

INTISARI

Strategi PT. Jasa Angkasa Semesta Dalam Menjaga Standar dan Kualitas Pelayanan Bagi Penumpang Silk Air di Bandara Adisucipto Yogyakarta. Program Studi Kepariwisata Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.

Tugas akhir ini mengkaji tentang strategi apa saja yang dilakukan PT. Jasa Angkasa Semesta dalam menjaga standar dan kualitas pelayanan bagi penumpang Silk Air dari dan ke Singapura di Bandara Adisucipto Yogyakarta. Penulisan ini bertujuan untuk Menganalisa sejauh mana peran *Passanger Handling Service* PT Jasa Angkasa Semesta dalam melayani penumpang Silk Air saat berada di Bandara Adisucipto Yogyakarta, mengetahui apa saja strategi PT. Jasa Angkasa Semesta dalam menjaga standar pelayanan penumpang Silk Air dari dan ke Singapura di Bandara Adisucipto Yogyakarta, mengetahui kendala apa saja yang dihadapi karyawan *Passanger Handling Service* dalam melakukan pelayanan prima yang sesuai dengan *Standard Operation Procedures* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Adisucipto Yogyakarta, Mengetahui solusi yang dilaksanakan PT. Jasa Angkasa Semesta dalam menghadapi kendala yang muncul dalam melaksanakan pelayanan prima yang sesuai dengan *Standard Operation Procedures*. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung di PT. Jasa Angkasa Semesta Yogyakarta, dan metode pengumpulan data dan dokumen yang selanjutnya dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa divisi *Passanger Handling service* memiliki peran penting dalam menjaga standar dan kualitas pelayanan bagi penumpang Silk Air di Bandara Adisucipto Yogyakarta. Selain itu, PT. Jasa Angkasa Semesta memiliki berbagai strategi untuk mempertahankan standar kualitas pelayanan seperti mengadakan pelatihan bagi *Terminal Staff* berupa pelatihan *World Tracer*, *Grooming*, dan *Travel Document*. Kesimpulannya adalah PT. Jasa Angkasa Semesta Yogyakarta memiliki beberapa strategi jitu yang dilakukan demi menjaga standar kualitas pelayanan dengan cara melakukan pelatihan bagi *staff*-nya yang diadakan secara rutin.

Kata Kunci: Strategi, Standar dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Strategies That PT. Jasa Angkasa Semesta Do in Keeping Standards and Service Quality For Silk Air Passanger in Adisucipto International Airport Yogyakarta. Vocational School of Tourism Studies Program, University of Gadjah Mada.

This final project examines what strategies that PT. Jasa Angkasa Semesta do in maintaining standards and quality of service for Silk Air passengers from Singapore to Yogyakarta in Adisucipto Airport. This research aims to Analyze the extent to which the role of Passenger Handling Service PT Jasa Angkasa Semesta in serving passengers Silk Air while in Yogyakarta Adisucipto Airport, knowing what strategies PT. Jasa Angkasa Semesta in maintaining passenger service standards and Silk Air from Singapore to Yogyakarta Adisucipto Airport, knowing what are the constraints faced by employees of Passenger Handling Service in doing excellent service in accordance with the Standard Operation Procedures PT. Jasa Angkasa Semesta in Yogyakarta Adisucipto Airport, Knowing solutions implemented by PT. Jasa Angkasa Semesta to face the obstacles that arise in implementing excellent service in accordance with the Standard Operation Procedures. The method used are descriptive method with data collection techniques such as direct observation in PT. Jasa Angkasa Semesta Yogyakarta, and methods of data collection and further analyzed documents.

The results showed that the division of Passenger Handling Service has an important role in the preserve standards and quality of service for Silk Air passengers in Yogyakarta Adisucipto Airport. In addition, PT. Jasa Angkasa Semesta have a variety of strategies to preserve service quality standards such as held a training agenda for terminal staff, training includes World Tracer, Grooming, and Travel Document. The conclusion is PT. Jasa Angkasa Semesta Yogyakarta has several proven strategies that do to maintain the standard of service quality by conducting training for its staff are held regularly.

Keywords: Strategy, Standards and Service Quality.