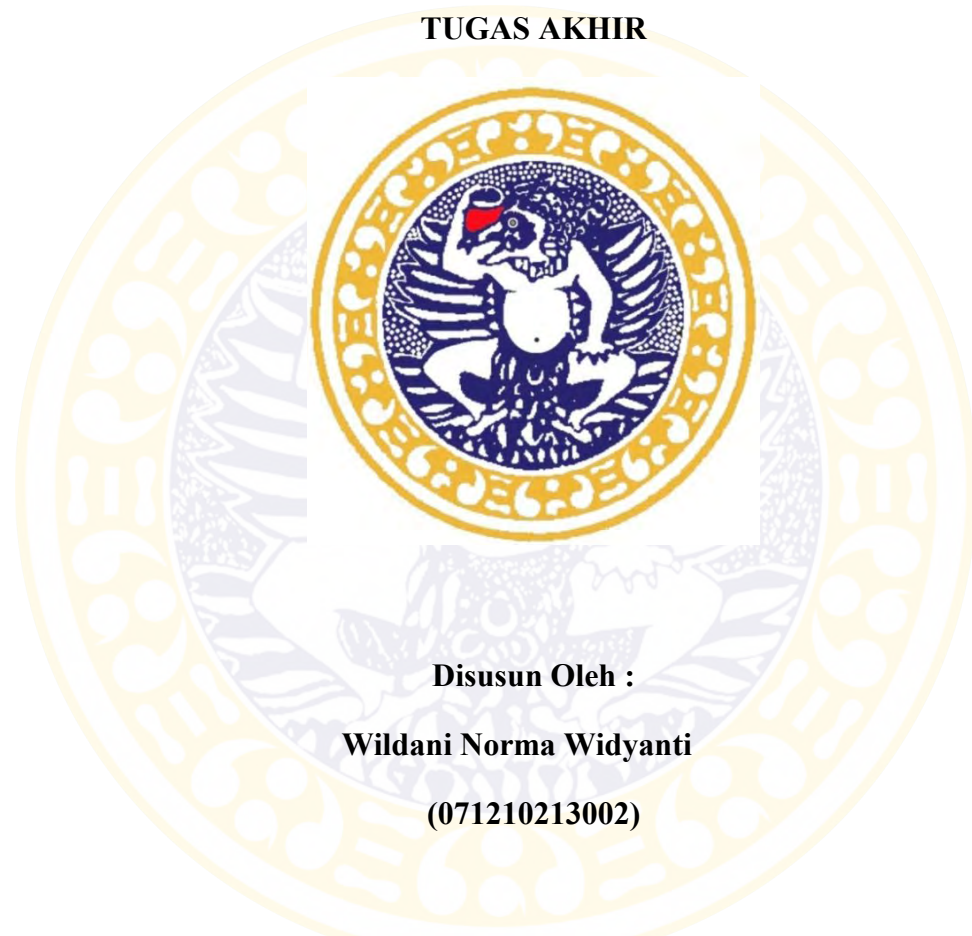


PELAYANAN PERUSAHAAN GROUND HANDLING

(Studi Deskriptif Pelayanan *Pre-Flight* Oleh Divisi *Passenger Service Handling* PT Global Jasa Angkasa Terhadap Penumpang Maskapai Kalstar Aviation Bandara Internasional Juanda Surabaya)

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

Wildani Norma Widyanti

(071210213002)

PROGRAM STUDI DIII KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SEMESTER GANJIL 2015/2016

PELAYANAN PERUSAHAAN GROUND HANDLING

(Studi Deskriptif Pelayanan *Pre-Flight* Oleh Divisi *Passenger Service Handling* PT Global Jasa Angkasa Terhadap Penumpang Maskapai Kalstar Aviation Bandara Internasional Juanda Surabaya)

TUGAS AKHIR

**Tugas Akhir Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya**

Disusun Oleh :

Wildani Norma Widyanti

(071210213002)

PROGRAM STUDI DIII KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SEMESTER GANJIL 2015/2016

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Bagian atau keseluruhan isi dari Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 18 Desember 2015



(Wildani Norma Widyanti)
NIM 071210213002

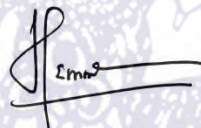
LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini telah memenuhi Persyaratan dan disetujui untuk diujikan :

Surabaya, 18 Desember 2015

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,



Nur Emma Suriani, S.Sos, Msi.

NIP. 19751223 2003 122001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan di hadapan Komisi Penguji

Program Studi DIII Kepariwisata / BinaWisata

Departemen Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Padahari: Selasa

Tanggal: 5 Januari 2016

Pukul: 13.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :


Penguji I.



Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si.

NIP. 197012101998032002

Penguji II



Nur Emma Suriani, S.Sos., Msi.

NIP. 197512232003122001

v

v

ABSTRAKSI

Perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang menyediakan pelayanan penerbangan kepada penumpang. Dalam memberikan pelayanan perusahaan penerbangan tidak bisa melakukan semuanya sendiri, maka dari itu biasanya perusahaan penerbangan bekerja sama dengan perusahaan *ground handling* untuk membantu mereka dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan dan *ground handling* adalah pelayanan *pre flight* (sebelum terbang) dan *post flight* (pelayanan setelah terbang). Pelayanan *pre flight* (sebelum terbang) dan *post flight* (pelayanan setelah terbang) akan dilakukan oleh divisi *passenger service* yang biasa disebut divisi pasasi. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan *ground handling* dalam melayani penumpang maskapai penerbangan mempunyai peranan yang penting bagi pengguna jasa. Hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan adalah kecepatan, kenyamanan, ketepatan, keamanan dan kemudahan bagi penumpang atau konsumen.

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan *pre flight* oleh divisi *passenger service handling* PT.Global Jasa Angkasa dalam melayani penumpang maskapai Kalstar Aviation di Bandara Juanda Surabaya beserta kendala atau hambatan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan *pre flight* dalam suatu penerbangan sangat penting dan banyak prosedur yang harus dilalui penumpang. Pelayanan ini dilayani oleh divisi *passenger service*. Yang termasuk pelayanan *pre flight* adalah *chek in* dan *boarding*. *Chek in* merupakan kegiatan pelaporan diri penumpang dari bandara asal ke bandara tujuan. Sedangkan *boarding* adalah proses saringan terakhir sebelum penumpang masuk ke kabin pesawat. Di dalam pelayanan *pre flight* *chek in* dan *boarding* sering terjadi hambatan atau kendala yang terjadi, namun segala hambatan dan kendala dapat diatasi dengan kerjasama staff *passenger service* dan staff divisi lain seperti divisi ramp, pihak *operation* dan pihak lain dari maskapai.

LEMBAR PERSEMBAHAN

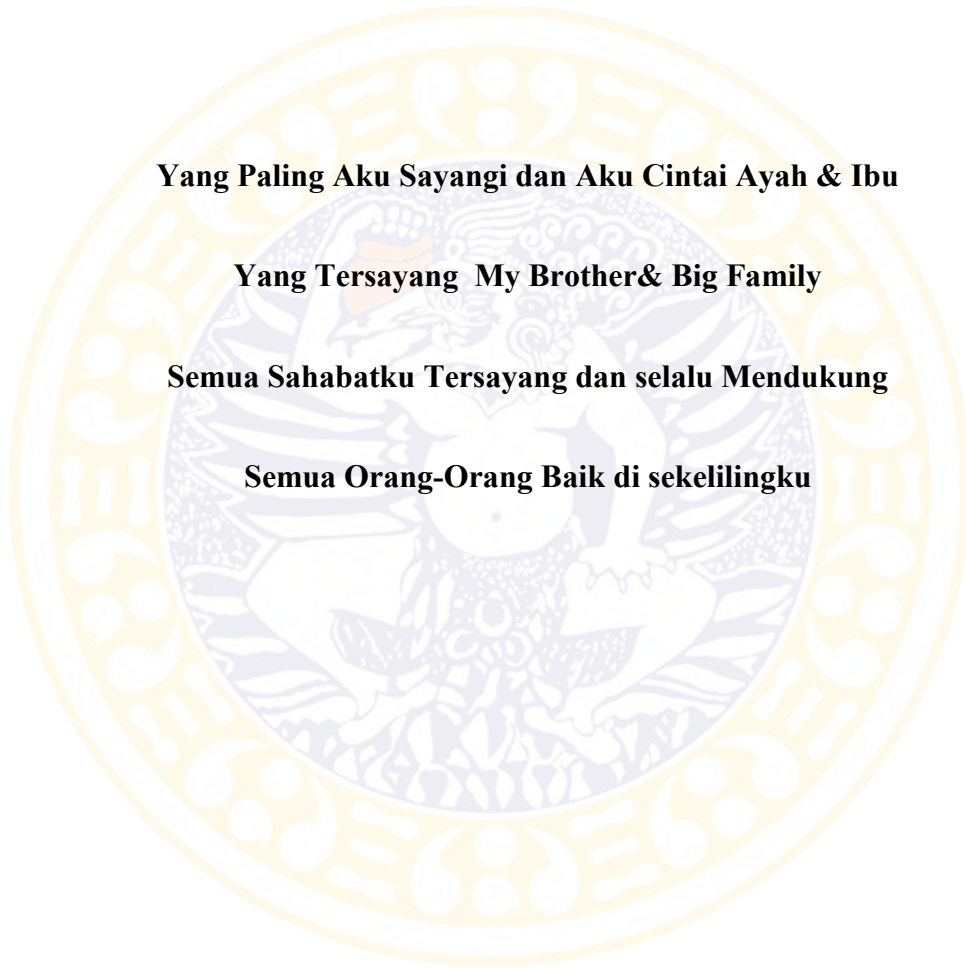
Penulisan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

Yang Paling Aku Sayangi dan Aku Cintai Ayah & Ibu

Yang Tersayang My Brother& Big Family

Semua Sahabatku Tersayang dan selalu Mendukung

Semua Orang-Orang Baik di sekelilingku



MOTTO

- **Man Jadda Wajada**

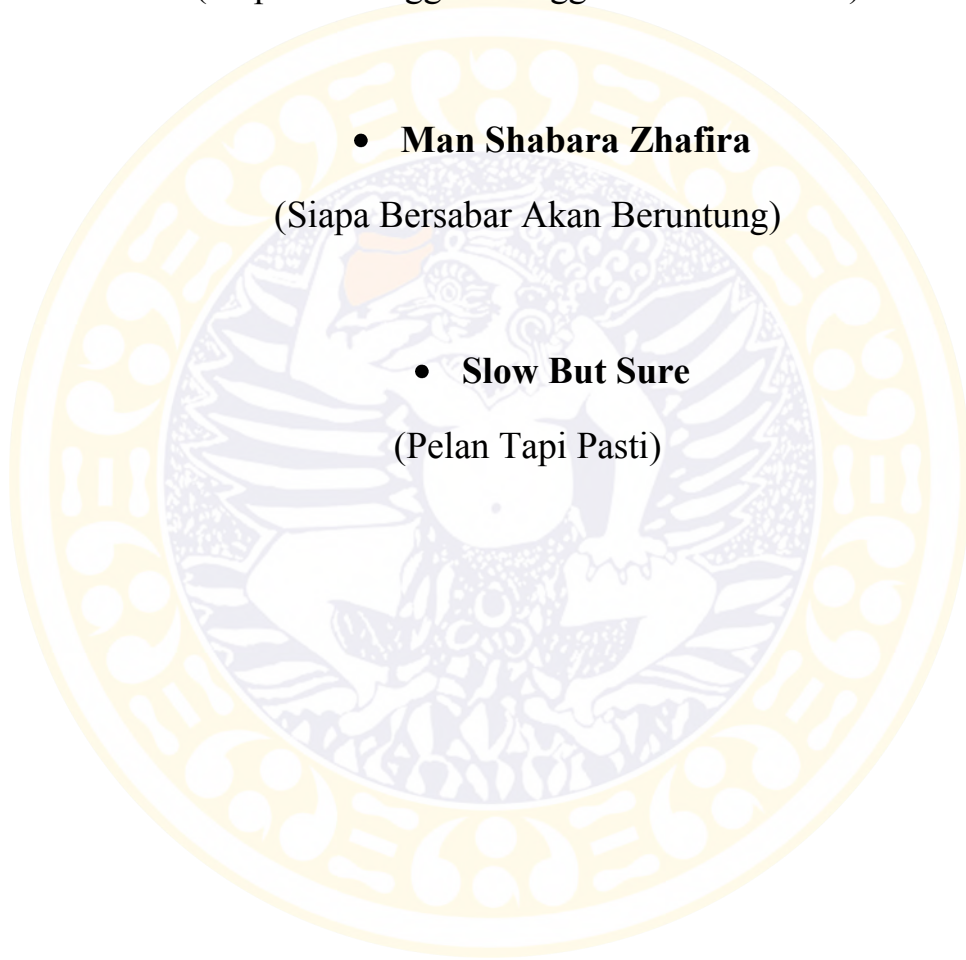
(Siapa Bersungguh-Sungguh Akan Berhasil)

- **Man Shabara Zhafira**

(Siapa Bersabar Akan Beruntung)

- **Slow But Sure**

(Pelan Tapi Pasti)



KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah SWT karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Pre Flight* Divisi *Passenger Service Handling* PT Global Jasa Angkasa Bandar Udara Juanda Surabaya”.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang berkenan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Ucapan terima kasih yang paling mendalam, penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang diharapkan.
2. Kedua Orang Tuaku yang selalu mendoakan dan memberi segala yang diperlukan penulis. Love you Mom&Dady.
3. Ibu Nur Emma Suriani, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing penulisan Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu serta memberikan pengarahan, bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan di D3 Pariwisata Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
5. Bapak Imam Effendi selaku supervisor PT.Global Jasa Angkasa yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk magang di PT.Global Jasa Angkasa Bandara Juanda Surabaya.
6. Bapak Totok Subiantoro selaku dosen tata operasi darat, yang juga membantu penulis untuk bisa magang di PT.Global Jasa Angkasa Surabaya.
7. Seluruh staff PT.Global Jasa Angkasa Bandara Juanda Surabaya yang sudah memeberikan informasi dan menjadi teman yang baik selama

penulis melaksanakan magang. Terima kasih sudah memberikan kenangan yang indah selama OJT.

8. Seluruh keluarga besarku yang sudah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.
9. Seluruh teman OJT di Bandara Juanda, kalian gokil dan luar biasa, ndak bisa sebut satu-satu. Miss you guys. Keep in touch ye.
10. My kostmate , Sopi,Choi Nisa, Amel, Adis terima kasih untuk semuanya, ndak terasa udah 3 tahun kita bersama di kos Doraci tercinta xixii. Kalian uda kayak sista ku bukan sekedar temen. Big hug guys.
11. My BFF (Best Friend Forever) Yola, Ulfi, Amelia, Anis, Retno, Rexza dan semuanya thanks uda jadi sahabat terbaikku selama ini. GBU all.
12. Teman-teman pariwisata angkatan 2012, terima kasih sudah bersama selama 3tahun.
13. Kakak kelas dan adik kelas pariwisata ,terima kasih kebersamaannya.
14. Dan, the last say, untuk orang yang membuat aku tersenyum baik perna dekat atau hanya sekilas pandang terima kasih telah memberikan warna dihidupku.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan sangat jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat menerima masukan, saran dan kritik dari pembaca yang sifatnya membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Surabaya, 18 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAKSI.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Manfaat	11
1.4. Kerangka Pemikiran.....	12
1.5. Metodologi Penelitian	25
1.5.1 Batasan Konsep.....	26
1.5.2 Teknik Penentuan Lokas	28
1.5.3 Teknik Penentuan Informan.....	29
1.5.4 Teknik Pengumpulan Dat.....	31
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	32
BAB II Deskripsi Lokasi	
2.1. Sejarah Perusahaan	34

2.2. Data Perusahaan	36
2.3. Fasilitas dan Pelayanan	38
2.3.1. Fasilitas	38
2.3.2. Jenis Pelayanan	40
2.4. Struktur Organisasi Perusahaan	42
2.5. Struktur Organisasi & <i>Job Description</i>	
Divisi <i>Passenger Service Handling</i>	45
 BAB III Penyajian dan Interpretasi Data	
3.1 Pelayanan <i>Pre Flight</i> Divisi <i>Passenger Service</i>	47
3.1.1. Pelayanan <i>Chek In</i>	50
3.1.2. Pelayanan <i>Boarding</i>	61
3.2. Kendala yang Dihadapi	66
3.3. Penanganan Kendala	73
 BAB IV Kesimpulan dan Saran	
4.1 Kesimpulan	79
4.2 Saran.....	81
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	
“ <i>Chek In Counter</i> Nomor 11”	51
Gambar 3.2	
“ <i>Chek In Counter</i> Nomor 12”	51
Gambar 3.3	
“ <i>Proses Pelayanan Chek In</i> Kepada Penumpang”	53
Gambar 3.4	
“ <i>Cover Tiket</i> Penumpang”	54
Gambar 3.5	
“ <i>Sistem Chek In Online</i> ”	55
Gambar 3.6	
“ <i>Boarding Pass</i> Dari Sistem Online”	58
Gambar 3.7	
“ <i>Security Item</i> Pisau”	60
Gambar 3.8	
“ <i>Proses Pelayanan Security Item</i> ”	60
Gambar 3.9	
“ <i>Suasana Di Boarding Gate/ Ruang Tunggu</i> ”	61
Gambar 3.10	
“ <i>Seat Map</i> yang Digunakan Dalam Proses <i>Boarding</i> ”	64
Gambar 3.11	
“ <i>Proses Boarding</i> ”	66
Gambar 3.12	
“ <i>Boarding Pass Manual</i> ”	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	
“Alur Pelayanan <i>Pre Flight</i> Divisi <i>Passenger Service Handling</i> PT.Global Jasa Angkasa”	13
Bagan 2.1	
“Struktur Organisasi PT.Global Jasa Angkasa”	42
Bagan 2.2	
“Struktur Organisasi Divisi <i>Passenger Service Handling</i> ”	45