

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 DASAR PEMIKIRAN.....	1
1.2 TUJUAN MAGANG.....	4
1.3 TARGET MAGANG.....	4
1.4 BIDANG MAGANG.....	5
1.5 LOKASI MAGANG.....	5
1.6 JADWAL MAGANG.....	6
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 KUALITAS PELAYANAN.....	9
2.1.1 PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN.....	9
2.1.2 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN.....	10
2.2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.....	11
2.2.1 PENGERTIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.....	11

2.2.2 TUJUAN DAN FUNGSI STANDAR OPERASIONAL	
PROSEDUR (SOP).....	13
2.3 PROSES PENANGANAN PENUMPANG.....	15
2.3.1 PENGERTIAN PENUMPANG.....	15
2.3.2 PENANGANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA.....	16
2.4 PERSPEKTIF BAGASI DALAM PENERBANGAN .....	18
2.4.1 PENGERTIAN BAGASI.....	19
2.4.2 JENIS BAGASI DALAM PENERBANGAN.....	20
2.5 FUNGSI <i>CHECK IN COUNTER</i> BAGI PENUMPANG PESAWAT.....	20
2.5.1 PENGERTIAN <i>CHECK IN COUNTER</i> .....	20
2.5.2 FUNGSI <i>CHECK IN COUNTER</i> .....	21
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....	23
3.1 DATA UMUM.....	23
3.1.1 SEJARAH PT GAPURA ANGKASA.....	23
3.1.2 PROFIL PT GAPURA ANGKASA YOGYAKARTA.....	26
3.1.3 VISI DAN MISI PERUSAHAAN.....	27
3.1.4 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN.....	27
3.1.5 TUGAS DAN WEWNANG PERSONALIA.....	28
3.1.6 BIDANG USAHA YANG DILAYANI.....	29
3.1.7 MASKAPAI PELANGGAN.....	29
3.2 DATA KHUSUS.....	31
3.2.1 STANDAR WAKTU OPERASIONAL CHECK IN.....	31
3.2.2 FUNGSI KODE BOOKING TIKET PENERBANGAN	

DALAM PROSES <i>CHECK IN</i> .....	34
3.2.3 STANDAR OPERASIONAL PORSEDUR (SOP) DALAM MELAYANI PROSES <i>CHECK IN</i> PENUMPANG DAN BARANG MILIK PENUMPANG.....	36
3.2.4 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENERIMA JENIS BAGASI <i>LIMITED RELEASE</i> .....	47
3.2.5 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MELAYANI PENUMPANG YANG MEMBAWA SENJATA DAN BENDA TAJAM ATAU TUMPUL DALAM PENERBANGAN ( <i>SECURITY ITEM</i> ).....	50
3.2.6 KENDALA DALAM PROSES PELAYANAN CHECK IN.....	53
BAB IV PENUTUP.....	55
4.1 KESIMPULAN.....	55
4.2. SARAN.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang.....	6
Tabel 3.1 Keterangan Tugas dan Wewenang.....	28
Tabel 3.2 Keterangan jam operasional <i>check in</i> counter.....	31
Tabel 3.3 Ketentuan berat maksimum pada tiap sub kelas.....	42
Tabel 3.4 Kodifikasi tiga huruf bandara – bandara di Indonesia.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta.....	5
Gambar 3.1 Sebaran wilayah operasional PT Gapura Angkasa.....	25
Gambar 3.2 Logo PT Gapura Angkasa Yogyakarta.....	26
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Gapura Angkasa Yogyakarta.....	27
Gambar 3.4 Maskapai pelanggan PT Gapura Angkasa.....	30
Gambar 3.5 Unit <i>check in counter</i> PT Gapura Angkasa Yogyakarta yang melayani maskapai penerbangan Citilink.....	31
Gambar 3.6 Tiket Citilink yang terkonfirmasi disertai kode booking.....	35
Gambar 3.7 Paspor milik penumpang dengan masa berlaku hingga tahun 2021.....	38
Gambar 3.8 Proses pelabelan pada bagasi tercatat.....	44
Gambar 3.9 Label khusus <i>Priority Tag</i> .....	45
Gambar 3.10 Identitas pengenalan bagasi sesuai dengan label.....	46
Gambar 3.11 Keterangan barang <i>limited release</i> yang telah ditandai.....	48
Gambar 3.12 Klaim <i>limited release</i> yang telah ditandatangani.....	49

Gambar 3.13 Kategori senjata dan benda yang dapat dijadikan senjata.....50

Gambar 3.14 Contoh formulir *Security Item (SECIT)*.....52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 : Sertifikat Magang.....	59
Lampiran 02 : Kantor Administrasi PT Gapura Angkasa Yogyakarta.....	59
Lampiran 03 : Jadwal magang.....	60
Lampiran 04 : <i>Baggage Test Unit</i> (BTU).....	60
Lampiran 05 : Jenis pesawat CRJ.....	61
Lampiran 06 : Proses pemuatan barang kedalam pesawat ( <i>loading process</i> ).....	61
Lampiran 07 : <i>Passenger manifest</i> (paxman) Citilink.....	62
Lampiran 08 : <i>Conveyer belt</i> pada unit <i>check in counter</i> PT Gapura Angkasa Yogyakarta.....	63
Lampiran 09 : Label <i>Late check in</i> .....	63
Lampiran 10 : Label <i>Fragile</i> .....	64