

LAMPIRAN

DRAFT PEDOMAN WAWANCARA

A. Unit Airport Global Service

1. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Airport Global Service?
2. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

B. Informasi Organisasi

1. Bagaimana Unit Airport Global Service menentukan keberhasilan dalam mendistribusikan informasi dalam organisasi?
2. Bagaimana Unit Airport Global Service mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?
3. Bagaimana tahapan proses yang dilakukan Unit Airport Global Service dalam mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

C. Arus Komunikasi

1. Bagaimana proses pendekatan mikro yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?
2. Bagaimana proses pendekatan individual yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?
3. Bagaimana proses kebijakan *standar perilaku frontliner* disusun?
4. Apakah Unit Airport Global Service melibatkan Unit Passenger Service dalam penyusunan kebijakan kualitas standar pelayanan pelanggan?

D. Peran Public Relations

1. Apakah Unit Airport Global Service menjalankan Peran sebagai Fasilitator Komunikasi?
2. Bagaimana peran Unit Airport Global Service dalam *Impelementasi Kebijakan Standar Perilaku Frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?

E. Unsur Komunikasi dalam Kegiatan Employee Relations

1. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalin *Employee Relations* dengan Unit Passenger Service Bandara Soekarno-Hatta?
2. Bagaimana Peran Unit Passenger Service dalam *Impelementasi Kebijakan Standar Perilaku Frontliner*?

F. Bentuk Kegiatan Employee Relations

1. Bagaimana kegiatan penyampaian informasi organisasi dilakukan oleh unit Airport Global Service?
2. Bagaimana proses komunikasi organisasi yang dilakukan oleh unit Airport Global Service dengan Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

3. Apa saja program kegiatan *Employee Relations* yang dibuat oleh Airport Global Service?

G. Strategi Employee Relations

1. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalankan Strategi yang mengacu memfokuskan pada memaksimalkan produktivitas sumber daya yang digunakan dalam memberikan *value* terbaik untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan (*customer*)?
2. Bagaimana keterlibatan Unit Airport Global Service dalam menjalankan *strategic management*?
3. Bagaimana strategi Unit Airport Global Service dalam menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

H. Impelementasi Kebijakan Standar Perilaku Frontliner

1. Bagaimana Unit Airport Global Service mendistribusikan kebijakan kualitas pelayanan pelanggan kepada Unit Passenger Service di Bandar Soekarno-Hatta?
2. Bagaimana Unit Passenger Service mengimplementasikan kebijakan kualitas pelayanan pelanggan di Bandara Soekarno-Hatta?
3. Bagaimana Unit Passenger Service memastikan kebijakan kualitas pelayanan pelanggan di Bandara Soekarno-Hatta berjalan dengan baik?
4. Bagaimana strategi Unit Passenger Service agar dapat konsisten dalam mengimplementasikan kebijakan kualitas pelayanan pelanggan di Bandara Soekarno-Hatta?
5. Bagaimana komunikasi organisasi yang terjalin dari Unit Passenger Service dengan Unit Airport Global Service dalam implementasi kebijakan kualitas pelayanan pelanggan di Bandara Soekarno-Hatta?
6. Apakah hasil Audit Skytrax mempengaruhi kualitas pelayanan pelanggan di Bandara Soekarno-Hatta?
7. Bagaimana pengaruh hasil Audit Skytrax pada kualitas pelayanan pelanggan di Bandara Soekarno-Hatta?
8. Bagaimana tindak lanjut laporan hasil implementasi kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta oleh Unit Airport Global Service?
9. Apakah Unit Passenger Service memberikan masukan pada hasil implementasi kebijakan kualitas pelayanan pelanggan di Bandara Soekarno-Hatta kepada Unit Airport Global Service?

NASKAH WAWANCARA

Key Informan

Nama : M Yaser Khalex
Jabatan : AVP of Global Service Standardization
Masa Kerja : 15 tahun
Deskripsi Jabatan : Merencanakan, mengelola dan menganalisa kegiatan penyusunan standarisasi kegiatan pelayanan meliputi namun tidak terbatas pada aspek *people* dan *process* terkait dengan pelayanan penyusunan *policy product service*, *standarisasi global service (kualifikasi khusus, soft skill dan technical skill personil Pelayanan)* , pedoman penyusunan *standard operating procedure* , *Level of service* , *Service Level Agreement* guna penyesuaian pelayanan di seluruh kantor cabang dan sesuai ketentuan yang berlaku.



A. Unit Airport Global Service

1. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Airport Global Service?

Mengarahkan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan perencanaan, strategi, kebijakan dan standarisasi pelayanan kebandarudaraan secara global meliputi namun tidak terbatas pada aspek people dan process terkait dengan pelayanan, guna mendukung terwujudnya kepuasan pelanggan dan Go Service Excellence yang sesuai segmentasi pelanggan dan airport yang ditetapkan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna mencapai visi dan misi perusahaan.

2. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

Mengelola dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan pemberian informasi Bandar Udara dan informasi penerbangan serta penanganan keluhan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta meliputi namun tidak terbatas pada pengelolaan FIDS, Customer Service Desk dan Customer Service Mobile, Public Announcement System (PAS), dan Duta Larangan Merokok untuk memastikan proses pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Informasi Organisasi

3. Informasi apa saja yang menjadi penting untuk di distribusikan dalam organisasi antara unit Airport Global Service dengan Kantor Cabang?

Semua informasi terkait dengan kebijakan pelayanan merupakan pedoman penting yang harus disampaikan ke Kantor Cabang. Kebijakan yang sudah diresmikan kemudian disosialisasikan dengan mekanisme tertulis melalui surat kepada seluruh kantor cabang sesuai dengan GCG (Good Corporate Governance). Dalam penyampaian informasi terkait dengan kebijakan ini terdapat tiga tahap yaitu:

- *Pre: Koordinasi dengan unit terkait (konfirmasi terkait konten kebijakan)*
- *On: Sosialisasi*
- *Post: Penyampaian dokumen tertulis ke kantor cabang*

4. Kapan waktu yang tepat untuk melakukan distribusi informasi tersebut?

Waktu yang tepat sebelum dan sesudah sosialisasi kurang lebih satu minggu namun ini dinamis bisa lebih cepat atau lebih lambat

5. Media apa yang digunakan dalam setiap pendistribusian informasi organisasi?

Media yang digunakan yaitu platform surat menyurat internal sidotel (sistem dokumen elektronik) untuk mengirimkan surat dan dokumen kebijakan ke kantor cabang. Kemudian kami juga membuat WAG (WhatsappGroup) dengan tim perwakilan kantor cabang dan yang pasti saat ini juga menggunakan zoom meeting untuk dapat berinteraksi secara virtual untuk melakukan distribusi informasi tersebut

6. Siapa target sasaran yang ditentukan dalam proses pendistribusian informasi organisasi?

Perwakilan Assistant Manager hingga Pelaksana di Lapangan, kenapa perwakilan saja karena kami juga mengintruksikan agar dapat dilakukan sharing knowledge dari hasil sosialisasi kebijakan pelayanan ini di masing-masing kantor cabang sehingga informasi dapat tersampaikan ke seluruh tim yang terkait

7. Seberapa sering kegiatan distribusi informasi organisasi dilakukan?

Pada saat kebijakan selesai dibuat dan disahkan maka dilakukan 1x sosialisasi dan tetap menjalin komunikasi dengan kantor cabang melalui WAG. Karena ada 19 kantor cabang maka di bagi menjadi 3 hari untuk sosialisasinya

8. Bagaimana Unit Airport Global Service menentukan keberhasilan dalam mendistribusikan informasi dalam organisasi?

Didalam kebijakan pelayanan utamanya pada standar perilaku frontliner ini sudah ada tools yang berfungsi untuk memonitor performansi petugas berupa indikator penilaian dan dilaporkan secara periodik. Didalam kebijakan tersebut sudah ada mekanisme penilaian performansi petugas. Selain itu pada saat sosialisasi juga kita membuat pre & post test terkait materi kebijakan tersebut dan so far hasil akumulasinya selalu meningkat menandakan bahwa sosialisasi ini berhasil meningkatkan pengetahuan petugas pelayanan

9. Bagaimana Unit Airport Global Service mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

Mengacu pada indicator dan tools performansi yang ada didalam kebijakan standar perilaku frontliner selain itu juga berkolaborasi dengan unit terkait dan tim dari kantor cabang untuk memastikan pemahaman terhadap kebijakan sesuai dengan yang disampaikan dan diimplementasikan sesuai ketentuan

10. Bagaimana tahapan proses yang dilakukan Unit Airport Global Service dalam mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

Sebelum membuat kebijakan terlebih dulu dibuat kajian dan riset yang kemudian disusun menjadi sebuah konsep kebijakan setelah itu dikordinasikan dengan unit terkait untuk mendapatkan feedback yang kemudian disusun kembali menjadi legal drafting untuk disahkan oleh direksi dan hasilnya disosialisasikan ke seluruh kantor cabang. Tahapan proses ini membuat informasi yang ada didalam kebijakan menjadi lebih mudah dipahami dan komprehensif untuk diimplementasikan

C. Arus Komunikasi

11. Bagaimana proses pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?

Selama ini kami melakukan pendekatan secara langsung baik komunikasi dengan middle leader maupun pelaksana yang menjadi pic di kantor cabang untuk memudahkan kordinasi implementasi dari sebuah kebijakan, unit Airport Global Service sebagai pembina di kantor pusat tidak membatasi komunikasi dengan kantor cabang dalam hal apapun jadi hubungan kami dengan kantor cabang terjalin dengan baik dan hangat. Komunikasi melalui telepon, WAG maupun pada saat zoom meeting semua berjalan dengan lancar

12. Apakah ada proses pendekatan individual yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?

Tentu, kami berkordinasi dengan perwakilan kantor cabang untuk memudahkan riset data dan informasi dalam penyusunan kajian kebijakan. Secara teknis petugas di lapangan lah yang paling memahami dan mengetahui situasi dan kondisi, hal ini dilakukan agar konten kebijakan mudah diimplementasikan namun sesuai dengan aturan yang ditetapkan perusahaan

13. Bagaimana proses kebijakan standar perilaku frontliner disusun?

Proses penyusunan kebijakan standar perilaku frontliner ini disusun melalui riset dengan melibatkan unit passenger service dan personil customer service, kami mewawancarai mereka sehubungan dengan tugas dan tanggungjawab serta sop yang mereka gunakan dalam bekerja kemudian melakukan site visit secara langsung mengamati proses pelayanan yang diberikan oleh petugas frontliner. Kemudian disusunlah konsep kebijakan tersebut yang kemudian dikonfirmasi kembali kepada mereka agar dapat diberikan feedback dan masukan

14. Apakah Unit Airport Global Service melibatkan Unit Passenger Service dalam penyusunan kebijakan standar perilaku frontliner?

Iya kami melibatkan tim dari unit passenger service guna membuat kebijakan lebih detail dan komprehensif

D. Peran Public Relations

15. Apakah Unit Airport Global Service melakukan komunikasi secara dua arah dengan unit Passenger Service?

Tentu saja karena kami membutuhkan insight dan feedback dari mereka terkait dengan kebijakan standr perilaku frontliner

16. Bagaimana peran Unit Airport Global Service dalam implementasi kebijakan standar perilaku frontliner di Bandara Soekarno-Hatta?

Peran unit Airport Global Service adalah sebagai pembuat kebijakan dan standarisasi serta konsep strategi dan pengembangan layanan yang sesuai dengan visi perusahaan serta mengakomodir para personil di kantor cabang

E. Unsur Komunikasi dalam Kegiatan Employee Relations

17. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service Bandara Soekarno-Hatta?

Unit Airport Global Service menjadwalkan refreshment course atau sosialisasi ulang sebanyak 1x per semester untuk mendengarkan masukan dari mereka serta kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan standar perilaku frontliner dengan menggandeng service

motivation expert dari eksternal ataupun narasumber inhouse menyesuaikan dengan kondisi perusahaan

F. Bentuk Kegiatan Employee Relations

18. Apa saja program kegiatan Employee Relations yang dibuat oleh Airport Global Service?

Menjalin hubungan internal karyawan yang baik salah satunya dengan mengadakan refreshment course yang didalamnya juga terdapat materi tentang motivasi kerja kemudian terdapat juga kebijakan service champion (penghargaan kepada petugas frontliner)

19. Mengapa memilih program kegiatan tersebut?

Karena program tersebut mendukung keberhasilan implementasi kebijakan yang dilakukan oleh kantor cabang

20. Kapan waktu kegiatan employee relations tersebut dilaksanakan?

Untuk refreshment course 1x per semester, untuk service champion 1x dalam 1 bulan

21. Siapa saja target program kegiatan tersebut?

Seluruh personil frontliner

22. Apa saja manfaat yang didapat oleh unit Airport Global Service dengan menjalankan kegiatan tersebut? Menjalin komunikasi yg baik, mendapatkan laporan atau capaian performansi dr kantor cabang, mengindikasikan keberhasilan dari kebijakan yg dibuat oleh OGS ?

Menjalin komunikasi yang baik, mendapatkan capaian performansi dari personil di kantor cabang, indikasi keberhasilan kebijakan yang dibuat, termasuk penghargaan kinerja pelayanan

23. Mengapa penting menjalin employee relations?

Karena mereka adalah customer internal kita, karena apa yang diimplementasikan di kantor cabang merupakan indikator tercapainya implementasi kebijakan yang sudah dibuat, serta dalam implementasinya kita juga membutuhkan dukungan dari tim kantor cabang agar semua berjalan lancar dan baik sesuai ketentuan

G. Strategi Employee Relations

24. Apakah Unit Airport Global Service melakukan strategic management dalam pembuatan kebijakan?

Membuat kajian kebijakan, perspektif internal dan eksternal, banyak referensi terkait regulasi kebandarudaraan dan pelayanan, dokumen kebijakan yang sudah ada secara internal, kondisi dilapangan

25. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalankan Strategic Management tersebut?

Melibatkan counterpart dan konsultan tergantung dengan jenis kajian kebijakan

26. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun strategic management tersebut?

Maksimal 1 bulan (dapat lebih cepat) penyusunan dan uji materi hasil kajian

27. Bagaimana keterlibatan Unit Airport Global Service dalam menjalankan strategic management?

Membuat timeline dan breakdown tahapan penyusunan kebijakan

28. Mengapa langkah strategic management tersebut perlu dilakukan?

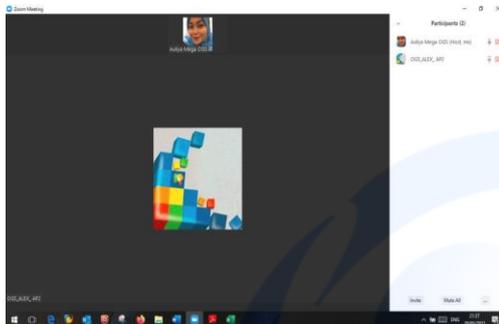
Karena kebijakan harus diterapkan dan bermanfaat oleh masing-masing kc

29. Media apa yang digunakan dalam menjalankan strategic management tersebut?

Secara offline dengan Site visit ke kantor cabang sebelum pandemi, saat ini kita lakukan secara online melalui zoom meeting

30. Bagaimana strategi Unit Airport Global Service dalam menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

Pendekatan individual dan melakukan refreshment course untuk meningkatkan knowledge personil frontliner



NASKAH WAWANCARA

Informan 1

Nama : Irwan Chandra
Jabatan : Global Service Standardization Senior Officer

Masa Kerja : 7 tahun

Deskripsi Jabatan : Merancang, mengatur dan menganalisa kegiatan penyusunan standarisasi kegiatan pelayanan meliputi namun tidak terbatas pada aspek *people* dan *process* terkait dengan pelayanan penyusunan *policy product service*, *standarisasi global service (kualifikasi khusus, soft skill dan technical skill personil Pelayanan)*, pedoman penyusunan *standard operating procedure, Level of service, Service Level Agreement* guna penyesuaian pelayanan di seluruh kantor cabang dan sesuai ketentuan yang berlaku.



A. Unit Airport Global Service

1. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Airport Global Service?

Membuat dan menganalisa dari kegiatan service research yaitu membuat usulan-usulan produk terkait service yang dapat meningkatkan ataupun mengembangkan service di seluruh bandara PT AP2, membuat serta menganalisa service planning yaitu apabila service research telah dilakukan selanjutnya dibuatkan planning untuk di terapkan di kantor cabang namun dalam bentuk kebijakan, membuat serta menganalisa service development yaitu pengembangan dari service yang telah berjalan di kantor cabang untuk disesuaikan dengan kondisi perusahaan saat ini dan membuat service standardization yaitu merumuskan serta menuangkannya dalam bentuk kebijakan layanan sebagai pondasi atau landasan dalam kantor cabang mengimplementasikannya

2. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

melaksanakan kegiatan pelayanan pemberian informasi Bandar Udara dan informasi penerbangan serta penanganan keluhan pengguna jasa bandara

B. Informasi Organisasi

3. Informasi apa saja yang menjadi penting untuk di distribusikan dalam organisasi antara unit Airport Global Service dengan Kantor Cabang?

Semua informasi terkait dengan kebijakan dan standarisasi pelayanan karena penting untuk kantor cabang mengetahuinya sebagai acuan dan pedoman dalam melaksanakan tugas dilapangan

4. Kapan waktu yang tepat untuk melakukan distribusi informasi tersebut?

Biasanya kami menyuratkan ke kantor cabang bahwa akan ada sosialisasi kebijakan baru kemudian melaksanakan sosialisasi tersebut. Waktu yang dibutuhkan biasanya 3-5 hari kerja

5. Media apa yang digunakan dalam setiap pendistribusian informasi organisasi?

Kami menggunakan Sidoel (platform internal untuk surat menyurat) kemudian ada WAG dengan kantor cabang untuk memblasting informasi lebih cepat

6. Siapa target sasaran yang ditentukan dalam proses pendistribusian informasi organisasi?

Kami di unit Airport Global Service dalam proses pendistribusian langsung menyasar kepada unit yang melakukan implementasi kebijakan yaitu di kantor cabang serta kepada unit yang melakukan monitoring implementasi kebijakan yaitu unit kantor divisi

7. Seberapa sering kegiatan distribusi informasi organisasi dilakukan?

Untuk waktu distribusi khususnya melakukan sosialisasi sesuai program kerja dilaksanakan 3 (tiga) kali dalam 1 tahun namun apabila proses distribusi untuk memberikan dokumen kebijakannya dilakukan pada saat dokumen kebijakan tersebut telah disahkan oleh direksi.

8. Bagaimana Unit Airport Global Service menentukan keberhasilan dalam mendistribusikan informasi dalam organisasi?

Dalam hal pengukuran keberhasilan pendistribusian informasi yaitu pada saat dilakukan sosialisasi kepada kantor cabang dan kantor divisi

kami selalu membuat Pre Test & Post Test yang berguna untuk melihat tingkat pemahaman peserta.

9. Bagaimana Unit Airport Global Service mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

Tentunya dalam hal penyampaian informasi pasti terdapat ketidakpastian dalam penyampaian tersebut, namun kami selalu berkoordinasi dengan kantor cabang serta kantor divisi dalam menyampaikan kebijakan yang telah disahkan.

10. Bagaimana tahapan proses yang dilakukan Unit Airport Global Service dalam mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

Tahapan yang dilakukan yaitu sebelum sosialisasi dan sesudah kebijakan yang telah disahkan diberikan kepada kantor cabang dan kantor divisi kami melakukan koordinasi secara langsung kepada assistant manager di kantor cabang agar informasi-informasi yang bersifat strategis dapat tersampaikan dengan baik.

C. Arus Komunikasi

11. Bagaimana proses pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?

Proses pendekatan kami selalu melakukan rapat baik tatap muka maupun via platform video conference seperti zoom meeting dan google meet. Pada saat pandemi ini kami tidak melakukan rapat tatap muka jadi hanya menggunakan platform video conference dalam hal untuk berdiskusi menyusun suatu kebijakan maupun

12. Apakah ada proses pendekatan individual yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?

Tentunya di dalam sebuah organisasi pendekatan dalam lingkup unit Airport Global Service kepada unit di kantor cabang, kantor divisi dan kantor pusat memerlukan proses pendekatan individual untuk mengumpulkan informasi maupun data dalam membuat suatu kebijakan ataupun mendistribusikannya.

13. Bagaimana proses kebijakan standar perilaku frontliner disusun?

Dalam Menyusun kebijakan standar perilaku frontliner, kami dari unit Airport Global Service menunjuk salah satu vendor konsultan dalam Menyusun maupun membuat kajian terkait standar perilaku frontliner di bandara PT Angkasa Pura II (Persero) gunanya untuk melihat perspektif para expert terkait frontliner pelayanan yang sudah berjalan di AP2. Ketika kajian telah diselesaikan oleh vendor konsultan tersebut, kami melakukan diskusi dengan unit pelayanan di kantor cabang, kantor divisi dan kantor pusat guna memvalidasi maupun menyusun kebijakan.

14. Apakah Unit Airport Global Service melibatkan Unit Passenger Service dalam penyusunan kebijakan *standar perilaku frontliner*?

Tentunya dalam menyusun sebuah kebijakan kami selalu melibatkan unit pelayanan di kantor pusat, kantor divisi dan kantor cabang tidak terkecuali unit Passenger Service di kantor cabang. Melibatkan unit Passenger Service diharapkan dapat memberikan masukan secara tepat dan akurat yang melihat perspektif implementasi di lapangan dengan kajian dari vendor konsultan.

D. Peran Public Relations

15. Apakah Unit Airport Global Service melakukan komunikasi secara dua arah dengan unit Passenger Service?

Komunikasi secara dua arah sangat diperlukan dalam menyusun kebijakan, dalam lingkup penyusunan kebijakan Perilaku Pelayanan unit Passenger Service melakukan komunikasi untuk memberikan masukan sekaligus kami berdiskusi secara intens agar kebijakan nanti memang sesuai dengan yang telah diimplementasikan di lapangan.

16. Bagaimana peran Unit Airport Global Service dalam implementasi kebijakan *standar perilaku frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?

*Peran unit Airport Global Service dalam hal kebijakan tersebut setelah dilakukan implementasi tentunya selalu mengasistensi unit kantor cabang apabila terdapat hal-hal yang dapat menjadi *improvement* kedepannya untuk dilakukan revisi kebijakan.*

E. Unsur Komunikasi dalam Kegiatan Employee Relations

17. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service Bandara Soekarno-Hatta?

Kami unit Airport Global Service selalu melakukan komunikasi secara informal maupun formal dalam rangka menjalin Employee Relations dengan unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta maupun di kantor cabang lainnya.

18. Bagaimana Peran Unit Passenger Service dalam implementasi kebijakan *standar perilaku frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?

Sangat penting dikarenakan kebijakan Standar perilaku frontliner memang dikhususkan untuk unit Passenger Service dalam melakukan pelayanan.

F. Bentuk Kegiatan Employee Relations

19. Apa saja program kegiatan Employee Relations yang dibuat oleh Airport Global Service?

Program yang telah disusun diantaranya sosialisasi kebijakan dan Refreshing Course dalam pelayanan.

20. Mengapa memilih program kegiatan tersebut?

Dengan banyaknya petugas frontliner di AP2 program-program tersebut dirasa perlu dilakukan tentunya dengan memperhatikan anggaran yang telah disiapkan dalam anggaran unit tahun berjalan.

21. Kapan waktu kegiatan employee relations tersebut dilaksanakan?

Untuk Sosialisasi dilakukan 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun dan Refreshing Course dilakukan 1 (satu) kali dalam 1(satu) tahun.

22. Siapa saja target program kegiatan tersebut?

Unit Passenger Service, unit Terminal Inspection dan unit Service Quality kantor cabang.

23. Apa saja manfaat yang didapat oleh unit Airport Global Service dengan menjalankan kegiatan tersebut? Menjalin komunikasi yg baik, mendapatkan laporan atau capaian performansi dr kantor cabang, mengindikasikan keberhasilan dari kebijakan yg dibuat oleh OGS ?

Tentunya manfaat yang didapatkan yaitu kemudahan dalam mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menyusun kebijakan terkait pelayanan.

24. Mengapa penting menjalin employee relations?

Sangat pentingnya menjalin hal tersebut tentunya ketika kami membutuhkan hal-hal maupun data dalam menyusun sebuah kebijakan dapat dengan mudah diberikan dari kantor cabang.

G. Strategi Employee Relations

25. Apakah Unit Airport Global Service melakukan strategic management dalam pembuatan kebijakan?

Tentunya kami melakukan strategic manajemen tersebut sebagai bentuk dari penerapan Good Corporate Governance (GCG) yang baik.

26. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalankan Strategic Management tersebut?

Dengan menjalankan sesuai tugas dan fungsi yang kemudian mengkomunikasikan maupun berkoordinasi dengan kantor pusat, kantor divisi dan kantor cabang dalam hal menjalankan siklus Pembuatan kebijakan, penerapan kebijakan dan evaluasi kebijakan di unit-unit terkait.

27. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun strategic management tersebut?

2 minggu setelah dilakukan rapat penjelasan terkait poin tugas dan tanggung jawab.

28. Bagaimana keterlibatan Unit Airport Global Service dalam menjalankan strategic management?

Sebagai pembuat kebijakan kami unit Airport Global Service tentunya sangat berperan penting karena di dalam kebijakan yang dibuat terdapat poin tugas dan tanggung jawab yang tentunya dapat menjadi patokan dalam unit-unit lainnya menjalankan kebijakan tersebut.

29. Mengapa langkah strategic management tersebut perlu dilakukan?

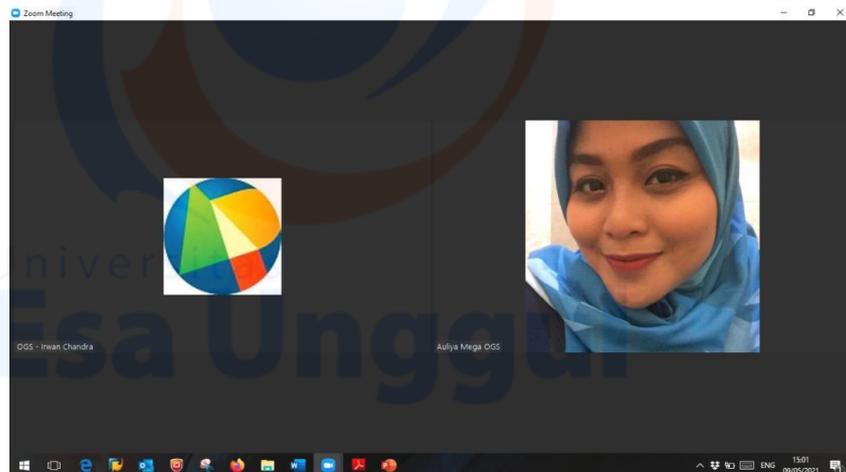
Untuk membentuk suatu Good Corporate Governance (GCG) yang baik membuat strategic management sangat penting dilakukan agar poin-poin yang menjadi penerapan dapat terlaksana dengan baik.

30. Media apa yang digunakan dalam menjalankan strategic management tersebut?

Media WAG maupun video conference.

31. Bagaimana strategi Unit Airport Global Service dalam menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

Strategi dalam membuat kebijakan merupakan bagian dari kami unit Airport Global Service tentunya hal tersebut digunakan untuk menjalankan Employee Relations dengan unit-unit di kantor cabang khususnya unit Passenger Service.



NASKAH WAWANCARA

Informan 2

- Nama** : Cahyo Sandyono
Jabatan : Global Service Strategy Senior Officer
Masa Kerja : 10 tahun
Deskripsi Jabatan :



Merumuskan, mengatur dan menganalisa kegiatan perencanaan strategi pelayanan bandar udara berbasis global (*global service strategy*) meliputi namun tidak terbatas aspek *people* dan *process* terkait dengan pelayanan pada penyusunan *service research* (*customer profiling, service mapping*), *service planning* (*pre-on-post journey, roadmap, masterplan*), dan *service portofolio* sebagai dasar dalam perencanaan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan/pengguna jasa sesuai dengan ketentuan perusahaan.

A. Unit Airport Global Service

1. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Airport Global Service?

Membuat dan menganalisa dari kegiatan service research yaitu membuat usulan-usulan produk terkait service yang dapat meningkatkan ataupun mengembangkan service di seluruh bandara PT AP2, membuat serta menganalisa service planning yaitu apabila service research telah dilakukan selanjutnya dibuatkan planning untuk di terapkan di kantor cabang namun dalam bentuk kebijakan, membuat serta menganalisa service development yaitu pengembangan dari service yang telah berjalan di kantor cabang untuk disesuaikan dengan kondisi perusahaan saat ini dan membuat service standardization yaitu merumuskan serta menuangkannya dalam bentuk kebijakan layanan sebagai pondasi atau landasan dalam kantor cabang mengimplementasikannya

2. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

melaksanakan kegiatan pelayanan pemberian informasi Bandar Udara dan informasi penerbangan serta penanganan keluhan pengguna jasa bandara

B. Informasi Organisasi

3. Informasi apa saja yang menjadi penting untuk di distribusikan dalam organisasi antara unit Airport Global Service dengan Kantor Cabang?

Semua informasi terkait dengan kebijakan dan standarisasi pelayanan karena penting untuk kantor cabang mengetahuinya sebagai acuan dan pedoman dalam melaksanakan tugas dilapangan

4. Kapan waktu yang tepat untuk melakukan distribusi informasi tersebut?

Biasanya kami menyuratkan ke kantor cabang bahwa akan ada sosialisasi kebijakan baru kemudian melaksanakan sosialisasi tersebut. Waktu yang dibutuhkan biasanya 3-5 hari kerja

5. Media apa yang digunakan dalam setiap pendistribusian informasi organisasi?

Kami menggunakan Sidoel (platform internal untuk surat menyurat) kemudian ada WAG dengan kantor cabang untuk memblasting informasi lebih cepat

6. Siapa target sasaran yang ditentukan dalam proses pendistribusian informasi organisasi?

Level pelaksana di fungsi operasi dan layanan

7. Seberapa sering kegiatan distribusi informasi organisasi dilakukan?

Minimal per triwulan yang dilaksanakan berdasarkan laporan monitoring

8. Bagaimana Unit Airport Global Service menentukan keberhasilan dalam mendistribusikan informasi dalam organisasi?

Pengisian questioner evaluasi kegiatan baik sosialisasi maupun refreshment course

9. Bagaimana Unit Airport Global Service mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

Melakukan kegiatan sosialisasi ataupun refreshment course dengan beberapa metode yaitu dengan metode visual, vocal dan verbal serta melakukan simulasi atau role play pada setiap pembahasan konten agar lebih mudah dipahami. Selain itu pada materi juga terdapat video simulasi terkait konten kebijakan tersebut.

10. Bagaimana tahapan proses yang dilakukan Unit Airport Global Service dalam mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

Mengonfirmasi data yang ada kepada unit terkait untuk memastikan validitas data tersebut untuk digunakan dalam penyusunan kebijakan

C. Arus Komunikasi

11. Bagaimana proses pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?

Pendekatan dilakukan sesuai dengan peran dan fungsi secara korporasidan mengutamakan GCG (Good Corporate Governance)

12. Apakah ada proses pendekatan individual yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?

Personil dari perwakilan unit Passenger Service dilibatkan untuk penyesuaian kondisi lapangan sebagai acuan penyusunan kebijakan selain itu dilakukan desk and field study pada prosesnya

13. Bagaimana proses kebijakan standar perilaku frontliner disusun?

Dalam hal penyusunan kebijakan ini, tentunya diperlukan riset terlebih dulu baik untuk soft competency maupun hard competency selain itu menentukan indikator penilaian, pendalaman riset, penyusunan kajian dan penyusunan kebijakannya. Seluruh proses tersebut dilakukan guna meminimalisir misperception baik di internal unit maupun dengan tim counterpart (passenger service)

14. Apakah Unit Airport Global Service melibatkan Unit Passenger Service dalam penyusunan kebijakan standar perilaku frontliner?

Iya dilibatkan guna mengonfrimasi kondisi eksisting di lapangan agar dapat disesuaikan dengan kebijakan yang akan disusun

D. Peran Public Relations

15. Apakah Unit Airport Global Service melakukan komunikasi secara dua arah dengan unit Passenger Service?

Tentu saja untuk mempermudah dan memperlancar kordinasi pekerjaan

16. Bagaimana peran Unit Airport Global Service dalam implementasi kebijakan standar perilaku frontliner di Bandara Soekarno-Hatta?

Secara organisasi, Unit Airport Global Service memiliki peran dan fungsi sebagai pembuat kebijakan yang mengatur tentang pedoman dan standar pelayanan secara korporasi agar dapat diimplementasikan di seluruh kantor cabang

E. Unsur Komunikasi dalam Kegiatan Employee Relations

17. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service Bandara Soekarno-Hatta?

Kami membuat WAG, kemudian melakukan diskusi baik secara langsung maupun virtual dengan mereka selain itu kami juga melakukan sharing knowledge terkait dengan pelayanan

18. Bagaimana Peran Unit Passenger Service dalam implementasi kebijakan standar perilaku frontliner di Bandara Soekarno-Hatta?
Sebagai implementor di lapangan yang melakukan pedoman yang ada di kebijakan

F. Bentuk Kegiatan Employee Relations

19. Apa saja program kegiatan Employee Relations yang dibuat oleh Airport Global Service?

Kami melakukan training grooming, service champion, pembuatan video tutorial dan buku saku guna mempermudah tim passenger service dalam implementasi standar pelayanan

20. Mengapa memilih program kegiatan tersebut?

Untuk mengoptimalkan implementasi kebijakan pelayanan yang dibuat dan agar para personil lebih termotivasi dan semangat dalam bekerja

21. Kapan waktu kegiatan employee relations tersebut dilaksanakan?

Dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten setiap bulan

22. Siapa saja target program kegiatan tersebut?

Seluruh personil frontliner dari unit passenger service

23. Apa saja manfaat yang didapat oleh unit Airport Global Service dengan menjalankan kegiatan tersebut?

Terimplementasinya kebijakan yang dibuat di seluruh kantor cabang dengan baik dan optimal, menjalin Kerjasama dan komunikasi yang baik dengan personil passenger service, mempermudah proses baik mulai dari penyusunan sampai dengan sosialisasi kebijakan

24. Mengapa penting menjalin employee relations?

Agar dapat memahami kondisi di lapangan, dapat melakukan perbaikan dari hasil monitoring dan evaluasi performansi di lapangan dan agar terciptanya safety, security, service and compliance di seluruh kantor cabang

G. Strategi Employee Relations

25. Apakah Unit Airport Global Service melakukan strategic management dalam pembuatan kebijakan?

Ya kami melakukan strategic management dalam pembuatan kebijakan dengan membuat riset terlebih dulu

26. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalankan Strategic Management tersebut?

Melakukan planning strategy, developing strategy dan standardization sebagai langkah awal pembuatan riset dan kajian penyusunan kebijakan

27. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun strategic management tersebut?

Maksimal 90 hari, minimal 30 hari

28. Bagaimana keterlibatan Unit Airport Global Service dalam menjalankan strategic management?

Melakukan pemetaan fungsi dan peran sesuai dengan job desk masing-masing

29. Mengapa langkah strategic management tersebut perlu dilakukan?

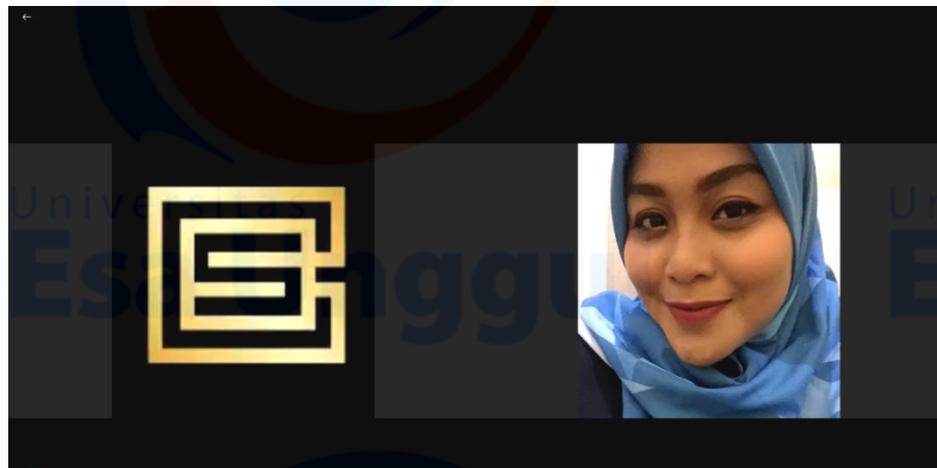
Karena merupakan suatu proses bisnis yang harus dilakukan dalam suatu unit fungsi kerja

30. Media apa yang digunakan dalam menjalankan strategic management tersebut?

Rapat internal maupun diskusi melalui WAG

31. Bagaimana strategi Unit Airport Global Service dalam menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

Melakukan program-program employee relations dan menjalin komunikasi secara dua arah agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas dan tujuan perusahaan pun tercapai



NASKAH WAWANCARA

Informan 3

- Nama** : Bayu Abdurrachman
Jabatan : Global Service Standardization Officer
Masa Kerja : 8 tahun
Deskripsi Jabatan :



Mengukur, menguji dan menelaah kegiatan penyusunan standarisasi kegiatan pelayanan meliputi namun tidak terbatas pada aspek *people* dan *process* terkait dengan pelayanan penyusunan *policy product service*, standarisasi *global service* (kualifikasi khusus, *soft skill* dan *technical skill* personil Pelayanan), pedoman penyusunan *standard operating procedure*, *Level of service*, *Service Level Agreement* guna penyesuaian pelayanan di seluruh kantor cabang dan sesuai ketentuan yang berlaku.

A. Unit Airport Global Service

1. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Airport Global Service?

Membuat, menyusun dan memperbaharui kebijakan terkait layanan

2. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab dalam Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

memberikan pelayanan pemberian informasi Bandar Udara dan informasi penerbangan serta penanganan keluhan pengguna jasa bandara

B. Informasi Organisasi

3. Informasi apa saja yang menjadi penting untuk di distribusikan dalam organisasi antara unit Airport Global Service dengan Kantor Cabang?

Semua informasi terkait dengan kebijakan dan standarisasi pelayanan karena penting untuk kantor cabang mengetahuinya sebagai acuan dan pedoman dalam melaksanakan tugas dilapangan

4. Kapan waktu yang tepat untuk melakukan distribusi informasi tersebut?

Kebijakan yang sudah disetujui oleh Direksi tidak membutuhkan waktu yang lama untuk segera didistribusikan ke Kantor Cabang melalui nota

dinas via Sistem Informasi Dokumen Elektronik internal kemudian tentunya dilakukan persiapan untuk sosialisasi

5. Media apa yang digunakan dalam setiap pendistribusian informasi organisasi?

Online dengan menggunakan nota dinas aplikasi Sidoel dan sosialisasi via zoom meeting, offline dengan melakukan site visit ke kantor cabang

6. Siapa target sasaran yang ditentukan dalam proses pendistribusian informasi organisasi?

Personil frontliner level pelaksana

7. Seberapa sering kegiatan distribusi informasi organisasi dilakukan?

Sosialisasi kebijakan dilakukan sebanyak 1x kemudian dilakukan refreshment course untuk mengingatkan kembali sebanyak 1x setiap akhir tahun

8. Bagaimana Unit Airport Global Service menentukan keberhasilan dalam mendistribusikan informasi dalam organisasi?

Melakukan dan menentukan alat ukur berupa survey pelaksanaan sosialisasi dan feedback dari peserta, sejauh ini berdampak baik dari antusias peserta serta memberikan nilai positif bagi mereka

9. Bagaimana Unit Airport Global Service mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

Melakukan pre & post test pada saat kegiatan sosialisasi, dan sampai saat ini nilai post test lebih tinggi dari pre test yang menandakan bahwa informasi yang disampaikan pada sosialisasi kebijakan dapat dipahami oleh peserta

10. Bagaimana tahapan proses yang dilakukan Unit Airport Global Service dalam mengurangi ketidakpastian informasi dalam organisasi?

Sebelum melakukan sosialisasi dilakukan uji materi secara internal OGS dan dengan Unit Passenger Service untuk mendapatkan feedback untuk menyempurnakan materi sosialisasi, kemudian melakukan sesi tanya jawab & diskus, setelah itu melakukan monitoring implementasi secara periodik melalui laporan

C. Arus Komunikasi

11. Bagaimana proses pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?

Kami melakukan koordinasi dengan tim kantor cabang dalam hal ini Unit Passenger Service secara berkala, kemudian melakukan pendekatan secara individual namun tergantung pada pembahasan koordinasi dan dilakukan melalui telepon ataupun rapat

12. Apakah ada proses pendekatan individual yang dilakukan oleh Unit Airport Global Service dalam organisasi?

Iya tentu saja ada, kami melakukan pendekatan individual agar tidak terjadi gap dan komunikasi kordinasi pekerjaan berjalan baik

13. Bagaimana proses kebijakan standar perilaku frontliner disusun?

Kami melakukan observasi di kantor cabang (site visit) terkait perilaku personil frontliner, kemudian mencari referensi regulasi baik dari perusahaan bumn lain maupun regulator di bidang pelayanan setelah itu disusun draft kebijakan, kemudian dilakukan diskusi dengan Unit Passenger Service untuk mendapatkan insight setelah itu dilakukan revisi dan konfirmasi kembali ke Unit Passenger Service sampai sudah clear, barulah kemudian dilakukan proses legal drafting untuk persetujuan direksi

14. Apakah Unit Airport Global Service melibatkan Unit Passenger Service dalam penyusunan kebijakan standar perilaku frontliner?

Iya dilibatkan untuk mendapatkan persepsi dari personil di lapangan

D. Peran Public Relations

15. Apakah Unit Airport Global Service melakukan komunikasi secara dua arah dengan unit Passenger Service?

Iya pastinya kami melakukan komunikasi dua arah untuk menjalin kordinasi serta hubungan baik dalam koridor perusahaan

16. Bagaimana peran Unit Airport Global Service dalam implementasi kebijakan standar perilaku frontliner di Bandara Soekarno-Hatta?

Unit Airport Global Service dala mhal ini berperan sebagai policy maker yang berfungsi sebagai penengah antara top management dengan pelaksana dilapangan melalui pembuatan kebijakan pelayanan

E. Unsur Komunikasi dalam Kegiatan Employee Relations

17. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service Bandara Soekarno-Hatta?

Kami menjalin hubungan baik dan komunikasi dengan Unit Passenger Service dengan membuat WAG agar mempermudah koordinasi pekerjaan dan diskusi hal apapun

18. Bagaimana Peran Unit Passenger Service dalam implementasi kebijakan standar perilaku frontliner di Bandara Soekarno-Hatta?

Sebagai pelaksana kebijakan pelayan di lapangan

F. Bentuk Kegiatan Employee Relations

19. Apa saja program kegiatan Employee Relations yang dibuat oleh Airport Global Service?

Ada program Service Champion, pelatihan berupa sosialisasi dan rekomendasi pelatihan kemudian pada materi di kegiatan sosialisasi maupun refreshment source kita selipkan materi tentang motivasi kerja untuk peningkatan soft skills personil Passenger Service

20. Mengapa memilih program kegiatan tersebut?

Karena program tersebut yang dibutuhkan oleh rekan-rekan di kantor cabang (Unit Passenger Service) guna meningkatkan knowledge dan soft skills dalam menunjang pelayanan yang diberikan

21. Kapan waktu kegiatan employee relations tersebut dilaksanakan?

Tentative tergantung program, kalau service champion dilakukan 1x sebulan kemudian sosialisasi 1x setahun, ditambah dengan grooming & beauty class

22. Siapa saja target program kegiatan tersebut?

Pelaksana Frontliner

23. Apa saja manfaat yang didapat oleh unit Airport Global Service dengan menjalankan kegiatan tersebut?

Sebagai pemenuhan target indikator KPI Unit Airport Global Service

24. Mengapa penting menjalin employee relations?

Karena hal ini dibutuhkan oleh Kantor Cabang salah satunya untuk meningkatkan motivasi kerja personil dengan memberikan penghargaan dan meningkatkan image perusahaan juga

G. Strategi Employee Relations

25. Apakah Unit Airport Global Service melakukan strategic management dalam pembuatan kebijakan?

Ya kami melakukannya dengan membuat kajian kebijakan terlebih dahulu sehingga kebijakan lebih komprehensif

26. Bagaimana Unit Airport Global Service menjalankan Strategic Management tersebut?

Menyusun design thinking kemudian membuat mindmap serta mencari referensi peraturan yang berkaitan baik dari internal maupun eksternal perusahaan

27. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun strategic management tersebut?

Kurang lebih 3 bulan sampai disetujui oleh Direksi

28. Bagaimana keterlibatan Unit Airport Global Service dalam menjalankan strategic management?

Unit Airport Global Service yang menjalankan strategic management dengan membuat kerangka kebijakan, melakukan interal review kajian

kemudian menyusun draft kebijakan dan melakukan uji materi selanjutnya legal review dan pengesahan direksi

29. Mengapa langkah strategic management tersebut perlu dilakukan?

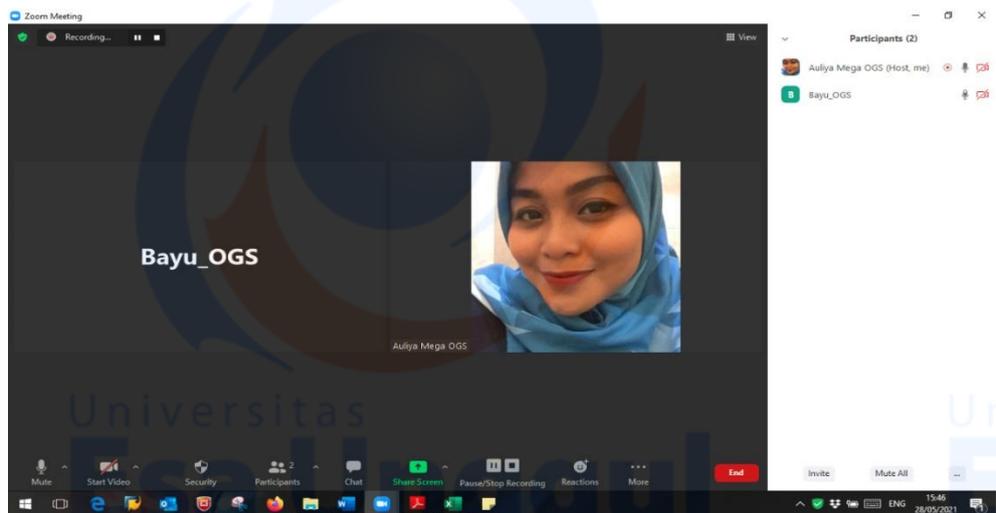
Karena merupakan langkah proses kerja yang harus dilakukan

30. Media apa yang digunakan dalam menjalankan strategic management tersebut?

Site visit, desk study dan rapat

31. Bagaimana strategi Unit Airport Global Service dalam menjalin Employee Relations dengan Unit Passenger Service di Bandara Soekarno-Hatta?

Melakukan kunjungan dan mendengarkan sharing dari personil terkait pekerjaan yang dilakukan agar mengetahui kendala dan hal-hal yang dibutuhkan personil dari pembina di kantor pusat dalam hal ini Unit Airport Global Service



NASKAH WAWANCARA

Informan 4

- Nama** : **Ratih Sanggarwati**
Jabatan : **Passenger Service Assistant Manager**
Masa Kerja : **7 tahun**
Deskripsi Jabatan : Mengelola dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan pemberian informasi Bandar Udara dan informasi penerbangan serta penanganan keluhan pengguna jasa di Terminal Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta meliputi namun tidak terbatas pada pengelolaan FIDS, Customer Service Desk dan Customer Service Mobile, Public Announcement System (PAS), dan Duta Larangan Merokok untuk memastikan proses pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



A. Impelementasi Kebijakan Standar Perilaku *Frontliner*

- 1. Bagaimana Unit Airport Global Service mendistribusikan kebijakan standar perilaku *frontliner* kepada Unit Passenger Service di Bandar Soekarno-Hatta?**

Melalui sosialisasi dan nota dinas via sidoel untuk dipelajari terlebih dahulu sebelum kegiatan sosialisasi ditetapkan

- 2. Bagaimana Unit Passenger Service mengimplementasikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?**

Pada saat implementasi alhamdulillah tidak ada kendala yang berarti karena semua sudah terbiasa dilakukan, dan setiap bulannya kita juga membuat laporan sesuai dengan SOP yang ada dengan template dan indicator kinerja yang sudah ditentukan mempermudah kita dalam hal penilaian dan pengawasan. Laporan bulanan juga selalu kita kirimkan.

- 3. Bagaimana Unit Passenger Service memastikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta berjalan dengan baik?**

Sebelum shift dimulai selalu diadakan briefing untuk mengingatkan kembali tentang standar perilaku dan SOP yang harus dijalankan kemudian Kordinator juga mengawasi personil dilapangan agar tetep dalam pantauan selama berdinis

- 4. Bagaimana strategi Unit Passenger Service agar dapat konsisten dalam mengimplementasikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?**

Kami melakukan monitoring dan evaluasi pada setiap shift dan jika ada yang tidak menjalankan standar akan ditegur kemudian dipantau serta

dilakukan coaching apabila masih terulang, dengan demikian mereka menjadi terbiasa untuk melakukannya dalam bekerja

5. Bagaimana arus komunikasi organisasi yang terjalin dari Unit Passenger Service dengan Unit Airport Global Service dalam implementasi kebijakan standar perilaku frontliner di Bandara Soekarno-Hatta?

Pada waktu penyusunan kebijakan, kita dilibatkan untuk memberikan masukan dan opini terkait proses pelayanan di lapangan seperti apa yang eksisting, agar nantinya bisa disesuaikan kembali dan diperbaiki menjadi sebuah standar perilaku frontliner yang baik. Kita diajak komunikasi berulang kali agar kebijakan ini dapat hasil yang komprehensif dan mudah diimplementasi di lapangan.

6. Apa saja program *employee relations* yang diberikan Unit Airport Global Service kepada Unit Passenger Service?

Dapet program service champion untuk personil frontliner diberikan penghargaan setiap bulan, ada juga sosialisasi atau workshop gitu kalo ada kebijakan baru, kemudian setiap semester ada juga refreshment course gitu dan ada motivatornya juga jadi teman-teman dilapangan makin semangat kalau dapet materi itu.,

7. Bagaimana tindak lanjut laporan hasil implementasi kebijakan standar perilaku frontliner di Bandara Soekarno-Hatta oleh Unit Airport Global Service?

Alhamdulillah setiap laporan performansi nilainya baik, walaupun ada yg belum mencapai target kita lakukan coaching agar meningkat performansi personil tersebut



NASKAH WAWANCARA

Informan 5

Nama : Dewi Maharani
Jabatan : Passenger Service Coordinator
Masa Kerja : 7 tahun
Deskripsi Jabatan : Mengukur, menguji dan menelaah pelaksanaan kegiatan pelayanan pemberian informasi Bandar Udara dan informasi penerbangan serta penanganan keluhan pengguna jasa di Terminal Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta meliputi namun tidak terbatas pada pengelolaan *FIDS*, *Customer Service Desk* dan *Customer Service Mobile*, *Public Announcement System (PAS)*, dan Duta Larangan Merokok untuk memastikan proses pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



A. Impelementasi Kebijakan Standar Perilaku Frontliner

1. **Bagaimana Unit Airport Global Service mendistribusikan kebijakan standar perilaku *frontliner* kepada Unit Passenger Service di Bandar Soekarno-Hatta?**

Melalui nota dinas dan sosialisasi kebijakan kepada perwakilan personil passenger service

2. **Bagaimana Unit Passenger Service mengimplementasikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?**

Melakukan internalisasi melalui briefing sebelum berdinis kemudian melakukan pengawasan terhadap personil di lapangan untuk memastikan mereka menjalankan standar perilaku tersebut

3. **Bagaimana Unit Passenger Service memastikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta berjalan dengan baik?**

Melakukan monitoring dan penilaian terhadap indikator yang ditetapkan pada kebijakan

4. **Bagaimana strategi Unit Passenger Service agar dapat konsisten dalam mengimplementasikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?**

Terus menerus diingatkan kepada personil bahwa hal ini wajib dilakukan demi kepuasan pelanggan dan service excellence

5. **Bagaimana arus komunikasi organisasi yang terjalin dari Unit Passenger Service dengan Unit Airport Global Service dalam**

implementasi kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?

Kami dilibatkan dalam penyusunan kebijakan standar perilaku frontliner untuk memberikan masukan serta saran dalam konten yang akan dimuat dalam kebijakan tersebut

6. Apa saja program *employee relations* yang diberikan Unit Airport Global Service kepada Unit Passenger Service?

Ada pelatihan melalui sosialisasi kemudian refreshment course, ada service champion juga untuk best frontliner setiap bulannya dan diberikan piagam serta sejumlah uang untuk pemenangnya

7. Apa saja yang manfaat yang didapatkan dari program *employee* tersebut?

Tentunya pelatihan pada sosialisasi meningkatkan knowledge kemudian softskill juga, serta meningkatkan motivasi semangat kerja kita di lapangan

8. Bagaimana tindak lanjut laporan hasil implementasi kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta oleh Unit Airport Global Service?

Apabila terdapat nilai performansi yang tidak sesuai target yang ditentukan kita akan lakukan coaching kepada personil tersebut



NASKAH WAWANCARA

Informan 6

Nama : **Thufail Ibnu**
Jabatan : **Passenger Service Officer**
Masa Kerja : **2 tahun**
Deskripsi Jabatan : Membuat dan melaksanakan kegiatan pelayanan pemberian informasi Bandar Udara dan informasi penerbangan serta penanganan keluhan pengguna jasa di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta meliputi namun tidak terbatas pada pengelolaan *FIDS*, *Customer Service Desk* dan *Customer Service Mobile*, *Public Announcement System (PAS)*, dan Duta Larangan Merokok untuk memastikan proses pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



A. *Impelementasi Kebijakan Standar Perilaku Frontliner*

1. **Bagaimana Unit Airport Global Service mendistribusikan kebijakan standar perilaku *frontliner* kepada Unit Passenger Service di Bandar Soekarno-Hatta?**

Melalui kegiatan sosialisasi ke perwakilan personil

2. **Bagaimana Unit Passenger Service mengimplementasikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?**

Melalui briefing dan saling mengingatkan tentang standar perilaku ini karena pekerjaan ini merupakan pekerjaan tim jadi harus kompak menjalankannya

3. **Bagaimana Unit Passenger Service memastikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta berjalan dengan baik?**

Kami ada penilaian performansi yang menjadi bagian dari KPI individu jadi berdasarkan acuan tersebut hasil implementasi kebijakan dapat terlihat apakah berjalan dengan baik atau tidak

4. **Bagaimana strategi Unit Passenger Service agar dapat konsisten dalam mengimplementasikan kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?**

Karena setiap hari diingatkan jadi sudah menjadi kebiasaan kami dalam memberikan pelayanan sesuai standar perusahaan, saling mengingatkan dan menyemangati sesama tim pada satu shift kerja

5. **Bagaimana arus komunikasi organisasi yang terjalin dari Unit Passenger Service dengan Unit Airport Global Service dalam**

implementasi kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta?

Komunikasi melalui WAG dengan unit Airport Global Service dan berjalan dua arah apabila ada pertanyaan mereka dengan sigap langsung menjawabnya, dilibatkan juga pada penyusunan kebijakan beberapa dari kami diajak rapat dan diskusi terkait kontennya

6. Apa saja program *employee relations* yang diberikan Unit Airport Global Service kepada Unit Passenger Service?

*Pelatihan sosialisasi kemudian ada juga tentang motivasi, ada juga *service champion* untuk *frontliner* setiap bulan alhamdulillah semuanya dapat merasakan menjadi *best frontliner of the month**

7. Apa saja yang manfaat yang didapatkan dari program *employee* tersebut?

*Seneng banget kalo ada kegiatan sosialisasi atau *refreshment course* jadi bisa dapet ilmu baru, bisa mempelajari hal baru. Kegiatannya juga menyenangkan dan penjelasannya mudah dimengerti jadi kita enjoy jalinannya gk terpaksa.*

8. Bagaimana tindak lanjut laporan hasil implementasi kebijakan standar perilaku *frontliner* di Bandara Soekarno-Hatta oleh Unit Airport Global Service?

*Laporan performansi diberikan ke unit airport global service kemudian apalagi ada nilai yang tidak mencapai target dilakukan *coaching**





AULIYA MEGA WIDYANTI

AIRPORT SERVICE
STRATEGY OFFICER

TENTANG SAYA

SAYA ADALAH AIRPORT SERVICE STRATEGY OFFICERYANG MEMAHAMI DASAR PELAYANAN DAN STRATEGI PELAYANAN SECARA UMUM DAN KHUSUS SEPERTI DIBANDARA, PEKERJA KERAS DAN MAMPU BEKERJA SAMADALAM TIM, CEPAT BERADAPTASI DENGAN LINGKUNGAN BARU, OPTIMIS DAN BERTANGGUNGJAWAB DALAM SETIAP PEKERJAAN YANG DIBERIKAN

KETERAMPILAN

Computer Literate
Internet Literate
English Literate
SAP System
Public Speaking
Service Trainer



DATA DIRI

Tangerang, 4 Juli 1991
Menikah
Muslim
Jl Rahwana I no 11 Tangerang
+62 857 1430 1779
auliyameidhi@gmail.com
instagram : @auliyamegaa

PENDIDIKAN & PELATIHAN

- 2008-2009 - English Language Course at LIA, Tangerang
- April 2016 - The Power of Public Speaking
- December 2016 - "Training of Trainer" Standar Pelayanan Airport Services
- November 2017 - 5 Star Training Course by Garuda Indonesia
- January 2019 - Train the Trainer Standar Pelayanan Frontliner

PENDIDIKAN

Universitas Indonesia

2009-2012 | Diploma 3 Vokasi Pariwisata | IPK, 3,45

Universitas Esa Unggul

2018-2021 | Fakultas Ilmu Komunikasi (Public Relations) | Tingkat Akhir

PENGALAMAN

- Sept 2012 - Mei 2014 **PURCHASING ADMINISTRATIVE AT ATRIA HOTEL GADING SERPONG**

- Merekapitulasi Price Quotation untuk seluruh item kebutuhan baik general items maupun f&b
- Pengelolaan berkas Purchase Requisition, Purchase Order, dan berkas lain
- Membuat surat atau memo
- Menjalankan dan merekapitulasi penggunaan Petty Cash

- May-Juli 2014 **PROCUREMENT STAFF AT PARADOR HOTEL & RESORTS**

- Mengkompilasi Quotation dari seluruh cabang hotel di Parador Hotel & Resorts
- Pengelolaan Berkas dan surat
- Membuat Template rekapitulasi Quotation

- Agustus 2014- Oktober 2015 **AIRPORT INFORMATION OFFICER BANDARA SOETTA AT PT ANGKASA PURA II**

Melaksanakan pelayanan pelanggan, panggilan penumpang pesawat, keluhan pelanggan dan VIP Room

- Oktober 2015- Sekarang **AIRPORT SERVICE STRATEGY OFFICER AT PT ANGKASA PURA II**

Mengukur, menguji dan menelaah kegiatan perencanaan strategi pelayanan bandar udara berbasis global (global service strategy) meliputi namun tidak terbatas aspek people dan process terkait dengan pelayanan pada penyusunan service research (customer profiling, service mapping), service planning (pre-on-post journey, roadmap, masterplan), dan service portofolio sebagai dasar dalam perencanaan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan/pengguna jasa sesuai dengan ketentuan perusahaan