

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
HALAMAN JUDUL DALAM	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1. Tujuan penelitian	10
1.3.2. Manfaat Penelitian	10
1.4. Kerangka Pemikiran	12
1.5. Metodologi Penelitian	26
1.5.1. Batasan Konsep	27
1.5.2. Teknik Penentuan Lokasi	28
1.5.3. Teknik Penentuan Informan	30
1.5.4. Teknik Pengumpulan Data	34
1.5.5. Teknik Analisis Data	36
BAB II: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
2.1. Sejarah Singkat PT. Global Jasa Angkasa.....	38
2.2. Lokasi PT. Global Jasa Angkasa	44
2.3. Fasilitas dan Pelayanan.....	44
2.3.1. Fasilitas	44
2.3.2. Pelayanan	49
2.4. Struktur Organisasi PT. Global Jasa Angkasa.....	63
2.5. Sumber Daya Manusia PT. Global Jasa Angkasa	67
2.5.1 Data Pimpinan dan Karyawan di Kantor Pusat	70
2.6. Struktur Organisasi di Divisi Lost and Found.....	73
BAB III: PEMBAHASAN DAN INTERPRETASI DATA	
3.1. Pelayanan Staff Ground Handling Divisi Lost and Found	75
3.2. Penyebab Terjadinya Keluhan Divisi Lost and Found.....	98
3.4. Tindakan Pencegahan Terjadinya Permasalahan Bagasi.....	105
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN	
IV.1. Kesimpulan.....	121
IV.2. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	129
PEDOMAN WAWANCARA.....	131
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Contoh Cara Konsumen Menilai Lima dimensi Kualitas Jasa.	19
Tabel 2.1 Jadwal penerbangan Maskapai Kalstar Aviatin.....	62
Tabel 2.2 Sumber Daya Manusia PT. Global Jasa Angkasa Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 2.3 Sumber Daya Manusia PT. Global Jasa Angkasa Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 2.4 Sumber Daya Manusia PT. Global Jasa Angkasa Berdasarkan Jabatan	68
Tabel 2.5 Sumber Daya Manusia PT. Global Jasa Angkasa Berdasarkan Tempat lahir.....	69
Tabel 3.1 Laporan Lost and Found Bulan Maret	94
Tabel 3.2 Laporan Lost and found Bulan April.....	96

DAFTAR BAGAN

Bagan1.1	Kerangka Pemikiran	12
Bagan2.1	Struktur Organisasi divisi Lost and Found	73
Bagan3.1	Alur Operasional Permasalahan bagasi	119



DAFTAR GAMBAR/ FOTO

Gambar 2.1 Pintu Masuk Kantor PT. Global Jasa Angkasa.....	39
Gambar 2.2 Keadaan Kantor PT. Global Jasa Angkasa	40
Gambar 2.3 Operational PT. Global Jasa Angkasa	41
Gambar 2.4 Logo PT. Global Jasa Angkasa	43
Gambar 2.5 Logo Maskapai Kalstar Aviation	43
Gambar 2.6 Marsheller.....	45
Gambar 2.7 Baggage Towing Tractor (BTT).....	46
Gambar 2.8 Make Up Area	47
Gambar 2.9 Wheel Chair	48
Gambar 2.10 Towing Bar	48
Gambar 2.11 Pramugari Maskapai Kalstar Aviation	50
Gambar 2.12 X Banner Kalstar Aviation	52
Gambar 2.13 Proses labeling Bagasi	53
Gambar 2.14 Dangerous Goods	53
Gambar 2.15 Waiting Room	55
Gambar 2.16 Load Seat Maskapai Kalstar Aviation	56
Gambar 2.17 Peralatan di Gate 6.....	57
Gambar 2.18 Arrival Hall.....	58
Gambar 2.19 Pengecekan bagasi	59
Gambar 2.20 Pelayanan di Apron.....	61
Gambar 3.1 Sebelum Pembuatan PIR (Property Irregularity Report)....	89
Gambar 3.2 Contoh PIR (Property Irregularity Report).....	90
Gambar 3.3 Formulir pengajuan Klaim Bagasi	92
Gambar 3.4 Tanda Terima kepemilikan	93
Gambar 3.5 Stiker Bagasi	107
Gambar 3.6 Label Bagasi	108
Gambar 3.7 Amplop Security Items	110
Gambar 3.8 Kondisi Make Up Area.....	111
Gambar 3.9 Kode Bagasi	115
Gambar 3.10 Klasifikasi Bagasi	116
Gambar 3.11 Kategori Barang Bagasi	117
Gambar 3.12 Identifikasi Bagasi.....	118