**PENTINGNYA PELATIHAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PT JAS AIRPORT SERVICES CABANG MANADO**

**TUGAS AKHIR**

***Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat***

***Dalam Menyelesaikan Diploma III Pada***

***Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado***

**Oleh**

**YUNUS PAPARANG**

**NIM: 14 051 048**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi

LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 3

1.3 Pembatasan Masalah 4

1.4 Rumusan Masalah 4

1.5 Tujuan dan Manfaat 4

1.6 Metodologi Penelitian…………………………………………5

1.6.1 Waktu dan tempat penelitian …….5

1.6.2 Metode dan Jenis Penelitian 5

1.6.3. Jenis data dan metode pengumpulan data 6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori 7

2.1.1 Pengertian Pelatihan 7

2.1.2 Tujuan Pelatihan 8

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 8

2.1.4 Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya

Manusia 9

2.1.5 Pelatihan Dan Pengebangan 10

2.1.6 Pengertian Pelayanan Prima 13

2.1.7 Ciri-ciri Pelayanan 14

2.1.8 Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan 14

2.1.9 Metode Pelatihan 15

2.1.10 Prosedur Pelatihan 15

2.1.11 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 15

2.1.12 Tujuan Pelayanan Prima 17

2.1.13 Harapan Pelanggan Dan Potensi Pelayanan 18

2.1.14 Harapan Pelanggan Internal 18

2.1.15 Pelayanan Adalah Tempat Berkumpulnya

Uang Dan Pekerjaan 19

2.1.16 Jadi Apakah Layanan Prima Itu 20

2.1.17 Pentingnya Peningkatan Layanan Konsumen 21

2.1.18 Penilaian Kebutuhan Pelatihan

dan Pengembangan 21

2.2 Tinjauan Pustaka 21

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

3.1 Sejarah Perusahaan PT. Jas Airport Services 24

3.2 Visi Dan Misi Perusahaan 28

3.3 Bidang Usaha 29

3.4 Sumber Daya Perusahaan 29

3.5 Struktur Organisasi Perusahaan 34

3.6 Deskripsi Kerja 35

3.7 Hasil dan Pembahasan 41

3.7.1 Hasil 41

3.7.2 Pembahasan 42

**BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan 45

4.2 Saran 46

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Industri penerbangan saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat dengan banyaknya permintaan penumpang untuk melakukan suatu perjalanan dengan tujuan bisnis maupun berlibur. Dengan banyaknya permintaan tersebut, maka banyak maskapai penerbangan *(airlines)* baru bermunculan yang bersifat penerbangan dengan biaya murah *(low cost carrier)* maupun penerbangan dengan pelayanan penuh *(full service).* Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam melakukan suatu perjalanan dibutuhkan modal transportasi yang cepat, aman dan nyaman. Saat ini masyarakat lebih memilih moda transportasi udara, selain efektif dan efesien, masyarakat juga dapat memilih jenis penerbangan sesuai dengan budget yang dimiliki. Bandar udara atau banyak orang pada umumnya menyebut bandara merupakan pintu gerbang masuknya wisatawan. Bandara udara samratulangi manado di singgahi oleh beberapa maskapai. Ada beberapa maskapai penerbangan *(airlines)* yang melayani penumpang dari dan menuju Bandara Samratulangi Manado seperti *Nam Air, Slik Air, Lion Air, Garuda, Wings.*

Ada beberapa aktivitas yang dilakukan penumpang pada saat dibandar udara yaitu *pre-flight* dan *post-flight.* Dengan banyaknya penerbangan yang masuk akan berpengaruh besar pada perusahaan dibidang jasa pelayanan penumpang *(ground handling)* di bandar udara. Perusahaan besar tersebut di antaranya Gapura Angkasa pada maskapai penerbangan *Slik Air dan Nam Air,* dan untuk perusahaan jasa pelayanan penumpang pada maskapai swasta yang terbesar adalah PT. Jasa Angkasa Semesta, Tbk. Perusahaan pelayanan jasa pada bandar udara memiliki peran penting dalam menangani penumpang pada saat di bandar udara, tanpa adanya perusahaan di bidang jasa pelayanan di bandar udara, perusahaan penerbangan tidak dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Namun demikian ada beberapa maskapai penerbangan yang melayani penumpangnya sendiri di gedung terminal tanpa membebankan kepada perusahaan di bidang jasa pelayanan dengan alasan tertentu. Divisi passenger service handling pada umumnya kebanyakan masyarakat menyebutnya passasi merupakan singkatan dari *passenger service* yaitu suatu divisi perusahaan dibidang jasa yang melayani penumpang penerbangan pada saat di dar*at (ground handling)* dan berhubungan langsung melayani penumpang. Devisi *passenger service handling* merupakan ujung tombak dari perusahaan pada bidang jasa pelayanan penumpang karena langsung berhadapan kepada penumpang dalam melayani segala kebutuhan penumpang. Namun, *passenger service handling* juga merupakan orang pertama yang mendapatkan complain terhadap penumpang apabila terdapat kesalahan operasional, keterlambatan pesawat, maupun pembatalan penerbangan yang dilakukan pada pihak maskapai penerbangan dengan alasan kekurangan jumlah penumpang maupun kondisi cuaca yang kurang baik. Itulah sebabnya, sangat diperlukan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Maka penulis tertarik mengambil permasalahan kegiatan *groud halding* dan *check in counter* pada maskapai *Slik Air* dan *Nam Air* selama penulis PKL di PT Jas Airport Services kegiatan *ground halding* dan *pelayanan check in couter* PT Jas Airport Services selama 3 bulan terhitung sejak 5 februari sampai 7 mei penulis mendapati beberapa permasalahan. Permasalahan itu seperti beberapa karyawan yang melanggar aturan SOP *(standard oprasional procedur)* pada *check in counter Slik Air* dan *Nam Air* beberapa karyawan belm mampu memberi jawaban yang di tanyakan oleh penumpang Asing. Hal itu disebabkan karena kemampuar berbahasa inggris karywan tersebut belum baik. Mereka aharus bertanya kepada senior mereka berdasarkan permasalahan tersebut penulis menyimpulkan bahwa permasalahan tersebut perlu di selesaikan dengan cara pelatihan. Pentingnya peran jasa pelayanan pada penumpang di bandar udara, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “PENTINGNYA PELATIHAN UNTUK MENIGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT JAS AIRPORT SERVICES SAMRATULANGI MANADO”.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Adapun masalah terindefikasi pada PT Jas Airport Services adalah..

1. Karyawan belum menjalankan SOP ( *standard operasional procedur*) di counter PT Jas Airport Services.
2. Sebagian karyawan belum terlalu lancar berbahasa Inggris
3. Sebaagian karywan masih belum terlalu mahir menjalankan program check in pada PT Jas Airport Services.

**1.3. Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam tulisan penulis hanya membatasi masalah pada Bagian Terminal Pasasi.

**1.4. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Pentingnya Pelatihan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT Jas Airport Services?”.

**1.5 Tujuan Dan Manfaat**

* + 1. **Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis di PT Jas Airport Services adalah untuk mengetahui. Pelayanan PT Jas Airport Services pada counter Slik Air dan Nam Air.

Pelatihan Untuk Meningkatkan kualitas Pelayanan Di PT Jas Airport Services.

**1.5.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diterapkan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis di PT. Jas Airport Services adalah sebagai berikut:

1. Untuk menamba wawasan dan kemampuan bagi penulis untuk mengetahui pentingnya Pelayanan di PT Jas Airport Services
2. Sebagai masukan bagi penulis bagai mana pentingnya system pelayanan.

**1.6 Metedologi Penelitian**

**1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dan waktu penelitian dalam penulisn Tugas Akhir ini yaitu di PT Jas Airport Services Samratulangi Manado.

**1.6.2 Metode dan Jenis Penelitian**

Dalam penulisn Tugas Akhir ini Penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif yaitu suatu analisa untuk menjelaskan dan menggambarkan suatu masalah dengan membandingkan den\gan masalah yang ada dengan teori yang di peroleh.

**1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis memakai beberapa data yang di

pakai yaitu, sebagai berikut:

1. Data Sekunder, data yang diperoleh melalui buku-buku yang ada di perpustakaan yang berkaitan degan pentingnya pelatihan untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam suatu perusahaan.
2. Data primer, data yang penulis peroleh secara langsung dari objek penelitian yang berhubbungan dengan masalah yang di teliti melalui perusahaan tersebut.

Metode pengumpulan data yang penulis ada beberapa yang di pakai yaitu, sebagai berikut:

1. Observasi, penulis melihat secara langsung di perusahaan untuk meneliti dan mengamati apa yang manjadi masalah di perusahaan tersebut.
2. Studi Pustaka, penulis mecari data-data dari buku-buku yang di ambil dari perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang di angkat.