

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Tinjauan Pustaka	8
1.7 Landasan Teori	13
1.8 Metode Penelitian.....	18
1.9 Sistematika Penulisan.....	24
 BAB 2 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Lokasi Bandara Adisucipto Yogyakarta PT Angkasa Pura I	26
2.2 Sejarah PT Angkasa Pura I.....	26
2.3 Visi dan Misi PT Angkasa Pura I.....	28
2.4 Nilai PT Angkasa Pura I.....	29
2.5 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I	30
 BAB 3 PEMBAHASAN	
3.1 Media yang Digunakan dalam Pengelolaan Informasi dan Keluhan Pengunjung di Bandara Adisucipto Yogyakarta	32
3.1.1 <i>Counter Customer Service</i>	32
a. <i>Face to Face</i>	33
b. Telepon	34
c. Kotak Saran.....	35
3.1.2 <i>Contact Center Operation</i>	39
a. Telepon.....	41
b. Media Sosial.....	44

3.2 Sumber Daya Manusia sebagai Pengelola Informasi dan Keluhan	
Pengunjung di Bandara Adisucipto Yogyakarta	45
3.2.1 <i>Staff Customer Service</i>	45
3.2.1.1 <i>Staff Customer Service Operational</i>	45
a. <i>Job Profile</i>	46
b. Pengaturan Jam Kerja	48
3.2.1.2 <i>Staff Customer Service Officer</i>	48
a. <i>Job Profile</i>	48
b. Pengaturan Jam Kerja	49
3.2.2 <i>Staff Contact Center Operation</i>	50
3.2.2.1 <i>Staff Contact Center Operation Inbound</i>	50
a. <i>Job Profile</i>	50
b. Pengaturan Jam Kerja	51
3.2.2.2 <i>Staff Contact Center Operation Outbound</i>	51
a. <i>Job Profile</i>	51
b. Pengaturan Jam Kerja	52
3.3 Sistem Pengelolaan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara	
Adisucipto Yogyakarta	53
3.3.1 Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara	
Adisucipto Yogyakarta melalui <i>Salesforce</i>	53
3.3.2 Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara	
Adisucipto Yogyakarta melalui <i>Counter Customer Service</i>	67
3.3.3 Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara	
Adisucipto Yogyakarta melalui Dial 172	70
3.3.4 Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara	
Adisucipto Yogyakarta melalui Media Sosial	73
BAB 4 PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	81
4.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR ISTILAH

<i>Customer Service</i>	: Setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan
<i>Call Center</i>	: Petugas pelayanan melalui media, seperti telepon
Rekapitulasi	: Ringkasan isi atau ikhtisar pada akhir laporan atau akhir hitungan
<i>Delayed</i>	: Status pesawat terbang mengalami keterlambatan melebihi jam keberangkatan atau jam tiba melebihi waktu yang ditetapkan
<i>Apron</i>	: Salah satu daerah di bandara sebagai lokasi parkir pesawat terbang
<i>Service Quality</i>	: Kualitas pelayanan
<i>Customer Satisfaction Index</i>	: Digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pelanggan secara keseluruhan dengan berbagai aspek yang telah ditentukan oleh tiap bandara
<i>Mobile</i>	: Suatu kegiatan yang dilakukan dengan keliling untuk memonitor suatu hal dalam kondisi baik
<i>Waiting Room</i>	: Salah satu daerah di bandara yang digunakan penumpang untuk menunggu penerbangan

DAFTAR SINGKATAN

<i>SOP</i>	: <i>Standard Operation Prochedure</i>
<i>CC 172</i>	: <i>Contact Center 172</i>
<i>PT</i>	: <i>Perseroan Terbatas</i>
<i>ADM</i>	: <i>Airport Duty Manager</i>
<i>CSSH</i>	: <i>Customer Service Section Head</i>
<i>FCR</i>	: <i>First Contact Resolution</i>
<i>SI UPIK</i>	: <i>Sistem Informasi dan Pelayanan Keluhan</i>
<i>PIC</i>	: <i>Person In Charge</i>
<i>FIDS</i>	: <i>Flight Information Disolay System</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Tinjauan Pustaka.....	9
Tabel 2.	Daftar Saran dan Keluhan Pengunjung melalui Counter Customer Service.....	41
Tabel 3.	Perbandingan Jumlah Telepon dan Media Sosial Contact Center Operation.....	43
Tabel 4.	Penggunaan Media Contact Center Operation.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Perusahaan.....	29
Gambar 2. Struktur Organisasi Perusahaan	34
Gambar 3. <i>Counter Customer Service</i>	37
Gambar 4. <i>Telepon Customer Service</i>	39
Gambar 5. Kotak Saran.....	40
Gambar 6. Penggunaan <i>Counter Customer Service</i>	43
Gambar 7. Lokasi <i>Contact Center Operation</i>	44
Gambar 8. Papan Media Saran dan Keluhan 172	45
Gambar 9. <i>Telepon Contact Center Operation</i>	46
Gambar 10. Contoh Keluhan Pengunjung Melalui <i>Twitter</i>	51
Gambar 11. Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara Adisucipto Yogyakarta Melalui <i>Salesforce</i>	61
Gambar 12. Tampilan enginput Biodata Pengunjung	62
Gambar 13. Tampilan Menginput akun AP 1	62
Gambar 14. Tampilan Menginput Nama Staff	63
Gambar 15. Tampilan Menginput Status <i>Case</i>	64

Gambar 16. Tampilan Menginput Nama Bandara	65
Gambar 17. Tampilan Menginput Jenis Pengunjung	66
Gambar 18. Tampilan Menginput Segmen I.....	67
Gambar 19. Tampilan Menginput Sub Segmen I.....	68
Gambar 20. Tampilan Menginput Sub Segmen II	69
Gambar 21. Tampilan Menginput Sub Segmen III	70
Gambar 22. Tampilan Menginput Sub Segmen IV dan V	71
Gambar 23. Tampilan Menginput Kategori I	72
Gambar 24. Tampilan Menginput Deskripsi <i>Case</i>	73
Gambar 25. Tampilan Menginput Deskripsi <i>Case</i> Mendetail	74
Gambar 26. Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara Adisucipto Yogyakarta Melalui <i>Customer Service</i>	75
Gambar 27. Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara Adisucipto Yogyakarta Melalui Dial 172	78
Gambar 28. Alur Pelayanan Informasi dan Keluhan Pengunjung Bandara Adisucipto Yogyakarta Melalui Media Sosial	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data narasumber