

PELAYANAN PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PT. GARUDA INDONESIA KANTOR CABANG PONTIANAK

Oleh :
FITRIANI
NIM. E21109085

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017
e-mail: fitriani_gapnk@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui kualitas pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak. Permasalahan penelitian ini adalah bahwa, pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak masih belum sesuai harapan pelanggan, hal ini terlihat dari; masih terjadinya keterlambatan penerbangan dan perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang tidak disampaikan kepada penumpang, tidak adanya kejelasan informasi dari operator penerbangan/ maskapai kepada para penumpang mengenai alasan keterlambatan penerbangan, kepastian keberangkatan dan alasan pembatalan penerbangan serta sikap acuh petugas dalam menanggapi pertanyaan dan komplain penumpang terkait keterlambatan pemberangkatan dan kedatangan pesawat. Untuk melakukan analisa terhadap permasalahan tersebut peneliti mengacu pada pendapat Kotler (2003:116), yang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas jasa layanan terdiri dari aspek keandalan (*reliability*), *assurance* (keyakinan), *tangibles* (berwujud), *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak adanya penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu keberangkatan dan keterlambatan penerbangan. Kepedulian terhadap keluhan penumpang yang tercermin dari sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan penumpang terhadap keterlambatan penerbangan adalah belum terjalannya komunikasi yang interaktif antara petugas pemberi layanan keterlambatan penerbangan dengan masyarakat sebagai pelanggan. Daya tanggap dan komitmen yang dimiliki petugas *Customer Service* (CS) dan petugas *Ticketing* PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak dalam penanganan keterlambatan penerbangan sudah sesuai dengan *Standard Operation Procedure* (SOP) yang menjadi tuntutan perusahaan.

Kata-kata kunci: Keandalan, Kepedulian, Daya Tanggap

FLIGHT DELAYS HANDLING SERVICE (*DELAY MANAGEMENT*) PT. GARUDA INDONESIA BRANCH OFFICES IN PONTIANAK

Abstract

This research aims to know the quality of services and to describe handling delay flight PT. Garuda Indonesia Branch Office In Pontianak. The problem of this research is that the flight delay service, PT. Garuda Indonesia Branch Office In Pontianak was still not appropriate customer expectation, it is apparent from the onset of flight delays; still and changes the flight schedules are not submitted to the passengers, the lack of clarity of the information from the operator to the passengers regarding the reason for the delay in flight departure and certainty reasons, cancellations and indifference in responding to questions and complaints related to the arrival and delay of passenger aircraft. To do analysis of the issues researchers refer to the opinion of Kotler (2003:116), who claimed the benchmark consists of service quality aspect reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness. The results showed that the lack of clarity of information about the certainty of departure time and flight delays. Empathy or concern for the passengers complaints reflected the attitude of officers in responding to question passengers against the delay of flight is not yet the establishment of interactive communication between the flight delay service giver officers with the public as customers. Responsiveness and commitment who owned the clerk Customer Service (CS) and officer Ticketing PT. Garuda Indonesia Branch

Offices in Pontianak in the handling of flight delays is already good enough, it would seem that the officer had been working in accordance with Standard Operation Procedure (SOP), which became the company's demands.

Key Words: Reliability, Responsiveness, Empathy

A. PENDAHULUAN

Di era yang serba cepat dan modern ini waktu menjadi prioritas utama, dimana setiap orang menjadi sangat menghargai waktu. Sehingga dalam hal ini perusahaan penerbangan, termasuk Garuda Indonesia sebagai salah satu perusahaan penerbangan domestik nasional, dituntut pula untuk dapat menyuguhkan pelayanan tepat waktu. Karena *delay* mengakibatkan penumpukan penumpang sehingga tidak jarang terlihat banyak penumpang dengan raut wajah kecewa terlantar di terminal-terminal bandara. Hampir semua maskapai penerbangan pernah terlambat dengan berbagai rute yang berbeda dan alasan yang berbeda pula. Tidak terkecuali dengan PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak.

Data sekunder menjelaskan bahwa rata-rata keterlambatan (*delay management*) PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak, terjadi 4(empat) kali dalam sebulan. Adapun selisih waktu keterlambatan berada di rentang 50 menit sampai dengan 3 jam 55 menit. Sangat disayangkan akibat dari kurangnya penghargaan waktu yang

diberikan oleh maskapai penerbangan tersebut, memberikan dampak buruk terhadap penilaian dunia penerbangan. Selain itu keterlambatan pemberangkatan dan kedatangan pesawat baru diberikan penjelasan oleh pihak manajemen PT. Garuda diatas 30-60 menit, bahkan terkadang tidak ada penjelasan atau informasi yang jelas dari operator penerbangan/ maskapai kepada para penumpang, dan sikap acuh petugas dalam menanggapi pertanyaan dan komplain penumpang terkait keterlambatan pemberangkatan dan kedatangan pesawat. Seharusnya hal ini tidak perlu terjadi apabila maskapai penerbangan konsekuen dalam menerapkan Keputusan Menteri Perhubungan RI No.89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia.

Pasal 7 Keputusan Menteri Perhubungan RI No.89 Tahun 2015, ayat 1(satu) memuat bahwa Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara

husus untuk menjelaskan atau memberikan keterangan kepada penumpang. Selanjutnya ayat 3(tiga), menyatakan bahwa informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat 1(satu), meliputi:

- a. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau media pengumuman, selambat-lambatnya 45(empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.
- b. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau media pengumuman, paling lambat 7(tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan.
- c. Dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca.
- d. Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal

penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau media pengumuman, paling lambat 24(dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Garuda Indonesia adalah satu-satunya maskapai penerbangan nasional di Indonesia yang membawa *Flag Carrier* untuk mempromosikan Indonesia dimata dunia. Dengan kehormatan tersebut, tentunya sebagai perusahaan penerbangan yang digadang-gadang terbaik di Indonesia harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya agar citra Indonesia di mata domestik dan internasional terjaga dan terpromosi dengan baik. Tidak hanya itu, penyertaan *flag carrier* juga mencerminkan kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan layanan yang prima dan profesional.

B. KAJIAN PUSTAKA

Paradigma pelayanan saat ini berkembang cukup mencolok, seiring dengan menguatnya arus demokrasi dan liberalisasi diseluruh dunia. Osborne dan Gabler (2002:34), menyatakan paradigma pelayanan bertumpu pada prinsip

customer driven government. Dalam kaitannya dengan paradigma pelayanan publik yang semula menempatkan unsur manajer pada level puncak dalam struktur organisasi, kini bergeser secara terbalik menjadi *customer* yang berada pada level organisasi paling puncak. Oleh sebab itu sudah saatnya bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik untuk merubah manajemen yang berorientasi pada pelanggan.

Selanjutnya Kotler (dalam Rusli, 2013:165) mengatakan, pelayanan publik merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan (*un-ownership*). Kotler memiliki pandangan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum.

Paparan para ahli sebagaimana yang telah disebutkan diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara. Pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan tersebut sesuai dengan barang atau jasa yang dibutuhkan, karena hal itu menjadi salah satu tugas pokok pemerintah yang telah diatur dalam

peraturan perundang-undangan, sebagaimana diatur dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang asas-asas pelayanan publik .

Mencapai kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan, tidak mudah dan menuntut profesionalisme petugas, sikap dan perilaku serta mentaati prosedur yang telah ditentukan. Disamping itu baik tidaknya kualitas layanan penilaiannya bukanlah didasarkan pada persepsi pemberi layanan melainkan berdasarkan persepsi pelanggan/konsumen. Seperti yang dikemukakan Kotler (2003:116), bahwa tolok ukur kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen/pelanggan. Persepsi pelanggan/konsumen terhadap ukuran kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh pelanggan/konsumen atas keandalan atau keunggulan terhadap suatu layanan. Terdapat 5 (lima) aspek tolok ukur kualitas jasa layanan menurut Kotler yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, cepat dan memuaskan. Kemampuan organisasi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat

dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

2. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan), menyangkut tingkat perhatian petugas terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, meliputi; kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap produk layanan secara tepat, keramahan, perhatian dan kesopanan pemberi layanan. Keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap organisasi. Secara umum *assurance* (jaminan) merupakan gabungan dari dimensi kompetensi (keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan) dan kesopanan (keramahan, sikap dan perhatian pegawai terhadap pelanggan).

3. *Tangibles* (berwujud)

Berkaitan dengan penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai, baik berupa fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil pemberi layanan. Kualitas dalam memberikan pelayanan tidak saja disebabkan oleh faktor

manusianya melainkan terdapat faktor lain yang juga berpengaruh terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu, antara lain fasilitas pelayanan berupa jenis peralatan dan perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai sarana utama dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

4. *Emphaty* (empati)

Emphaty adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan pelanggan (penerima jasa). Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna jasa layanan, karena masyarakatlah yang menikmati jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa baik pada sektor swasta maupun pemerintah. Dalam konsep pemberian pelayanan, kualitas jasa layanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif. Organisasi harus meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi untuk memenangkan persaingan, oleh karena itu kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna jasa layanan.

5. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap atau rasa tanggung jawab dan komitmen dalam memberikan jasa layanan serta membantu kesulitan pelanggan yang mungkin timbul dalam mendapatkan pelayanan. Tanggungjawab adalah suatu keharusan untuk melaksanakan suatu kewajiban dimana individu tersebut bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Pada hakekatnya pelayanan ditujukan untuk mengoptimalkan kepuasan masyarakat/pelanggan. Antara lain melalui pendekatan kemauan (*willingness*) yaitu kemauan untuk melihat, mengatakan/membicarakan, menyimpan dan memecahkan masalah, sehingga timbul kesadaran yang berupa kemauan untuk melayani.

C. METODE PENELITIAN

Sesuai dengan latar belakang masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini tergolong jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak. Subjek penelitian terkait pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan PT. Garuda Indonesia adalah pihak-pihak yang dianggap paling

memahami hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Informan tersebut antara lain: *Operation Manager*, *Sales & Marketing Manager* yang bertugas sebagai atasan langsung Petugas *Customer Service* (CS) dan petugas *Ticketing* PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak. Penentuan informan dilakukan menggunakan *teknik purposive*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Sedangkan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah peneliti sendiri, dengan didukung oleh alat penelitian sebagai berikut: *check list*, pedoman wawancara, dan alat pencatat dokumen.

Adapun teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model analisis data interaktif dari Miles and Huberman (dalam Sugiono 2011: 246-253), meliputi: reduksi data, display data, dan verifikasi data. Validitas atau pemeriksaan keabsahan data, dilakukan menggunakan triangulasi sumber data meliputi; mengoreksi kekeliruan oleh sumber data, menyediakan tambahan informasi secara sukarela, memasukkan informan dalam kancah penelitian, menciptakan kesempatan untuk melakukan ihtisar sebagai langkah awal analisis data dan menilai ketercukupan secara menyeluruh terhadap data yang telah dikumpulkan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis mengenai kualitas pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak, dilihat berdasarkan aspek keandalan (*reliability*), empati atau kepedulian dan daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam menanggapi pertanyaan penumpang terhadap keterlambatan penerbangan, secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut: Keandalan (*reliability*) atau kemampuan petugas *Customer Service* (CS) dan petugas *Ticketing* PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak dalam penanganan keterlambatan penerbangan, meliputi kepastian waktu pelayanan keluhan, adalah tidak adanya kepastian waktu terhadap tindak lanjut keluhan yang disampaikan, karena memang tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu dalam penanganan keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca dan teknik operasional dilapangan (*force majeure, technical and operational reason, commercial reason, dan security reason*).

Empati atau kepedulian terhadap keluhan penumpang yang tercermin dari sikap petugas dalam menanggapi

pertanyaan penumpang terhadap keterlambatan penerbangan adalah belum terjalannya komunikasi yang interaktif antara petugas pemberi layanan keterlambatan penerbangan dengan masyarakat sebagai pelanggan. PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak sebagai perusahaan pemerintah masih memiliki komitmen dan kemampuan yang rendah untuk mengenali kebutuhan pelanggan. Disamping itu perhatian petugas dalam penanganan keterlambatan penerbangan penumpang masih rendah, karena petugas hanya memberikan jawaban seadanya saja tanpa memberikan kepastian waktu. Perhatian (*attention*) yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kepentingan kelompok pengguna jasa layanan.

Secara umum daya tanggap dan komitmen yang dimiliki petugas *Customer Service* (CS) dan petugas *Ticketing* PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak dalam penanganan keterlambatan penerbangan sudah cukup baik, meskipun ada beberapa petugas yang kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan atau dalam menanggapi pertanyaan pelanggan, hal tersebut terjadi karena pelanggan biasanya tidak mau mengerti bahwasanya tidak mungkin keluhan yang disampaikan oleh penumpang pada saat itu juga langsung

dapat diselesaikan. Komitmen petugas dalam menindaklanjuti keluhan penumpang dalam penanganan keterlambatan penerbangan sudah cukup tinggi, hal tersebut terlihat bahwa petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP yang menjadi tuntutan perusahaan.

E. SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penanganan keterlambatan (*delay management*) PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak secara umum belum memuaskan pelanggan, hal tersebut diketahui berdasarkan analisis terhadap aspek-aspek sebagai berikut: keandalan (*reliability*) atau kemampuan petugas dalam penanganan keterlambatan penerbangan, adalah tidak adanya penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu keberangkatan dan keterlambatan penerbangan. Empati atau kepedulian terhadap keluhan penumpang yang tercermin dari sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan penumpang terhadap keterlambatan penerbangan adalah belum terjalannya komunikasi yang interaktif antara petugas pemberi layanan keterlambatan penerbangan dengan masyarakat sebagai pelanggan. Daya tanggap dan komitmen yang dimiliki

petugas *Customer Service* (CS) dan petugas *Ticketing* PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak dalam penanganan keterlambatan penerbangan sudah cukup baik, hal tersebut terlihat bahwa petugas sudah bekerja sesuai dengan SOP yang menjadi tuntutan perusahaan., meskipun ada beberapa petugas yang kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan atau dalam menanggapi pertanyaan penumpang/pelanggan.

Sebagai solusinya dikemukakan saran-saran sebagai berikut: hendaknya kepastian waktu keterlambatan penerbangan diinformasikan secara jelas. Pembinaan terhadap daya tanggap dan komitmen petugas harus dilakukan secara berkesinambungan dan terarah melalui pembinaan perilaku secara utuh. Diharapkan pihak PT. Garuda Indonesia Kantor Cabang Pontianak dapat membangun komunikasi secara interaktif, sehingga diharapkan mampu menerima berbagai perubahan perilaku pelanggan.

F. REFERENSI

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Bungin, Burhan.2008. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standart Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN.

Miles Matthew B.dan A Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Tjetjep Rohendi Rohidi (Penterjemah). Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nasution. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modek Konseptual, Penerapan citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: hakim Publishing.

Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Repormasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Publik dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Supriyanto dan Sri Sugianti. 2003. *Operasionalisasi Pelayanan Prima* , Jakarta: Bahan Ajar Diklatpim tingkat IV LAN-RI.

Peraturan:

Keputusan Menteri Perhubungan RI No.89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia.

Skripsi:

Dian Agustina. 2013. *Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM Di Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak*. Program Studi Administrasi Negara Universitas Tangjungpura Pontianak.

Evi Noviana Ramdayani. 2013. *Pelayanan Pengaduan Sistem Online Payment Point P.T. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Pontianak*. Program Studi Administrasi Negara Universitas Tangjungpura Pontianak.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124 Kotak Pos 1049

BIODATA CALON SARJANA BARU

PROFIL PRIBADI

NO. REGISTRASI :

1	Periode Wisuda	:	2016/2017 PERIODE II	847f6957d860c2026670bc85e5de7d3d
2	Nama Lengkap	:	FITRIANI	
3	NIM	:	E21109085	
4	Tempat dan Tanggal Lahir	:	SEI AMBAWANG, 03 MARET 1991	
5	Jenis Kelamin	:	WANITA	
6	Status Perkawinan	:	MENIKAH	
7	Agama	:	ISLAM	
8	Pekerjaan	:	KARYAWAN SWASTA	
9	No. Hanphone	:	089699991991	
10	Email	:	fitriani_gapnk@yahoo.com	
11	Alamat Rumah	:	DUSUN MEGA BLORA RT/RW 01/01 KEL.MEGA TIMUR KEC.SUNGAI AMBAWANG	

INFORMASI ORANG TUA

1	Nama Bapak / Ibu	:	SUKIRNO / SUTINI
2	Pekerjaan Bapak / Ibu	:	WIRASWASTA / RUMAH TANGGA
3	Pendidikan Bapak / Ibu	:	SD / SD

ASAL SLTA / MA

1	Propinsi	:	KALIMANTAN BARAT
2	Kabupaten / Kota	:	KOTA PONTIANAK
3	NPSN / Nama Sekolah	:	30105219 SMKN 5 PONTIANAK

DATA DI UNIVERSITAS TANJUNGPURA

1	Fakultas	:	ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	
2	Jurusan / Prodi	:	ILMU ADMINISTRASI / ILMU ADMINITRASI NEGARA	
3	Tgl. Masuk & Angkatan	:	01- 09-2009 2009	7 Tgl. Mulai Menulis : 09 - 10 - 2015
4	IPK / Score TUTEP	:	3,11 343	8 Tgl. Selesai Menulis : 27 - 07 - 2016
5	Tanggal Lulus	:	12 - 08 - 2016	
6	Judul Skripsi	:		

PELAYANAN PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (DELAY MANAGEMENT) PT.GARUDA INDONESIA KANTOR CABANG PONTIANAK / FLIGHT DELAYS SERVICE HANDLING (DELAY MANAGEMENT) PT.GARUDA INDONESIA BRANCH OFFICES IN PONTIANAK

Validasi Data Oleh :
Kasubbag. Pendidikan

HJ. NURMALA, SE
NIP. 195907171986032001



Pontianak, 22 - 12 - 2016

FITRIANI
NIM. E21109085

PERHATIAN :

1. Kesalahan pengisian biodata oleh Ybs,bukan tanggungjawab penulisan ljasah, Transkrip Nilai dan SKPI
2. Pengisian biodata berdasarkan ljasah terakhir dibuktikan dengan Fc ljasah terakhir yang telah dilegalisir
3. Pas photo menggunakan pakai Sipil bagi pria dan pakai kebaya nasional / jas lengkap dengan latar belakang biru tua
4. Pembuatan ljasah / Transkrip akan dilayani jika sudah di validasi oleh Subbag Pendidikan
5. Silahkan bergabung dalam group Ikatan Alumni UNTAN di FB : <https://www.facebook.com/groups/ikauntan>



E21109085