

**PENINGKATAN MUTU PELAYANAN BAGASI PENUMPANG
OLEH *GROUND HANDLING* KOKAPURA AVIA
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO**

SKRIPSI

Bambang Adi Saputra

07050089

ABSTRAK

Melihat perkembangan mobilitas manusia yang semakin meningkat, maka industri transportasi udara juga berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan, baik sistem pelayanan penumpang maupun penanganan bagasi. Kokapura Avia yang bergerak sebagai usaha penyedia pelayanan ground handling terhadap beberapa maskapai penerbangan seperti: Lion Air, Wings Air dan Express Air, Kokapura Avia telah memberikan pelayanan ground handling dan meningkatkan perkembangan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Untuk memperoleh hasil yang diinginkan tentu data yang diperoleh sangatlah kurang sempurna bila hanya menggunakan satu metode penelitian untuk itu perlu ditinjau dengan menggunakan metode yang lain dalam menentukan informasi yang diperlukan. Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah, metode observasi, interview metode 5 why.

Kokapura Avia dalam menangani bagasi penumpang terhadap lion Air sudah sesuai dengan standrad operasional prosedur (SOP), adapun kesalahan-kesalahan yang terjadi disebabkan oleh terbatasnya petugas porter dan waktu di stasiun transit, adapun faktor-faktor permasalahan bagasi adalah kelalaian pelebelan pengangkutan dan kelalaian di stasiun kedatangan. Upaya untuk meningkatkan pelayanan bagasi penumpang disarankan untuk memberikan identitas disetiap bagasinya (name tag) dan mengawasi pergerakan bagasi di make up area.

Kata Kunci : Kokapura Avia, Adisutjipto, optimalisasi