



**PROSES PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA
PELANGGAN DI *PUBLIC INFORMATION DESK* PT
ANGKASA PURA II BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



TUBAGUS MUHAMMAD IRFAN MAULANA

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



Bogor Agricultural University

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**



Hak Cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan Laporan Akhir dengan judul Proses Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan di *Public Information Desk* PT Angkasa Pura II Bandara Halim Perdanakusuma adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Bogor, Agustus 2020

Tubagus Muhammad Irfan Maulana

NIM J3A217418

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

TUBAGUS MUHAMMAD IRFAN MAULANA. Proses Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan di *Public Information Desk* PT Angkasa Pura II Bandara Halim Perdanakusuma. *Process of Submission of Information to Customers in Public Information Desk PT Angkasa Pura II Halim Perdanakusuma Airport*. Dibimbing oleh HUDI SANTOSO

Kepuasan pelanggan sangat dijunjung tinggi oleh setiap perusahaan, hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah perusahaan. Sebagai upaya untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, PT Angkasa Pura II menyediakan pelayanan informasi kepada para pelanggan pengguna jasa nya dengan media penunjang berupa *Public Information Desk*. *Public Information Desk* beranggotakan *Costumer Service Officer* dan *Terminal Inspection Service Officer* yang berjumlah delapan orang. *Public Information Desk* memiliki beberapa tugas utama diantaranya memberikan informasi kepada para pelanggannya terkait penerbangan dan lainnya.

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini, yaitu menjelaskan fungsi *Public Information Desk*, proses penyampaian informasi kepada pelanggan di *Public Information Desk* dan hambatan serta solusi dalam proses penyampaian informasi kepada pelanggan di *Public Information Desk* di Bandara Halim Perdanakusuma PT Angkasa Pura II.

Laporan Akhir ini disusun sesuai Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Bandara Halim Perdanakusuma, yang berlokasi di Jl. Halim Perdanakusuma, Halim Perdanakusumah, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Waktu pengumpulan data terhitung 40 hari, terhitung dari tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 2 April 2020. Data yang digunakan dalam penyusunan Laporan Akhir ini adalah data primer dan data sekunder, serta menggunakan instrumen seperti kamera, butir-butir pertanyaan saat wawancara, buku harian untuk mencatat kegiatan sehari-hari, dan internet. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penyusunan Laporan Akhir ini yaitu observasi, partisipasi aktif, studi pustaka, dan dokumentasi.

Public Information Desk memiliki empat fungsi, antara lain ialah menginformasikan pesawat yang lepas landas atau mendarat, membantu pelanggan, menginformasikan barang pelanggan yang hilang atau tertinggal, dan mencari pengunduh atau *downloader* aplikasi *Indonesia Airport*. Terdapat sembilan kegiatan selama proses penyampaian informasi kepada pelanggan di *Public Information Desk*. Sembilan kegiatan tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan selama proses penyampaian informasi kepada pelanggan di *Public Information Desk*. Saat proses informasi kepada pelanggan di *Public Information Desk* PT Angkasa pura II Bandara Halim Perdanakusuma, ditemukan beberapa hambatan. Beberapa hambatan yang ditemukan adalah hambatan internal dan hambatan eksternal. Hambatan internal dan eksternal yang terjadi dapat ditangani secara cepat dengan solusi internal dan eksternal agar hambatan-hambatan tersebut tidak menjadi membesar di kemudian hari.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Penyampaian Informasi, PT Angkasa Pura II



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



PROSES PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA PELANGGAN DI *PUBLIC INFORMATION DESK* PT ANGKASA PURA II BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

TUBAGUS MUHAMMAD IRFAN MAULANA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian laporan akhir: Enden Darjatul Ulya, S.Pt, M.Si.



Judul Laporan Akhir : Proses Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan di
Public Information Desk PT Angkasa Pura II
Bandara Halim Perdanakusuma
Nama : Tubagus Muhammad Irfan Maulana
NIM : J3A217418

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing : Hudi Santoso, S.Sos, M.P.

 **Sekolah Vokasi**
College of Vocational Studies

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 196704101991031001

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip.Ag.Ec, M.Ec
NIP. 196106181986091001




Tanggal Ujian:
(05 Agustus 2020)

Tahun lulus:
(15 Agustus 2020)