY-Hi dapat tumbuh untuk menjadi sebuah budaya perusahaan yang seharusnya menjadi kiblat bagi seluruh pekerja apabila top managementnya masih belum dapat memberikan contoh yang baik kepada seluruh insan Garuda.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka penulis pun dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi P.T Garuda Indonesia
 - a. Saran Komunikasi dalam Sosialisasi

Program FLY-Hi sebagai budaya perusahaan sudah memberikan suatu kontribusi positif terlebih dalam pengembangan mutu dan kualitas sumber daya manusia di Garuda. Namun seiring dengan bertambahnya usia FLY-Hi semenjak di sosialisasikan pertama kali pada tahun 2007, Program budaya ini sudah seharusnya mampu merambah semua lapisan pekerja di Garuda terutama dalam menjembatani

antara divisi operasional dan manajemen sehingga perlu diadakannya kembali suatu internalisasi atau sosialisasi yang lebih menyeluruh dan mencakup keseluruhan pegawai khususnya pada divisi operasional. Arus komunikasi sangat penting untuk dilakukan seperti pensosialisasian massal bagi para pilot dan awak kabin diluar masa *Ground Recurrent* ataupun *Service Recurrent Training* secara massal dan mendalam bagi yang sedang berada dalam masa libur (*day off*).

Penerapan sistem pensosialisasian program FLY-Hi ini menggunakan sistem *downward communication* sudah bagus, namun perlu adanya pengkajian terhadap efektivitasnya, dan perlu adanya penyederhanaan terhadap penurunannya agar kiranya seluruh *subordinates* seperti pilot dan awak kabin dapat semua terjangkau.

Selain itu, pengadaan evaluasi yang dilakukan HARUS sudah lebih besar jangkauannya, terutama dalam memilih responden, dan sebaiknya dapat lebih terperinci. Sebagai divisi yang mempekerjakan *frontliners* dengan *core competency workers* di dalamnya, perlu untuk diadakan suatu penyendirian dalam kegiatan evaluasi agar kiranya mutu SDM tetap terjaga. Hasil evaluasi yang disajikan harus lebih spesifik, menggunakan percentage dalam pengolahannya serta perlu untuk dilakukan analisis dan hasil ini pun dapat dipublikasikan secara menyeluruh kepada seluruh pekerja.

b. Saran Pengembangan SDM Melalui Komunikasi

Pihak manajemen perlu memperhatikan motivasi para pekerjanya bukan hanya dari sekedar menawarkan tunjangan dan gaji bagi para pekerja. Namun, sebagai seorang pekerja pasti menginginkan suatu transparansi dan pemeliharaan arus komunikasi yang baik seperti melalui Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Organisasi dapat lebih terorganisir dan konsisten. Penulis menilai pihak manajemen Garuda sudah cukup *royal* dalam memotivasi para pilotnya dengan memberikan

beberapa fasilitas kemudahan serta tunjangan pendapatan yang cukup menarik, dan tidak sebaiknya memberlakukan *'habis manis sepah dibuang'* karena pada saat ini sangat butuh lalu memperhatikan dan di kemudian hari setelah tidak membutuhkan menjadi stagnan. Tetapi, manajemen perlu memperhatikan para awak kabin yang sebenarnya memiliki fungsi dan tanggung jawab yang penting pula. Tidak benar adanya apabila awak kabin hanya dikategorikan sebagai pelayan di udara, melainkan perubahan mindset perlu dilakukan karena awak kabin merupakan suatu pekerjaan yang beresiko tinggi. Menurut penulis, pihak manajemen perlu untuk memberikan suatu peningkatan terhadap tunjangan bagi para awak kabin yang dirasa sangat perlu.

2. Bagi Program FLY-Hi

Program FLY-Hi sudah sangat baik dan memiliki visi dan misi yang jelas. Sebagai program perilaku ideal, pembentukan karakter FLY-Hi ini memang tidak bisa berlangsung sebentar, butuh setidaknya lebih dari 5 tahun sampai semuanya terlaksana. Disamping itu, perlu diadakannya suatu pembaharuan dan inovasi dalam pelaksanaan sosialisasinya. Apabila pilot dan awak kabin memanglah objek yang sulit untuk dicapai karena mobilitasnya yang tinggi maka pihak manajemen budaya perusahaan perlu bekerja sama dengan divisi operasional untuk memantau giliran sosialisasi tergantung jadwal terbang pilot dan awak kabin, sehingga semuanya bisa tersosialisasi. Selain itu, perlu diadakannya suatu *rewards* dan kejelasan akan struktur dalam karir dan asosiasi FLY-Hi.

DAFTAR PUSTAKA

- Botan, Carl. H and Vincent Hazleton. (2006). *Public Relations Theory 2: Public Relations Theory Two*. Routledge Series. London: Routledge Publisher.
- Cameron, Kim S. and Quinn, Robert.E. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. Reading, MA: Addison - Wesley.
- Cutlip, Scott. M, Allen H. Center and Glen M. Broom. (2008). *Effective Public Relations*. 10'th Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice - Hall.
- Deals, Terrence E and Allan A. Kennedy. (1982). *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate life*. Reading, MA: Addison – Wesley.
- Deetz, Stanley, *Conceptual foundations*, in Jablin, F.M., Putnam, L.L. (2001). (Eds), *The New Handbook of Organizational Communication*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Effendy, Onong Uchjana. (2000). *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Johnston, Jane and Zawawi, Clara. 2000. *Public Relations Theory and Practice*. 2'nd Edition. Australia: Allen and Unwin.
- Lathaam, G.P. and C.C Pinder. (2005). *Work Motivation Theory and Research at the Dawn of the Twenty-First Century*, Annual Review of Psychology 56. <http://arjournals.annualreviews.org>
- Kasali, Rhenald. (2003). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti.
- Maleong, Lexy.J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

McShane, Steven and Mary Ann Von Glinow. (2007). *Organizational Behaviour (essentials)*. New York: Mc Graw-Hill International Edition.

Robbins, Stephen.P. (1989). *Organizational Behaviour: Concept, Controversies, and Applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Shamil, Naoum. (2001). *People and Organizational Management in Construction*. London: Thomas Telford Publisher Ltd.

Weiss, Carol. H. (1972). *Evaluation Research*. New Jersey: Prentice-Hall Methods of Social Science Series.

Williams, A, P.Dobson, and M.Walters. (1989). *Changing Culture: New Organizational Approaches*. London: Institute of Personnel Management.

Yin, Robert K. (2006). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Edisi terjemahan. Jakarta: PT Raja Garafindo Persada.

Annual Report P.T Garuda Indonesia 2008, Jakarta.

<http://www.garuda-indonesia.com>

<http://www.skytrax.com>



TRANSCRIPT 1

Interview Participants: Ellis Gamalia (Senior Manager Corporate Culture)
Pada Tanggal: 17 Desember 2009 & 10 Januari 2010

1. Menurut Anda, P.T Garuda Indonesia mengembangkan budaya yang seperti apa? Clan Culture, Hierarchy, Adhocracy atau Market?

Budaya Garuda Indonesia pada saat ini sudah memasuki tahap Market. Karena kita disini memulai transformasi bisnis dan ekspansi bisnis Garuda dalam persaingan maskapai penerbangan..

2. Bagaimana pengembangan management budaya perusahaan di Garuda? Apakah dilakukan oleh bagian Corporate Secretary atau HRD?

Pengembangan management budaya perusahaan di Garuda dilakukan dengan bentuk sosialisasi dari tahap top management hingga ke subordinates terendah dengan pengawasan seksama dari pihak management Garuda dan agent of change nya... (Tersenyum)

3. Kapanlah program FLY-Hi ini dibentuk?

Program FLY-Hi ini dibentuk semenjak tanggal 30 Oktober 2007..

4. Di dalam FLY-Hi sebagai Corporate Values memiliki suatu nilai terpenting di setiap point-pointnya, seperti *Efficient and Effectiveness, Loyalty, Customer Centricity, Honesty and Openness, Integrity*, Dapatkan secara singkat dijelaskan mengenai sejarah pembentukan budaya perusahaan ini?

Sebenarnya ini dari pada pembentukan FLY-Hi 2 tahun lalu merupakan upaya kami dalam melakukan pembaharuan Sumber Daya Manusia yang sangat dibutuhkan dalam menghadapi transformasi bisnis yang berkaitan dengan budaya dan profesionalisme. FLY-Hi merupakan salah satu upaya kami dalam mempersiapkan perusahaan di era kompetisi perusahaan penerbangan, baik di domestik maupun internasional, dan tercapainya customer satisfaction..

5. Menurut Anda, Seberapa pentingkah, budaya perusahaan itu sendiri di dalam perusahaan?

Ya iyalah... sangat penting banget deh... (tertawa)

6. Menurut Anda, Budaya Garuda ini termasuk *Strong Culture* atau *Weak Culture*? Apabila masih tergolong dalam *weak culture*, apakah sekarang sudah kuat?

Budaya Garuda termasuk strong culture, dong... kita kan selalu fight ke arah tujuan kita..

7. Terkait dengan kelima unsur FLY-Hi, sebenarnya nilai apa yang ingin di capai?

*Biasanya kita menentukan tema sesuai dengan visi misi kita setiap tahunnya.. Pada tahun 2008-2009 kemarin merupakan tahun kita dalam menstabilkan kondisi perusahaan dalam hal restrukturasi hutang dan peningkatan produk dan servis sehingga budaya kerja yang cocok adalah *Efficient & Effective* tetapi hal ini bukan hanya dinilai sebagai *cutting cost*, lho. Kita wajib tetap *on procedure*, dalam artian harus akurat secara efektif dan efisien tanpa mengurangi kualitas... Untuk tahun 2009 ini, kita memasuki era baru Garuda Indonesia, seperti adanya livery baru, pesawat baru, dan service yang baru ini semua ditujukan untuk mencapai target kita yakni menghadapi persaingan dan melakukan ekspansi bisnis di domestik dan regional, serta nantinya Garuda akan berencana mengejar target privatisasi di pertengahan tahun 2010 ini..”*

8. Apakah Program FLY-Hi sebagai suatu budaya perusahaan sudah cukup dalam memberikan perubahan bagi perusahaan?

Untuk sekarang ini saya rasa sudah cukup merubah walaupun perlahan, tapi pasti..

9. Apakah Program FLY-Hi ini sudah mampu memberikan kontribusi positif bagi para *employee* atau insan Garuda terutama bagi para penerbang dan awak kabin, apakah hal ini sudah mampu memotivasi mereka dalam bekerja?

Program FLY-Hi ini menurut saya sih tentunya sudah harus menjadi spirit bagi mereka terutama penerbang dan awak kabin, mereka kan bertugas sebagai frontliner perusahaan yang berhadapan langsung dengan penumpang kita sebagai customer. Dan kita sebagai pihak management harus terus memotivasi mereka dan mengontrol mereka agar kiranya tidak mengecewakan para pelanggan setia kita...

D: Saya pernah mendengar bahwa Program FLY-Hi ini pun juga pun bertujuan untuk melakukan suatu penyegaran terhadap Sumber Daya Manusia di Garuda? Bagaimana hal itu dapat terjadi?

E: *Ya tentu program FLY-Hi ini pun juga menjadi salah satu program revitalisasi kita terutama di bagian Sumber Daya Manusia kita. Sekarang kita membutuhkan banyak sekali fresh blood atau tenaga-tenaga baru yang inovatif seiring dengan perkembangan jaman, yang tentunya akan mendukung performa Garuda.*

D: Bagaimana dengan program revitalisasi terhadap SDM, tentunya harus memikirkan pegawai-pegawai yang sudah lama bekerja dan belum sampai batas usia pensiun?

E: *Kita sekarang sedang mengadakan program pension dini second carrier. Program second carrier ini untuk sementara ditawarkan kepada para pekerja manajemen dan awak kabin memiliki masalah terhadap kemampuan, berat badan, usia, dan performa yang sudah tidak fit lagi, sehingga melalui program inilah kita mencoba untuk melakukan suatu regenerasi dengan para pekerja muda untuk melakukan suatu perubahan di Garuda*

10. Pernahkah ada suatu penilaian atau evaluasi terhadap program FLY-Hi ini sebelumnya?

Sudah dong, kita buat evaluasi pada bulan Maret 2009 dan yang terakhir masih baru nih tanggal 9 Desember 2009 kemarin...

11. Sebagai suatu budaya perusahaan pasti memiliki program-program dan strategi di dalamnya, seperti apakah strategi komunikasi yang digunakan oleh P.T Garuda Indonesia dalam melakukan suatu pengenalan program ini?

Strategi yang kita bentuk itu menjemput bola. Jadi kita tidak langsung mensosialisasikan langsung kepada jumlah pegawai Garuda, tetapi kita mulai dari tingkat atas dulu, lalu mereka lah yang akan mensosialisasikan kepada bawahan mereka... tapi bukan berarti kita sebagai panitia program FLY-Hi ini tidak mengawasi, kita tetap sepenuhnya melakukan pengawasan dan kita dibantu dari TASS Consultant sebagai pihak independent yang menilai kegiatan sosialisasi kita..

12. Seberapa seringkah program FLY-Hi ini di sosialisasikan oleh P.T Garuda Indonesia? Dalam kurun waktu berapa kali (sebulan atau setahun)?

Sering, at least kalau di divisi awak kabin atau pilot, kita memasukkan FLY-Hi review ini saat mereka mengadakan pelatihan (ground recurrent training).

13. Seperti yang kita ketahui bahwa program budaya perusahaan P.T Garuda Indonesia FLY-Hi yang sudah sangat gencar dilakukan semenjak tahun 2007, telah menghasilkan banyak sekali suatu perubahan pada perusahaan. Apakah terdapat suatu inovasi dalam implementasinya?

Inovasi kita mulai lebih kreatif dalam menyampaikan materi yang ingin kita capai, lalu kita membuat suatu inovasi dengan melibatkan seluruh karyawan untuk menyumbangkan ide mereka mengenai kegiatan apa yang harus kita lakukan dalam mencapai tujuan kita. Seperti tahun lalu kita mengadakan lomba kreatifitas karyawan dalam menciptakan budaya cost effectiveness, disitu banyak sekali karyawan yang menyumbangkan ide lalu masukkan-masukkan berarti bagi kami..

14. Dalam kampanye atau sosialisasinya, materi-materi apa yang diberikan dan digunakan untuk menyampaikan pesan?

Tentunya materi-materi yang terkait corporate values nya...

15. Alat-alat apa saja atau media apa saja yang digunakan dalam melakukan penyampaian isi pesan?

Kita menggunakan media seperti presentasi, lalu kita juga menyebarkan Info FLY-Hiers di setiap divisi yang dibagikan kepada seluruh karyawan, majalah VIEW, lalu ada buku pedoman insan Garuda, disini karyawan bisa mengetahui apa sih yang perusahaan harapkan melalui kelima nilai FLY-Hi ini..

16. Dalam penggunaan media seperti FLY-Hiers, tentunya perlu ada suatu kerja sama terkait dari setiap divisi, untuk dapat memenuhi kelima unsur FLY-Hi tersebut di dalam setiap media komunikasi, bagaimana Departemen Corporate Culture dapat menanganinya?

Dalam Info FLY-Hiers department corporate culture tentunya bekerja sama dengan bagian corporate communication.. dulu masih lebih mudah karena Department Corporate Culture masih jadi satu di Corporate Secretary, tetapi sekarang sudah berada di bawah divisi Human Capital.

17. Bagaimana perusahaan menggerakkan seluruh atau kesatuan internal perusahaan seperti *human resources*, dan kita mengetahui di Garuda ini, banyak sekali jumlah karyawan dan terbagi di dalam banyak sekali divisi-divisi yang ada. Bagaimana perusahaan melakukan suatu pembagian, dan pengontrolan terhadap penerapan budaya perusahaan agar bisa sejalan sempurna?

Ya pengontrolan tentu dengan adanya evaluasi, kemudian kita juga menggunakan pihak independen seperti konsultan yang menjadi agent of change.. disini mereka lah yang bertugas menilai dan melakukan evaluasi melalui pengamatan terhadap arus sosialisasi FLY-Hi ini..

18. Sebagai suatu spirit perusahaan, tentunya program ini perlu mendapatkan banyak masukan dari berbagai pihak terutama internal, apakah Garuda membuka kesempatan seluas-luasnya bagi para karyawan untuk menyampaikan masukkannya?

Kita selalu membuka masukan – masukan karyawan terhadap FLY-Hi. Untuk itu ada Info FLY-Hiers setiap bulannya..

19. Bagaimana dengan fungsi budaya perusahaan dalam mengembangkan mutu dan kualitas Human Resources, Apakah kelima values yang ada pada FLY-Hi membantu dalam mengembangkan pribadi atau individu?

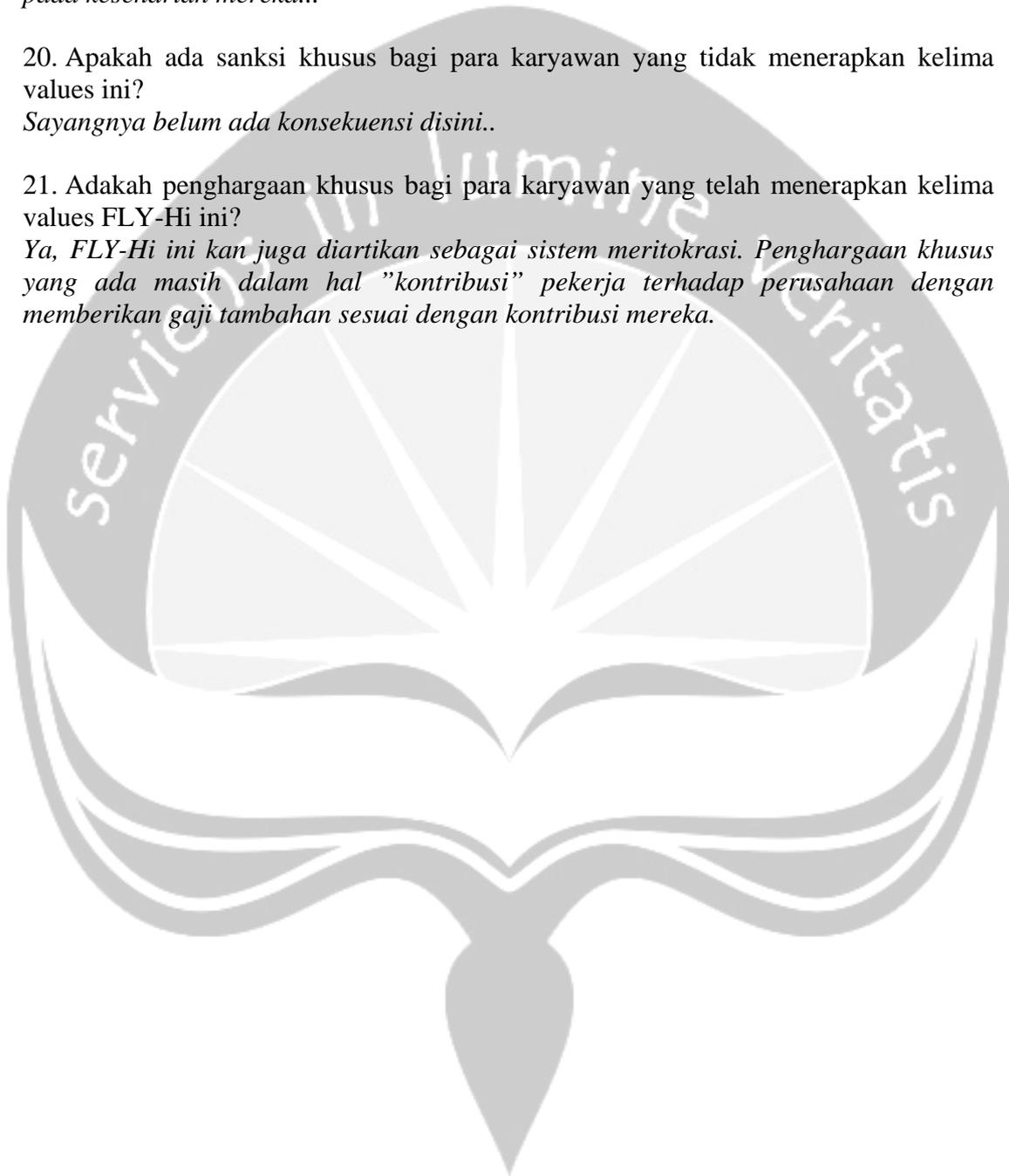
Tentu, FLY-Hi ini merupakan suatu program ideal yang menjadikan ciri khusus insan Garuda, tetapi kita tidak berhenti untuk menjadikan FLY-Hi sebagai program ideal, melainkan program aktual. Dalam artian FLY-Hi ini menjadi nilai-nilai yang melekat pada keseharian mereka...

20. Apakah ada sanksi khusus bagi para karyawan yang tidak menerapkan kelima values ini?

Sayangnya belum ada konsekuensi disini..

21. Adakah penghargaan khusus bagi para karyawan yang telah menerapkan kelima values FLY-Hi ini?

Ya, FLY-Hi ini kan juga diartikan sebagai sistem meritokrasi. Penghargaan khusus yang ada masih dalam hal "kontribusi" pekerja terhadap perusahaan dengan memberikan gaji tambahan sesuai dengan kontribusi mereka.



TRANSCRIPT 2

Interview Participants:

COCKPIT CREW (CPT)

Capt. Petrus S

Pada Tanggal: 27 Desember 2009

1. Sudah berapa lama kerja di Garuda?

Saya sudah bekerja sama Garuda selama 25 tahun..

2. Jabatan apa yang anda miliki sekarang di Garuda?

Saya seorang captain pilot..

3. Bagaimana pengalaman anda bekerja selama di Garuda?

Pengalaman saya pada dasarnya cukup menyenangkan, ya walaupun terkadang bosan juga sih terbang terus.. he..he..

4. Apakah yang menarik dari pekerjaan anda sebagai penerbang?

Yang cukup menarik dari karir saya ini adalah saya berhadapan dengan bidang yang tidak biasa. Saya bekerja membawa penumpang sebagai pilot apalagi saya sekarang sudah Captain, berarti saya sudah menjadi pemimpin penerbangan. Sebagai penerbang tentunya bisa menjadikan saya seseorang yang lain dari pada yang lain..

5. Dapatkah anda menggambarkan secara singkat mengenai pekerjaan anda?

Sebagai Pilot yang pasti orang akan tahu adalah High Risk, High Stress.

6. Apa yang membuat anda kerasan untuk bekerja di Garuda?

Yang membuat saya kerasan di Garuda adalah lingkungan kerja disini, terutama di divisi operasional kita dekat satu sama lain, kondusif, dan seperti layaknya keluarga...

D: Selain itu ada lagi? Seperti gaji dan tunjangan di Garuda apakah membuat anda cukup betah?

S: *Oh ya, untuk masalah gaji saya merasa cukup sekarang untuk seorang pilot ya kita dihargai benar, dan untuk tunjangan keluarga di Garuda saya rasa sudah sangat cukup, saya dan keluarga mendapatkan fasilitas tiket, kesehatan, jadi kiranya sangat cukup terjamin.*

7. Apakah jenjang karir di perusahaan sudah cukup jelas bagi anda?

S: *Sebenarnya masih belum jelas ya, kalau kita-kita yang captain gini udah paling tinggi, yang lamanya tuh dari First Officer sampai ke Captain lama banget..*

8. Apakah anda mengetahui mengenai program budaya perusahaan (FLY-Hi) yang merupakan suatu nilai dalam memahami budaya perusahaan anda bekerja?

Ya, kita selalu dibagiin selebaran FLY-Hiers itu kalo gak salah sebagai media penyebarannya..

9. Dapatkah anda menjelaskan secara singkat makna dari FLY-Hi itu sendiri secara garis besar?

(Berpikir) Hmm.. Efficient & Effective, Loyalty, terus... hmm Customer Centricity, Honesty and Openness sama Integrity..

10. Menurut anda apakah budaya perusahaan FLY-Hi, sudah cukup sesuai dengan semangat yang diharapkan oleh perusahaan dalam hal ini pihak management dalam mengembangkan Garuda secara menyeluruh?

Sebenarnya budaya FLY-Hi itu sudah menjadi dasar kita dalam bekerja dari dulu, dari zaman sebelum FLY-Hi ini dibentuk, tapi ya kayaknya begitu-begitu aja deh.. pihak management itu sebenarnya sudah tidak perlu lagi ngadain sosialisasi luar dalam ngingetin, sekarang yang penting pengawasannya aja... kalau FLY-Hi ini memang belum mengembangkan Garuda secara menyeluruh, perlu diselidiki dong, ada masalah apa yang sering kali dikeluhkan karyawan dan perlu diperbaiki, jadi kita semua termotivasi...

11. Bagaimana penerapan budaya perusahaan (FLY-Hi) ini di divisi anda (OCT/OFT) apakah ada suatu bimbingan atau sosialisasi khusus mengenai budaya perusahaan ini? Biasanya dalam recurrent training, FLY-Hi terkadang dibahas, terutama kita para pilot selalu diingatkan nilai FLY-Hi yang pertama yaitu Efficient and Effective..

12. Apakah anda secara berkala mendapatkan FLY-Hiers, atau buku kecil mengenai pedoman FLY-Hi yang mungkin di sampaikan melalui box anda ataupun kotak-kotak yang tersedia?

Ya kita selalu dikirimin, atau tinggal ambil sendiri di kotak-kotak di GOC..

13. Menurut anda seberapa penting Budaya Perusahaan dapat menggerakkan seluruh roda internal perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan?

Oh tentu penting, tetapi budaya perusahaan itu bukan outter looks tool, tapi harus lebih dihayati menjadi suatu identitas dari insider perusahaan...

14. Menurut anda, apakah program FLY-Hi ini sudah meningkatkan kualitas human resources di Garuda? Mengapa?

Menurut saya sih masih belum.. masih banyak sekali kejanggalan terutama dalam menyoroti transparansi perusahaan terhadap karyawannya, lalu dari human resourcesnya sendiri masih banyak yang gak tau diri.. dalam artian begini.. Di Garuda sendiri masih ada beberapa pilot ataupun awak kabin yang memang hobynya itu terbang jadi jarang mengambil cuti, padahal cuti itu penting diambil setiap tahunnya, untuk merefresh kembali tenaga dan pikiran mereka. Tapi mereka malah tidak pernah ngambil, dengan alasan bosan di rumah, atau untuk nambah pendapatan melalui uang terbang..

15. Menurut penilaian anda, apakah Budaya Perusahaan di Garuda sudah dilakukan secara menyeluruh dan serius dalam mendalam untuk menyentuh karyawan secara menyeluruh, terutama di divisi operasional?

Belum sama sekali, tetapi saya sih mencoba melihat dari bright side nya, kita ini kan profesi yang bermobilitas tinggi, dan terkadang memang sulit diraih, giliran ada sosialisasi kita dapet schedule terbang, atau giliran kita baru pulang terbang kita standby atau libur...

16. Kita mengetahui dari kelima aspek FLY-Hi seperti *Efficient and Effectiveness, Loyalty, Customer Centricity, Honesty and Openness, Integrity* memiliki suatu nilai positif untuk membentuk seorang insan Garuda yang memiliki kelima sifat ini dalam

bekerja. Apakah keseluruhan aspek FLY-Hi telah meningkatkan motivasi anda dalam melakukan tugas anda sebagai awak kabin?

Saya sih merasa biasa saja, karena ya sebenarnya kelima aspek ini sudah ada pada diri saya semenjak saya belum masuk Garuda, dan kelima aspek ini, kecuali customer centricity ya, itu sudah ditanamkan sejak saya pendidikan pilot dulu..

17. Dari segi *Efficient and Effectiveness*, tentunya perusahaan mengharapkan suatu budaya kerja efisien dan efektif terutama dalam bidang operasional, seberapa jauh anda memahami hal ini?

Sebagai pilot kita itu dari dulu dididik untuk menjadi seorang pribadi yang sigap dalam situasi apa pun. Apabila ada Plan A mesti ada Plan B dan Plan C karena segala kemungkinan kecil pun bisa menjadi buruk apabila kita tidak siap. Safety merupakan salah satu pedoman yang kita pelajari. Dalam effective dan efficient ini kita dituntut untuk menjadi seorang pilot yang efektif dan efisien tetapi bukan berarti mengorbankan aspek keselamatan. Efficient seperti bagaimana kita mensiasati penggunaan fuel consuming melalui route-route yang dipilih dalam enroute / inbound destination

D: Apakah anda telah menerapkan budaya kerja efisien dan efektif, serta berupaya untuk mengingatkan bawahan anda dalam bekerja?

S: Oh harus, itu pastinya harus. Kita kalau diatas itu walaupun diem-diem udah pakai auto pilot tapi deg-degan juga. Apalagi kalau udah urusan sama bensin, kalau ada apa-apa kan Captainnya yang tanggung jawab

18. Dalam segi *loyalty*, Sudah berapa lama anda bekerja di Garuda? Apa yang memotivasi anda untuk tetap bekerja bersama Garuda? Apa yang membuat anda kerasan bekerja di Garuda?

Saya sudah bekerja di Garuda selama 25 tahun... Yang membuat saya kerasan di Garuda adalah lingkungan kerja disini, terutama di divisi operasional kita dekat satu sama lain, kondusif, dan seperti layaknya keluarga...Selain itu untuk masalah gaji saya merasa cukup sekarang untuk seorang pilot ya kita dihargai benar, dan untuk tunjangan keluarga di Garuda saya rasa sudah sangat cukup, saya dan keluarga mendapatkan fasilitas tiket, kesehatan, jadi kiranya sangat cukup terjamin.

19. Kita mengetahui sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, *Customer Centricity* tentu harus sangat diperhatikan. Pemusatan kepada pengguna jasa penerbangan, dan terutama anda bekerja sebagai *front liner* perusahaan haruslah memperhatikan hal ini, bagaimana anda menanggapinya?

Garuda itu akan maju apabila sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya memiliki semangat yang satu, dimotivasi terus menerus dan tidak demotivasi.. saya sih sebenarnya setuju kalau kita ini sebagai front liner sudah layaknya sangat diperhatikan dan dihargain, kita toh juga yang cari duit bagi perusahaan, kita juga yang nanggung resiko paling besar..

20. Apakah *Customer Centricity* merupakan suatu hal yang bersifat pragmatis, dalam artian memiliki suatu petunjuk atau peraturan, ataukah lebih bersifat kepada suatu hal yang spontanitas, dan berawal dari ide? Pernahkah anda memiliki pengalaman dalam hal ini?

Saya sebenarnya kurang memahami masalah Customer Centricity seperti pemusatan pelanggan ini karena di keseharian saya tidak berhadapan langsung dengan

penumpang.. tetapi saya berusaha untuk membuat penumpang nyaman selama penerbangan seperti memberikan announcement yang bersifat welcoming, lalu take-off dan landing yang mulus... walaupun kita jarang terlihat di depan penumpang tetapi kalau kita dapat memberikan sesuatu hal yang membuat mereka senang mengapa tidak?

21. Menurut anda hal-hal apa saja yang menjadi penghalang dalam point *Customer Centricity* dalam meningkatkan pelayanan Garuda?

Masih banyak pramugari – pramugara yang kurang senyum, melayani setengah hati atau pun pilot yang datar tidak menyapa penumpang melalui announcement...

22. Menurut anda apakah Garuda telah menyediakan sarana yang sesuai untuk menunjang adanya *honesty and openness* antara pihak internal di perusahaan? Dapatkah anda memberikan contoh?

Kalau di pilot biasanya penindak lanjutan itu pasti ada dan berurusan ke chief, misalnya pesawat mengalami kerusakan mesin, sehingga kita tidak bisa meneruskan perjalanan, atau misalnya cuaca buruk dan penumpang harus diinapkan kembali atau di transfer menggunakan airlines lain. Sebagai captain kita memang yang harus maju, mengisi OHR, karena itulah tanggung jawab kita..

23. Apakah perusahaan sudah cukup terbuka dalam menerima kritik para karyawan?

Masih belum.. transparansi masih sangat kurang...

24. Dalam setiap perusahaan dengan jumlah yang sangat besar tentu sangat rentan akan *honesty and openness* ini, melihat banyak sekali jumlah karyawan dengan sejuta ide dan pendapat. Namun hal tersebut dapat membuka suatu kesempatan untuk muncul suatu budaya ngomong di belakang, bagaimana anda menanggapi hal itu?

Oh kalau di Garuda sih, budaya ngomong di belakang mah udah jadi budaya yang kuat. Ada masalah satu pasti semua tau... itulah kejelekannya makanya kita terkadang harus hati-hati deh..

25. Sebagai seorang insan Garuda, apakah anda bangga dalam menjunjung predikat anda sebagai seorang penerbang Garuda?

Bangga.. karena ya objektif aja saya bangga kerja di perusahaan penerbangan terbesar di Indonesia..

-Apa yang anda senangi dari pekerjaan anda?

Pekerjaan saya ini pekerjaan yang sangat bergengsi.. dibayar mahal dan dengan tanggung jawab yang besar pula.

-Apa yang membuat anda bersemangat dalam setiap penerbangan?

Yang membuat saya kerasan setiap penerbangan adalah kalau first officer saya orangnya asyik, mau mendengarkan, dan dapat diajak bekerja sama..

26. Bekerja sebagai satu team adalah juga salah satu yang merupakan visi dari Garuda dalam menyemangati para karyawannya. Apakah anda merasa pekerjaan anda sudah secara penuh merupakan kerja tim?

Sebagai seorang penerbang kita harus bekerja sebagai tim. Makanya pilot harus ada dua di setiap penerbangan.. Siapa pun co pilot saya, suka atau tidak, saya harus mampu menjembatani itu semua.

D: Kalau beda pendapat atau Co pilot mangkir sering terjadi gak, Capt?

Di dalam penerbangan beda pendapat pasti ada.. dan itu normal nah untuk itu kita perlu berpikir pragmatis bukan hanya praktis tanpa logika dan on procedure. Setiap terbang toh kita juga selalu bawa buku manual kita.. Di dunia penerbangan kita memang di latih untuk berpikir tajam, cepat dan tepat. Selama pengalaman saya 30 tahun menjadi pilot, sedikit lah yang pernah mangkir, karena sebelum ambil keputusan pun saya biasanya berbicara dulu sama co-pilot saya.. tp kalo untuk masalah mangkir dari cara dia bekerja apalagi kita sama-sama duduk di kokpit di ruang kecil.. pasti ketahuan lah.

-Bagaimana dengan kedekatan antara satu individu dengan individu yang lainnya?

Kedekatan kita sebagai air crew either itu antar pilot dan pramugari saya rasa sudah cukup kondusif dan bagus. Kita bahkan terkadang udah kayak keluarga.

27. Sebagai seorang yang bekerja dalam tim, bagaimana anda melakukan tanggung jawab pada diri anda terhadap pekerjaan anda dan juga kepada rekanan anda?

Sebagai pilot pasti kita memiliki tanggung jawab dunia akhirat. Tanggung jawab yang kita emban sangat besar terutama terhadap nyawa orang... Sebagai pemimpin penerbangan saya bertanggung jawab bukan hanya dari ruang kemudi, namun kalau ada sesuatu hal terjadi pada penumpang yang sudah tidak bisa ditangani oleh cabin crew, saya bisa saja maju..

D: Nah kalau anda kebetulan memiliki junior atau bawahan yang melakukan kesalahan bagaimana anda bertanggung jawab terhadap kesalahan bawahan anda?

Setiap orang pasti punya kesalahan, selama ini sih saya masih belum menjumpai bawahan saya yang melakukan kesalahan selama penerbangan, tetapi kalau pun itu ada dan menimbulkan suatu kejanggalan yang berarti, pasti kita akan mencoba untuk menyelesaikannya secara bersama.

28. Apakah perusahaan memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan yang telah mampu menerapkan Corporate Values FLY-Hi ini? Bila ya apa saja?

Wah malah saya gak tau tuh ada reward atau enggak.. setau saya sih gak ada..

TRANSCRIPTS 3

Interview Participants:

COCKPIT CREW (FO)

F/O Ricky TP

Pada Tanggal: 20 Januari 2010

1. Sudah berapa lama kerja di Garuda?

Kurang lebih selama 3 tahun..

2. Jabatan apa yang anda miliki sekarang di Garuda?

First Officer

D: Rating pesawat apa, Mas?

Saat ini masih menerbangkan Boeing 737 classic

3. Bagaimana pengalaman anda bekerja selama di Garuda?

Selama bekerja dengan Garuda selama ini cukup baik dan menarik

4. Apakah yang menarik dari pekerjaan anda sebagai penerbang?

Sebagai pilot saya tentunya tahu pada dasarnya pekerjaan ini menyenangkan, terbang kesana kemari, bisa bertemu berbagai macam type orang, pergi ke berbagai macam tempat, dan kemudian pendapatan yang juga cukup untuk keluarga..

5. Dapatkah anda menggambarkan secara singkat mengenai pekerjaan anda?

Pilot yang tugasnya membawa banyak orang ke berbagai macam tempat dengan menggunakan pesawat udara..

6. Apa yang membuat anda kerasan untuk bekerja di Garuda?

Selama empat tahun bekerja di Garuda saya kebanyakan mendapatkan pengalaman yang cukup menarik, dan fun kerja disini. Yang membuat saya betah disini adalah orang-orangnya dekat satu sama lain, gak ada yang namanya saling jaim (jaga image), iklim kerja kondusif, dan yang paling penting adalah pendapatan per bulan yang dapat dibilang diatas rata-rata cukup untuk menghidupi keluarga dan tunjangan untuk karyawan diperhatikan..

7. Apakah jenjang karir di perusahaan sudah cukup jelas bagi anda?

Menurut saya jenjang karir di Garuda kurang jelas.. Karena saya sendiri sebagai first officer tentu memiliki motivasi untuk menjadi captain atau pemimpin penerbangan...

8. Apakah anda mengetahui mengenai program budaya perusahaan (FLY-Hi) yang merupakan suatu nilai dalam memahami budaya perusahaan anda bekerja?

Ya, saya tahu kok, sering denger.. (tersenyum)

9. Dapatkah anda menjelaskan secara singkat makna dari FLY-Hi itu sendiri secara garis besar?

FLY-Hi itu setau saya mengandung 5 nilai perusahaan yang menjadi pedoman dasar kita dalam bekerja di Garuda.. seperti ada effective & efficient, loyalty.. terus.. Y

nya.. apa ya? (berpikir).. oh skip dulu, terus Honesty, kemudian yang terakhir.. umm.. Integrity.. kalau gak salah.

10. Menurut anda apakah budaya perusahaan FLY-Hi, sudah cukup sesuai dengan semangat yang diharapkan oleh perusahaan dalam hal ini pihak management dalam mengembangkan Garuda secara menyeluruh?

Singkat aja sih kayaknya masih belum maksimal sama sekali. Karena sebenarnya kita ini kan bekerja sudah atas pada dasar kelima 5 nilai tersebut dari dulu.. tapi sekarang ini tampilannya lebih baru aja..

11. Bagaimana penerapan budaya perusahaan (FLY-Hi) ini di divisi anda (OCT/OFT) apakah ada suatu bimbingan atau sosialisasi khusus mengenai budaya perusahaan ini?

Biasanya dalam recurrent training, kalau enggak ya dibagiin selebaran melalui box kita..

12. Apakah anda secara berkala mendapatkan FLY-Hiers, atau buku kecil mengenai pedoman FLY-Hi yang mungkin di sampaikan melalui box anda ataupun kotak-kotak yang tersedia?

Ya, kita dikasih kok..

13. Menurut anda seberapa penting Budaya Perusahaan dapat menggerakkan seluruh roda internal perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan?

Sangat penting, harus ada satu kiblat untuk menjembatani semuanya...

14. Menurut anda, apakah program FLY-Hi ini sudah meningkatkan kualitas human resources di Garuda? Mengapa?

Ya sudah seharusnya seperti itu Karena cukup untuk menyadarkan para karyawan bahwa kita bergerak di bidang jasa.. dan sekarang cukup banyak pesaing kita.

15. Menurut penilaian anda, apakah Budaya Perusahaan di Garuda sudah dilakukan secara menyeluruh dan serius dalam mendalam untuk menyentuh karyawan secara menyeluruh, terutama di divisi operasional?

Belom.. masih banyak aja yang bingung tentang FLY-Hi hehe...

16. Kita mengetahui dari kelima aspek FLY-Hi seperti *Efficient and Effectiveness, Loyalty, Customer Centricity, Honesty and Openness, Integrity* memiliki suatu nilai positif untuk membentuk seorang insan Garuda yang memiliki kelima sifat ini dalam bekerja. Apakah keseluruhan aspek FLY-Hi telah meningkatkan motivasi anda dalam melakukan tugas anda sebagai penerbang?

Oh iya, kelima corporate values ini kan sudah ada pada diri saya.. bahkan sebelum saya kerja di Garuda..

17. Dari segi *Efficient and Effectiveness*, tentunya perusahaan mengharapkan suatu budaya kerja efisien dan efektif terutama dalam bidang operasional, seberapa jauh anda memahami hal ini?

-Apakah anda telah menerapkan budaya kerja efisien dan efektif, serta berupaya untuk mengingatkan bawahan anda dalam bekerja?

Untuk misalnya budaya kerja Efisien dan Efektif nih, contohnya.. Dalam setiap penerbangan kita harus memperhatikan jarak tempuh serta waktu tempuh menuju destinasi kita... Dan disinilah kita sebagai pilot perlu memperhatikan beberapa aspek. Waktu tempuh yang ditulis pada jadwal penerbangan masih merupakan suatu perkiraan semata...Namun dalam kenyataannya waktu tempuh perjalanan bisa kurang maupun lebih, apabila penerbangan

Jakarta – Denpasar memakan waktu 1 jam 20 menit waktu berangkat, bisa jadi Denpasar – Jakarta memakan waktu 1 jam 40 menit. Tergantung dari penentuan rute arah menuju tujuan seperti pembuatan flight plan yang juga memperhatikan beberapa aspek pertimbangan seperti jatah bahan bakar, cuaca, kecepatan angin dan faktor-faktor lain yang mendukung seperti ketersediaan ATC pada saat itu, dan itu pun sangat berpengaruh kepada waktu tempuh. Penentuan flight plan juga berpengaruh terhadap konsumsi bahan bakar apabila flight plan yang di-set memakan jarak yang lebih panjang tentu itu akan berpengaruh terhadap bahan bakar dan waktu tempuh.

18. Dalam segi *loyalty*, Sudah berapa lama anda bekerja di Garuda? Apa yang memotivasi anda untuk tetap bekerja bersama Garuda? Apa yang membuat anda kerasan bekerja di Garuda?

Sudah 4 tahun di Garuda, yang saya senang sih kita di Garuda memiliki iklim kerja yang sangat kondusif, kita saling dekat satu sama lain, selain itu pendapatan kita cukuplah untuk menghidupi keluarga..

19. Kita mengetahui sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, *Customer Centricity* tentu harus sangat diperhatikan. Pemusatan kepada pengguna jasa penerbangan, dan terutama anda bekerja sebagai *front liner* perusahaan haruslah memperhatikan hal ini, bagaimana anda menanggapi?

Hmm saya jujur kurang paham, tetapi mestinya Customer Centricity itu mutlak lho untuk diterapkan secara kita bergerak di bidang jasa...

20. Apakah *Customer Centricity* merupakan suatu hal yang bersifat pragmatis, dalam artian memiliki suatu petunjuk atau peraturan, ataukah lebih bersifat kepada suatu hal yang spontanitas, dan berawal dari ide? Pernahkah anda memiliki pengalaman dalam hal ini?

Wah, saya kurang paham ya, masalahnya kita sendiri juga jarang berhadapan dengan penumpang, tetapi walaupun kita gak berhadapan dengan penumpang setidaknya kita tau bagaimana caranya untuk membuat penumpang nyaman selama penerbangan.

21. Menurut anda hal-hal apa saja yang menjadi penghalang dalam point *Customer Centricity* dalam meningkatkan pelayanan Garuda?

Hmm, apa ya, mungkin masih belum mampu memuaskan pelanggannya aja kali ya..

22. Menurut anda apakah Garuda telah menyediakan sarana yang sesuai untuk menunjang adanya *honesty and openness* antara pihak internal di perusahaan? Dapatkah anda memberikan contoh?

Sarana untuk keterbukaan seperti saran dan kritik di kalangan pilot kita memiliki berbagai macam media seperti OHR (Operational Hazard Report), Flight Safety Report, Technical Failure Report, melalui laporan inilah kita mencoba melaporkan setiap terjadi kekurangan di setiap penerbangan....

23. Apakah perusahaan sudah cukup terbuka dalam menerima kritik para karyawan?

Ya kalau menurut saya sih masih belum..

D: Menurut Mas, gimana sih hubungan antara para pilot atau secara khusus awak kabin di divisi operasional dengan management?

R: Saya sih merasa divisi operasional dengan manajemen memang berjauhan, bahkan terkadang saling gak kenal. Denger-denger sih hal ini memang sudah

berlangsung lama, kita sebagai pekerja yang penting terbang aja deh sebagai kewajiban kita, gak usah ikut campur macem – macem yang penting bisa kerja dengan baik..

24. Dalam setiap perusahaan dengan jumlah yang sangat besar tentu sangat rentan akan *honesty and openness* ini, melihat banyak sekali jumlah karyawan dengan sejuta ide dan pendapat. Namun hal tersebut dapat membuka suatu kesempatan untuk muncul suatu budaya ngomong di belakang, bagaimana anda menanggapi hal itu?

Di Garuda ngomong di belakang mah pasti deh.. (tersenyum) Itu mah suatu hal yang normal dimana-mana pasti ada ngomong di belakang..

25. Sebagai seorang insan Garuda, apakah anda bangga dalam menjunjung predikat anda sebagai seorang penerbang Garuda?

Bangga.. Saya dari dulu memang cita-cita jadi pilot.. dan saya sungguh menyenangi pekerjaan saya menjadi seorang pilot. Tanggung jawab dan resiko yang kita hadapi besar, kita bisa membawa orang-orang ke berbagai tempat di penjuru dunia

-Apa yang anda senangi dari pekerjaan anda?

Pekerjaan saya ini punya daya tarik tersendiri, obat ganteng lah istilahnya... (tertawa)

-Apa yang membuat anda bersemangat dalam setiap penerbangan?

Saya selalu tahu, pasti ada suasana yang baru disitulah saya bersemangat setiap saya terbang.. tapi basically, Setiap terbang sebagai seorang first officer pasti saya akan tergantung kepada atasan saya yaitu captain nya. Karena ya saya selama berapa jam terbang pasti sama dia terus. 4 landing, 4 take off, nge-ron (terbang menginap) barengan terus. Saya semangat terbang kalau anggota crew nya itu asik, dan easy going, termasuk captainnya.

26. Bekerja sebagai satu team adalah juga salah satu yang merupakan visi dari Garuda dalam menyemangati para karyawannya. Apakah anda merasa pekerjaan anda sudah secara penuh merupakan kerja tim?

Oh ya pasti lah kita sebagai cockpit crew cuma berdua setiap terbang, ya pastilah harus kalau enggak bisa berabe malah..

-Bagaimana dengan kedekatan antara satu individu dengan individu yang lainnya?

Sangat dekat, saya sih senang ya bergaul, gak hanya dengan sesama pilot tetapi sama anggota crew yang lain..

27. Sebagai seorang yang bekerja dalam tim, bagaimana anda melakukan tanggung jawab pada diri anda terhadap pekerjaan anda dan juga kepada rekanan anda?

Iya, tanggung jawab kita pasti harus langsung ke captain lah, kita kan juga bekerja berdua sebagai tim...

D: Kalau mas kebetulan memiliki junior atau bawahan bagaimana anda bertanggung jawab terhadap kesalahan bawahan anda?

Sebagai seorang pegawai ya kita seharusnya saling mengingatkan jika ada penyelewengan2 aturan dr perusahaan. Kalo bisa, sebelum terjadi kesalahan kita sudah melakukan pencegahan dgn mengingatkanny. Secara lisan atopun tertulis.. entah itu terhadap atasan (senior) kita maupun junior kita... kita berupaya keraslah supaya gak mangkir

28. Apakah perusahaan memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan yang telah mampu menerapkan *Corporate Values* FLY-Hi ini? Bila ya apa saja?
Hmm, saya kurang paham apabila ada reward khusus atau tidak..



TRANSCRIPTS 4

Interview Participants: CABAT (PU/SR/JR)

CABAT SR Edel Renita

Pada Tanggal 22 Januari 2010

29. Sudah berapa lama kerja di Garuda?
Gw udah 16 tahun kerja di Garuda..
30. Jabatan apa yang anda miliki sekarang di Garuda?
Pramugari Senior.. Senior abadi hehe
- D: Rating pesawat apa, Mba?*
Oh ya secara mugari gw sih udah pegang license untuk narrow body kayak 737 sama wide body Boeing 744, sama Airbus..
- D: Yang bedain Junior sama Senior apa sich mba?*
Hmm emang untuk saat ini gak keliatan sih ngebedainnya seragamnya sama semua sih, tp ya ngebedainnya diatas 10 tahun kerja ya pasti senior dong..
31. Bagaimana pengalaman anda bekerja selama di Garuda?
Kerja di Garuda itu asik, terutama sebagai flight attendant saya dapat ketemu orang banyak, mendapatkan pengalaman keliling dunia, menjelajahi negeri, merasakan pengalaman yang unik, inilah yang selalu memotivasi saya dalam pekerjaan saya..
32. Apakah yang menarik dari pekerjaan anda sebagai awak kabin?
Yang menarik sebenarnya ini sebuah pekerjaan yang fun dan classy tapi beresiko tinggi.. bisa pergi dan melihat dunia luar.. bisa tau karakter berbagai penumpang dari berbagai negara maupun negara sendiri, mempelajari budaya, dan sebagainya
33. Apa yang membuat anda kerasan untuk bekerja di Garuda?
Suasana kondusif, lingkungan kerja tuh enak banget deh, temen-temen saling dekat satu sama lain.. selain itu untuk bidang pekerjaannya pun udah menyenangkan tetapi sayang sekali carrier dan gaji yang stuck. Jadi yang bikin masih kerasan adalah kebutuhan ekonomi..
34. Apakah terdapat suatu hirarki khusus atau tertentu dalam divisi anda? Bila ya dapatkah anda menjelaskan secara singkat?
Pastinya sih ada, kita di setiap penerbangan pasti punya pimpinan kayak purser terus diatas purser ada chief, diatas chief ada VP Cabin Service..
35. Apakah jenjang karir di perusahaan sudah cukup jelas bagi anda?
Sangat tidak jelas banget, kita gak tahu tuh ketentuan kapan pangkat naik, gaji naik..
36. Apakah menurut anda hirarki yang terdapat pada perusahaan cukup efektif dalam mengatur segala ritme kerja anda?
Sebenarnya udah simple tapi kayaknya complicated dalam penerapannya..
37. Apakah anda mengetahui mengenai program budaya perusahaan (FLY-Hi) yang merupakan suatu nilai dalam memahami budaya perusahaan anda bekerja?
Iya dong, tahu kok tentang FLY-Hi..

38. Dapatkah anda menjelaskan secara singkat makna dari FLY-Hi itu sendiri secara garis besar?
Hehe, saya sejujurnya gak bisa ngejelasin rinci, perlu buka buku pedoman dulu untuk detailnya tetapi setau saya sih FLY-Hi itu ada 5 nilai budaya kerja kayak Efficient & Effective, Loyalty, Customer Centricity, Honesty & Openness, and Integrity..
39. Menurut anda apakah budaya perusahaan FLY-Hi, sudah cukup sesuai dengan semangat yang diharapkan oleh perusahaan dalam hal ini pihak management dalam mengembangkan Garuda secara menyeluruh?
Seharusnya sih maksimal ya, tapi kita lihat deh gimana kinerja perusahaan setelah FLY-Hi ini terbentuk..
40. Bagaimana penerapan budaya perusahaan (FLY-Hi) ini di divisi anda (OCT/OFT) apakah ada suatu bimbingan atau sosialisasi khusus mengenai budaya perusahaan ini?
Buku pedoman FLY-Hi biasanya di bagikan pada saat kita recurrent, atau disediakan kok di box-box kita atau di papan pengumuman jadi kita tinggal ambil. Kita biasanya juga dikasih Info FLY-Hiers yang berisi tentang sharing teman-teman kita dalam penerapan FLY-Hi disitu sih kita dapat belajar...
41. Apakah anda secara berkala mendapatkan FLY-Hiers, atau buku kecil mengenai pedoman FLY-Hi yang mungkin di sampaikan melalui box anda ataupun kotak-kotak yang tersedia?
Iya.. banyak kok kita juga sering dikasih di crew center..
42. Menurut anda seberapa penting Budaya Perusahaan dapat menggerakkan seluruh roda internal perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan?
Penting banget dong, sudah seharusnya ada budaya perusahaan, tetapi yang wajib diingat adalah implementasinya..
43. Menurut anda, apakah program FLY-Hi ini sudah meningkatkan kualitas human resources di Garuda? Mengapa?
Hmm menurut saya sih, FLY-Hi ini adalah nilai budaya yang sudah melekat di diri kita sebagai pekerja dari dulu, dan sekarang kelima nilai ini dikemas lebih beragam, dan sudah semestinya meningkatkan kualitas SDM di Garuda..
44. Menurut penilaian anda, apakah Budaya Perusahaan di Garuda sudah dilakukan secara menyeluruh dan serius dalam mendalam untuk menyentuh karyawan secara menyeluruh, terutama di divisi operasional?
Hmm menurut saya sih belum terutama untuk kita awak kabin...
45. Kita mengetahui dari kelima aspek FLY-Hi seperti *Efficient and Effectiveness, Loyalty, Customer Centricity, Honesty and Openness, Integrity* memiliki suatu nilai positif untuk membentuk seorang insan Garuda yang memiliki kelima sifat ini dalam bekerja. Apakah keseluruhan aspek FLY-Hi telah meningkatkan motivasi anda dalam melakukan tugas anda sebagai awak kabin?
Hmm saya bingung jawabnya, saya sih kerja ya kerja aja, kayaknya sebagai pekerja yang baik saya memang sudah seharusnya mengemban kelima nilai ini...
46. Dari segi *Efficient and Effectiveness*, tentunya perusahaan mengharapkan suatu budaya kerja efisien dan efektif terutama dalam bidang operasional, seberapa jauh anda memahami hal ini?

Sebenarnya kita juga masih bingung dalam penerapan *efficient & effective* ini, karena dalam *cabin service* tahun lalu pun masih ada penurunan dalam hal penyediaan makanan dan minuman dalam penerbangan seperti tidak tersedianya minuman soda dan pemotongan porsi makanan, kemudian sempat penumpang kelas bisnis tidak mendapatkan *amenities kits*. Ada beberapa penumpang biasanya mengeluh, tetapi apa boleh buat. Minuman bersoda kelas ekonomi hanya diberlakukan bagi penumpang internasional. Selain itu kurangnya fasilitas *entertainment* di pesawat atau pun beberapa gadget yang sudah rusak sehingga terkadang malah kita yang capek minta maaf ke penumpang..

-Apakah anda telah menerapkan budaya kerja efisien dan efektif, serta berupaya untuk mengingatkan bawahan anda dalam bekerja?

Hmm.. efektif itu perlu banget, terutama kalau penerbangan jarak dekat harus meal serving, penumpang full, jadi kita harus kerja secara cekatan dan efektif supaya kebutuhan penumpang terpenuhi

47. Dalam segi *loyalty*, Sudah berapa lama anda bekerja di Garuda? Apa yang memotivasi anda untuk tetap bekerja bersama Garuda? Apa yang membuat anda kerasan bekerja di Garuda?

Sudah 16 tahun, saya rasanya senior abadi.. he..he.. tapi yang saya senang kerja di Garuda itu fun, menyenangkan, tetapi sayang kok karir kita dan gaji aja yang stuck..

D: Mbak pernah denger program Second Carrier?

Oh ya itu yang lagi gencar-gencarnya dibuka nih untuk re-generasi awak kabin yang udah tuir-tuir atau sudah tidak berkinerja baik lagi, jadi kita ditawarkan gaji dan pesangon yang cukup 'wah' dan jatah tiket yang ok pula..

E: Sebenarnya program Second Carrier ini memang khusus untuk awak kabin yang sudah secara fisik dan tenaga gak mampu lagi, atau kelebihan berat badan.. tetapi yang mengherankan kalau saya dengar sih katanya yang apply malah yang muda-muda, bukan yang tuir-tuir..

D: Hehe. Kok malah aneh ya mba?

E: Iya emang.. gw aja heran.. yang saya tahu sih, kebanyakan yang udah 'tuir-tuir' itu yang anak-anaknya udah pada besar-besar dan mereka gak betah di rumah sendirian, jadi mencari kesibukan..

48. Kita kan tau kalau Garuda sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, *Customer Centricity* tentu harus sangat diperhatikan. Pemusatan kepada pengguna jasa penerbangan, dan terutama anda bekerja sebagai *front liner* perusahaan haruslah memperhatikan hal ini, bagaimana anda menanggapi?

Sebagai perusahaan penerbangan Customer Centricity tuh mutlak deh harus. ...karena servis itu kan sangat penting..nah masalahnya adalah kita sebagai seorang frontliner pastilah yang menghadapi penumpang pertama kali... dan bekerja pun kita pengennya pesawat dalam kondisi baik, gak ada yang rusak.. kan kalo ada apa-apa rusak kita juga yang minta maaf ke mereka..

49. Apakah *Customer Centricity* merupakan suatu hal yang bersifat pragmatis, dalam artian memiliki suatu petunjuk atau peraturan, ataukah lebih bersifat kepada suatu hal yang spontanitas, dan berawal dari ide? Pernahkah anda memiliki pengalaman dalam hal ini?

Customer Centricity menurut saya sih harus ada pada jiwa awak kabin itu sendiri, kalau dia memang enjoy dan menyenangi pekerjaannya secara gak langsung mereka akan mulai dari inisiatif..

50. Menurut anda hal-hal apa saja yang menjadi penghalang dalam point *Customer Centricity* dalam meningkatkan pelayanan Garuda?

Masih banyak, yang pertama nih komplain buat crew yang kurang ramah, galak, dan setengah hati melayani.. Sebenarnya hal tersebut baik untuk menjadi masukan bagi awak kabin sendiri.. tapi gak dapat dipungkiri juga kalau mood mereka lagi down atau ada masalah.. ya namanya juga awak kabin juga manusia.. hehe... yang kedua, Dalam cabin service tahun lalu pun masih ada penurunan dalam hal penyediaan makanan dan minuman dalam penerbangan seperti tidak tersedianya minuman soda dan pematangan porsi makanan, kemudian sempat penumpang kelas bisnis tidak mendapatkan amenities kits . Ada beberapa penumpang biasanya mengeluh, tetapi apa boleh buat. Minuman bersoda kelas ekonomi hanya diberlakukan bagi penumpang internasional. Selain itu kurangnya fasilitas entertainment di pesawat atau pun beberapa alat-alat elektronik yang sudah rusak sehingga terkadang malah kita yang capek minta maaf ke penumpang..

51. Menurut anda apakah Garuda telah menyediakan sarana yang sesuai untuk menunjang adanya *honesty and openness* antara pihak internal di perusahaan? Dapatkah anda memberikan contoh?

Hmm kita bisa kok melapor dari setiap kejadian misalnya ada kerusakan atau gangguan nanti kita kasih laporan ke chief.

52. Apakah perusahaan sudah cukup terbuka dalam menerima kritik para karyawan?

Ya kalau menurut saya sih masih belum..

D: Menurut mba edel sendiri, gimana sih hubungan antara para pilot atau secara khusus awak kabin di divisi operasional dengan management?

E: Hmm.. gimana ya ngejelasinnya, begini deh.. di Garuda itu biasanya saya cuma bergaul dengan para awak kabin aja, pilot paling cuma tau orangnya sepintas, tapi gak kenal dekat, tapi ada juga kok yang dekat sama cockpit crew.. Kita aja yang satu divisi operasional masih banyak yang enggak kenal padahal terkadang terbang bareng apalagi dengan management?

53. Dalam setiap perusahaan dengan jumlah yang sangat besar tentu sangat rentan akan *honesty and openness* ini, melihat banyak sekali jumlah karyawan dengan sejuta ide dan pendapat. Namun hal tersebut dapat membuka suatu kesempatan untuk muncul suatu budaya ngomong di belakang, bagaimana anda menanggapi hal itu?

Di Garuda itu aduuuh, tembok itu kuping, jarum belum jatuh aja udah kedengeran.. (tertawa)

54. Sebagai seorang insan Garuda, apakah anda bangga dalam menjunjung predikat anda sebagai seorang awak kabin Garuda?

I'm very proud to be a flight attendant tapi dari benak hati yang paling dalam saya tetep bangga juga kok menjadi awak kabin Garuda.. airlines ter-ok di Indonesia gitu loh..

-Apa yang membuat anda bersemangat dalam setiap penerbangan?

Untuk memotivasi diri saya setiap terbang, saya selalu tahu kalau nanti saya ketemu teman-teman lama yang jarang terbang bareng... saya tidak terlalu peduli nanti saya terbang sama siapa yang penting bisa kerja dan kondusif aja.. tetapi ada beberapa awak kabin yang semangat terbang kalau purser atau captain nya itu asik, baik, gak bossy..

55. Bekerja sebagai satu team adalah juga salah satu yang merupakan visi dari Garuda dalam menyemangati para karyawannya. Apakah anda merasa pekerjaan anda sudah secara penuh merupakan kerja tim?

Basically, sebagai awak kabin pasti kita kerja sebagai tim, tetapi hanya terkadang saja ada beberapa awak kabin yang 'gabut' atau makan gaji buta, maunya santaiiii aja, ih paling sebel deh kalo udah ada yang kayak gitu.. apalagi juga masih banyak kok purser – purser yang cuma ngomong doang, bilang nya pas briefing sebelum terbang 'mohon kerja samanya, kita ini kerja sama bukan sama-sama kerja' eh tapi dianya malah asik santai-santai gak bantu padahal penumpang lagi full..

-Bagaimana dengan kedekatan antara satu individu dengan individu yang lainnya?

Saya nilai dari antar awak kabin sudah cukup solid dan kompak.. kita keseringan bercanda juga kalau terbang, jadi gak tegang kalo pas terbang..

56. Sebagai seorang yang bekerja dalam tim, bagaimana anda melakukan tanggung jawab pada diri anda terhadap pekerjaan anda dan juga kepada rekanan anda?

Apabila saya melakukan kesalahan pasti saya meminta maaf langsung kepada yang bersangkutan apabila ke penumpang, saya akan minta maaf ke penumpang, kalau ke atasan atau sesama awak kabin saya juga akan profesional minta maaf kepada mereka..

-Terutama apabila anda memiliki junior atau bawahan bagaimana anda bertanggung jawab terhadap kesalahan bawahan anda?

Kalau kita nih sebagai awak kabin senior wajib memberi contoh yang baik ke junior-junior, kalau mereka punya salah kita sebagai senior mereka atau purser harus melindungi kalau memang itu kesalahan yang tidak sengaja.. karena gini lho.. Kalau kita melakukan kesalahan pasti akan ada tindak lanjutnya, apalagi kalau nama kita dilaporkan sama penumpang yang bersangkutan ke bagian passenger complaint. Biasanya purser akan ikut campur tangan karena dia yang akan secara formal meminta maaf atas kesalahan juniornya kepada pelanggan, dan juga nanti purser lah yang akan menjadi saksi dihadapan chief... Biasanya sih belajar dari pengalaman saya selama menjadi awak kabin yang pernah melakukan kesalahan, biasanya purser akan membantu menjelaskan ke chief dan personalia sehingga kita nanti enggak diberi konsekuensi berat apabila itu memang kita tidak sengaja, atau mungkin aja penumpang iseng yang suka cari masalah.. tapi masih ada juga kok purser-purser yang cuek, playsafe dan chicken gak mau ngebelain kita..

57. Apakah perusahaan memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan yang telah mampu menerapkan Corporate Values FLY-Hi ini? Bila ya apa saja?

Hmm, kayaknya gak ada deh.. gaji aja stuck.. he..he.

TRANSCRIPTS 4

Interview Participants: CABAT (PU/SR/JR)

CABAT JR RININTA

Pada Tanggal 20 Januari 2010

1. Sudah berapa lama kerja di Garuda?
Kurang lebih udah 5 tahun kerja di Garuda..
2. Jabatan apa yang anda miliki sekarang di Garuda?
Junior Flight Attendant..
3. Bagaimana pengalaman anda bekerja selama di Garuda?
Selama 5 tahun kerja sama Garuda asik banget.. pengalaman yg di dapat banyak sekali, bisa jalan jalan keliling indonesia dan negara2 lain, ketemu banyak orang dengan berbagai macam karakter unik
4. Apakah yang menarik dari pekerjaan anda sebagai awak kabin?
Yang menarik dr pekerjaan ini adalah bagaimana berkomunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja ataupun dengan penumpang yg beraneka ragam sifat dan watak.
5. Dapatkah anda menggambarkan secara singkat mengenai pekerjaan anda?
Pramugari memiliki peran penting bagi perusahaan dan penerbangan. peran bagi perusahaan adalah bagaimana cara kita melayani penumpang dengan baik sehingga mereka mau menggunakan jasa penerbangan kita lagi. peran dalam penerbangan adalah untuk aspek safety keselamatan penumpang selama penerbangan, aspek security adalah bagaimana membuat penumpang merasa aman dari berbagai macam gangguan baik benda maupun orang yg bisa membahayakan penerbangan, safety merupakan aspek tambahan yaitu membuat penumpang nyaman selama penerbangan sehingga mereka terus menggunakan jasa penerbangan kita..
6. Apa yang membuat anda kerasan untuk bekerja di Garuda?
Yang membuat betah di Garuda adalah iklim kerja yang kondusif sesama rekan kerja awak kabin..
7. Apakah terdapat suatu hirarki khusus atau tertentu dalam divisi anda? Bila ya dapatkah anda menjelaskan secara singkat?
Ada kok, jadi jabatan kita setiap awak kabin pun ada dari purser, senior, junior.. tapi job description gak jelas.. hehe
8. Apakah jenjang karir di perusahaan sudah cukup jelas bagi anda?
Jenjang karir sangat tidak jelas menurut saya...
9. Apakah terdapat hirarki khusus pada divisi anda?
Ya ada hirarki kok antara kita junior senior, purser chief sampe VP.
10. Apakah menurut anda hirarki yang terdapat pada perusahaan cukup efektif dalam mengatur segala ritme kerja anda?
Masih Belum.. complicated adanya..

11. Apakah anda mengetahui mengenai program budaya perusahaan (FLY-Hi) yang merupakan suatu nilai dalam memahami budaya perusahaan anda bekerja?
Ya, FLY-Hi itu happening kok di Garuda hehe..
12. Dapatkah anda menjelaskan secara singkat makna dari FLY-Hi itu sendiri secara garis besar?
Efficient Effective, Loyalty, Customer Centricity, Honesty & Openness, Integrity... lengkap deh semuanya.. hehe.
13. Menurut anda apakah budaya perusahaan FLY-Hi, sudah cukup sesuai dengan semangat yang diharapkan oleh perusahaan dalam hal ini pihak management dalam mengembangkan Garuda secara menyeluruh?
Masih sangat belum sih.. fungsi kelima nilai budaya ini masih belum konsisten
14. Bagaimana penerapan budaya perusahaan (FLY-Hi) ini di divisi anda (OCT/OFT) apakah ada suatu bimbingan atau sosialisasi khusus mengenai budaya perusahaan ini?
Untuk sosialisasi FLY-Hi ini saya rasa sih cuma sekilas melalui chief dan Service Recurrent Training...
15. Apakah anda secara berkala mendapatkan FLY-Hiers, atau buku kecil mengenai pedoman FLY-Hi yang mungkin di sampaikan melalui box anda ataupun kotak-kotak yang tersedia?
Ya, kita dikasih kok..
16. Menurut anda seberapa penting Budaya Perusahaan dapat menggerakkan seluruh roda internal perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan?
Budaya perusahaan penting namum lebih penting lagi menciptakan hubungan kerja yang baik antara aircrew dan manajemen....
17. Menurut anda, apakah program FLY-Hi ini sudah meningkatkan kualitas human resources di Garuda? Mengapa?
Belum karena masih banyak terjadi miscommunication yg terjadi antara aircrew dan manajemen dan sesama manajemen itu sendiri. blum adanya sinkronisasi pekerjaan yang baik..
18. Menurut penilaian anda, apakah Budaya Perusahaan di Garuda sudah dilakukan secara menyeluruh dan serius dalam mendalam untuk menyentuh karyawan secara menyeluruh, terutama di divisi operasional?
Belom tuh.. karena mungkin kita sendiri juga gak mudah di jangkau ya.. terbang mulu gitu loh..
19. Kita mengetahui dari kelima aspek FLY-Hi seperti *Efficient and Effectiveness, Loyalty, Customer Centricity, Honesty and Openness, Integrity* memiliki suatu nilai positif untuk membentuk seorang insan Garuda yang memiliki kelima sifat ini dalam bekerja. Apakah keseluruhan aspek FLY-Hi telah meningkatkan motivasi anda dalam melakukan tugas anda sebagai penerbang?
Ya secara pribadi sih, kelima aspek ini walaupun sudah ada pada diri saya tetapi membantu saya untuk terus mengingat kalau bekerja harus melalui nilai-nilai tersebut..

20. Dari segi *Efficient and Effectiveness*, tentunya perusahaan mengharapkan suatu budaya kerja efisien dan efektif terutama dalam bidang operasional, seberapa jauh anda memahami hal ini?

Efficient and Effective dalam penerapan lapangannya itu kita harus sedapat mungkin menciptakan budaya kerja yang efektif, tidak menunda, cepat dan cekatan..

-Apakah anda telah menerapkan budaya kerja efisien dan efektif, serta berupaya untuk mengingatkan bawahan anda dalam bekerja?

Masih junior mas.. gak punya bawahan he..he.., tetapi untuk sesama rekan kerja ya itu wajib hukumnya lah..

21. Dalam segi *loyalty*, Sudah berapa lama anda bekerja di Garuda? Apa yang memotivasi anda untuk tetap bekerja bersama Garuda? Apa yang membuat anda kerasan bekerja di Garuda?

Sudah 5 tahun kerja di Garuda....dan betah kok kerja di Garuda.. saya senang di Garuda karena iklim kerjanya sangat supportive, fun, menyenangkan, dan juga tunjangan yang untuk ukuran rata-rata di Indonesia cukup lah..

D: Mba sendiri pernah mendengar program Second Carrier?

R: Oh iya, itu lagi ditawarkan tuh untuk awak kabin-awak kabin senior yang merasa udah gak mampu lagi untuk pensiun dini... denger-denger sih uang pensiunnya gede punya..

D: Tetapi saya denger malah yang ngambil kebanyakan awak kabin yang masih punya kinerja bagus?

R: Hmm wah kurang tau juga sih, tetapi ada yang pernah ngomong juga katanya kebanyakan yang masih 10 -15 tahun masa kerja padahal targetnya yang udah kerja 20 tahun ke atas... malah yang tuir-tuir gak ngambil tetap aja tuh terbang..

D: Menurut mba sendiri gimana untuk mengenai hal ini?

R: Wah no comment deh, kan kita juga gak tahu kebutuhan setiap orang beda-beda.. mungkin yang tuir-tuir tuh pada demen terbang kali ya..

22. Kita mengetahui sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, *Customer Centricity* tentu harus sangat diperhatikan. Pemusatan kepada pengguna jasa penerbangan, dan terutama anda bekerja sebagai *front liner* perusahaan haruslah memperhatikan hal ini, bagaimana anda menanggapi?

Tentu dong penting, perusahaan harus menyadari pentingnya aircrew merupakan frontliner perusahaan dan memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan..

23. Apakah *Customer Centricity* merupakan suatu hal yang bersifat pragmatis, dalam artian memiliki suatu petunjuk atau peraturan, ataukah lebih bersifat kepada suatu hal yang spontanitas, dan berawal dari ide? Pernahkah anda memiliki pengalaman dalam hal ini?

Hmm walaupun ada di Standard Operating Procedure, tetapi Customer Centricity ini biasanya langsung muncul secara spontanitas, bahkan dapat dilakukan secara dari apa yang seharusnya kita lakukan.. Pernah suatu ketika ada seorang crew terbang lagi serving makanan long flight saat itu.. kebetulan pilihan makanan sudah habis dan tinggal hanya udang, sedangkan penumpang ini alergi terhadap udang. Mau

tukar makanannya ke penumpang lain pun juga repot, ya crew ini punya inisiatif untuk menukar pilihan makanan tersebut dengan jatah makannya yang kebetulan daging ayam.. dan untung penumpang tersebut mau.. kalau enggak kan repot.

24. Menurut anda hal-hal apa saja yang menjadi penghalang dalam point *Customer Centricity* dalam meningkatkan pelayanan Garuda?

Dalam cabin service terkadang memiliki banyak kendala, seperti fasilitas di pesawat. Kita sebagai pramugari bekerja pasti ingin semua alat di galley bekerja dengan baik, dan itu pun demi pelayanan kepada penumpang. Masih banyak perlengkapan yang belum memadai, seperti oven yang rusak, trolley yang gak bisa jalan, pesawat yang panas saat boarding..

25. Menurut anda apakah Garuda telah menyediakan sarana yang sesuai untuk menunjang adanya *honesty and openness* antara pihak internal di perusahaan? Dapatkah anda memberikan contoh?

Sarana menurut saya belum ya, kalau kita mau lapor atau memberikan kritik aja terkadang gak nyampe.. ya mau gimana lagi...

26. Apakah perusahaan sudah cukup terbuka dalam menerima kritik para karyawan?

Hmm menurut saya sih belum banget ya.. Masih banyak sekali miscommunication yang terjadi antara crew dan management, bahkan sesama management sendiri.. bagaimana kita mau menerapkan honesty dan openness kalau management sendiri masih belum terbuka menerima kritik karyawan

D: Menurut Mba, gimana sih hubungan antara para awak kabin di divisi operasional dengan management?

R: *Hmm saya sih ngerasa agak jauh ya.. kita ngikut aja deh maunya management apa..*

27. Dalam setiap perusahaan dengan jumlah yang sangat besar tentu sangat rentan akan *honesty and openness* ini, melihat banyak sekali jumlah karyawan dengan sejuta ide dan pendapat. Namun hal tersebut dapat membuka suatu kesempatan untuk muncul suatu budaya ngomong di belakang, bagaimana anda menanggapi hal itu?

Yah, ngomong di belakang itu mah kayaknya lazim dimana-mana.. kita sih juga sering kok gossip, kalau terbang lama terus daripada bt ya ngapain lagi selain gossip...

28. Sebagai seorang insan Garuda, apakah anda bangga dalam menjunjung predikat anda sebagai seorang penerbang Garuda?

Saya bangga sekali menjadi seorang pramugari.. Kita bisa ketemu banyak orang dengan berbagai macam sifat dan watak, belajar dari pengalaman, kita bisa traveling, dan yang terlebih penting kita memiliki fungsi dan tanggung jawab yang penting untuk menjaga faktor keselamatan penumpang selama penerbangan...

-Apa yang anda senangi dari pekerjaan anda?

Dapat mengetahui berbagai macam watak dan sifat orang..

-Apa yang membuat anda bersemangat dalam setiap penerbangan?

Saya senang, kalau terbang sama tim yang solid. Saya gak pernah masalah terbang sama siapa yang saya dekat atau enggak, tapi yang penting crewnya enak diajak kerja sama, pursernya, captain dan mas f.o nya gak belagu.. hehe..

29. Bekerja sebagai satu team adalah juga salah satu yang merupakan visi dari Garuda dalam menyemangati para karyawannya. Apakah anda merasa pekerjaan anda sudah secara penuh merupakan kerja tim?

Kerja sama dong, kalau enggak kerja sama, penumpang gak keurus lah..

-Bagaimana dengan kedekatan antara satu individu dengan individu yang lainnya?

Deket banget, kalau kita di divisi awak kabin atau penerbang pasti kita kenal satu sama lain.. karena gitu enak nya jadwal kita selalu rolling jadi gak ketemu orang yang sama terus..

30. Sebagai seorang yang bekerja dalam tim, bagaimana anda melakukan tanggung jawab pada diri anda terhadap pekerjaan anda dan juga kepada rekanan anda?

Iya, saya selalu bertanggung jawab sesuai dengan job description dan aturan yang ada..

-Terutama apabila anda memiliki junior atau bawahan bagaimana anda bertanggung jawab terhadap kesalahan bawahan anda?

Hmm.. kita sama-sama saling ngingetin sebelum salah, jadi enak nya di Garuda itu, walaupun kita junior, senior masih mau dengerin kita selama kita masih sopan atau tau diri ke mereka.. senior atau purser kita biasanya yang akan meminta maaf apabila kita melakukan kesalahan ke penumpang.. nah abis itu baru deh kita yang diinterogasi.. hehe..

31. Apakah perusahaan memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan yang telah mampu menerapkan *Corporate Values* FLY-Hi ini? Bila ya apa saja?

Hmm, belum ya kayak nya.. dan sosialisasinya ini juga saya nilai masih belum maksimal..

TRANSCRIPTS 6

Interview Participants: CABAT (PU/SR/JR)

CABAT JR ANDINI

Pada Tanggal: 21 Januari 2010

1. Sudah berapa lama kerja di Garuda?
Saya baru 2 stengah tahun kerja di Garuda
2. Jabatan apa yang anda miliki sekarang di Garuda?
Flight Attendant.. Masih junior tapi..
3. Bagaimana pengalaman anda bekerja selama di Garuda?
Selama 2 tahun lebih kerja disini asik banget ternyata, fun dan kondusif.. saya senang disini ketemu banyak rekan-rekan yang solid dan saling membantu
4. Apakah yang menarik dari pekerjaan anda sebagai awak kabin?
Yang menarik jadi flight attendant bisa jalan-jalan, ketemu banyak orang, mempelajari budaya dan watak orang..
5. Dapatkah anda menggambarkan secara singkat mengenai pekerjaan anda?
Banyak yang bilang kerjaan kita itu gitu-gitu aja, tetapi menurut saya pramugari ataupun pramugara merupakan salah satu pekerjaan beresiko tinggi, dan penting fungsinya di setiap penerbangan..
6. Apa yang membuat anda kerasan untuk bekerja di Garuda?
Saya betah disini karena temen-temennya asik banget, iklim kerja fun..
7. Apakah terdapat suatu hirarki khusus atau tertentu dalam divisi anda? Bila ya dapatkah anda menjelaskan secara singkat?
Setau saya sih ada.. di divisi awak kabin, setiap terbang kita punya senior, diatas senior ada purser, diatas purser ada chief, diatas chief ada VP.
8. Apakah jenjang karir di perusahaan sudah cukup jelas bagi anda?
Agak gak jelas deh kayaknya..saya ngeliat senior-senior saya udah kerja lama banget ya segitu-gitu aja...
9. Apakah menurut anda hirarki yang terdapat pada perusahaan cukup efektif dalam mengatur segala ritme kerja anda?
Hmm seharusnya efektif ya, tapi kalau menurut saya penerapannya terkadang mandek..
10. Apakah anda mengetahui mengenai program budaya perusahaan (FLY-Hi) yang merupakan suatu nilai dalam memahami budaya perusahaan anda bekerja?
Oh pasti nya.. itu kan lagi gencar-gencarnya sekarang ini..
11. Dapatkah anda menjelaskan secara singkat makna dari FLY-Hi itu sendiri secara garis besar?

Intinya itu adalah lima nilai dasar yang harus diemban oleh insan Garuda selama bekerja di Garuda.. efficient dan efektif, loyalitas, customer centricity, honesty & openness, dan integrity

12. Menurut anda apakah budaya perusahaan FLY-Hi, sudah cukup sesuai dengan semangat yang diharapkan oleh perusahaan dalam hal ini pihak management dalam mengembangkan Garuda secara menyeluruh?
Masih sangat belum sih.. karena apa ya di Garuda sendiri masih banyak gap yang tinggi sih.. ya gimana mau berkembang menyeluruh..
13. Bagaimana penerapan budaya perusahaan (FLY-Hi) ini di divisi anda (OCT/OFT) apakah ada suatu bimbingan atau sosialisasi khusus mengenai budaya perusahaan ini?
Materi FLY-Hi sih secara berkala ya dibahas, biasanya pas kita Service Recurrent Training, kita diberikan beberapa contoh-contoh kasus seperti bagaimana menanggapi dan menghadapi pelanggan, memahami arti penting loyalitas lalu keterbukaan, kejujuran.. yang kemudian semuanya itu akan menciptakan integritas...
14. Apakah anda secara berkala mendapatkan FLY-Hiers, atau buku kecil mengenai pedoman FLY-Hi yang mungkin di sampaikan melalui box anda ataupun kotak-kotak yang tersedia?
Yap, kita dikasih setiap recurrent atau enggak minta pasti dikasih..
15. Menurut anda seberapa penting Budaya Perusahaan dapat menggerakkan seluruh roda internal perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan?
Oh penting dong budaya perusahaan, karena itu yang menjadi kiblat dari perusahaan, semua yang bekerja entah itu top management sampe yang paling bawah, karena budaya kan membuat identitas kita..
16. Menurut anda, apakah program FLY-Hi ini sudah meningkatkan kualitas human resources di Garuda? Mengapa?
Seharusnya ya, tapi kalau menurut saya sih masih sama-sama aja, karena menurut saya di Garuda itu butuh regenerasi terutama untuk SDM nya jadi bisa maju..
17. Menurut penilaian anda, apakah Budaya Perusahaan di Garuda sudah dilakukan secara menyeluruh dan serius dalam mendalam untuk menyentuh karyawan secara menyeluruh, terutama di divisi operasional?
Menurut saya masih belum.. kalau pun ada di SRT itu pun biasanya materinya Cuma sekilas..
18. Kita mengetahui dari kelima aspek FLY-Hi seperti *Efficient and Effectiveness, Loyalty, Customer Centricity, Honesty and Openness, Integrity* memiliki suatu nilai positif untuk membentuk seorang insan Garuda yang memiliki kelima sifat ini dalam bekerja. Apakah keseluruhan aspek FLY-Hi telah meningkatkan motivasi anda dalam melakukan tugas anda sebagai awak kabin?
Iya, saya pribadi sih termotivasi, karena saya pun baru di dunia per-awak kabinan jadi kelima aspek ini yang memicu saya untuk bekerja secara totalitas
19. Dari segi *Efficient and Effectiveness*, tentunya perusahaan mengharapkan suatu budaya kerja efisien dan efektif terutama dalam bidang operasional, seberapa jauh anda memahami hal ini?

Kita sebagai orang yang kerja di lapangan, sebagai frontliner mesti pinter-pinter deh mengolah diri kita supaya dapat bekerja secara efisien dan efektif.. misalnya sebagai contoh, waktu serving penumpang kita juga harus memperhitungkan waktu tempuh penerbangan, dan waktu serving makanan ke penumpang. Biasanya kita bakal sedikit koalahan kalau terbang domestik dibawah satu jam, apalagi kalau serving kelas bisnis yang perlu meal setting, dan table setting. Ini biasanya yang butuh suatu ritme kerja yang cukup efisien namun efektif. Kita sebenarnya gak ada aturan ya dalam melakukan serving ini kepada para penumpang, namun butuh kreatifitas tersendiri bagi kita awak kabin untuk dapat melayani semua penumpang agar waktu serving yang kita perkirakan bisa tepat dan semua penumpang terlayani

-Apakah anda telah menerapkan budaya kerja efisien dan efektif, serta berupaya untuk mengingatkan bawahan anda dalam bekerja?

Biasanya sih diingetin sama senior hehe mklum lah masih junior.. hehe..

20. Dalam segi *loyalty*, Sudah berapa lama anda bekerja di Garuda? Apa yang memotivasi anda untuk tetap bekerja bersama Garuda? Apa yang membuat anda kerasan bekerja di Garuda?

Sudah 2 tahun setengah kerja di Garuda, ya kita kan masih terikat kontrak, tetapi dasarnya sih saya betah ya, yang memotivasi saya kerja di Garuda tuh hmm saya suka lingkungan kerjanya, kita awak kabin tuh kompak deh..

D: Oh gitu.. tapi mba, sebelumnya maaf ya, kalau untuk pendapatan mba sebagai awak kabin gimana? Apakah cukup memotivasi?

A: *Untuk gaji sebagai awak kabin di Garuda memang masih dapat dibilang rendah dibanding airlines asing, tetapi di Garuda memang enak terutama dalam hal fasilitas tiketnya. Bisa confirm, dan jumlah jatahnya bisa dibilang cukup apabila setiap tahun kita ambil cuti dan liburan ke luar negeri.*

21. Kita mengetahui sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, *Customer Centricity* tentu harus sangat diperhatikan. Pemusatan kepada pengguna jasa penerbangan, dan terutama anda bekerja sebagai *front liner* perusahaan haruslah memperhatikan hal ini, bagaimana anda menanggapi?

Wah penting banget lah, perusahaan harus menyadari pentingnya kita sebagai frontliner kan kita kan sebagai ambassadornya perusahaan, kalau ada apa-apa kita kan yang berhadapan secara langsung.. tapi sayang aja saya merasa management masih sangat kurang memperhatikan awak kabin

22. Apakah *Customer Centricity* merupakan suatu hal yang bersifat pragmatis, dalam artian memiliki suatu petunjuk atau peraturan, ataukah lebih bersifat kepada suatu hal yang spontanitas, dan berawal dari ide? Pernahkah anda memiliki pengalaman dalam hal ini?

Sebagai front liner pasti adalah penerapan dan implementasinya CC ini di SOP tetapi kalau menurut saya sendiri sih, kalau memang kita kerja secara tulus ikhlas melayani penumpang pasti CC ini akan bernilai lebih dari yang tertulis di SOP terutama kalau kita bisa melakukan sesuatu yang lebih dari tanggung jawab kita untuk penumpang..

23. Menurut anda hal-hal apa saja yang menjadi penghalang dalam point *Customer Centricity* dalam meningkatkan pelayanan Garuda?

Penghalangnya....apa ya? Hmm mungkin masih banyak ya awak kabin yang setengah hati melayani, judes-judes gak murah senyum.. padahal itu aspek paling penting lho

yang membuat penumpang nyaman.. masih banyak komplain tentang ketulusan awak kabin Garuda yang masih jadi PR kita bersama..

D: Selain masalah dari awak kabin sendiri menurut mba, apakah dari kondisi pesawat, fasilitas yang ditawarkan oleh Garuda untuk penumpang gimana?

Menurut saya sih fasilitas on board sendiri saya nilai masih minim... emang bagus sih sekarang udah ada pesawat baru terus dengan fasilitas yang ok punya juga, ada TV nya, penumpang bisa lebih nyaman tapi kan jumlahnya masih sedikit sekali.. tetapi dulu sebelum airbus datang.. pesawatnya sih well maintained tetapi untuk fasilitas hiburan di pesawat masih minim, shared TV, terus passenger audio terkadang masih banyak yang rusak, tray table gak bisa dilipat sempurna, terus perlengkapan galley terkadang rusak, kan kita kerja juga jadi gak nyaman..

24. Menurut anda apakah Garuda telah menyediakan sarana yang sesuai untuk menunjang adanya *honesty and openness* antara pihak internal di perusahaan? Dapatkah anda memberikan contoh?

Untuk sarana sih, paling kita bisa memberikan laporan atau report keluhan-keluhan kita selama penerbangan berlangsung, kalau ada alat apa di galley rusak, atau kabin rusak... kita juga bisa lapor ke chief kalau ada suatu yang janggal dari setiap penerbangan..

25. Apakah perusahaan sudah cukup terbuka dalam menerima kritik para karyawan?

Menurut saya sih, perusahaan masih sangat belum ya, jadinya kita yang males ikut campur, mending baik-baik aja deh hehe..

D: Menurut Mba, gimana sih hubungan antara para awak kabin di divisi operasional dengan management?

A: Saya sih baru kerja disini 2 tahun, tetapi kalau saya amatin sih, kita sama management ya jauh banget ya.. gak dekat, kita sih mainnya sama orang-orang sedivisi aja

26. Dalam setiap perusahaan dengan jumlah yang sangat besar tentu sangat rentan akan *honesty and openness* ini, melihat banyak sekali jumlah karyawan dengan sejuta ide dan pendapat. Namun hal tersebut dapat membuka suatu kesempatan untuk muncul suatu budaya ngomong di belakang, bagaimana anda menanggapi hal itu?

Wah, gak usah di Garuda, di kehidupan sehari-hari aja itu udah jadi guilty pleasure kita.. hehe jadi itu hal yang lazim lah..

27. Sebagai seorang insan Garuda, apakah anda bangga dalam menjunjung predikat anda sebagai seorang penerbang Garuda?

Bangga banget dong... walaupun banyak orang mikir kerjaan kita gitu-gitu aja, tetapi saya rasa pekerjaan ini penuh resiko dan dipandang banyak orang sebagai pekerjaan unik dan menarik.. hehe kalau jalan di airport diliatin banyak orang.. hehe

-Apa yang anda senangi dari pekerjaan anda?

Bisa traveling kemana-mana, terus ketemu banyak orang baik rekan awak kabin maupun penumpang, jadi bisa belajar banyak....

-Apa yang membuat anda bersemangat dalam setiap penerbangan?

Saya senang kalau terbang sama senior-senior yang asik-asik, baik-baik, purse-nya gak judes, captainnya gak belagu hehehe.. soalnya kalau terbang domestik atau

narrow body kan jumlah awak kabinnya dikit itu biasanya Cuma saya aja yang junior kan jiper juga.. haha (jiper: takut)

28. Bekerja sebagai satu team adalah juga salah satu yang merupakan visi dari Garuda dalam menyemangati para karyawannya. Apakah anda merasa pekerjaan anda sudah secara penuh merupakan kerja tim?

Kerja sama dong, kalau enggak kerja sama, penumpang gak keurus lah..

-Bagaimana dengan kedekatan antara satu individu dengan individu yang lainnya?

Deket ah kalau menurut saya, soalnya kita kan terbang ganti-ganti terus temennya nah makanya kita jadi bisa tau satu sama lain hehe.. (tersenyum)

29. Sebagai seorang yang bekerja dalam tim, bagaimana anda melakukan tanggung jawab pada diri anda terhadap pekerjaan anda dan juga kepada rekanan anda?

Iya, dong, harus tanggung jawab, kalau melakukan kesalahan saya pasti bersikap profesional, mengakui kesalahan dan minta maaf.. kalau di hukum, liat dulu hukumannya apaan hahaha kalau gak setimpal baru bisa protes (tersenyum)

-Terutama apabila anda memiliki junior atau bawahan bagaimana anda bertanggung jawab terhadap kesalahan bawahan anda?

Saya gak punya bawahan, tetapi terkadang kita sebagai rekan kerja bisa lah sama-sama ngingetin sebelum melakukan kesalahan atau pelanggaran..

30. Apakah perusahaan memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan yang telah mampu menerapkan *Corporate Values* FLY-Hi ini? Bila ya apa saja?

Waduh belum deh kayaknya, paling kita diukur melalui kinerja aja, kalau performa kita bagus, kontrak kita bisa diperpanjang hehe..