

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN
PASSANGER SERVICE DI PT SRIWIJAYA AIR (Ticketing
Town Office)**

**ADE SAPUTRA
8135142906**



*Building
Future
Leaders*

Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

LEMBAR EKSEKUTIF

Ade Saputra 8135142906. Tickteing Town Office PT. Sriwijaya Air Tebet Program Studi Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta Juni 2017.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan pada tanggal 10 Januari 2017 sampai dengan 10 Februari 2017 di PT Sriwiaya Air. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan serta berusaha untuk membentuk dan melatih lulusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) yang memiliki kompetensi yang baik. Selama kegiatan PKL, Praktikan ditempatkan pada Tickteing Town Office.

PT. Sriwijaya Air. Bidang kerja Service Passenger adalah pada bagian melayani penumpang yang mengalami masalah baik dalam pemesanan tiket maupun masalah yang ada di bandara termasuk ketika ada cancel flight oleh pihak maskapai. yang. Kendala yang Praktikan hadapi adalah ketika ada masalah yang di sebabkan alasan operasional yang mengakibatkan pesawat tidak jadi terbang sehingga penumpang meminta refund. Proses refund yang sesuai prosedur sampe 10 hari kerja sementara penumpang sendiri meminta pengembalian tiket pada hari itu.

Dan kendala yang lain adalah ketika pesawat delay dan penumpang meminta kejelasan kapan pesawat akan terbang sementara dari pihak operaional bandara sendiri belum memastikan pesawat kapan akan terbang di situlah kendala yang praktikan hadapi.

Kata kunci: Ticketing Town Office PT. Sriwijaya Air, Tebet

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA PADA BAGIAN PASSANGER
SERVICE DI PT SRIWIJAYA AIR (Ticketing
Town Office)
Nama Praktikan : Ade Saputra
Nomor Registrasi : 8135142906
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

Menyetujui,

Ketua Program Studi,
Pendidikan Tata Niaga

Pembimbing

Dr. Corry Yohana, MM

Dr. Corry Yohana, MM

NIP.195909181985032011

NIP.195909181985032011

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dr. Corry Yohana, MM

NIP. 195909181985032011

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Rohyati, M. Pd.

.....

.....

NIP. 195404031985032002

Penguji Ahli

Dra. Nurahma Hajat

.....

.....

NIP.

Dosen Pembimbing

Dr.Corry Yohanna, MM

.....

.....

NIP. 195909181985032011

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang hingga detik ini masih memberikan kita berbagai macam nikmat-Nya. Shalawat dan salam tak lupa kami sanjungkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. Alhamdulillah karena rahmat dan hidayah Allah, maka laporan ini dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Laporan ini merupakan hasil dari Praktik Kerja Lapangan Ticketing Town Office, Tebet PT. Sriwijaya Air. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan ini, Praktikan mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman berharga mengenai dunia kerja. Penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan karena bantuan dari semua pihak, untuk itu Praktikan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan
2. Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Bapak Agus Setiawan Selaku Senoir Manager HRD PT. Sriwijaya Air
Sekaligus Pembimbing Praktik kerja LAPANG (PKL)

4. Kedua Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan materil dan moril sehingga dapat menyelesaikan laporan dengan baik

5. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, atas dukungan, bantuan, doa setulus hati, perhatian, kasih sayang, dan semangat luar biasa yang selalu diberikan kepada Praktikan selama ini.

Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat berguna bagi Praktikan dan pembaca pada umumnya. Praktikan menyadari akankekurangan dalam laporan ini maka dari itu, Praktikan mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan laporan ini lebih baik.

Jakarta,10 Januari
2017

Praktikan