

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	ii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	2
Lokasi dan Waktu	2
Data dan Instrumen	2
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	4
Profil dan Sejarah PT Angkasa Pura II	4
Sejarah Singkat Bandara Halim Perdanakusuma	6
Visi dan Misi PT Angkasa Pura II	7
Logo PT Angkasa Pura II	8
Struktur Organisasi PT Angkasa Pura II Bandara Halim Perdanakusuma	9
FUNGSI <i>PUBLIC INFORMATION DESK</i> PT ANGKASA PURA II BANDARA HALIM PERDANA KUSUMA	10
Tentang <i>Public Information Desk</i> Bandara Halim Perdanakusuma	10
Fungsi Utama <i>Public Information Desk</i>	11
Fungsi Tambahan <i>Public Information Desk</i>	14
PROSES PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA PELANGGAN DI <i>PUBLIC INFORMATION DESK</i> PT ANGKASA PURA II BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA	23
Proses Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan	24
Komponen-Komponen Komunikasi	27
HAMBATAN DAN SOLUSI PADA PROSES PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA PELANGGAN DI <i>PUBLIC INFORMATION DESK</i> PT ANGKASA PURA II BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA	31
Hambatan	30
Hambatan Internal	30
Hambatan Eksternal	31
Solusi	31
Solusi Internal	32
Solusi Eksternal	32
SIMPULAN DAN SARAN	32
Simpulan	32
Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35
RIWAYAT HIDUP	36





DAFTAR GAMBAR

1. Gedung 600 PT Angkasa Pura II	6
2. <i>Gate</i> Bandara Halim Perdanakusuma	7
3. Logo PT Angkasa Pura II	8
4. Struktur Organisasi Bandara Halim Perdanakusuma	9
5. <i>Flight Information Display System</i> (FIDS)	10
6. <i>Information Center & Public Information Desk</i>	11
7. Aplikasi flightradar24.com	12
8. <i>Flight Information Display System</i>	12
9. Petugas sedang memberikan informasi kepada pelanggan	13
10. Sistem <i>Losi</i> (<i>Lost Item</i>)	14
11. Fitur <i>flights</i> di aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	15
12. Fitur peta di aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	16
13. Fitur <i>Wi-Fi</i> di aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	17
14. Fitur berita di aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	18
15. Fitur <i>hotel</i> di aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	19
16. Fitur <i>tour</i> di aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	20
17. Fitur <i>darurat</i> di aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	21
18. Fitur <i>toko</i> dan <i>restoran</i> di aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	22
19. Pengunduh (<i>downloader</i>) aplikasi <i>Indonesia Airport</i>	23
20. Pelanggan datang menghampiri <i>Public Information Desk</i>	24
21. Petugas menyapa kembali pelanggan	25
22. Petugas menunjukkan arah kepada pelanggan	26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Penulis berfoto di dalam Bandara Halim Perdanakusuma saat sedang berada di ruang tunggu keberangkatan Bandara Halim Perdanakusuma	35
2. Penulis berfoto di <i>photo site</i> Bandara Halim Perdanakusuma yang berada di <i>lobby</i> keberangkatan Bandara Halim Perdanakusuma	35

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.

