

Analisis hubungan praktek-praktek sumber daya manusia dengan kepuasan pelanggan di PT Garuda Indonesia

Jambak, Herman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80461&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Moynihan et, al, (2001), dimana bertujuan untuk mengetahui peran komitmen karyawan terhadap organisasi sebagai moderator dalam hubungan praktek-praktek sumber daya manusia (SDM) dengan kepuasan pelanggan dengan sampel 100 orang Awak Kabin serta 22 orang Staf Reservasi di bandar udara Soekamo-Hatta, Cengkareng dan kantor-kantor penjualan tiket di Jakarta, dan 100 orang penumpang PT. Garuda Indonesia.

Beberapa landasan teori yang digunakan untuk penelitian ini seperti Strategic Human Resource Management (SHRM), fungsi-fungsi manajemen SDM, kepuasan pelanggan, dan Organizational Commitment (Komitmen karyawan terhadap organisasi).

Adapun metodologi penelitian yang dipakai untuk mengukur variabel-variabel penelitian adalah Statistik deskriptif untuk menyajikan data hasil penelitian survey mengenai demografi responder dan materi survey. Untuk mengukur hubungan antara variabel independen dan dependen digunakan regresi sederhana. Sedangkan untuk mengukur peran variabel mediator digunakan analisis statistik regresi berganda dengan metode hirarki.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1). terdapat hubungan yang positif antara praktek-praktek SDM dengan kepuasan pelanggan, dimana Koefisien korelasi untuk sampel awak kabin adalah 0.229 dan 0.420 untuk sampel reservasi. Koefisien korelasi pada sampel awak kabin ini mempunyai hubungan yang signifikan, sedangkan pada sampel staf Reservasi tidak signifikan, (2). Secara bersama-sama praktek-praktek SDM yang dikorelasikan dengan komitmen menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0.280 untuk sampel awak kabin. Arah hubungan ini positif dan signifikan. Hasil temuan untuk staf Reservasi menunjukkan hubungan yang positif namun tidak signifikan (0.189), (3). Secara bersama-sama hubungan antara komponen-komponen komitmen dengan kepuasan pelanggan adalah positif yaitu $r=0.117$ untuk sampel awak kabin dan $r=0.403$ untuk sampel staf Reservasi. Tidak ada hasil temuan yang signifikan yang diperoleh dari sampel Awak Kabin dan Reservasi, (4). peran komitmen dalam memberi penguatan pengaruh hubungan antara praktek-praktek SDM dengan kepuasan pelanggan tidak terjadi sebagaimana yang diinginkan, yaitu sebesar 0.32 ($p<0.05$). Pengaruh mediasi yang lemah ini menunjukkan bahwa tidak terjadi peningkatan kekuatan hubungan praktek-praktek SDM terhadap kepuasan pelanggan melalui pembangunan keberpihakan dan keterlibatan dari para karyawannya (Awak Kabin dan Reservasi).

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa departemen SDM baru menjalankan fungsi administrasi dan kepersonaliaan saja, sehingga pola pengembangan SDM bagi pekerja garis depan berbeda antara satu dengan yang lainnya (pre,in,dan post flight). Oleh karenanya perlu ditingkatkan dan dikembangkan fungsi

strategis departemen SDM PT Garuda Indonesia agar dapat membangun dan mengembangkan komitmen Awak Kabin dan Staf Reservasi terhadap organisasi yang akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan pelanggan yang berlandaskan keselamatan penerbangan.

xvi + 142 halaman + 35 tabel + 11 gambar

Daftar pustaka: 42 buku + 81 jurnal dan artikel (tahun 1964 - 2003)