

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xx
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR GAMBAR .....	xxii

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xxiii**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penulisan .....	5
D. Manfaat Penulisan .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Landasan Teori .....	10
G. Metode Penulisan .....	16
H. Waktu dan Tempat Praktik Lapangan .....	17
I. Sistematika Penulisan .....	18

**BAB II GAMBARAN UMUM ..... 19**

A. Lokasi dan Identitas Perusahaan .....	19
B. Sejarah dan Profil PT Garuda Angkasa .....	22
C. Logo PT Garuda Angkasa .....	24
D. Motto, Visi dan Misi PT Garuda Angkasa .....	24
E. Kegiatan Usaha Perusahaan .....	25
F. Mitra PT Garuda Angkasa .....	26
G. Staff Sub-Unit <i>Customer Service Operational</i> PT Garuda Angkasa .....	28

**BAB III PEMBAHASAN ..... 30**

A. Kasus <i>Irregularity Flight</i> yang Ditangani Sub-Unit <i>Customer Service Service Operational</i> pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia .....	30
1. Keterlambatan Penerbangan ( <i>Flight Delay</i> ) .....	30

2. Tidak Terangcutnya Penumpang dengan alasan Kapasitas Pesawat ( <i>Denied Boarding Passenger</i> ) .....	32
3. Pembatalan Penerbangan ( <i>Cancellation of Flight</i> ) .....	32
B. Tugas Sub-Unit <i>Customer Service Operational</i> Garuda Indonesia Dalam Menangani Kasus Penumpang <i>Irregularity Flight</i> .....	34
C. Langkah yang Dilakukan Sub-Unit <i>Customer Service Operational</i> Garuda Indonesia Untuk Menyelesaikan Kasus Penumpang <i>Irregularity Flight</i> .....	40
1. <i>Flight Delay</i> .....	43
2. <i>Denied Boarding Passenger</i> .....	47
3. <i>Cancellation of Flight</i> .....	49
4. Tabel Daftar Kasus <i>Irregularity Flight</i> .....	51
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>55</b>
<b>DAFTAR NARASUMBER</b> .....	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>58</b>

## DAFTAR ISTILAH

<i>Airline</i>	: perusahaan penerbangan.
<i>Block Off</i>	: pesawat mulai bergerak dari tempat parkirnya baik oleh tenaga sendiri maupun digerakkan dengan alat bantu.
<i>Block On</i>	: pesawat saat berhenti pada tempat parkirnya.
<i>Branch Office</i>	: kantor cabang.
<i>Cancellation of Flight</i>	: pembatalan penerbangan.
<i>Complaint</i>	: keluhan.
<i>Complementary Pass</i>	: dokumen berharga yang dikeluarkan Garuda Indonesia untuk mitra kerja Garuda sebagai dasar <i>issued</i> tiket dengan harga khusus sesuai perjanjian kerjasama.
<i>Connecting Flight</i>	: suatu penerbangan dimana penumpang mengganti pesawat yang merupakan bagian dari perjalanannya.
<i>Customer Satisfaction</i>	: kepuasan pelanggan.

<i>Customer Service Operational</i>	: suatu sub-unit atau tempat yang bekerja menangani masalah atau kasus yang terjadi pada penumpang pada saat di bandara.
<i>Delay Statement Letter</i>	: surat keterangan keterlambatan penerbangan.
<i>Denied Boarding Passenger</i>	: penumpang ditolak untuk boarding.
<i>Direct</i>	: langsung.
<i>Flight Delayed</i>	: keterlambatan penerbangan.
<i>Free of Charge</i>	: gratis atau tanpa pungutan.
<i>Frequent Flyer</i>	: frekuensi penerbangan.
<i>Full Board</i>	: lengkap.
<i>Full Refund</i>	: pengembalian uang secara penuh.
<i>Full Service</i>	: pelayanan penuh atau lengkap yang diberikan kepada penumpang.
<i>Ground Handling</i>	: rangkaian pelayanan di darat yang terdapat di setiap bandar udara dan menangani penumpang maupun pesawat pada saat <i>pre flight</i> dan <i>post flight</i> .
<i>Ground Support Equipment</i>	: peralatan pendukung dalam pelayanan di darat.

<i>Image</i>	: citra.
<i>Inbound</i>	: <i>route</i> sebelumnya.
<i>Irregularity Flight</i>	: penerbangan di luar jadwal yang telah ditetapkan.
<i>Low Cost Carrirer</i>	: pelayanan yang diberikan dengan harga rendah
<i>Low Load</i>	: muatan di bawah batas minimum.
<i>Medical Form</i>	: formulir pernyataan sakit.
<i>Offload</i>	: pembatalan <i>pax</i> .
<i>Online Booking</i>	: pemesanan tiket melalui internet.
<i>Online Check In</i>	: layanan <i>check in</i> melalui internet.
<i>Online Payment</i>	: pembayaran melalui internet.
<i>Over Sold</i>	: penjualan yang melebihi batas maksimum.
<i>Overbook Flight</i>	: jadwal penerbangan yang berlebihan.
<i>Post Flight Service</i>	: pelayanan yang diberikan pada saat pasca penerbangan.
<i>Pre Flight Service</i>	: pelayanan yang diberikan pada saat pasca penerbangan.

<i>Safety</i>	: keselamatan.
<i>Secure</i>	: aman.
<i>Service</i>	: pelayanan.
<i>Short Connect</i>	: penerbangan lanjutan yang hanya memiliki waktu yang sempit untuk berpindah ataupun <i>check in</i> ulang.
<i>Special Handling</i>	: pelayanan khusus.
<i>Statment Letter Of Realize</i>	: surat pembebasan atau surat pernyataan.
<i>Telex</i>	: media komunikasi antar stasiun yang digunakan oleh Garuda Indonesia.
<i>Uncompanied Minor</i>	: penumpang kategori anak-anak yang melakukan penerbangan sendiri tanpa pendamping.
<i>Wheelchair</i>	: kursi roda.

## DAFTAR SINGKATAN

ATD	: <i>Actual Time Departure</i>
BPNKSGA	: Balikpapan Kostumer Servis
DBC	: <i>Denied Boarding Passenger</i>
ETA	: <i>Estimate Time Arrival</i>
ETD	: <i>Estimate Time Departure</i>
FIDS	: <i>Flight Information Departure System</i>
GA	: Garuda Indonesia
GSE	: <i>Ground Handling Equipment</i>
IATA	: <i>International Air Transportation Association</i>
ICAO	: <i>International Civil Aviation Organization</i>
LCC	: <i>Low Cost Carrier</i>
PIB	: <i>Passenger Information Board</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
UM	: <i>Uncompanied Minor</i>
vv	: <i>Vice versa</i>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nama Perusahaan Penerbangan Domestik .....	27
Tabel 2	Nama Perusahaan Penerbangan Internasional .....	27
Tabel 3	Struktur Organisasi Sub-Unit <i>Customer Service Operational</i> Garuda Indonesia Balikpapan .....	31
Table 4	Daftar Kasus <i>Irregularity Flight</i> .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta Lokasi Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan .....	19
Gambar 2	Foto Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan .....	20
Gambar 3	Kantor Customer Service Operational Balikpapan .....	21
Gambar 4	Logo PT Gapura Angkasa .....	24
Gambar 5	Kondisi Kantor Customer Service Operational Balikpapan .....	36
Gambar 6	Petugas Customer Service Operational Garuda Indonesia Balikpapan .....	37
Gambar 7	Petugas Customer Service Operational GA BPN .....	40
Gambar 8	Sistem <i>Amadeus Altéa</i> .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Suasana saat terjadi <i>Flight Cancel</i> .....	58
Lampiran 2	Buku Telex Sub Unit <i>Customer Service Operational</i> BPN .....	58
Lampiran 3	Contoh pengisian pada Buku Telex .....	59
Lampiran 4	Contoh Telex <i>Irreg Report</i> pada Buku Telex .....	60
Lampiran 5	Salah satu contoh <i>Customer Complaint Form</i> .....	61
Lampiran 6	<i>Complementary Pass</i> Garuda Indonesia .....	62