

ABSTRAK

Ground Handling pada PT. Global Jasa Angkasa mengikat pada pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di Apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di cargo area untuk keberangkatan (departure) maupun untuk kedatangan (arrival). Salah satu perusahaan di Bandara Internasional Juanda yang bergerak di bidang Ground Handling merupakan PT. Global Jasa Angkasa, perusahaan yang telah resmi didirikan ini menangani salah satu maskapai yaitu maskapai Kalstar Aviation. Maskapai ini hanya beroperasi menuju rute-rute di wilayah Kalimantan saja. Tersedianya sarana transportasi udara yang memadai yang dibutuhkan oleh konsumen yang menggunakan transportasi udara dalam kegiatan mereka sehari-hari karena transportasi udara merupakan salah satu dari sarana angkutan yang paling cepat dan efektif.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada pelayanan di divisi Lost and Found yang dilakukan oleh PT. Global Jasa Angkasa yang menangani maskapai Kalstar Aviation. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif – kualitatif sehingga dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan data-data serta dokumentasi yang diperoleh dari terjun langsung ke lingkungan bandara yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sering terjadi, seperti : bagasi hilang, bagasi lebih dan kurang di arrival hall, dan bagasi tertukar. Hal tersebut guna mendapatkan data yang lebih banyak dan akurat.

Hasil penelitian yang diperoleh penulis selama penelitian bahwa pelayanan di divisi Lost and Found meliputi banyak permasalahan yang harus diselesaikan dengan baik oleh petugas yang bersangkutan sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima. Contoh dari pelayanan di divisi lost and Found adalah : penanganan pada bagasi hilang (Lost Baggage), pelayanan bagasi lebih (Surplus Baggage) di kedatangan, penanganan bagasi tertukar, dan penanganan bagasi kurang (Minus Baggage) di kedatangan. Pada dasarnya untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan di atas, petugas Lost and Found atau LL ini menggunakan form PIR (Property Irregularity Report) yaitu form pelaporan bagasi bermasalah yang diajukan oleh penumpang. Form ini wajib diisi oleh petugas dan akan dilaporkan kepada station manager pihak Kalstar Aviation untuk segera ditindaklanjuti. Setelah melewati berbagai proses ketika pada bagasi yang telah ditemukan dalam keadaan rusak/ tidak utuh maka akan diberikan kompensasi sesuai dengan tipe kerusakan yang dialami bagasi penumpang tersebut.

Kata kunci : Pelayanan staff divisi lost and found oleh perusahaan ground handling

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan pertolongan kepada hamba-Nya dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **PELAYANAN STAFF GROUND HANDLING (Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Staff Ground Handling Divisi Lost and Found PT. Global Jasa Angkasa Terhadap Konsumen Maskapai Kalstar Aviation)** secara tepat waktu dengan lancar tanpa hambatan yang berarti. Tidak lupa shalawat serta salam tetap tercurahkan pada junjungan umat Islam Nabi agung Muhammad SAW, semoga dapat memperoleh syafaatNya kelak. Tugas Akhir ini saya susun untuk memenuhi tugas akhir selaku mahasiswa semester Genap 2014/2015. Tugas akhir ini kami sajikan berdasarkan berbagai sumber yang ada.

Demikian Tugas Akhir ini saya buat, dalam penyusunan tugas akhir ini saya sebagai peneliti menyadari bahwa banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Ibu Nur Emma Suriani, S.sos, M.si selaku dosen pembimbing yang selama ini telah memberikan perhatian dan ilmu selama awal bimbingan sampai akhir bimbingan.
- Bapak Andy Umardiono, S.sos., M.si selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini
- Bapak/ibu seluruh staf D3 Kepariwisataaan/ Bina wisata yang turut serta berperan dalam penyusunan Tugas Akhir ini

- Keluarga yang selalu mendukung mulai proses awal sampai akhir Tugas Akhir
- Sahabatku, “Para Sambel” sebagai teman pejalan dengan sensasi rasa berbeda yang telah menjadi inspirator dalam menyelesaikan Tugas akhir ini
- The Binti’s Kos sebagai keluarga kedua yang turut serta mendukung dan menjadi motivator penulis.
- Seluruh teman perjuangan D3 Kepariwisata/ Bina Wisata 2K12, terimakasih sudah berjuang bersama sampai detik ini.

Sebagai manusia biasa, penulis tentunya menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir masih ada banyak hal yang merupakan suatu kekurangan yang mungkin saat ini belum dapat di sempurnakan, maka dari itu dengan penuh keikhlasan penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang mana bertujuan untuk menjadi suatu pelengkap Tugas akhir ini di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini berguna dan mendatangkan banyak manfaat bagi para pembacanya. Karena dengan membaca saja itu merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi penulis. Semoga dengan adanya penelitian ini para pembaca lebih terpacu untuk lebih mengembangkan potensi diri yang ada dan dapat menambah wawasan yang lebih luas kepada pembaca.

Surabaya, 10 Juni 2015

Penulis