



## 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