

## Evaluasi sistem penilaian prestasi kerja (performance appraisal) awak kabin PT. Garuda Indonesia untuk mendukung kualitas pelayanan penerbangan

Taviana Dewi K, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=98597&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Pada saat ini PT Garuda Indonesia dalam perjalanan menuju 'world class airline'. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, kinerja perusahaan perlu terus ditingkatkan. Salah satu upaya yang telah dilakukan adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan pemahaman akan nilai-nilai kerja sebagai landasan sikap kerja yang menjadi pedoman dalam menjalankan tugas.

Dalam mengevaluasi kinerja karyawan diperlukan komponen yang dapat mendukung sistem tersebut dan dapat dipakai sebagai tolok ukur kinerja karyawan. Salah satu cara dalam mengukur kinerja karyawan adalah penilaian prestasi kerja (performance appraisal).

Awak kabin PT Garuda Indonesia dalam fungsinya sebagai 'operating core' menjadi pendukung langsung fungsi layanan penerbangan. Hal ini membawa konsekuensi bahwa awak kabin melakukan aktifitas dasar yang berhubungan langsung dengan produk/jasa. Dalam menjalankan fungsinya awak kabin berpedoman pada Standard Operating Procedures (SOP) yang penjabaran/petunjuk pelaksanaannya secara teknis diatur dalam Cabin Attendant Manual (CAM) dan Purser's Handbook serta tetap mengacu pada prosedur kinerja standar (standard performance procedures).

Pada saat ini sistem penilaian prestasi kerja awak kabin PT Garuda Indonesia menggunakan tolok ukur yang sama dengan sistem yang digunakan bagi pegawai lainnya (pegawai darat, penerbang dan juru mesin udara). Oleh karena itu, diperlukan sistem penilaian prestasi kerja yang tepat sesuai dengan analisis jabatan awak kabin serta sistem yang dapat memotivasi awak kabin dalam meningkatkan kinerjanya agar mendukung kualitas layanan penerbangan.

Salah satu alternatif sistem penilaian yang sesuai untuk jabatan awak kabin adalah dengan menerapkan teori sistem manajemen kinerja (performance management system) dari Konsultan Hay yang dimodifikasi dengan sistem skala rating (rating scale). Proses sistem manajemen kinerja merupakan suatu proses yang berkesinambungan antara : a) Penetapan Kinerja (sasaran pokok dan sasaran kompetensi) atau juga disebut Goal Setting (untuk awak kabin menggunakan standard performance), b) Pembinaan (Coaching) yang dilakukan secara formal maupun informal, c) Penilaian Kinerja (Performance Review), d) Imbalan (Reward).

Modifikasi sistem manajemen kinerja dengan rating scale, yaitu dalam hal pencatatan keputusan tentang kinerja dalam suatu skala.

Faktor-faktor yang dinilai dalam sistem manajemen kinerja awak kabin berkaitan langsung dengan key

result area dan kompetensi awak kabin dalam menjalankan tugasnya. Penggabungan dua metode ini merupakan model yang tepat untuk awak kabin, karena sesuai dengan hasil analisis jabatan awak kabin dan diharapkan dapat memotivasi awak kabin dalam menjalankan tugasnya.