

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Tinjauan Penelitian.....	6
G. Landasan Teori	9
H. Metode Penelitian	12
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Lokasi PT Jasa Angkasa Semesta Yogyakarta	15
B. Sejarah dan Perkembangan PT JAS.....	16
C. Sejarah PT JAS Banda Udara Internasional Adisutjipto	17
D. Struktur Organisasi	21
E. Networks atau Kerjasama	23
BAB III PEMBAHASAN	
A. Prosedur Pelayanan Petugas Pasasi PT JAS.....	27
1. Subdivisi <i>Greeting</i>	29
2. Subdivisi <i>Checkin</i>	29
3. Subdivisi <i>Boarding</i>	31
4. Subdivisi <i>Lost and Found</i>	33
B. Prosedur Pelayanan Lost and Found PT JAS	35
C. Kendala yang Dihadapi Petugas <i>Lost and Found</i>	45
C.1 Penanganan Kasus Bagasi Berdasarkan SOP Sriwijaya Group.....	52

1. Laporan AHL	61
2. Laporan OHD	65
3. Laporan DPR	68
C.2 Strategi Petugas dalam Menangani Kendala Klaim Penumpang.....	71
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
DAFTAR NARASUMBER	82

DAFTAR ISTILAH

<i>Actual time departure</i>	: Waktu aktual pesawat lepas landas, ditulis berdasarkan waktu lokal dari lokasi bandara.
<i>Aircraft Towing Tractor</i>	: Alat bantu berbentuk kendaraan untuk mendorong mundur pesawat.
<i>Apron</i>	: Area parkir pesawat.
<i>Baggage conveyor</i>	: Ban berjalan untuk mendistribusikan barang bagasi penumpang.
<i>Baggage towing tractor</i>	: Kendaraan untuk menarik troli yang mengangkut barang bagasi dari kompartemen pesawat ke <i>baggage conveyor</i> area kedatangan.
<i>Close door</i>	: Waktu aktual ditutupnya pintu pesawat oleh awak kabin.
<i>Commercial important person</i>	: Orang yang memiliki jabatan penting disuatu perusahaan.
<i>Garbarata</i>	: Bangunan panjang penghubung antara terminal A dan terminal B.
Kompartemen	: Tempat didalam pesawat yang digunakan untuk menyimpan barang bagasi atau barang <i>cargo</i> .
<i>Post flight</i>	: Proses setelah pesawat mendarat.

Pre flight

: Proses sebelum pesawat lepas landas.

Push back

: Proses pesawat didorong mundur oleh

ATT.

DAFTAR SINGKATAN

ATD	: <i>Actual Time Departure</i>
BTT	: <i>Baggage Trowing Tractor</i>
CIP	: <i>Commercial Important Person</i>
PIR	: <i>Property Irregularity Report</i>
VIP	: <i>Very Important Person</i>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Lokasi PT JAS Yogyakarta	15
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT JAS Yogyakarta.....	21
Gambar 3.1 Rangkaian Aktivitas Petugas Lost and Found	35
Gambar 3.2 Baggage Tag yang Diberikan untuk Penumpang	40
Gambar 3.3 Baggage Tag yang Ditempel pada Barang Bagasi Penumpang	41
Gambar 3.4 Limited Release Claim Check	42
Gambar 3.5 Baggage Check List Sriwijaya Air.....	43
Gambar 3.6 Formulir Bagasi Hilang/Ditemukan/Rusak Maskapai Sriwijaya	55
Gambar 3.7 Formulir Bagasi Hilang/Ditemukan/Rusak Maskapai Nam Air	60
Gambar 3.8 Barang Bagasi Penumpang yang Diberi Label RUSH.....	64
Gambar 3.9 Label RUSH pada Bagasi Penumpang.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rute Keberangkatan Penerbangan Maskapai Sriwijaya	18
Tabel 2.2 Rute Keberangkatan Penerbangan Maskapai Nam Air.....	19
Tabel 2.3 Bandar Udara yang Dilayani PT JAS	23
Tabel 2.4 Maskapai Internasional dan Domestik yang Dilayani PT JAS	24
Tabel 3.1 Monthly Report Lost and Found Bulan Februari.....	45
Tabel 3.1 Monthly Report Lost and Found Bulan Maret.....	46
Tabel 3.3 Barang Bagasi Diluar Tanggung Jawab Sriwijaya Group	53