

OMBUDSMAN NILAI MANAJEMEN KRISIS GARUDA INDONESIA BURUK

Rabu, 17 Juli 2019 - Muhamad Fatra Dasa Mura

TEMPO.CO, Jakarta - Ombudsman RI menilai manajemen krisis Garuda Indonesia dalam kasus menu tulis tangan buruk. Anggota Ombudsman Alvin Lie menengarai keputusan melaporkan dua vlogger ke polisi diambil atas dasar informasi yang belum terverifikasi.

"Saya melihat Garuda masih sangat lemah dalam manajemen krisis," kata Alvin di kantornya, Jakarta, Rabu, 17 Juli 2019.

Kasus menu Garuda bermula saat dua orang Youtuber, Rius Vernandes dan Elwiyana Monica, menumpang maskapai plat merah ini dalam penerbangan Sydney ke Denpasar. Dalam penerbangan kelas bisnis itu, keduanya mendapatkan catatan tulis tangan yang diduga sebagai menu makanan dan minimum. Mereka kemudian mengunggah foto secarik kertas itu melalui Instastory di Instagram. Pihak Garuda kemudian melaporkan kedua orang itu atas dugaan pencemaran nama baik.

Setelah kejadian ini, Garuda juga membuat surat edaran yang melarang penumpang mengambil foto atau video selama penerbangan. Belakangan, Garuda mengubah larangan itu menjadi imbauan. Garuda berdalih surat larangan itu sebenarnya belum final dan masih bersifat internal namun kadung bocor ke publik.

Alvin mengatakan sempat meminta penjelasan atas kasus ini kepada pihak manajemen Garuda. Ombudsman, kata dia, meminta klarifikasi karena hal ini terkait pelayanan publik, sebab Garuda adalah BUMN.

Menurut Alvin, pihak manajemen saat itu belum bisa memastikan soal ada tidaknya menu makanan dengan tulis tangan dalam penerbangan itu. "Kronologinya masih simpang siur," ujar dia.

Alvin khawatir informasi yang belum jelas ini menjadi dasar Garuda dalam melaporkan dua konsumennya dan menjadi dasar pelarangan mengambil foto di kabin pesawat. Dari situ, Alvin menganggap Garuda sudah membuat keputusan tanpa verifikasi terlebih dahulu. "Informasi yang disampaikan kepada publik juga tidak terkelola dengan baik," kata dia.