

**PENERAPAN PROGRAM NO-SHOW PREVENTION DALAM  
MENGURANGI ANGKA NO-SHOW DI  
PT. GARUDA INDONESIA BRANCH OFFICE  
SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**



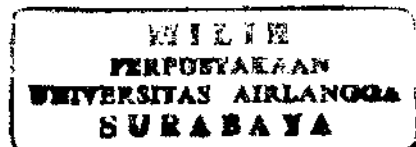
*Fis Pw 86/05*

*Tau  
?*

**OLEH :  
FRIDAYANI TAURINA**

**070210967 - S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP  
2005**



**PENERAPAN PROGRAM NO-SHOW PREVENTION DALAM  
MENGURANGI ANGKA NO-SHOW DI  
PT. GARUDA INDONESIA BRANCH OFFICE  
SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

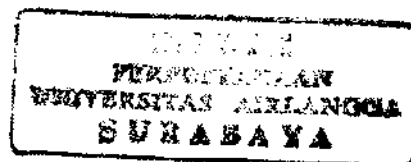
**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga**

**OLEH :**

**FRIDAYANI TAURINA**

**070210967 – S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP  
2005**

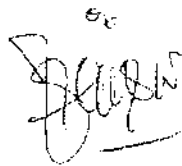


## LEMBAR PERSETUJUAN

**TUGAS AKHIR INI TELAH DISETUJUI UNTUK DIUJIKAN  
PADA**

**TANGGAL 08 JUNI 2005**

**DOSEN PEMBIMBING**



**SRI ENDAH NURHIDAYATI S.SOS**  
**NIP.132 208 715**

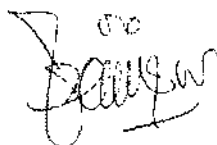
## Lembar Pengesahan

**Tugas Akhir ini telah diujikan di hadapan Dosen Penguji Pada  
hari Jumat**

**Tanggal 08 Juni 2005**

**Panitia Penguji terdiri dari :**

**Dosen Penguji I**



**SRI ENDAH NURHIDAYATI S.sos**  
**NIP. 132 208 715**

**Dosen Penguji II**



**EMMA SURIANI S.sos**  
**NIP. 132 305 110**

## ABSTRAKSI

Memasuki milenium ketiga, banyak pakar ekonomi dunia yang meremehkan bahwa industri yang akan berkembang pesat pada masa mendatang adalah informasi, telekomunikasi dan transportasi. Ketiga hal tersebut sangat berkaitan dengan industri pariwisata dan ketiganya saling mendukung, pesawat merupakan salah satu sarana angkutan wisata. Pesawat sebagai sarana angkutan umum yang mapan baru mulai berkembang sesudah Perang Dunia II dan sekaligus akibat dari ledakan pariwisata yang terjadi sesudah perang. Pertumbuhan perusahaan penerbangan berlanjut lebih besar lagi sesudah perang dan di Indonesia pun terkena imbasnya yaitu terjadi *booming* perusahaan penerbangan swasta, dan GA selaku perusahaan penerbangan BUMN memiliki anak perusahaan CITILINK.

Dengan berkembangnya perusahaan penerbangan mengakibatkan persaingan harga dan meningkatnya jumlah penumpang, dari sekian banyak penumpang yang terbang ada beberapa penumpang yang tidak jadi terbang tanpa pemberitahuan sebelumnya sehingga penumpang tidak datang pada waktu *check-in time* atau *boarding*, penumpang yang seperti ini disebut *no-show passenger*. Jumlah penumpang yang tidak datang semakin hari semakin meningkat, dan itu membuat perusahaan merugi. Untuk itu PT. Garuda Indonesia *Branch Office* Surabaya membuat suatu program yang bertujuan untuk mengurangi angka *no-show passenger* dimana program tersebut di namakan *no-show prevention*.

Dalam meneliti permasalahan tersebut maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan mengadakan pendekatan secara kualitatif, alasan penulis menggunakan metode ini untuk mudah dipahami dan disimpulkan yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis berdasarkan pengamatan penulis dalam wawasan sendiri dan berhubungan dengan penelitiannya.

Setelah penulis mengamati maka penulis dapat menyimpulkan hasil dari penelitian tersebut yaitu berhasilnya program *no-show prevention* dalam mengurangi jumlah angka *no-show* di PT. Garuda Indonesia *Branch Office* Surabaya. Hal ini terbukti dengan adanya data-data yang terlampir, dari tahun ke tahun jumlah angka *no-show* semakin menurun. Dan kerugian perusahaan bisa lebih berkurang.