

## TRANSKRIP WAWANCARA I

**Nama : Solpa Puji Harsagi**

**Jabatan : *Branch Manager PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang***

**Tanggal Wawancara : 16 November 2018, 11 Januari 2019, 24 Juni 2019**

**1. Pertanyaan : Strategi *customer relations* seperti apa yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia *Branch Office Pangkal Pinang*?**

*Jadi kami sebagai penanggung jawab keberlangsungan perusahaan region Pangkal Pinang juga bertugas untuk merancang program strategi customer relations management. Selain mengikuti kegiatan dari pusat, kami juga mengusung sendiri program yang akan kami lakukan sesuai dengan permasalahan yang kami hadapi dengan mengikuti standar dari pusat. Untuk beberapa program yang kami rancang sendiri terdiri dari tiga program yang rutin dilakukan yaitu local event promotion, nah di local event promotion ini kami mendirikan booth di sebuah pusat perbelanjaan dan mengadakan acara fashion show untuk anak-anak, anak-anak yang ikut serta adalah anak-anak dari mitra kerja kami, sehingga perusahaan dapat menciptakan kedekatan dengan mitra kerja secara langsung. Pada event ini, kami membentuk tim kerja khusus yang*

*bertanggung jawab di dalamnya, salah satunya adalah tim sales marketing yang juga merangkap jadi humas di perusahaan. Pada event ini kami juga menggandeng beberapa perusahaan besar yang memiliki tujuan yang sama dengan Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang. Kesempatan ini kami jadikan ajang promosi untuk menjaring pelanggan baru. Kegiatan CRM yang kami lakukan selanjutnya adalah visit mitra kerja, visit mitra kerja adalah ajang silaturahmi antara perusahaan dengan customer setia kami seperti agent-agent travel dan umroh serta corporate. Kunjungan ini rutin dilakukan setiap hari ke tempat yang berbeda, dalam kegiatan ini kami menangani keluhan serta menawarkan program baru sebagai informasi yang berhak customer kami dapatkan secara langsung dari pihak perusahaan tanpa melalui media dan perantara. Hal ini kami lakukan sebagai wujud terimakasih serta penghormatan kami terhadap pelanggan setia Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang. Tak kalah pentingnya, kami juga memberikan reward kepada pelanggan yang baru bergabung dalam member Garuda Miles Pangkal Pinang dan reward tersebut juga dapat dinikmati oleh pelanggan yang telah lama bergabung. Selain itu, sebagai wujud mendekatkan perusahaan dengan customer kami juga memberikan treat khusus kepada jama'ah haji dan umroh yang ingin menunaikan ibadah dengan menggunakan maskapai Garuda Indonesia penerbangan dari Pangkal Pinang. Pada kesempatan ini kami melakukan sesi foto bersama serta pengantaran langsung jama'ah haji dan umroh menuju cabin*

*pesawat, staff yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan ini adalah saya sendiri sebagai Branch Manager dan Sales Marketing. Dengan dilakukannya kegiatan ini kami berharap customer akan merasa diistimewakan oleh perusahaan dan dapat menambah kedekatan perusahaan dengan customer.*

**2. Siapa saja yang menjadi target dari program *customer relations* PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang?**

*Sebelum menentukan target dari kegiatan *customer relations*, kami melakukan analisis terlebih dahulu, hasil data yang kami temukan kami jadikan acuan dalam membuat program, berdasarkan hasil yang kami temukan, target pasar telah ditetapkan dari kelas menengah ke atas. Hingga saat ini yang menjadi pelanggan dan masih terdaftar di Garuda Miles adalah customer dari kalangan pengusaha dan pejabat serta agent-agent umroh sekepulauan Bangka. Oleh karena itu kami membuat program yang sesuai dengan target pasar yang ingin kami tuju.*

**3. Apa tujuan dari pelaksanaan *customer relations* Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang?**

*Tujuan diadakannya program tersebut ialah kami sebagai pihak management perusahaan ingin mengikat customer. Pihak perusahaan berharap agar pelanggan setia kami memilih untuk terbang dengan maskapai Garuda Indonesia bukan karena gengsi tapi karena*

*kenyamanan. Seperti hasil yang kami temui di lapangan berdasarkan pengakuan dari customer kami, mereka mengatakan tidak apa-apa mengeluarkan budget lebih demi sebuah kenyamanan yang ditawarkan, pelanggan kami juga mengakui jika treat dari staff Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang berbeda dengan maskapai lainnya. Mereka merasa diistimewakan dan nyaman ketika menggunakan jasa Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang.*

#### **4. Bagaimana tahap-tahap dalam membuat strategi tersebut?**

*Dalam tahapan pembuatan strategi pertama kami melakukan information gathering terlebih dahulu. Dalam tahapan ini kami mengunjungi customer kami secara langsung berdiskusi serta menggali informasi mengenai keluhan serta keinginan customer apa saja. Kami juga mengumpulkan fakta dari internal maupun eksternal perusahaan. dalam proses information gathering, kami turun langsung untuk mendengar keluhan serta masukan dari pelanggan dengan cara visit mitra kerja serta menghubungi langsung customer kami melalui call phone ataupun email, terkadang kami juga melakukan pertemuan nonformal di luar jam kerja, hal ini bertujuan untuk memudahkan kami menggali informasi serta hal ini bertujuan untuk membangun kedekatan dengan customer setia kami. Selanjutnya adalah Planning Process perancangan program Pada planning process kami pihak manajemen selalu melihat hasil evaluasi*

*yang biasa kita sebut dengan morning briefing, dengan adanya morning briefing ini setiap harinya berbagai kegiatan dan kejadian di hari sebelumnya dapat terpantau kemudian keesokan harinya di evaluasi dan segera merancang strategi untuk kedepannya agar meminimalisir berbagai keluhan yang terjadi. Kegiatan morning briefing dilakukan setiap hari pada pukul 09.00 sampai 10.00 pagi yang kemudian hasilnya dijadikan satu dikumpulkan kepada sekretaris yang selanjutnya dilaporkan ke pusat. Tahapan yang paling utama untuk menentukan action apa saja yang akan dilakukan management dan team yaitu dengan melakukan perencanaan tahunan atau yang biasa disebut budgeting and action plan. untuk merencanakan strategi kita ke depan dan apa saja yang akan kita lakukan di tahun berikutnya kita selalu mengadakan meeting yang biasa kita kenal dengan budgeting and action plan. Di dalam meeting tersebut kita melihat tanggal dari januari hingga desember tahun depan kemudian kita analisis lalu kita buat plan yang akan kita lakukan di setiap bulan nya dengan berpatokan kepada action plan dengan tahun sebelumnya. Selanjutnya adalah tahapan Action and Communication Pada tahapan ini, informasi dari PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang digunakan pelanggan untuk menyampaikan pesan pengaduan keluhan yang nantinya akan ditanggapi dengan cepat dan tanggap oleh staff Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang dan akan dilakukan tindakan dalam menangani keluhan. Nantinya staff dapat melakukan tindakan sesuai dengan tingkat keluhan yang dialami.*

*Pengertian dan penjelasan dari staff Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang akan dilakukan dengan komunikasi sebaik mungkin agar tetap terjalin hubungan yang harmonis. Dan pada tahapan terakhir ialah evaluation Tahap terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Setelah komunikasi dilaksanakan, maka suatu organisasi atau perusahaan tentu ingin mengetahui dampak atau pengaruhnya terhadap publik atau khalayak. Hal ini di lakukan melalui evaluasi.*

**5. Bagaimana cara pihak Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang mensosialisasikan strategi tersebut?**

*Dalam mensosialisasikannya kami biasanya menghubungi lewat email dan whatsapp, berhubung data base pelanggan sudah kami miliki, jadi itu memudahkan kami dalam menginformasikan segala program yang baru kami miliki. Namun terkadang kami juga mensosialisasikan program tersebut langsung ketika program CRM tersebut berlangsung. Di sini maksudnya kami saling mengaitkan program CRM satu dengan yang lainnya sehingga saling membantu.*

**6. Siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan customer relations di PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang?**

*Untuk penanggung jawab yang paling utama adalah saya selaku branch manager branch office pangkal pinang, dan selanjutnya yang juga bertanggung jawab dalam kegiatan CRM ini adalah sales marketing kami, karena kami tidak memiliki humas sehingga sales marketing memiliki dua tugas yaitu sebagai sales dan juga humas, selanjutnya yang tidak kalah penting kami juga menyerahkan tanggung jawab CRM ini kepada SPVR kami, karena SPVR bertugas untuk bertatap muka langsung dengan pelanggan yang datang ke kantor. Sehingga perusahaan mewajibkan staff-staff yang bersangkutan memberikan treat terbaik versi mereka kepada customer.*

**7. Apakah program tersebut dilakukan dalam jangka waktu panjang atau hanya dalam jangka waktu tertentu saja?**

*Kami membagi dua program dalam segi waktu, ada yang dilakukan secara terus menerus dan ada juga yang dilakukan hanya setahun dua kali. Hal ini karena kami menyesuaikan dengan budget dan juga apa yang diinginkan customer serta hal yang harus dilakukan perusahaan. Dalam setiap tahun perusahaan selalu merubah beberapa program karena mengikuti perkembangan waktu serta kebutuhan pelanggan. ketika program dilakukan di tahun pertama dirasa kurang efektif, kami mencari*

*jalan keluar sehingga menciptakan program baru yang dapat berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan.*

**8. Apa dampak yang ditimbulkan setelah program tersebut dilaksanakan?**

*Pada awal 2016 dilakukannya program tersebut terjadi kenaikan jumlah member Garuda Miles di region Pangkal Pinang serta berkurangnya keluhan dari customer, namun pada tahun kedua dilaksanakannya yaitu tahun 2017 terjadi penurunan kembali jumlah member dari 4.991 menjadi 4.383*

**9. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan?**

*Sehubungan dengan perusahaan kami yang kini berubah dari company oriented menjadi customer oriented yang sekedar service menjadi caring service, kami berupaya untuk mendapatkan tempat di hati customer kami, dari new customer hingga customer yang loyal terhadap perusahaan. Setiap divisi yang berhubungan langsung dengan customer kami wajibkan untuk memberikan pelayanan terbaik mungkin kepada pelanggan, serta kami mengusahakan untuk menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan mencari solusi yang tepat. Karena bagi kami customer adalah inti dari berjalannya perusahaan.*



**10. Apa saja usaha yang dilakukan PT Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang untuk menjamin kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan?**

*Sejauh ini usaha yang sudah kami lakukan dari yang paling inti adalah keramah tamahan staff terhadap customer, karena staff perusahaan adalah wajah perusahaan. Staff diwajibkan menyambut customer dengan ramah sehingga customer merasa nyaman dengan service yang kami berikan. Selanjutnya kami juga menjawab keluhan pelanggan dengan sangat cepat dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi customer. Selain itu dengan adanya kegiatan customer relations management yang kami lakukan sejauh ini pelanggan kami beranggapan bahwa treat yang perusahaan berikan mampu membuat mereka untuk tetap percaya dengan Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang.*

**11. Bagian apa yang menangani keluhan pelanggan?**

*Untuk pelanggan yang berada ditingkatkan member Garuda Miles Gold dan platinum itu ditangani langsung oleh saya selaku branch Manager Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang dan juga dibantu oleh divisi sales and marketing. Jika pada tingkatan bawah dan pada customer yang belum bergabung selalu ditangani oleh Customer Care dan Ticketing SPVR dan Reservation SPVR.*

**12. Bagaimana cara PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang dalam menangani komplain pelanggan?**

*Dalam penanganannya pertama-tama kami harus melihat terlebih dahulu permasalahan apa yang dikeluhkan oleh customer kami, dan seberapa serius masalah tersebut. Jika permasalahannya masih bisa diatasi oleh staff yang bertugas maka saya selaku branch manager tidak turun langsung, namun jika permasalahan yang dialami cukup sulit untuk diselesaikan maka saya akan mengambil alih menanggapi keluhan pelanggan tersebut. Namun terkadang permasalahan yang customer alami terdapat dalam sistem pusat, jadi sewaktu-waktu bila terjadi keluhan yang berkaitan dengan sistem. Kami akan langsung menghubungi pusat untuk memberikan solusi.*

**13. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang terhadap komplain yang disampaikan pelanggan?**

*Menanggapi keluhan pelanggan adalah hal yang biasa dialami di perusahaan yang bergerak dalam penyediaan jasa, tentu customer berharap lebih pada perusahaan yang mereka percaya. Di sini kami coba untuk menjaga kepercayaan customer kami dengan selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan. Kami selalu menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, sekalipun di luar jam kerja. Jika kami menemukan keluhan yang tidak bisa langsung diselesaikan maka kami akan melakukan*

*rapat dengan seluruh staff yang bertanggung jawab untuk mencari jalan keluar dari masalah tersebut.*

**14. Bagaimana cara PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang dalam mengukur loyalitas para pelanggannya?**

*Mengukur loyalitas pelanggan adalah hal yang cukup mudah di Garuda Indonesia, karena setiap pelanggan yang telah melakukan penerbangan lebih dari sekali dapat bergabung dalam member Garuda Miles, ketika mereka melakukan penerbangan berkali kali dalam setahun maka customer tersebut secara otomatis akan upgrade member. Dengan hal tersebut dapat sangat memudahkan perusahaan untuk mengukur apakah customer loyal atau tidak terhadap perusahaan.*

**Pelanggan 1 (Member Garuda Miles Blue)**

**1. Sejak kapan anda tergabung dalam member Garuda Miles?**

*Sejak Juni 2016*

**2. Mengapa anda memutuskan untuk bergabung ke dalam member Garuda Miles?**

*Karena saya tertarik dengan reward yang akan saya dapatkan apabila bergabung menjadi member Garuda Miles.*

**3. Apakah selama tergabung dalam member Garuda Miles anda mendapatkan banyak benefit?**

*Jujur hingga saat ini saya belum banyak mendapatkan benefit, terkadang saya hanya berkesempatan untuk dapat mengikuti event yang mereka lakukan dan mendapatkan door prize kecil-kecilan.*

**4. Adakah perlakuan khusus yang membedakan sebelum anda tergabung dalam member dan setelah gabung?**

*Sejauh ini saya belum merasakan apa-apa, hanya penanganan biasa.*

- 5. Apakah anda puas dengan treat yang Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang berikan selama anda bergabung ke dalam member?**

*Jika dibandingkan dengan maskapai lain saya sangat puas dengan Garuda Indonesia, mereka selalu ramah dan membuat saya merasa nyaman.*

- 6. Sejauh ini apakah anda pernah melakukan complain terhadap perusahaan?**

*Sejauh ini saya belum pernah melakukan complains, karena sejauh ini treat yang mereka berikan selalu sesuai dengan espektasi saya.*

**Pelanggan 2 (Member Garuda Miles Silver)**

- 1. Sejak kapan anda tergabung dalam member Garuda Miles?**

*kalau saya mbak gabung nya kira-kira pada tahun 2015 akhir kalau saya ngga salah.*

- 2. Mengapa anda memutuskan untuk bergabung kedalam member Garuda Miles?**

*Awalnya itu saya itu ga terlalu tertarik untuk bergabung di Garuda Miles, padahal saya dari dulu kalau berpergian tuh mbak selalu naik Garuda Indonesia, yah jarang lah kalau naik maskapai lainnya. Terus saya denger dari temen saya yang juga saat itu tergabung dalam member Garuda*

*Miles, saya penasaran tuh mbak terus saya Tanya keuntungan yang kamu dapetin tuh apa emangnya, terus dia bilang kalau kita udah gabung di member nanti kalau kita terbang lagi kita bisa dapetin mileages nah kalau udah dapet cukup banyak kita bisa tukerin mileages kita itu ke hadiah bisa berupa tiket pesawat lagi. Dari situ saya mulai ngecek-ngecek dan gabung.*

**3. Apakah selama tergabung dalam member Garuda Miles anda mendapatkan banyak benefit?**

*Kalau benefitnya ya mba saya biasa suka dikasih reward gitu sama Garuda Indonesia, terus Garuda Indonesia juga suka ngadain event kaya fashion show buat anak-anak gitu. Nah kebetulan saya punya anak, dan dari pihak Garuda minta anak saya untuk join lomba nya. Ikut lah tuh anak saya, sekalian saya silaturahmi sama member-member lainnya mbak. Saya sebagai orang tuanya juga dikasih doorprize gitu.*

**4. Adakah perlakuan khusus yang membedakan sebelum anda tergabung dalam member dan setelah gabung?**

*Kalau saya selama ini ya mbak kalo ada kendala apa apa saja dengan tiket pesawat saya langsung whatsapp sales marketing nya, dan saya ngerasa mereka cepat sekali responnya ketika dimintai tolong. Itu sih yang saya perhatikan selama sudah tergabung di member Garuda Miles. Satu lagi tuh mbak kalau lagi ulang tahun saya selalu diucapin sama Garuda*

*Indonesia, kalau lagi ulang tahun mereka kasih saya reward gitu biasanya , selalu setiap tahun selama gabung menjadi member.*

**5. Apakah anda puas dengan treat yang Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang berikan selama anda bergabung ke dalam member?**

*Puas banget lah mbak, dari segi keamanan dan kenyamanan jelas saya sangat puas sama apa yang Garuda Indonesia Pangkal Pinang berikan untuk saya.*

**6. Sejauh ini apakah anda pernah melakukan complaint terhadap perusahaan?**

*Saya pernah complaint waktu itu masalah issued tiket, saya ngga tau itu yang eror sistem nya atau orang Garuda Pangkal Pinang nya, jadi saya langsung complaint lah ke mbak Lola, mbak Lola itu yang biasa nemuin pelanggan gitu mbak. Pas saya complaint terus langsung ditangani dengan cepat sama mbak Lola, terus saya ngga jadi marah.*

### **Pelanggan 3 (Member Garuda Miles Gold)**

**1. Sejak kapan anda tergabung dalam member Garuda Miles?**

*Udah masuk 4 tahun kayanya dek, kalau saya ngga salah.*

**2. Mengapa anda memutuskan untuk bergabung kedalam member Garuda Miles?**

*Ya karena selama ini yang saya lihat dari keluarga saya yang tergabung lebih dulu itu mereka dapet banyak keuntungan, makanya saya ikut gabung juga lah.*

**3. Apakah selama tergabung dalam member Garuda Miles anda mendapatkan banyak benefit?**

*Dari dulu saya suka sama Garuda Indonesia itu orang-orang nya pada ramah-ramah betul, respon nya cepat sekali kalo saya ada perlu apa-apa. Kalo benefitnya ya itu ya saya dapet doorprize, saya diajak gabung ikut gathering juga sama Garuda Indonesia Pangkal Pinang, kalau di luar hari kerja itu sama pak Puji suka diajak kumpul makan bareng gitu sama temen-temen lainnya yang gabung di member. Pak Puji itu pinter banget ngetreat kita sebagai pelanggannya.*



**4. Adakah perlakuan khusus yang membedakan sebelum anda bergabung dalam member dan setelah gabung?**

Jelas ada dek, pokoknya setiap saya naik tingkatan miles itu perlakuan sama keuntungan yang saya dapetin lebih bagus dan menarik lagi. Saya pernah dapet doorprize motor dari Garuda Indonesia Pangkal Pinang, woo senangnya saya bukan maen dek. Cincai lah pokoknya, ngga mau pindah ke maskapai lain lah.

**5. Apakah anda puas dengan treat yang Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang berikan selama anda bergabung ke dalam member?**

*yah puas lah, kalau ngga puas ngga mungkin saya bertahan sama Garuda selama ini.*

**6. Sejauh ini apakah anda pernah melakukan complain terhadap perusahaan?**

*Ngga ada lah itu saya complaint-complaint, selama ini Garuda udah maksimal banget ngebantu saya dan keluarga. Dan ngga pernah ada masalah juga dek, dari dulu saya langganan itu ngga ada yang aneaneh sama Garuda. Orang-orang nya juga baik-baik banget.*

#### **Pelanggan 4 (Member Garuda Miles Platinum)**

**1. Sejak kapan anda bergabung dalam member Garuda Miles?**

*wah kalau ditanya sejak kapan rasanya sudah cukup lama sekali saya bergabung dalam member Garuda Miles mba, sampai-sampai saya sudah akrab sama lola (sales and marketing) dan pak Puji (Branch Manager). Malahan sebelum pak Puji pindah tugas ke Pangkal Pinang, saya sudah dekat dengan manager cabang sebelumnya. Namun kalau ditanya tepatnya tahun berapa saya lupa mba.*

**2. Mengapa anda memutuskan untuk bergabung kedalam member Garuda Miles?**

*Kalau menurut pengalaman pribadi saya sih kalau gabung di member Garuda miles saya dapat keuntungan yang banyak sekali, saya ngerasanya tuh kaya di spesialkan sama Garuda Indonesia. Sampai-sampai kalau saya mau check-in, di check-in kan langsung sama lola (sales and Marketing), waktu itu saya juga ada pengalaman sama rombongan haji terus kita berangkat dengan Garuda Indonesia, wah bukan lagi kita sampai dianterin sama pak Puji (Branch Manager) dan mba lola (Sales and Marketing) ke dalam kabin pesawat. Terus kalau hal sederhana itu Garuda suka ngadain gathering dengan makan siang sama-sama dengan kita-kita terus juga suka ngasih doorprize-doorprize gitu. Itu yang bikin saya nyaman sekali bergabung ke dalam member Garuda dan ngga mau pindah ke maskapai lain.*

**3. Apakah selama tergabung dalam member Garuda Miles anda mendapatkan banyak benefit?**

*Iya banyak sekali mba, seperti yang saya bilang barusan, kalau saya merasa sangat dispesialkan oleh Garuda Indonesia Pangkal Pinang. Apalagi setelah saya upgrade di miles di member Platinum ini.*

**4. Adakah perlakuan khusus yang membedakan sebelum anda tergabung dalam member dan setelah gabung?**

*Jelas ada dong, sekarang saya ngerasa kalau hubungan saya dengan Garuda Indonesia itu bukan sekedar penyedia jasa dengan pelanggan. tapi sudah berasa kekeluargaannya dengan staff-staff yang ada di Garuda Indonesia Pangkal Pinang, soalnya paling tidak 2 minggu sekali pak Puji sama Lola selalu berkunjung ke kantor saya, kadang hanya untuk sekedar kunjungan atau engga yah sesekali kita olahraga bareng gitu. Jadi udah dekat sekali.*

**5. Apakah anda puas dengan treat yang Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang berikan selama anda bergabung ke dalam member?**

*Puas sekali, pernah waktu itu mba saya mendadak harus ke luar kota dan tengah malem saya harus nyari tiketnya. Dan jam 2 pagi dini hari saya*

*whatsapp ke pak Puji untuk minta di booking kan tiket untuk penerbangan besok pagi, dan bener aja langsung ditangani oleh pak Puji.*

**6. Sejauh ini apakah anda pernah melakukan complain terhadap perusahaan?**

*Alhamdulillah belum pernah mba, dari awal bergabung Alhamdulillah saya belum pernah ngerasa kecewa sama Garuda Indonesia.*

**Sales marketing Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang**

**1. Sudah berapa lama anda bekerja di Garuda Indonesia Branch Office Pangkal Pinang?**

*Sudah masuk 5 tahun*

**2. Sebagai sales dan marketing yang bertugas untuk berhadapan langsung dengan customer, bentuk pelayanan apa yang anda berikan kepada customer Garuda Indonesia BO Pangkal Pinang?**

*Untuk bentuk pelayanan yang kami berikan berupa visit mitra kerja, penanganan keluhan pelanggan, tak jarang juga kami menjembatani mitra kerja kami untuk menyelesaikan masalah dengan pihak lain, kami juga berupaya semaksimal mungkin untuk membantu customer kami dalam penyelesaian masalah. Dan disini kami juga bertugas untuk menjaring loyalitas pelanggan dengan bersikap seramah mungkin kepada customer kami.*

**3. Bagaimana cara anda menanggapi complaint yang dilakukan customer?**

*Ketika menghadapi complaint dari customer, biasanya kami melakukan tatap muka langsung dengan customer yang bersangkutan, lalu kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasa, setelah itu kami ajak diskusi sehingga tidak terjadi mis komunikasi dalam pengelolaan complaint, selanjutnya kami tanyakan apa yang menjadi keluhan pelanggan, jika keluhan tersebut masih bisa saya handle sendiri maka saya akan menyelesaikannya sendiri. Namun jika masalah yang dihadapi cukup sulit, maka saya akan berkonsultasi dengan branch manager kami yaitu bapak Solpa Puji Harsagi.*

**4. Jika terjadi keluhan dari pelanggan, siapa yang bertanggung jawab untuk menanggapi hal tersebut?**

*Tentu yang bertanggung jawab adalah semua staff yang terlibat, tergantung hal apa yang dikeluhkan customer tersebut.*

**5. Apakah menurut anda treat yang diberikan perusahaan kepada customer sudah maksimal?**

*Ya, saya kira selama hampir 5 tahun saya bekerja di sini. Semua treat yang dijalankan sudah sangat baik, semua staff juga menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku di pusat. Dalam memberikan treat kepada pelanggan biasanya kami meneliti terlebih dahulu hal yang seperti apa dan bagaimana yang dibutuhkan oleh pelanggan setia kami. Jika kami menemukan jawabannya, kami langsung turun ke lapangan dan mengimplementasikan secara langsung.*