

**PERAN *STAFF BOARDING GATE* LION AIR DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DI  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM  
BATAM**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli  
Madya Pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh :

**PEMBAYUN DINDA KESUMANINGRUM**

**C9413043**

**DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2016**

*commit to user*

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

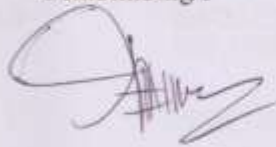
**PERAN *STAFF BOARDING GATE* LION AIR DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DI BANDAR  
UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM**

Disusun oleh

Pembayun Dinda Kesumaningrum  
C9413043

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 21 Juni 2016

Pembimbing I



Anna Hariyatiningih, S.E

Pembimbing II



Deria Adi Wijaya, S.ST, M.Sc

Mengetahui,  
Kepala Program DIII UPW



Umi Yuliati, S.S. M.Hum  
NIP. 197707162003122002


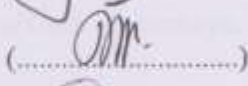
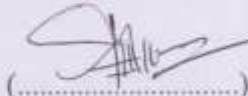
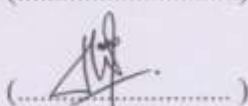
## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

PERAN *STAFF BOARDING GATE* LION AIR DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG  
NADIM BATAM

Disusun oleh

Pembayun Dinda Kesumaningrum  
C9413043

Telah disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<u>Dra. Sawitri Pri P. M.pd</u> NIP.195806011986012001	(  )
Sekretaris	<u>Insiwi Febriary S. S.S. M.A</u> NIP.198002272005012001	(  )
Penguji I	<u>Anna Hariyatningsih, S.E</u>	(  )
Penguji II	<u>Deria Adi Wijaya, S.ST, MSc</u>	(  )

Dekan  
Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

  
Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D.  
NIP.196002281986011001

## PERNYATAAN

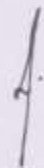
Nama :Pembayun Dinda Kesumaningrum

Nim :C9413043

Dengan ini, penulis menyatakan bahwa dalam tugas akhir yang berjudul "Peran *Staff Boarding Gate* Lion Air Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam " ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak atau di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan penulis di atas, maka penulis bertanggungjawab sepenuhnya.

Surakarta, 21 Juni 2016



Pembayun Dinda Kesumaningrum

## MOTTO

- ✚ Ganti air susu ibumu dan tetesan keringat ayahmu dengan perjuangan  
Untuk membahagiakan mereka. (Soehendra)
- ✚ Mensyukuri setiap detik yang telah Allah SWT gariskan untuk melengkapi  
cerita perjalanan hidup. (Penulis)
- ✚ Bertanggungjawab dengan baik terhadap diri sendiri merupakan langkah awal  
Menuju kesuksesan hidup (Anna Hariyatningsih, S.E )



## PERSEMBAHAN



**Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :**

- ✚ Ibunda Endang Supartini
- ✚ Ayahanda Sugiman
- ✚ Adik tersayang Dewi Sinta Kusumawardani

yang selalu mendoakan, memberikan semangat,  
serta mencurahkan kasih sayang kepada penulis

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga dalam penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir ini disusun untuk diajukan sebagai persyaratan guna mendapat gelar Ahli Madya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan judul “Peran *Staff Boarding Gate* Lion Air Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam“.

Dalam penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Umi Yuliati, S.S, M.Hum selaku ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen pengampu Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

*commit to user*



4. Anna Hariyatningsih, S.E selaku pembimbing utama tugas akhir milik penulis yang sudah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan dalam mengerjakan tugas akhir ini.
5. Deria Adi Wijaya, S.ST, M.Sc selaku pembimbing pendamping tugas akhir milik penulis yang sudah memberikan arahan dalam mengerjakan tugas akhir ini.
6. Syarifah Husna Barokah selaku Tata Usaha Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang sudah memberikan bantuan dan saran sehingga terselesaikan tugas akhir ini.
7. Pimpinan dan seluruh *staff boarding gate* di Perusahaan Penerbangan Lion Air Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam yang sangat kooperatif dan terbuka sehingga penulis tidak mengalami kesulitan dalam hal perijinan maupun pengumpulan data.
8. Seluruh narasumber (Supoyo selaku Koordinator *Pax Handling and Service*, M. Suganda Darmawan dan Erick Triadi selaku *Chief Pax Handling*, Safri Novrizal selaku *Leader Boarding Gate*, Soehendra dan Aris Munandar selaku *Staff Boarding Gate* Lion Air Batam) yang telah meluangkan waktu untuk informasi dan segala kontribusinya sehingga mempermudah penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Ibunda Endang Supartini dan Ayahanda Sugiman selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan moril serta materi dalam mengerjakan tugas akhir ini. *commit to user*



10. Seluruh teman Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2013 Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta. Terima kasih atas dukungan dan kekompakannya selama ini.

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu demi kelancaran penulisan tugas akhir ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan penulis dalam mengembangkan serta pengetahuan yang penulis miliki. Semoga tugas akhir ini berguna untuk menambah pengetahuan bagi semua pihak khususnya bagi penulis sendiri.

Semoga Allah SWT selalu memberikan pertolongan, anugerah dan segala berkah-Nya. Atas bimbingan dan bantuan semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini serta semoga dapat memberi manfaat bagi semua dan ilmu pengetahuan pada saat ini dan masa yang akan datang.

Surakarta, 21 Juni 2016

Penulis

*commit to user*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	5
C. Tujuan Penulisan .....	5
D. Manfaat penulisan .....	5
E. Kajian Pustaka .....	6
F. Metode Penelitian .....	14
G. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II GAMBARAN UMUM BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM DAN PERUSAHAAN PENERBANGAN LION AIR</b>	
A. Gambaran Umum Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam	
1. Sejarah Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam .....	18
2. Maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam .....	19
3. Fasilitas yang terdapat di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam .....	21
B. Gambaran Umum Perusahaan Penerbangan Lion Air	
1. Sejarah Perusahaan Penerbangan Lion Air .....	24
2. Profil Pemilik Maskapai Penerbangan Lion Air .....	26
3. Dasar Hukum, Visi dan Misi Perusahaan Penerbangan Lion Air ..	28
4. Fasilitas yang didapat Perusahaan Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam .....	28
5. Rute dan Jadwal Penerbangan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam .....	30

*Commit to user*

### **BAB III PERAN *STAFF BOARDING GATE* LION AIR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HANG NADIM BATAM**

A. Peran <i>Staff Boarding Gate</i> Lion Air di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam .....	35
1. Pengertian <i>Station Boarding Gate</i> .....	35
2. <i>Job Description staff boarding gate</i> Lion Air .....	36
3. Fasilitas proses <i>boarding</i> penumpang di <i>station boarding gate</i> Batam .....	38
4. <i>Boarding Gate Lion Air Management</i> .....	41
5. Standar pelayanan penumpang berkebutuhan khusus .....	45
6. Bagan koordinasi pelayanan penumpang oleh <i>staff boarding gate</i> Lion Air Batam .....	52
7. Prosedur penanganan keterlambatan penerbangan ( <i>delay</i> ) .....	58
B. Analisa lima prinsip dimensi kualitas pelayanan <i>staff boarding gate</i> Lion Air Batam .....	63
C. Permasalahan yang dihadapi <i>staff boarding gate</i> Lion Air Batam selama proses <i>boarding</i> penumpang .....	66
D. Solusi dari permasalahan yang dihadapi <i>staff boarding gate</i> Lion Air Batam selama proses <i>boarding</i> penumpang .....	67
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>LAMPIRAN</b> .....	74

### DAFTAR TABEL

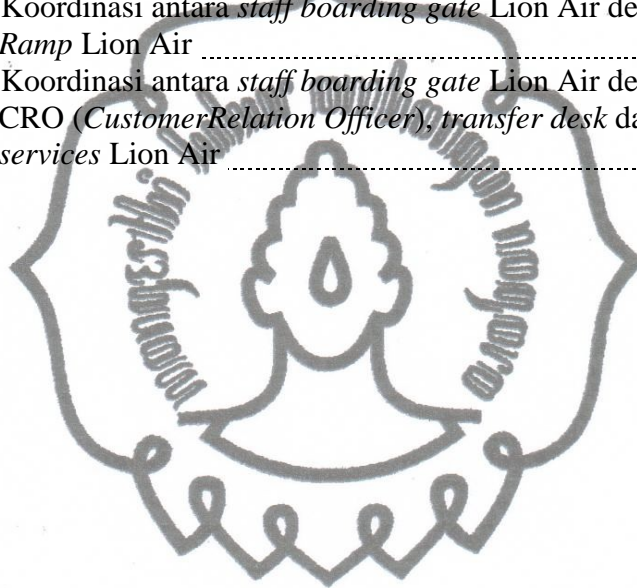
Tabel 1	:Data <i>On Time Performance</i> Maskapai Penerbangan di Indonesia .....	33
Tabel 2	: <i>Service</i> atau layanan yang harus disediakan Ketika terjadi keterlambatan penerbangan( <i>delay</i> ) .....	60



*commit to user*

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1	:Bagan koordinasi pelayanan penumpang oleh <i>staff boarding gate</i> Lion Air Batam selama <i>boarding</i> penumpang .....	52
Bagan 2	:Koordinasi antara <i>staff boarding gate</i> Lion Air dengan DEPCO atau <i>Departement Control</i> Lion Air .....	53
Bagan 3	:Koordinasi antara <i>staff boarding gate</i> Lion Air dengan <i>Check In Counter</i> Lion Air .....	53
Bagan 4	:Koordinasi antara <i>staff boarding gate</i> Lion Air dengan Bagian informasi bandara .....	54
Bagan 5	:Koordinasi antara <i>staff boarding gate</i> Lion Air dengan <i>Ramp</i> Lion Air .....	55
Bagan 6	:Koordinasi antara <i>staff boarding gate</i> Lion Air dengan CRO ( <i>CustomerRelation Officer</i> ), <i>transfer desk</i> dan <i>services</i> Lion Air .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Logo Maskapai Penerbangan Lion Air .....	76
Lampiran 2. Rute Penerbangan Maskapai Lion Air .....	77
Lampiran 3. Maskapai Penerbangan Lion Air Boeing 737-900ER .....	78
Lampiran 4. Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam .....	79
Lampiran 5. Struktur Organisasi <i>Class 1 Station BTH Half Handling</i> .....	80
Lampiran 6. <i>Staff boarding gate</i> melakukan telepon <i>boarding</i> Ke bagian informasi bandara .....	81
Lampiran 7. <i>Staff boarding gate</i> sedang melakukan <i>announce boarding</i> Kepada penumpang .....	82
Lampiran 8. <i>Staff boarding gate</i> sedang melakukan penyobekan <i>boarding pass</i> .....	83
Lampiran 9. <i>Staff boarding gate</i> sedang melakukan <i>change gate</i> .....	84
Lampiran 10. <i>Staff boarding gate</i> sedang melakukan Penghitungan <i>boarding pass</i> .....	85
Lampiran 11. <i>Staff boarding gate</i> sedang melakukan APB .....	86
Lampiran 12. <i>Staff boarding gate</i> sedang melakukan <i>sweeping</i> bagasi .....	87
Lampiran 13. <i>Staff boarding gate</i> sedang menangani Keterlambatan penerbangan ( <i>delay</i> ) .....	88
Lampiran 14. Dokumen-dokumen pada saat <i>boarding</i> penumpang .....	89

## ABSTRAK

**Pembayun Dinda Kesumaningrum, 2016. *Peran Staff Boarding Gate Lion Air Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam*. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Tugas akhir ini mengkaji tentang Peran *Staff Boarding Gate* Lion Air Batam Dalam Proses *Boarding* Guna Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *staff boarding gate* Lion Batam dengan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan antara lain reliabilitas atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, empati atau *empathy*, dan bukti fisik atau *tangibles* serta untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dihadapi oleh *staff boarding gate* Lion Air Batam dalam pelayanan *boarding* penumpang dan solusi pemecahan dari permasalahan yang dihadapi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu Menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menguraikan apa yang ada atau apa Yang didapat dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran umum menurut apa Adanya sesuai dengan kenyataan pada waktu mengadakan penelitian di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan terkait kecepatan, ketepatan waktu, Keakuratan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh *staff boarding gate* Lion Air Batam dalam proses *boarding* penumpang dengan berpedoman SOP atau *Standart Operating Prosedure* yang telah ditetapkan oleh perusahaan penerbangan Lion Air.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwasanya pelayanan prima sangat penting Dilakukan oleh *staff boarding gate* Lion Air Batam dalam proses *boarding* penumpang. Diharapkan dengan kinerja maksimal yang diberikan *staff Boarding gate* Lion Air Batam dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mampu Mengembalikan citra baik perusahaan dan kepercayaan pelanggan maupun calon penumpang.

Kata Kunci : *staff boarding gate* Lion Air Batam, dimensi kualitas pelayanan.