

## DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	
Lokasi dan Waktu	2
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM INSTANSI	
Sejarah PT Angkasa Pura II	4
Visi dan Misi	5
Filosofi Logo	6
Nilai-Nilai Perusahaan	6
Struktur Organisasi	7
PERAN CUSTOMER SERVICE PT ANGKASA PURA II DI BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA	
<i>Peran Customer Service di Public Address System (PAS)</i>	11
<i>Peran Customer Service di Public Information Desk (PID)</i>	13
UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF	
Membuat Acara untuk Memperingati Hari-Hari Besar Nasional	19
Rutin Melakukan Pelatihan (diklat) untuk <i>Customer Service</i>	21
Menjaga Penampilan <i>Terminal Inspection Service (TIS)</i>	22
<i>Level of Service (LOS)</i>	25
<i>Level of Service (LOS)</i>	25
HAMBATAN DAN SOLUSI	
Hambatan	27
Solusi	29
SIMPULAN DAN SARAN	
Simpulan	31
Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	35

## DAFTAR GAMBAR

1	Logo PT Angkasa Pura II	6
2	Struktur Organisasi PT Angkasa Pura II Bandara Halim Perdanakusuma	7
3	Data <i>Apron Movement Sheet</i> (AMS)	11
4	<i>Public Information Desk</i> (PID)	13
5	<i>Database Flight Information Display System</i> (FIDS)	16
6	<i>Flight Information Display System</i> (FIDS) di Tayangan <i>Digital Banner</i>	16
7	Flight Radar untuk Memantau Keberadaan Pesawat	17
8	<i>Digital Banner</i> Jadwal Keberangkatan Pesawat	17
9	Dokumentasi Acara Hari Musik Nasional	19
10	Dokumentasi Pembagian Coklat pada saat Tahun Baru Imlek	20
11	<i>Customer Service</i> Membagikan Jeruk pada saat Tahun Baru Imlek	21
12	Pelatihan <i>Customer Service</i>	21
13	Standar Penampilan Tatanan Rambut	22
14	Penampilan Wajah	23
15	Standar Aksesoris yang digunakan	24
16	Standar Penampilan Seluruh Tubuh	24



## DAFTAR LAMPIRAN

1	Penulis dan tim sedang melayani pengguna jasa bandara di PID	33
2	Penulis melakukan <i>announcing</i> di ruangan PAS	33
3	Penulis berada di <i>lobby</i> Bandara Halim Perdanakusuma	34

**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies