PELAYANAN CUSTOMER
PADA
PT. BOURAQ INDONESIA AIRLINES
PERWAKILAN BANDUNG

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Ujian Sidang
Guna memperoleh Gelar sarjana Ekonomi

Oleh :
Agus Rahmat
21200903

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG

2004

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

Judul	: Pelayanan Customer pada PT. Bouraq Indonesia Airlines (perwakilan Bandung)
Nama	: Agus Rahmat
NIM	: 21200903
Program Study	: Strata I
Nilai Kerja Praktek	: A

Mengetahui

Pembimbing

(Raeny Dwisanty,SE)
Nip. 41273402006

Ketua Jurusan Manajemen

(Dra. Tutty S. Martadiredja, M.Si.)
Nip. 131.124.775

Pembimbing Perusahaan

(Tjetjep Sukarna)
District Manager

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan Puji Syukur kehadirat Allah SWT. Karena berkat Rahmat dan karuniaNya jualah penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan ini, sebagai tugas untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir program Strata I.



Penulisan laporan kerja praktek ini merupakan hasil pengamatan yang dilakukan di PT. Bouraq Indonesia Airlines perwakilan Bandung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan kerja praktek ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu koreksi dan masukan dalam laporan kerja praktek ini sangat penulis harapkan.

Penulisan laporan kerja praktek ini melibatkan beberapa pihak yang telah memberikan dorongan, motifasi, semangat serta dukungan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir.Eddy Suryanto Soegoto. M.Sc. selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung.
2. Ibu Prof.Dr.Hj. Ria Ratna Ariawati.,M.S.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi pada Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung
3. Ibu Dra.Tutty.S..Martadiredja.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung
4. Ibu Raeny Dwisanty.SE selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan,pengarahan serta petunjuk dalam penyusunan laporan kerja praktek ini.
5. Ibu Elvira Azis.,SE.,MT. Selaku Dosen Wali kelas MN-4
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis kuliah di Universitas Komputer Indonesia Bandung.

7. Seluruh karyawan dan karyawati Universitas Kompuuter Indonesia (UNIKOM) Bandung.
8. Seluruh karyawan dan karyawati PT. Bouraq Indonesia Airlines
9. Ibu dan Bapak serta saudara-saudaraku yang tidak pernah putus-putusnya mendoakan dan mendorong kepada penulis,serta yang telah memberikan dorongan moril dan materil selama penulis menjalani kuliah
10. Istriku Yunita Niken Wiratsari yang telah membantu moril maupun materil
11. Untuk Aldi, Tugino, Wikeu, Nana, Robby
12. Untuk teman-teman kelas manajemen Pemasaran yang telah memberikan dukungan dalam menyusun laporan kerja praktek ini.
13. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan kerja praktek ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih semuanya.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Amal serta kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, akan mendapatkan balasan dari Allah SWT, dan penulis berdoa Semoga Laporan Kerja Praktek ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak khususnya penulis sendiri.

Bandung 01 Februari 2004

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar belakang Kerja praktek 1

1.2 Tujuan Kerja Praktek 2

1.3 Kegunaan kerja praktek 3

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek 3

BAB II GAMBARAN UMUM 5

2.1 Sejarah singkat 5

2.2 Struktur Organisasi 8

2.3 Deskripsi Jabatan 8

2.4 Aspek kegiatan Perusahaan 13

BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK 22

3.1 Bidang pelaksanaan Kerja Praktek 22

3.2 Teknis Pelaksanaan 23

3.3 Hasil Kerja Praktek 24

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 35

4.1 Kesimpulan 35

4.2 Saran 36

DAFTAR PUSTAKA 37

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Lampiran 1 RUTE PENERBANGAN BOURAQ

Lampiran 2 BORDEREL MUATAN

Lampiran 3 TIKET PESAWAT (Manual)

Lampiran 4 TIKET PESAWAT (Computer)

Lampiran 5 SURAT MUATAN UDARA

Lampiran 6 DAFTAR PENUMPANG

Lampiran 7 FORM CHECK LIST BAGASI

Lampiran 8 DAFTAR BARANG