

PERANAN PRAMUGARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PERUSAHAAN PENERBANGAN

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PERANAN PRAMUGARI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES

TUGAS AKHIR



OLEH :

ASIH KURNIA SARIE

NIM : 079910602-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

Semester Ganjil Tahun 2003/2004

PERANAN PRAMUGARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PERUSAHAAN PENERBANGAN

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PERANAN PRAMUGARI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES

TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar *Ahli Madya*
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga



OLEH :

ASIH KURNIA SARIE

NIM : 079910602-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

Semester Ganjil Tahun 2003/2004

ABSTRAK

Jasa penerbangan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat tiga tahun belakangan ini. Banyak sekali maskapai-maskapai penerbangan baru yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Kemunculan maskapai-maskapai penerbangan baru tersebut, tentu saja menimbulkan persaingan antar maskapai penerbangan. Di antara maskapai penerbangan lokal yang masih bertahan di Indonesia, maka Merpati Nusantara merupakan penerbangan yang menjangkau kota-kota kecil di Indonesia.

Dalam hal untuk lebih meningkatkan jasa pelayanan, secara otomatis memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan ahli dalam memberikan kenyamanan selama berlangsungnya penerbangan, dan salah satunya adalah pramugari sebagai individu yang mempunyai intensitas tinggi dengan penumpang. Perumusan masalah yang difokuskan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah peranan pramugari dalam meningkatkan pelayanan penerbangan pada PT Merpati Nusantara Airlines. Kerangka pemikiran yang digunakan adalah Penerbangan sebagai Industri Pariwisata, Pelayanan dalam Perusahaan Penerbangan, Sumber Daya Manusia dalam Perusahaan Penerbangan, dan Peranan Pramugari dalam Perusahaan Penerbangan. Metodologi Penelitian ini adalah kualitatif pada tataran deskriptif. Untuk penentuan informan dilakukan secara purposif sehingga diperoleh informan-informan yang pada nanti akan mendukung jalannya penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui Metode Observasi, Metode Wawancara, serta Penggunaan Bahan Dokumentasi. Teknik Analisis Data dilakukan melalui kategori data, seleksi data, untuk selanjutnya diinterpretasikan untuk mencari solusi dalam permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah pramugari pada dasarnya mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan pelayanan di perusahaan penerbangan, baik pada saat operasional (penerbangan) maupun tidak (saat berhubungan dengan karyawan darat) karena kesemuanya itu ditujukan untuk memberi citra yang baik pada perusahaan.