

ABSTRAK

AULIA QISTHI MAJESTIKA. 2019119016. Penilaian Pelaksanaan Standard Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan oleh staf ticketing di Garuda Indonesia Senayan City. Dibawah bimbingan Ibu Farida, SE, MP.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan untuk menunjang pelayanan tersebut dibutukannya SOP sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Pelaksanaan SOP yang baik berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga merasa puas dengan layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di Sales Office Garuda Indonesia Senayan City. Responden dalam penelitian ini berjumlah 67 orang yang mewakili pelanggan yang datang pada tahun 2020-2021 dalam enam bulan terakhir. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dengan metode survei, observasi, dan dokumentasi. Data primer dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan akumulasi jawaban responden atas pernyataan yang diberikan menunjukkan hasil baik. Dalam menjalankan SOP pelayanan oleh staf ticketing Garuda Senayan City, skor tertinggi dengan katagori baik terdapat pada dimensi kelengkapan informasi yang disajikan melalui staff ticketing pada pernyataan “staff ticketing memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti jadwal penerbangan yang dibutuhkan”. Nilai terendah dengan katagori baik pada dimensi Keramahan staff ticketing Memberikan Jawaban atas Pertanyaan, hal ini didukung oleh pernyataannya yang mendapat skor terendah dengan katagori kurang baik pada pernyataan “staff ticketing menggunakan Bahasa tidak formal”.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, Staf *ticketing*, Sales Office Garuda Indonesia vi

ABSTRACT

AULIA QISTHI MAJESTIKA. 2019119016. Assessment of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) Services by ticketing staff at Garuda Indonesia Senayan City. Under the guidance of Mrs. Farida, SE, MP.

Service is the process of meeting needs through the activities of other people directly and to support these services SOP are needed so that service quality is maintained. Good SOP implementation has an impact on the quality of services provided to consumers so that they are satisfied with the services provided. This study aims to assess the implementation of service standard operating procedures (SOP) at the Garuda Indonesia Senayan City Sales Office. Respondents in this study amounted to 67 people representing customers who came in 2020-2021 in the last six months. This type of research is descriptive quantitative. Collecting data using survey, observation, and documentation methods. Primary data were collected from respondents using a questionnaire.

The results showed that based on the accumulation of respondents' answers to the statements given, they showed good results. In carrying out the service SOP by Garuda Senayan City ticketing staff, the highest score with a good category is in the dimension of completeness of information presented through ticketing staff in the statement "ticketing staff provide information needed by customers such as the required flight schedule". The lowest score in the good category on the ticketing staff friendliness dimension provides answers to questions, this is supported by the statement that got the lowest score in the unfavorable category in the statement "ticketing staff uses informal language".

Keywords: Service Standard Operating Procedure (SOP), Ticketing Staff, Garuda Indonesia Sales office