

INTISARI

Tugas akhir ini membahas tentang prosedur pelayanan Airport Service yang dilakukan oleh Panorama Destination Yogyakarta. Prosedur yang di kaji dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan dan sesudah pelaksanaan pelayanan Airport Service serta kendala yang sering terjadi saat memberikan pelayanan Airport Service dan solusi menangani kendala tersebut.

Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber dan mengumpulkan beberapa dokumentasi yang di dapat dari pihak Operasional Panorama Destination Yogyakarta dan juga dokumentasi pribadi.

Hasil dari penelitian ini adalah di dalam pelaksanaan prosedur pelayanan Airport Service membutuhkan pengelolaan dan persiapan yang baik dan benar. Pengelolaan yang baik dan benar dimaksudkan demi kelancaran pada saat melakukan pelayanan Airport Service dan menghindari kendala yang sering terjadi selama melakukan pelayanan tersebut.

Kata kunci: Panorama Destination Yogyakarta, prosedur pelayanan, *Airport Service*

ABSTRACT

This final project discuss about Airport Service procedure conducted by Panorama Destination Yogyakarta. The procedures in review start from the preparatory stage, the implementation and after the implementation of the Airport Service service. This thesis also discuss about the constraints that often occur when providing Airport Service and solutions to handle the constraints.

This thesis uses qualitative descriptive method by conducting direct observation in the field and interviews with some resource persons and also collecting some documentation that can be from the Operations Panorama Destination Yogyakarta as well as personal documentation.

The result of this research is in the implementation of service procedure of Airport Service requires good management and preparation. Good and correct management is intended for smooth operation while doing Airport Service service and avoiding obstacles that often occur during the service.

Key Word: Panorama Destination Yogyakarta, service procedure, Airport Service