

Penguatan Kompetensi Petugas Reservasi dalam memberikan Layanan Prima pada Maskapai Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru, Riau

Abd. Rasyid Syamsuri¹, Caroline Ayu Ningsih², Abd. Halim³

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

Article Information	Abstract
Article History: Received: 20 Juni 2025 Accepted: 1 Juli 2025 Published: 23 Juli 2025	Maskapai Garuda Indonesia merupakan salah satu penyedia layanan penerbangan full service terkemuka yang menempatkan kualitas layanan pelanggan sebagai prioritas utama. Dalam hal ini, petugas reservasi memegang peran strategis sebagai garda terdepan dalam membentuk pengalaman pelanggan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi petugas reservasi melalui pelatihan yang mengembangkan keterampilan soft skill dan hard skill. Metode yang digunakan meliputi observasi lapangan, wawancara, dan pelatihan interaktif yang dilaksanakan di Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru. Hasil pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan komunikasi, penyelesaian masalah, dan penguasaan sistem informasi reservasi. Dampaknya terlihat pada layanan yang lebih profesional, ramah, dan responsif. Kegiatan ini menegaskan pentingnya kolaborasi antara dunia akademik dan industri dalam membentuk sumber daya manusia unggul di sektor jasa penerbangan.
Kata Kunci: Kompetensi, Layanan Prima, Petugas Reservasi, Garuda Indonesia, Pelayanan Pelanggan, Full Service.	

✉ Correspondence Address:
abd.rasyidsyamsuri@lecturer.unri.ac.id

© 2025 Indonesia

PENDAHULUAN

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk menjaga daya saing di tengah persaingan global yang semakin kompetitif. Dalam konteks ini, layanan pelanggan yang prima menjadi elemen kunci keberhasilan operasional maskapai. Menurut Zeithaml et al., (2024), kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari penyedia jasa. Maka dari itu, keunggulan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis penerbangan, tetapi juga oleh interaksi langsung antara petugas layanan dan pelanggan, termasuk dalam tahap awal seperti proses reservasi.

Petugas reservasi memiliki peran strategis dalam menyampaikan nilai pelayanan maskapai kepada pelanggan. Mereka tidak hanya bertugas untuk memproses pemesanan tiket, tetapi juga bertanggung jawab memberikan informasi yang akurat, menangani permintaan khusus, menyelesaikan kendala administratif, serta menciptakan pengalaman awal yang positif bagi pelanggan. Di maskapai full service seperti Garuda Indonesia, peran petugas reservasi menjadi lebih kompleks karena harus mampu menghadirkan pelayanan yang mencerminkan citra profesional dan keramahtamahan khas Indonesia.

Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan nasional telah menetapkan standar pelayanan tinggi yang diwujudkan melalui konsep *Garuda Indonesia Experience*. Konsep ini dirancang untuk menghadirkan keramahtamahan khas Indonesia dengan mengoptimalkan lima aspek pancaindra—penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, dan sentuhan—dalam setiap titik interaksi antara maskapai dan pelanggan, mulai dari sebelum penerbangan hingga setelah penerbangan. Salah satu titik interaksi awal yang sangat menentukan adalah ketika pelanggan berkomunikasi dengan petugas reservasi. Dalam hal ini, profesionalisme dan kompetensi petugas reservasi berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara menyeluruh.

Reservasi dalam konteks penerbangan merujuk pada proses penjabatan tempat duduk bagi penumpang atau ruang bagi kargo pada penerbangan tertentu sebelum keberangkatan. Seiring perkembangan teknologi, sistem reservasi kini dilakukan melalui *Computerized Reservation System (CRS)*, yang memungkinkan proses pemesanan berlangsung secara terpadu dan real-time. Kondisi ini menuntut petugas reservasi untuk memiliki penguasaan teknis yang baik terhadap sistem, sekaligus keterampilan komunikasi yang efektif, agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, penguatan kompetensi petugas reservasi menjadi aspek yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan layanan prima Garuda Indonesia.

Dalam perspektif pelayanan jasa, Kotler dan Keller (2023) menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan secara konsisten. Apabila kualitas layanan yang diterima pelanggan sesuai dengan ekspektasinya, maka layanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun, bila layanan melampaui harapan, pelanggan akan menganggapnya luar biasa (*delighted*). Di sisi lain, bila layanan di bawah harapan, maka akan menimbulkan kekecewaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan jasa seperti maskapai penerbangan untuk terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya agar dapat memberikan layanan yang relevan dan bernilai tinggi bagi pelanggan.

Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru melayani rata-rata tiga penerbangan setiap harinya menuju Jakarta dengan kapasitas tempat duduk mencapai 486 kursi per hari. Dalam pelaksanaannya, petugas reservasi di cabang ini tidak hanya melakukan *pre-flight check (PFC)* dan konfirmasi kehadiran penumpang, tetapi juga menangani perubahan jadwal, informasi keterlambatan (*delay*), dan pembatalan penerbangan secara langsung kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa tugas petugas reservasi tidak terbatas pada fungsi

administratif, tetapi juga memiliki tanggung jawab pelayanan yang bersifat strategis dan komunikatif.

Sejalan dengan uraian pada latar belakang, artikel pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan untuk mengkaji serta memperkuat kompetensi petugas reservasi dalam memberikan layanan prima pada Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru. Fokus kegiatan mencakup analisis terhadap bentuk interaksi antara petugas reservasi dan pelanggan, identifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan penuh (*full service*), serta evaluasi terhadap dampak layanan tersebut terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mendukung kajian ini, diperlukan landasan teori yang relevan mengenai konsep pelayanan jasa, kualitas layanan, serta peran strategis petugas dalam sistem pelayanan maskapai penerbangan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen fundamental dalam industri jasa, termasuk sektor penerbangan. Dalam konteks ini, kualitas tidak lagi ditentukan secara sepihak oleh penyedia jasa, melainkan ditentukan sepenuhnya oleh persepsi dan pengalaman pelanggan. Menurut Setiawan dan Nugroho (2024), kualitas adalah ukuran subjektif yang dibentuk oleh persepsi konsumen terhadap seberapa baik suatu produk atau jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Rahardjo (2023) yang menyatakan bahwa kualitas merupakan kombinasi dari berbagai atribut jasa yang menunjukkan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara eksplisit maupun implisit, pada masa kini maupun masa mendatang.

Dalam pelayanan pelanggan, pendekatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan menjadi sangat penting. Yuliana dan Hartono (2025) menekankan bahwa pelayanan yang efektif harus mencakup komunikasi yang transparan, penyelesaian masalah yang cepat, serta perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan dan preferensi pelanggan. Dalam hal ini, peran petugas reservasi menjadi krusial karena mereka merupakan garda terdepan dalam interaksi langsung dengan pelanggan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya mencakup pemrosesan pemesanan tiket, tetapi juga mencakup penyediaan informasi yang akurat terkait jadwal penerbangan, kebijakan maskapai, serta bantuan dalam menangani permintaan khusus atau permasalahan pelanggan.

Menurut Sugiharto dan Fadilah (2022), kompetensi karyawan dalam sektor jasa sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan prima. Kompetensi ini mencakup kombinasi pengetahuan, keterampilan teknis, serta sikap profesional yang sesuai dengan standar perusahaan. Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti industri penerbangan, petugas yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih adaptif terhadap perubahan sistem, mampu menangani pelanggan secara empatik, dan memberikan solusi yang tepat dalam waktu singkat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi bukan hanya berorientasi pada kemampuan teknis, tetapi juga mencakup penguatan aspek soft skill seperti komunikasi, pelayanan berbasis empati, dan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

Penguatan kompetensi petugas reservasi menjadi sangat penting untuk mendukung kualitas layanan tersebut. Kompetensi mencakup perpaduan antara pengetahuan,

keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Menurut Hariani dan Putra (2025), di era digitalisasi, kemampuan teknis yang tinggi dalam mengoperasikan sistem reservasi, memahami kebijakan maskapai, serta mengelola kebutuhan pelanggan menjadi syarat utama dalam memberikan layanan yang unggul. Kompetensi ini terdiri atas soft skill dan hard skill yang saling melengkapi.

Soft skill meliputi kemampuan komunikasi interpersonal, empati, pelayanan ramah, dan keterampilan menyelesaikan masalah secara cepat. Ramadhani dan Sari (2023) menyatakan bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik dengan empati akan memperkuat hubungan pelanggan dan membangun loyalitas. Di sisi lain, hard skill mencakup penguasaan sistem reservasi, aplikasi pemesanan digital, pemahaman alur layanan pelanggan, hingga keakuratan dalam penginputan data penerbangan.

Pada maskapai seperti Garuda Indonesia yang mengusung konsep *full service*, penguatan kompetensi petugas reservasi menjadi semakin penting. Zhang dan Lee (2023) menjelaskan bahwa layanan penuh mencakup fasilitas seperti makanan dan minuman selama penerbangan, hiburan, pengurusan bagasi, hingga ruang tunggu eksklusif. Dalam konteks ini, petugas reservasi tidak hanya sebagai perantara administratif, tetapi juga sebagai fasilitator layanan tambahan yang menjelaskan fitur-fitur layanan, membantu pemesanan kursi prioritas, makanan khusus, bagasi tambahan, hingga memastikan seluruh aspek perjalanan pelanggan terpenuhi.

Kompetensi juga sangat erat kaitannya dengan program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Hasanah (2024) menekankan bahwa pelatihan berbasis kebutuhan operasional dan penguatan fungsi pelayanan langsung akan meningkatkan profesionalisme dan efektivitas petugas reservasi. Garuda Indonesia perlu menyelenggarakan pelatihan berkala yang mencakup aspek layanan pelanggan, hospitality, teknologi informasi, serta manajemen konflik dalam interaksi pelanggan.

Selain pelatihan, dukungan organisasi juga memengaruhi penguatan kompetensi. Lingkungan kerja yang positif, supervisi yang baik, serta sistem penghargaan dan motivasi akan mendukung peningkatan kinerja petugas reservasi secara menyeluruh. Ramadhani dan Sari (2023) menunjukkan bahwa pengakuan terhadap kinerja dapat mendorong peningkatan kapasitas melalui motivasi intrinsik. Dengan demikian, penguatan kompetensi petugas reservasi bukan hanya kebutuhan operasional, melainkan strategi jangka panjang dalam memperkuat daya saing maskapai. Integrasi antara kualitas pelayanan, pengembangan kompetensi, dan penerapan konsep *full service* membentuk kerangka konseptual penting yang mendasari keberhasilan pelayanan prima pada Maskapai Garuda Indonesia, khususnya di Cabang Pekanbaru.

METODE

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif yang terdiri dari beberapa tahapan kegiatan, yakni observasi, wawancara, diskusi interaktif, serta pelatihan langsung di lingkungan kerja petugas reservasi Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan September hingga Oktober 2024 di kantor Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru. Tahapan pertama adalah observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan oleh petugas reservasi di meja layanan pelanggan (*front desk*). Observasi ini bertujuan untuk memahami alur kerja, etika pelayanan, serta tantangan yang dihadapi dalam proses pemesanan tiket dan penanganan pelanggan.

Selanjutnya dilakukan wawancara dan diskusi mendalam dengan petugas reservasi untuk mengidentifikasi kebutuhan penguatan kompetensi. Setelah itu, tim pengabdian memberikan pendampingan yang difokuskan pada penguatan soft skill dan hard skill, seperti komunikasi layanan pelanggan, penggunaan sistem reservasi digital, serta manajemen keluhan pelanggan. Melalui metode ini, kegiatan pengabdian tidak hanya memberikan solusi berbasis praktik, tetapi juga membangun kolaborasi berkelanjutan antara institusi pendidikan dan dunia industri dalam peningkatan kualitas layanan penerbangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan observasi langsung terhadap proses kerja petugas reservasi di kantor Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru. Berdasarkan hasil pengamatan, diketahui bahwa para petugas telah menjalankan tugasnya dengan standar pelayanan yang cukup baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal responsivitas, penguasaan teknologi sistem reservasi terkini, serta kemampuan komunikasi interpersonal yang solutif. Temuan ini menjadi dasar dalam merancang program pendampingan kompetensi yang lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Selama proses observasi, tim pengabdian mencatat bahwa interaksi antara petugas dan pelanggan umumnya telah mengikuti prosedur yang berlaku. Meski demikian, ditemukan tantangan dalam menyampaikan informasi yang kompleks, seperti penanganan permintaan khusus pelanggan atau perubahan jadwal penerbangan. Situasi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, penguatan keterampilan komunikasi menjadi salah satu fokus utama dalam proses pendampingan.

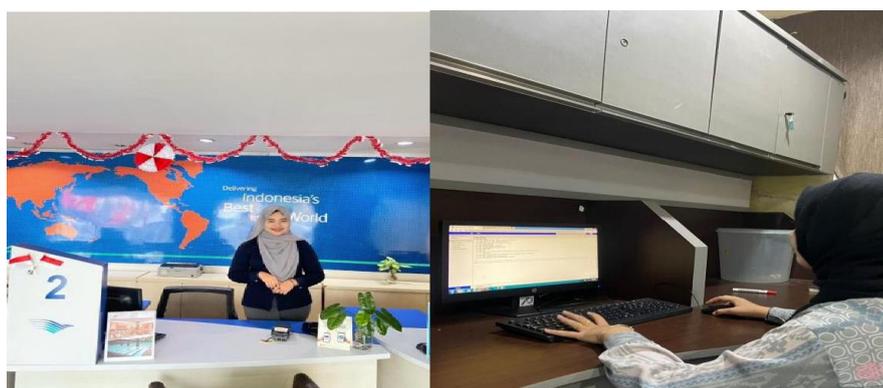
Pendampingan dilakukan secara terstruktur dengan pendekatan partisipatif yang melibatkan petugas secara aktif dalam berbagai sesi interaktif. Materi pendampingan mencakup dua dimensi utama, yaitu soft skill dan hard skill. Pada aspek soft skill, pendampingan diarahkan pada penguatan teknik komunikasi profesional, strategi penanganan keluhan, serta pembangunan empati dalam interaksi dengan pelanggan.

Sementara itu, aspek hard skill difokuskan pada optimalisasi penggunaan sistem reservasi digital, pemahaman menyeluruh terhadap layanan full service, dan simulasi penanganan skenario reservasi kompleks yang mencerminkan kondisi kerja sehari-hari. Salah satu poin penting yang muncul adalah pentingnya keterampilan mendengarkan secara aktif (active listening), yang sering kali kurang diperhatikan dalam konteks layanan pelanggan. Petugas yang mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan baik cenderung dapat memberikan respons yang lebih tepat dan efektif, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan maskapai.

Evaluasi terhadap efektivitas pendampingan dilakukan melalui pre-test dan post-test sederhana guna mengukur peningkatan pemahaman terhadap materi yang disampaikan. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan signifikan baik dalam pemahaman konsep layanan prima maupun keterampilan teknis dalam mengoperasikan sistem reservasi. Selain itu, umpan balik dari peserta mengindikasikan adanya peningkatan rasa percaya diri dan kesiapan dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan yang lebih kompleks.



Gambar 1. Observasi Tim Pengabdian di Kantor Garuda Indonesia, Cabang Pekanbaru



Gambar 2. Penguatan Kompetensi Soft Skill dan Hard Skill

Melalui diskusi kelompok yang dilakukan selama kegiatan berlangsung, tumbuh kesadaran baru dari peserta mengenai pentingnya layanan full service sebagai ciri khas Garuda Indonesia. Para petugas memahami bahwa tanggung jawab mereka tidak hanya terbatas pada proses penjualan tiket, melainkan juga berperan penting dalam membangun citra dan reputasi perusahaan. Pengalaman pelanggan dalam tahap reservasi menjadi kesan pertama yang akan membentuk persepsi terhadap kualitas penerbangan secara keseluruhan.

Proses pendampingan ini juga menjadi ruang refleksi bagi para petugas untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, baik secara individu maupun sebagai bagian dari tim. Beberapa peserta bahkan menyampaikan harapan agar kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara berkala guna menjaga konsistensi pelayanan serta mengikuti perkembangan teknologi dan dinamika kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa program pengabdian tidak hanya memberikan solusi sesaat, tetapi juga menumbuhkan budaya pembelajaran berkelanjutan di lingkungan kerja.

Dari perspektif kelembagaan, kegiatan ini diharapkan dapat mendukung misi Garuda Indonesia dalam menyediakan layanan berstandar internasional. Petugas reservasi yang kompeten dan profesional menjadi ujung tombak dalam memastikan kelancaran pengalaman pelanggan sejak awal proses perjalanan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia harus menjadi agenda prioritas yang dijaga keberlanjutannya.

Bagi tim pelaksana, kegiatan pengabdian ini memberikan wawasan berharga dalam memahami tantangan nyata yang dihadapi oleh petugas reservasi. Melalui keterlibatan langsung di lapangan, tim dapat menyusun program yang relevan, aplikatif, dan kontekstual, sekaligus membangun hubungan kemitraan yang sinergis dengan pihak Garuda Indonesia. Keberhasilan kegiatan ini menjadi bukti bahwa kolaborasi antara dunia akademik dan industri mampu menghasilkan dampak positif yang nyata. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil mencapai tujuannya dalam memperkuat kompetensi petugas reservasi Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru. Dengan pendekatan yang humanis dan berbasis pada kebutuhan nyata, program ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu layanan maskapai.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah berhasil memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kompetensi petugas reservasi Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru, baik dari aspek soft skill maupun hard skill. Melalui pendekatan observatif, pelatihan partisipatif, dan evaluasi terstruktur, kegiatan ini mampu mengidentifikasi sekaligus menjawab kebutuhan riil yang dihadapi oleh para petugas dalam memberikan layanan full service yang prima kepada pelanggan. Peningkatan kompetensi pada aspek soft skill, seperti komunikasi efektif, empati, dan penanganan keluhan, sangat penting dalam menciptakan kesan positif pada pelanggan sejak awal proses reservasi. Sementara itu, penguatan pada aspek hard skill, terutama penguasaan sistem reservasi digital dan

pemahaman mendalam tentang produk layanan Garuda Indonesia, turut menunjang efisiensi dan ketepatan kerja para petugas.

Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman, kepercayaan diri, dan kesiapan petugas dalam menjalankan tugas secara profesional. Selain itu, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran kolektif akan pentingnya peran reservasi sebagai ujung tombak layanan dan citra perusahaan di mata pelanggan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan individu, tetapi juga mendukung upaya Garuda Indonesia dalam mempertahankan kualitas layanan kelas dunia. Diharapkan kegiatan serupa dapat terus dilaksanakan secara berkelanjutan dan diperluas cakupannya sebagai bentuk sinergi antara dunia akademik dan dunia industri dalam membangun sumber daya manusia yang unggul dan kompeten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada Manajemen dan seluruh staf Maskapai Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru atas kerja sama, dukungan, dan partisipasi yang telah diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau atas segala bentuk dukungan dan fasilitasi sehingga kegiatan ini terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hariani, T., & Putra, R. D. (2025). *Peningkatan Kompetensi Layanan Pelanggan di Era Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hasanah, L. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Industri Jasa: Pendekatan Pelatihan dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., Keller, K. L. (2023). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Rahardjo, B. (2023). *Manajemen Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi di Berbagai Sektor*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ramadhani, M., Sari, N. A. (2023). *Pengaruh Soft Skill terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Front Office*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 112–120. <https://doi.org/10.31289/jiab.v11i2.12345>
- Setiawan, A., & Nugroho, D. (2024). *Persepsi Konsumen dan Kualitas Pelayanan: Perspektif Pemasaran Jasa Modern*. Surabaya: Penerbit Airlangga.
- Sugiharto, Y., Fadilah, L. (2022). *Kompetensi SDM dalam Industri Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yuliana, I., Hartono, S. (2025). *Strategi Layanan Prima: Teori dan Praktik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Zhang, Y., Lee, M. H. (2023). *Full-Service Airlines: Enhancing Customer Experience in the Competitive Aviation Industry*. *Journal of Air Transport Studies*, 15(1), 45–63. <https://doi.org/10.1016/j.jats.2023.01.005>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D. (2024). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (9th ed.). McGraw-Hill Education.