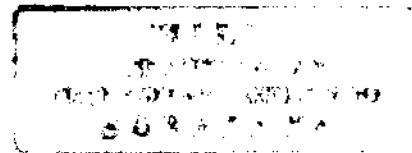


PELAYANAN PENUMPANG AIRLINES

(Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Kluban Penumpang dalam
Joint Operation Antara Malaysia Airlines dan Garuda Indonesia)

TUGAS AKHIR

KK
Fis Pw . 09/05
Swa
P



Oleh :

GELIS SWANDAYANI

NIM : 070110856/S

**PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2004

PELAYANAN PENUMPANG AIRLINES

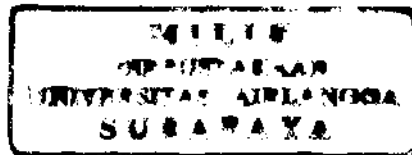
**(Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Keluhan Penumpang dalam
Joint Operation Antara Malaysia Airlines dan Garuda Indonesia)**

TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya

Pada Program Studi D3 Pariwisata

Universitas Airlangga Surabaya



Oleh :

GELIS SWANDAYANI

NIM : 070110856/S

**PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2004

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah diperiksa, disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 19 Juli 2004

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edwin Fiatiano', with a stylized flourish at the end.

EDWIN FIATIANO, S.Sos

NIP : 132 208 716

LEMBAR PENGESAHAN

Karya tulis Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada bulan Juli 2004.

Panitia penguji terdiri dari :

Dosen Penguji I



EDWIN FIATIANO, S.Sos

NIP : 132 208 716

Dosen Penguji II



Drs. FALIH SUAEDI, Msi

NIP :131 801 403

ABSTRAKSI

Belakangan ini kita dihadapkan pada suatu tantangan, tidak hanya di Indonesia tetapi juga di seluruh dunia, yaitu masalah industri pariwisata yang pertumbuhannya menunjukkan grafik yang selalu meningkat. Semakin berkembangnya sektor industri jasa pada beberapa tahun terakhir telah mengakibatkan meningkatnya perhatian terhadap peran penting jasa khususnya jasa transportasi. Jasa transportasi udara saat ini merupakan pilihan yang tepat khususnya bagi para *bussinesman*. Dengan semakin banyaknya kebutuhan akan sarana transportasi udara dan bermunculannya berbagai airlines baru sehingga jasa ground handling sangat berperan dan membantu kelancaran proses penerbangan.

Dalam penulisan ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yang mana merupakan penelitian yang menghasilkan data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, untuk mendukung pembahasan digunakan metode wawancara tidak berstruktur kepada para informan yang berada di bandar udara Juanda Surabaya untuk dimintai keterangannya mengenai kondisi dan situasi objek penelitian. Mengadakan observasi dan menggunakan dokumentasi guna melengkapi dan menggambarkan data-data yang didapat dan menganalisis data secara kualitatif. Dengan begitu peneliti dapat mengetahui efektifitas prosedur pelayanan penumpang di Malaysia airlines dan Garuda Indonesia.

Di samping pengaruh yang positif dari hasil pengembangan diatas, maka perlu menciptakan suatu hubungan kerja sama antar airlines sehingga perusahaan tersebut dapat menjalin persahabatan. Dalam hal ini Joint Operation/code share merupakan suatu solusi yang tepat dalam mempertahankan keberadaan suatu perusahaan. Malaysia Airlines (MAS) dan Garuda Indonesia (GA) telah menunjukkan suatu hubungan kerja sama yang baik. Penumpang diberikan kemudahan dengan adanya satu tiket yang dapat digunakan diantara dua airlines tersebut diatas. Malaysia Airlines merupakan perusahaan jasa yang memiliki misi untuk menyediakan suatu sistem angkutan udara yang menguntungkan dan efisien, untuk mengembangkan suatu jasa domestik dan internasional yang sehingga dapat berperan dalam pengintegrasian sosial dan ekonomi negeri secara keseluruhan, serta dapat melatih dan mengembangkan personil dengan penggunaan tehnik manajerial yang paling sesuai dan terbaru.

Dari beberapa klasifikasi keluhan penumpang, *mechanical complaint* (keluhan mekanikal) adalah keluhan yang sering terjadi yaitu keluhan tersebut berhubungan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan yang digunakan. Misalnya sistem komputer yang sedang *down*. Penyelesaian dari keluhan tersebut harus disikapi dengan perhatian yang menyeluruh serta lebih berkonsentrasi pada permasalahan sehingga dengan kondisi dan waktu yang tepat, penyelesaiannya lebih cepat terselesaikan dan dapat melegakan penumpang.