

ALVIN LIE: KOMUNIKASI PADA PUBLIK GARUDA INDONESIA SANGAT BURUK

Rabu, 17 Juli 2019 - Muhamad Fatra Dasa Mura

VIVA - Anggota Ombudsman Bidang Perhubungan dan Infrastruktur Alvin Lie ikut mengkritisi pelayanan Garuda Indonesia dalam penerbangan kelas bisnis mereka rute Sydney-Denpasar-Jakarta.

Dalam penerbangan itu, menu yang disajikan kepada pada penumpang ditulis dengan tulisan tangan. Informasi ini pertama beredar melalui akun Instagram Rius Vernandes.

Alvin Lie juga menyayangkan sikap manajemen Garuda Indonesia yang justru melaporkan Rius Vernandes ke polisi karena mempublikasi keburukan pelayanan Garuda Indonesia melalui media sosial. Menurutnya, manajemen penanganan suatu masalah yang dilakukan oleh Garuda Indonesia dinilai sangat buruk.

Terkait hal ini, Ombudsman telah meminta klarifikasi kepada Garuda Indonesia. Tapi manajemen Garuda Indonesia beralasan masih belum mendapatkan informasi yang akurat terkait masalah tersebut.

"Ternyata informasi yang sampai ke manajemen ini masih simpang siur. Benar atau tidak, kronologinya seperti apa masih simpang siur," kata Alvin Lie, di Kantor Ombudsman, Kuningan, Jakarta Selatan, Rabu, 17 Juli 2019.

Menganai alasan yang disampaikan Garuda Indonesia, Alvin Lie yang juga pengamat penerbangan, justru mempertanyakan pihak Garuda yang langsung mengambil tindakan hukum dari informasi yang belum akurat tersebut.

Selain itu, dia juga mempertanyakan tindakan mengeluarkan imbauan tidak boleh mengambil foto dan video di dalam pesawat. Imbauan ini juga belum diklarifikasi oleh Garuda Indonesia.

"Saya khawatir informasi yang belum jelas ini masih simpang siur, belum lengkap menjadi pembuatan keputusan," katanya.

Lebih lanjut, Alvin menilai tindakan Garuda menunjukkan lemahnya sikap komunikasi antar manajemen, dan penyampaian pesan atau informasi kepada publik.