

Frequent fleyers program dalam dunia penerbangan : suatu analisis terhadap Garuda Indonesia executive credit card (GECC)

Suwito, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20461259&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Meningkatnya persaingan di antara perusahaan penerbangan baik di pasar domestik maupun internasional sebagai akibat deregulasi di sektor penerbangan telah mendorong beberapa perusahaan penerbangan untuk selalu mengembangkan produknya agar bisa memiliki keunggulan kompetitif, yang pada gilirannya mampu menarik penumpang yang lebih banyak secara terus menerus.

Program frequent flyer adalah salah satu produk yang dikembangkan oleh banyak perusahaan penerbangan di dunia saat ini. Salah satu tujuan utama dikembangkannya program ini adalah menarik penumpang yang sering melakukan perjalanan dengan pesawat terbang dan sekaligus mampu membayar tiket dengan harga yang lebih tinggi dari kelompok penumpang lainnya.

Program Frequent Flyer ditawarkan kepada bussines travellers melalui sistem keanggotaan. Dengan menjadi anggota program tersebut, penumpang dapat menikmati beberapa keistimewaan yang ditawarkan penyelenggaranya. Penghargaan (award) tersebut umumnya berupa pemberian tiket cuma-cuma atau menempati tempat duduk di kelas yang lebih tinggi (upgrade) bagi yang telah mencapai akumulasi jarak (mileage) tertentu. Selain itu, program tersebut juga menawarkan beberapa fasilitas lain seperti tambahan bagasi cuma-cuma (extra baggage allowance), ruang tunggu eksklusif, dan pelayanan lain yang dianggap kompetitif.

Untuk menambah daya kompetitif dari program ini, beberapa perusahaan melaksanakan satu program frequent flyer bersama-sama. Selain itu, penyelenggara program ini juga bekerja sama dengan perusahaan jasa yang memiliki hubungan erat dengan jasa transportasi udara seperti hotel, restoran dan pusat-pusat perbelanjaan.

Garuda Executive Credit Card (GECC) adalah salah satu produk yang dikeluarkan PT Garuda Indonesia bekerja sama dengan Bank Duta. Salah satu tujuannya adalah untuk menjaring penumpang kelas utama dan bisnis yang sering bepergian dengan pesawat udara.

Pada dasarnya GECC merupakan salah satu bentuk program frequent flyer. Perbedaan utama GECC dengan program Frequent Flyer yang umumnya dikembangkan oleh perusahaan penerbangan pada saat ini adalah pada sistem pemberian fasilitas, keuntungan, atau manfaatnya. GECC tidak menawarkan tiket cuma-cuma, fasilitas upgrade atau hadiah barang, melainkan menawarkan beberapa fasilitas seperti kemudahan transaksi, keistimewaan pelayanan, tambahan fasilitas, dan asuransi perjalanan.

Sejak dikeluarkannya pada tahun 1989, GECC banyak mengalami hambatan/ kendala yang perlu mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh. Salah satu diantaranya adalah masalah jumlah keanggotannya semakin menurun.

Dari penelitian terhadap anggota GECC dan non Anggota serta wawancara dengan pengelola GECC, Penulis menyimpulkan bahwa perlu diadakan perbaikan atau pengembangan terhadap GECC, baik yang menyangkut jenis pelayanan, kualitas pelayanan yang ditawarkan, maupun sistem pengelolaannya.

Beberapa jenis pelayanan seperti limousine service, telex, reservasi hotel, dan pengantaran tiket masih sangat jarang dimanfaatkan oleh para anggota GECC. Kualitas pelayanan untuk fasilitas yang sering digunakan anggota GECC seperti prioritas reservasi dan GECC Van ternyata masih perlu ditingkatkan.

Dari sistem pengelolaan dapat disimpulkan bahwa GECC center yang diharapkan akan menjadi pusat pengelolaan GECC pada kenyataannya tidak berjalan dengan baik. Promosi yang sementara ini dilakukan masih belum berhasil. Member gathering dan majalah GECC yang seharusnya bisa dijadikan alat untuk meningkatkan komunikasi diantara anggota dan pengelola GECC kegiatannya mulai dihentikan. Keadaan ini menunjukkan bahwa produk GECC ini belum digarap dengan baik.

Melihat besarnya potensi frequent flyer yang ada di kawasan Indonesia, maka sebaiknya Garuda Indonesia lebih memperhatikan produk GECC ini dengan melakukan beberapa hal berikut:

a. Meninjau kembali kerja samanya dengan Bank Duta, sehingga pengelolaannya dapat berjalan lebih baik.

b. Mengadakan pengembangan atau perubahan yang dianggap perlu atau bahkan bisa menggantikannya dengan produk frequent flyer yang saat ini dikembangkan oleh seluruh perusahaan penerbangan lain. Dalam mengembangkan I mengganti produk tersebut, Garuda Indonesia bisa melakukannya dengan berbagai cara, yang salah satunya adalah bergabung dengan salah satu program frequent flyer yang dikembangkan perusahaan penerbangan lain.