View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk
brought to you by CORE
provided by Sebelas Maret Institutional Repository

PELAYANAN RESERVASI SISTEM ON LINE TIKET PESAWAT DOMESTIK LION AIR DI PT. ELECTRA DUTA WISATA SURAKARTA

Laporan Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Guna memperoleh

Gelar Ahli Madya pada program Pendidikan Diploma III

Usaha Perjalanan Wisata

Disusun Oleh :

TUTIK ANGGRAINI
NIM C. 9405129

FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2008

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT. Electra Duta Wisata

Nama Mahasiswa : Tutik Anggraini

NIM : C. 9405129

Menyetujui

Disetujui Tanggal	Disetujui Tanggal
Pembimbing Utama	Pembimbing Pembantu
Wahyuningsih, SE.	**Drs. Tundjung Wahadi Sutirto, M.Si**

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT. Electra Duta Wisata Surakarta.

Nama Mahasiswa : Tutik Anggraini

NIM : C9405129

Tanggal Ujian : 17 Juli 2008

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA UJIAN PENGUJI TUGAS AKHIR DIII USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA

Dra. Sawitri, M.Pd (.....)
Ketua Penguji

Bagus Sekar Arum, SS.M.Si (.....)
Sekretaris Penguji

Wahyuningsih, SE (.....)
Pembimbing Utama

Drs. Tundjung Wahadi Sutirto, M.Si (.....)
Pembimbing Kedua

Dekan

Drs. Soedarno, MA

NIP.131.472.202

MOTTO

We can do anything if we are seriously (Penulis)

PERSEMBAHAN

Untuk Bapak dan Ibu tercinta yang banyak menggantungkan harapannya dan ingin melihat anaknya menjadi seseorang yang sukses dan berhasil

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat Rahmat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah-Nya sehingga mampu menyelesaikan Karya Tugas Akhir dengan judul "PELAYANAN RESERVASI SISTEM ON LINE TIKET PESAWAT DOMESTIK LION AIR DI PT. ELECTRA DUTA WISATA SURAKARTA". Guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata.

Karya Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Bapak Drs. Soedarno, M.A selaku dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Suharyana, M.Pd selaku ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberi petunjuk dan saran-saran serta pengarahan yang sangat berharga sehingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Wahyuningsih, SE selaku Ketua pembimbing Utama yang dengan sabar membimbing dan membantu dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Drs. Tundjung Wahadi Sutirno, M.Si selaku Pembimbing Pembantu yang telah berkenan memberikan saran dan kritiknya.

5. Dosen pengajar Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmunya.
6. Bapak, Ibu dan seluruh keluarga yang selalu memberi semangat dan harapan selama ini
7. Mbak Rini tersayang yang selama ini sudah membantu biaya kuliah sampai sekarang
8. Seseorang tercinta yang selalu mengerti dan mengantar konsultasi ke tempat pembimbing serta memberi semangat untuk tidak menyerah.
9. Sahabat-sahabat sejati Geby, Iin, Rosi, Sesil, Jeky, Utut dan Yosi yang selalu ada dalam suasana apapun
10. Sepupu tersayang (Apri dan Tantri) yang telah meminjamkan semua alat tulis dan memberi semangat untuk maju.
11. Teman-teman Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Didalam penulisan Karya Tugas Akhir ini penulis yakin akan jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya karya tugas Akhir ini sangat penulis harapkan. Semoga Karya Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

ABSTRAK

Tutik Anggraini. 2008 *Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat domestik Lion Air Di PT. Electra Duta Wisata Surakarta*

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana hubungan kerjasama antara Lion Air dengan PT. Electra Duta Wisata Surakarta. Karena untuk menjalin hubungan kerjasama antara kedua belah pihak pasti ada syarat yang diajukan dan dipanuhi. Selain itu juga untuk mengetahui prosedur reservasi tiket Lion Air dengan system *On Line* di PT. Electra Duta Wisata karena proses reservasi dan pengisian kolom tiket harus dilakukan dengan teliti dan benar

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, dokumentasi dan strudi pustaka. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik deskriptif kualitatif untuk menganalisis data yaitu data-data yang berupa kata-kata.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menjalin hubungan kerjasama antara Lion Air dengan PT. Electra Duta Wisata, ada berbagai syarat yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Proses reservasi sangat rumit dan membutuhkan keahlian dalam system *On Line* karena selain berkaitan denghan kode *input* juga berhubungan dengan penguasaan komputer. Dalam pengisian tiket harus melalui langkah-langkah yang tepat dan membutuhkan ketelitian untuk mengisi kolom Tiket Lion Air.

Kesimpulan dari penelitian bahwa suatu biro perjalanan wisata bila ingin menjalin hubungan kerjasama dengan pihak Lion Air harus melalui syarat-syarat yang sudah ditentukan. Proses reservasi yang rumit menghasilkan data-data yang akan digunakan sebagai panduan dalam pengisian kolom tiket Lion Air.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN iii
MOTTO iv
PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR LAMPIRAN..... xi
DAFTAR GAMBAR xii
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 5
E. Kajian Pustaka..... 6
1. Biro Perjalanan Wisata 6
2. Pelayanan 8
3. Reservasi 9
4. Tiket 10
F. Metode Penelitian 12
1. Tempat dan Waktu penelitian 12
2. Tehnik Pengumpulan Data..... 12
a. Observasi 12
b. Wawancara..... 12
c. Dokumentasi 13
d. Studi Pustaka 13
3. Teknik Analisis 13
G. Sistematika Penulisan 14
BAB II RUANG LINGKUP ELECTRA DUTA WISATA TOUR AND

TRAVEL
A. Sejarah Berdirinya PT. ELECTRA DUTA WISATA..... 16
B. Struktur Organisasi PT. ELECTRA DUTA WISATA 18
C. Produk-Produk PT. ELECTRA DUTA WISATA 22
1. Ticketing 22
.....
2. Tuor and Hotel Reservation..... 23
3. Travel Document..... 25

BAB III PELAYANAN RESERVASI TIKET LION AIR DI PT. ELECTRA DUTA WISATA SURAKARTA
A. Hubungan kerjasama antra pihak Lion Air dengan PT. ELECTRA DUTA WISATA SURAKARTA..... 27
B. Prosedur pelayanan Reservasi Ticket Pesawat Domestik Lion Air 31
1. Pengisian Data Reservasi 34
2. *Cancelation* 45
3. *Issued Ticket* 46
4. *Pre Flight Check* 53
C. Kendala yang Dihadapi PT. ELECTRA DUTA WISATA SURAKARTA Dalam Hal Pelayanan Reservasi Sistem *On Line* Tiket Pesawat Domestik Lion Air..... 54

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN
A. KESIMPULAN 56
B. SARAN 58
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran 1 : Daftar Tarif *Fuel Surcharge* (FS) Rute Domestik Pesawat Lion Air 59

B. Lampiran 2 : Daftar Harga Jual di Kantor Lion Air kepada Penumpang 60

C. Lampiran 3 : Daftar Harga Jual di Kantor Lion Air Kepada Penumpang Khusus Kelas X-ray 61

D. Lampiran 4 : Contoh *Print Out, Control Coupon* dan *Audit Coupon* Tiket Pesawat Lion Air 62

E. Lampiran 5 : Contoh Lembar Laporan Penjualan Dokumen Angkutan Agen Pasasi (LPP) 63

F. Lampiran : Daftar Harga Jual di Kantor Lion Air Kepada Penumpang *(Public Fare)* 64

G. Lampiran 7 : Daftar pertayaan 65

H. Lampiran 8 : Contoh Invoice PT. Electra Duta Wisata 66

I. Lampiran 9 : Daftar Informan 67

J. Lampiran 10 : Daftar Harga Jual di Kantor Lion Air Kepada *Travel Agent* (Net to agent) 68

K. Lampiran 11 : Daftar Pertanyaan 69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Stuktur Organisasi PT. Ele ta Tahun 2008……..19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi perkembangan alat transportasi sebagal salah satu sarana yang diperlukan dalam efisiensi waktu dan kecepatan. Terutama bagi kalangan eksekutif yang cenderung menggunakan secara transportasi yang efisien, efektif, tepat dan menjangkau daerah yang rumit, sarana transportasi yang sesuai adalah pesawat terbang.

Semakin berkembangnya transportasi udara, maka seiring waktu berjalan telah banyak munculnya perusahaan maskapai penerbangan, yang

ditandai beroperasinya berbagai jenis perusahaan penerbangan di Indonesia. Dengan semakin banyaknya maskapai penerbangan maka semakin ketat pula persaingan dalam mencari konsumen. Dengan ketatnya dalam mencari konsumen maka pihak maskapai penerbangan melakukan inovasi dalam hal pelayanan maupun harga tiket itu sendiri.

Maskapai penerbangan yang sekarang beroperasi seperti, Garuda Indonesia Air Ways, Lion Air, Batavia Air, Mandala Air Line, Merpai Air Line, dan masih banyak lagi maskapan penerbangan yang beroperasi di negara Indonesia. Salah satu maskapai penerbangan yang ikut meramaikan dalam transportasi udara adalah maskapai penerbangan Lion Air yang menggunakan jenis pesawat MD (Mc. Douglass), demi kepuasan para konsumen pihak maskapai penerbangan ini menambah beberapa jenis pesawat terbang Boeing 737 yang mempunyai kenyamanan dan kapasitas yang lebih.

Dalam hal pemasaran jasa ini pihak maskapai penerbangan yang beroperasi tidak dapat melayani secara langsung seluruh konsumennya. Dengan semakin banyaknya konsumen yang harus memilih jasa penerbangan, maka pihak maskapai penerbangan harus mencari rekan bisnis yang mampu membantu memasarkan produknya, dengan saling memberikan keuntungan yang seimbang bagi kedua belah pihak. Hal ini mendorong adnaya kerjasama yang terorganisir dengan baik antara maskapai penerbangan dan rekan bisnisnya. Ini memungkinkan bagi mereka untuk meminta pihak *Elektra Tour* hal ini adalah *Travel Agent* untuk mengurus segala kebutuhan dan kepentingan perjalanan konsumen. Dan satu hal yang penting dari *Travel Agent* adalah dia menghubungkan antara industri pariwisata dengan maskapai penerbangan.

Konsumen yang ingin memesan atau membeli tiket pesawat tidak perlu repot-repot dating ke kantor perwakilan maskapai penerbangan yang resmi, melainkan dapat langsung ke *Travel Agent* yang telah mendapatkan ijin resmi dari perusahaan penerbangan yang bersangkutan. Dengan semakin banyaknya kemudahan yang diperuntukkan bagi konsumen dalam pemensanan tiket pesawat, diharapkan akan bertambah jumlah konsumen yang memakai jasa penerbangan dengan Pesawat Lion Air.

Dalam pelayanannya sebagai salah satu industri pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa, sebuah *Travel Agent* harus ada mencapai suatu tujuan yang maximal dalam memberikan jasa kepada pelanggannya yaitu kepuasan konsumen. Dengan tercapainya kepuasan pelanggan maka *Travel Agent* tersebut mendapat satu titik positif di mata pelanggan, dalam hal pelayanan yang diberikan. Dampak dari kepuasan tersebut akan memungkinkan mereka kembali menggunakan jasa yang ditawarkan. Ini adalah peluang utama yang dicapai dari beroperasinya sebuah *Travel Agent*.

PT. Elextra Duta Wisata merupakan salah satu perusahaan Travel Agent yang menjadi mitra kerja perusahan ini terdapat berbagai macam jenis jasa pelayanan antara lain,paket tour, dokumen perjalanan, reservasi kamar hotel, berbagai tiket pesawat. Dalam pengupayaan operasional dan pelayanan pada pelanggan, perusahaan telah memaximalkan segala sesuatu, seperti melengkapi diri dengan menggunakan peralatan yang sudah menggunakan sistem komputerisasi on line dengan perusahaan maskapai Lion Air, dengan tujuan utuk memudahkan dalam pemesanan tiket pesawat. Dari segi sumber daya manusianya, pihak Electra Tour memiliki mekanisme penyaringan

karyawan yang sangat ketat. Dengan mempunyai kemampuan dalam pengusaan bidang pariwisata maupun akademik, karena seorang ticketer harus dapat mengetahui kode-kode atau istilah-istilah dalam ticketing agar dalam pelayanan dapat semaksimal mungkin.

Kedua belah pihak antara lain pihak Lion Air dengan PT. Electra DutaWisata tentunya sudah terjadi kesepakatan kerjasama seperti hanya mengenai bagaimana pembayaran komisi penjualan produk atau tiket Lion Air yang telah dijualkan dari Travel Agent (Electra Tour), serta berbagai macam cara untuk membuat kemudahan bagi Electra Tour dalam melayani konsumen yang akan menggunakan jasa penerbangan Lion Air tersebut.

Dalam melakukan reservasi tiket Lion Air, Electra Tour menggunakan komputer reservasi yang dimiliki connect ke reservasi Lion Air melalui internet. Sistem ini akan mempermudahkan dalam melihat jadwal penerbangan. Jumlah seat yang masih tersedia di setiap klasnya secara acara akurat akan tetapi dalam issued ticket, Lion Air belum menggunakan sistem print, melainkan masih menggunakan sistem manual.

Tujuan utama dari pelayanan yang dilakukan oleh pihak Electra Tour kepada konsumen adalah kepuasan pelanggan yang menjadi prioritas utama di dalam melayani para konsumennya. Dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pastilah akan menemukan berbagai karakter pelanggan yang berbeda-beda. Dengan berbagai karakter dari pelanggan tersebut, diharapkan seluruh staff Electra Tour akan lebih termotivasi untuk melakukan pelayanan yang baik bagi para konsumen. Khususnya reservasi tiket pesawat Lion Air yang menjadi mitra kerjanya.

Dari semua pelayanan penjualan jasa yang dilakukan oleh Electra Tour dalam penganganan konsumen dilakukan oleh ticketer, yang merupakan ujung tombak dari pelayanan jasa kepada konsumen secara langsung.

Berdasarkan uraian di atas maka judul lapora tugas akhir in adalah 'Pelayanan Reservasi System On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT. Electra Duta Wisata Surakarta".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan kerjasama antara Lion Air dengan T. Electra Duta Wisata Tour and Travel Surakarta ?
2. Bagaimana prosedur reservasi tiket secara on line pesawat Lion Air di PT. Electra Duta Wisata Tour and Travel Surakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk memperoleh jawaban atas masalah yang telah dirumuskan. Tujuan antara lain :

1. Untuk mengetahui hubungan kerjasama antara Lion Air dengan PT. Electra Duta Wisata Tour and Travel Surakarta.
2. Untuk mengetahui prosedur reservasi tiket secara on line pesawat Lion di PT. Electra Duta Wisata Tour and Travel Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapka nantinya akan dapat memberi manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi kemajuan dan peningkatan pelayanan terhadap konsimen mengenai prosedur reservasi tiket pesawat melalui Tour and Travel.

2. Manfaat Teoritis

   Diharapkan dapat memberikan implementasi pengembangan knsep tarif dan dokumen pasasi serta psikologi pelayanan yang telah didapat selama perkuliahan di Program DIII Usaha Perjalanan Wisata.

E. Kajian Pustaka

1. Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata yaitu perusahaan perjalanan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayan kepada pelanggan.

Menurut Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata No. Kep. 16/u/II/88 pada Bab I Pasar I menyatakan bahwa :

1. Usaha perjalanan adalah usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata.

2. Biro Perjalanan Umum adalah usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri atau ke luar negeri.
3. Cabang Biro Perjalanan Umum adalah salah satu unit usaha Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau wilayah lain yang melakukan kegiatan kantor pusatnya.
4. Agen Perjalanan adalah usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.
5. Perwakilan adalah Biro Perjalanan Umum, Agen Perjalanan, dan badan usaha lainnya atau perorangan yang ditunjuk oleh suatu biro perjalanan umum berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan, baik secara tetap maupun tidak tetap.

Dari uraian diatas terlihat ada dua pengertian, yaitu antara Biro Perjalanan dan Agen Perjalanan mempunyai kegiatan yang berbeda. Hal ini juga sesuai dengan isi pasal 4 Bab II dari Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata No. Kep. 16/u/II/88 yang menyatakan bahwa ruang lingkup Biro Perjalanan Umum mencakup kegiatan usaha sebagai berikut :

1. Membuat, menjual, dan menyelenggarakan paket wisata
2. Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perorangan dan atau kelompok orang yang diurusnya.
3. Melayani pemesanan akomodasi, restaurant, dan sarana wisata lainnya.
4. Mengurus dokumen perjalanan
5. Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata
6. Melayani penyelenggaraan konvensi

Sedangkan ruang lingkup Agen Perjalanan mencankup kegiatan usaha sebagai berikut :

1. Menjadi perantara di dalam pemesanan tiket angkutan udara, laut, dan darat
2. Mengurus dokumen perjalanan
3. Menjadi perantara di dalam pemeanan akomodasi, restaurant, dan sarana wisata lainnya.
4. Menjual paket-paket wisata yang dibuat Biro Perjalanan Umum

Oka. A. Yoeti menyatakan bahwa : Travel agency adalah perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan trip atau tour bagi seorang yang merencanakan suatu mengadakannya.(Oka A. Yoeti, 1998 : 24)

R.S. Damardjati dalam buku "Tour and Travel Management" berpendapat bahwa : Travel agency adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di luar negeri maupun di dalam negeri itu sendiri. (R.S. Damardjati, 2001 : 36)

2. Pelayanan

Travel Agent bergerak di bidang jasa maka seorang ticker harus mengetahui psikologi pelayanan agar dapat memuaskan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Menurut Endar Sugiarto (1996 : 6), psikologi pelayanan adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku manusia dalam proses interaksi kerja di industri jasa pelayanan yaitu antara tamu dan para petugas. Sedangkan tamu adalah orang-orang yang datang kepada para

petugas dengan maksud, tujuan, dan harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Untuk pelayanan itu sendiri adalah suatu tindakan untuk memenhi kebutuhan konsumen yang tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang-orang yang melayani maupun dilayani.

Travel Agent hendaknya mampu secara profesional dalam arti mengatur seluruh sumber daya yang dimiliki antara pelayanan yang diberikan meliputi fasilitas, jenis paket wisata yang ditawarkan, pengaturan berbagai elemen penunjang dalam pariwisata dan sebagainya.

3. Reservasi

Reservasi atau reservation berasal dari kata kerja to reserve yang berarti memesan dan menyediakan tempat. Dalam hal ini pengertian reservasi adalah suatu transaksi yang mengangkut tentang penyediaan tempat, pelayanan khusus fasilitas-fasilitas lainya untuk penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang.

Menurut Sahulata, Reservasi adalah penyediaan tempat atau pembukuan ada dinas-dinas penerbangan bagi calon penumpang beserta dengan permintaan akan fasilitas khusus. Fungsi reservasi :

1. Bagi Penumpang
    a. Pengaturan jadwal sedini mungkin calon penumpang tidak akan terburu-buru dengan jadwal yang ada.
    b. Memberikan jaminan akan kepastian perjalanan calon penumpang, karena calon penumpang akan mendapatkan tempat duduk pada

nomor penerbangan tertentu dengan kelas, jam dan tanggal yang sudah ditentukan sebelumnya dan mendapatkan fasilitas.

2. Bagi Maskapai Penerbangan

a. Mengetahui jumlah makanan, minuman yang dibutuhkan selama dalam perjalanan.

b. Mengetahui jumlah anak-anak, bayi dan fasilitas khusus yang dimintai agar kenyamanan dapat terjaga.

c. Alat atau saran penjualan produk.

d. Mendapatkan revenue yang maksimal

e. Analisa tren pemasaran pada setiap nomor penerbangan / rute.

4. Tiket

Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan.

Menurut Rahmat Darsono, tiket adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerangan dan merupakan kontrak tertulis satu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipenuhi oleh penumpang selama memakai jasa penerbangan, dan data penerbangan penumpang yang mempunyai masa periode waktu tertentu (Darsono, 2004 :15).

Tiket pesawat terbang terdapat beberapa jenis yaitu :

1. Menurut operasinya jenis tiket yang dikeluarkan perusahaan penerbangan ada dua yaitu :

a. Tiket Domestik

Adalah tiket yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan yang hanya berlaku untuk penerbangan dalam negeri saja.

b. Tiket Internasional

Adalah tiket yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan yang hanya berlaku untuk penerbangan luar negeri saja. Tiket Internasional dapat dibedakan menurut sifatnya, antara lain :

1. Endorstable ticket, yaitu tiket yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan penerbangan, namun dapat dipergunakan oleh perusahaan penerbangan lain.
2. Non Endorsable Ticket, yaitu tiket yang hanya dapat digunakan oleh satu perusahaan penerbangan saja.

2. Menurut Sifat Penggunaan TIket dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Conjunction Ticket

Adalah tiket yang terdiri atas dua atau lebih, dalam hal ini semua tiket dikeluarkan saling menunjukan atau berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

b. Non Conjunction Ticket

Tiket ini hanya digunakan untuk perjalanan tunggal dan tidak dapat dikeluarkan berhubung dengan tiket lain. Contoh dari tiket ini adalah One Way Ticket.

F. Metode Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

   Penulis mengadakan penelitian di PT. Electra Duta Wisata Tour and Travel Surakarta yang merupakan cabang dari PT. Electra Duta Wisata yang berkantor pusat di Semarang. Adapun alasan mengenai pembukaan kantor cabang di Surakarta adalah untuk memperluas jaringan perusahaan dan mempermudah konsumen untuk mendapatkan pelayanan jasa dari PT. Electra Duta Wisata. Pembukaan cabang di Solo dilakukan sejak tahun 1996 yang berlokasi di jalan Slamet Riyadi Nomor 227 Solo.

2. Teknik Pengumpulan Data

   Dalam menganalisis dibutuhkan data terlebih dahulu, untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian maka penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

   a. Observasi

      Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh staff perusahaan dan fasilitas yang tersedia bagi konsumen dan staff perusahaan.

   b. Wawancara

      Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan menentukan nara sumber sebagai informan kunci yaitu pemimpin perusahaan. Sebelum melakukan wawancara penulis membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu agar wawancara dapat dilakukan secara bebas dan terfokus.

c. Dokumen

Dokumen yang penulis pergunakan adalah mencari data mengenai hal-hal yang dibahas. Dokumen tersebut berupa arsip sejarah berdirinya perusahaan, cara kerja dalam pelayanan costumer, produk yang dijual perusahaan, harga tiket, beserta arsip tentang melakukan booking sampai issue tiket dan lain-lain.

d. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dan informasi dengan cara mengumpulkan data secara langsung ke perusahaan. Dimana penelitian/on the job training dilaksanakan. Sebagai pelengkap penulis melakukan studi pustaka dengan mengunjungi perpustakaan sastra Universitas Sebelas Maret Surakarta, laboratorium tour Universitas Sebelas Maret, dan perpstakaan pusat Universitas Sebelas Maret.

3. Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk mendistribusikan data-data yang dikumplkan dalam penelitian. Analisis diskriptif adalah mentransformsi data mentah ke dalam bentuk data yang mudah dimengerti dan ditafsirkan, serta menyusun, dan menyajikan data supaya menjadi suatu informasi (Kusmayadi, dkk, 2000:72).

Proses analisis data dilakukan dengan mendiskripsikan informasi yang diperoleh dan membandingkan dengan teori yang relevan, proses analis akan menghasilkan kesimpulan yang merupakan jawaban atas permalashan yang telah dirumuskan dan menjadi obyek penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini dilakukan sesuai dengan sistematika yang telah direncanakan dan disusun dengan harapan agar penelitian dapat dilakukan dengan sitematis dan efisien. Sistematika penulisan adalah sebagai berikut

Bab I mencankup latar belakang masalah yang dijabarkan secara diskriptif, kemudian penjabaran perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat diadakannya penelitian yang sesuai dengan judul yang diangkat. Mengemukakan pula proses tinjauan pustaka, yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian dan menyajikan metode penelitian yang dilaksanakan meliputi tempat dan waktu penelitian dilaksanakan. Mencankup teknik pengumpulan data serta analisis data yang telah diperoleh dan prosedur penelitian yang dilakukan.

Bab II mengemukakakn tentang perkembangan electra duta wisata tour and travel kemudian penjabaran tentang sejarah berdirinya, struktur organisasi dan produk-produk yang ada di electra duta wisata tour and travel.

Bab III memaparkan hasil penelitian dan hasil analisis data yang sehubungan dengan prosedur reservasi tiket secara on line pesawat Lion Air di electra duta wisata dan pelayanan jasa reservasi tiket pesawat Lion Air yang dilakukan oleh ticker kepada konsumen.

Dimana data disajikan setelah melalui proses merapikan data sehingga mudah dipahami dan memudahkan dalam melakukan analisis data.

Penyajian data primer dan sekunder dan teori dalam tinjauan pustaka yang berakhir dalam sebuah kesimpulan.

Bab IV ini terbagi atas dua bagian sub bab yaitu kesimpulan dan saran.

BAB II
RUANG LINGKUP USAHA
ELECTRA DUTA WISATA TOUR & TRAVEL

A. Sejarah Berdiri PT Electra Duta Wisata

PT. Electra Duta Wisata adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pariwisata baik penyediaan layanan di bidang perjalanan *(travel)* maupun sebagai penyedia berbagai produk wisata *(tour)* yang cukup terkemuka di kota Solo karena merupakan salah satu pelopor adanya biro perjalanan di kota ini.

PT. Electra Duta Wisata berdiri pada tanggal 28 Juli tahun 1972, dengan akta nomor 34 tahun 1972 dengan Notarius RM. Soerjo Pratikno, SH dan kemudian akta tersebut diperbaharui dengan Akta Nomor 12 tahun 1979

yang dibuat pada tanggal 21 April 1979 oleh Notaris yang sama dengan maksud untuk mengganti nama perusahaan yang semula bernama PT Electra Internasional *Tour and Travel Inc. Ltd* menjadi PT Electra Duta Wisata *tour and travel Agency Inc. ltd.* Dan berdasarkan akta nomor 50 tanggal 29 Desember 1993 terjadi perubahan lagi atas notari nomor 24 atas notaris yang sama.

Perusahaan ini berdiri atas prakarsa Soediono dan Istrinya, Cecilia eleanor Soediono. Pertama kali berdiri PT. Electra Duta Wisata bertempat di Jalan Gang tengah Nomor 83 Semarang. Dan setelah mengalami perkembangan, perusahaan ini berpindah tempat ke jalan MT. Haryono Nomor 276 Semarang. Saat ini PT. Electra Duta Wisata memiliki kantor pusat yang berlokasi di Jalan Gajah Mada I Semarang. Alasan pemilihan lokasi kantor pusat ini adalah untuk memudahkan daya jangkau, komunikasi dan pelayanan antara kantor pusat dengan kantor-kantor cabang dan juga bagi masyarakat umum karena letaknya yang strategis.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi masyarakat luas dan untuk memenuhi kebutuhan akan tersedianya berbagai informasi dan produk-produk yang berkaitan dengan wisata maka kemudian PT Electra Duta Wisata membuka cabang di beberapa kota besar di Jawa Tengah yang berfungsi membantu operasional perusahaan, Kantor Cabang tersebut adalah :

1. Kantor Cabang di MT Haryono 276 Semarang
2. Kantor Cabang di Jalan Gang Tengah 83 Semarang
3. Kantor Cabang di Jalan Slamet Riyadi 227 Solo
4. Kantor Cabang di Hotel Inna Garuda Jalan Malioboro No. 1 Yogyakarta

5. Kantor Cabang di Hotel Ciputra Semarang

Khusus cabang Solo dibuka pada tanggal 15 April 1996. Pembukaan kantor cabang di Solo diprakarsai oleh Soediono sebagai Presiden Director dan Henry sebagai pemimpin kantor cabang. PT Electra Duta Wisata Cabang Solo berlokasi di Jalan Slamet Riyadi nomor 227 Surakarta. Alasan pemilihan lokasi kantor cabang ini adalah untuk memudahkan pelayanan kepada konsumen, khususnya yang bertempat tinggal di Surakarta dan sekitarnya dan juga letak kantor yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat. PT Electra Duta Wisata Surakarta saat ini memiliki 9 karyawan tetap dan 2 karyawan tidak tetap. (Arsip PT. Electra Duta Wisata, 2008)

B. Struktur Organisasi PT. Electra Duta Wisata

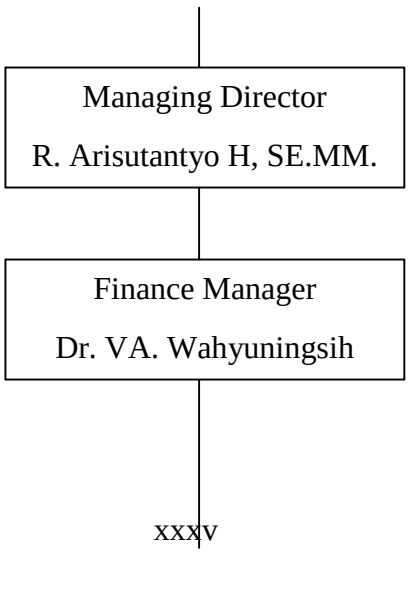
Struktur organisasi sangat penting bagi suatu perusahaan karena dengan adanya struktur organisasi dapat memberikan gambaran atau penjelasan kepada publik mengenai perusahaan yang mencakup jabatan dan wewenang yang ada, serta siapa saja yang terlibat di dalamnya. Suatu organisasi merupakan suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar yang memungkinkan anggota mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai melalui tindakan individu secara terpisah, sementara menurut Dydiet Hardjito struktur organisasi adalah "…Pengaturan antara hubungan bagian-bagian dari komponen dan posisi dalam suatu perusahaan, menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan

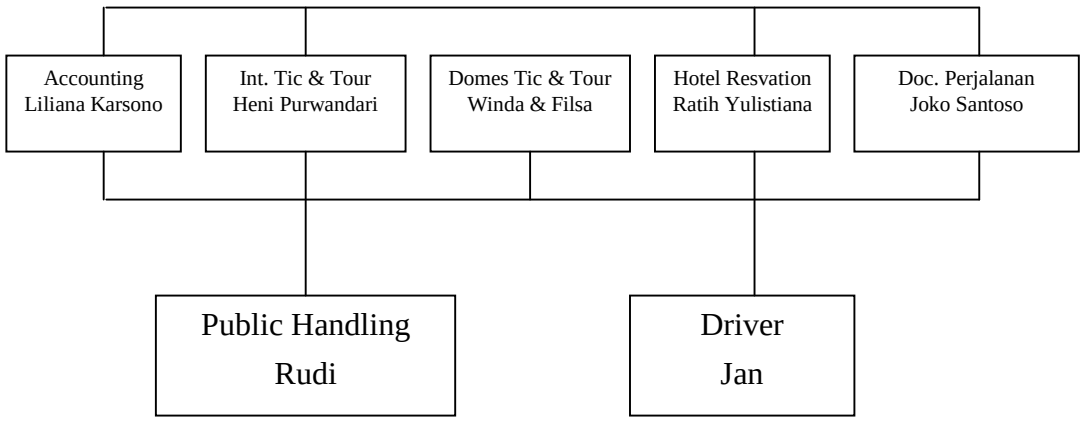
bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan saling terkait…" (Dydiet Hardjito, 2001:25).

Struktur organisasi berguna untuk memudahkan dalam pelaksanaan wewenang dan tugas dalam perusahaan maka mutlak diperlukan. Dalam operasional PT Electra Duta Wisata Surakarta melaksanakan pembagian tugas *(job description)* untuk meningkatkan pelayanan bagi *costumers.* Adapun struktur organisasi PT Electra Duta Wisata Surakarta adalah seperti yang digambarkan dalam diagram di bawah ini :

Gambar 1

Struktur Organisasi
PT. ELECTRA DUTA WISATA
Jl. Slamet Riyadi No. 227 Solo





Sumber : PT Electra Duta Wisata Solo, 2008

Dari gambar 1 tersebut dapat diuraikan tugas dan wewenang dari masing-masing bidang sebagai berikut :

1. *Presiden Director*
   a. Menentukan kebijakan yang bersifat umum dalam mengelola perusahaan.
   b. Mengkoordinasi semua bidang di bawahnya.
   c. Mengadakan pengawasan terhadap aktivitas, baik secara langsung maupun secara tidak langsung serta membuat keputusan dan menyelesaikan masalah.
2. *Managing Director*
   a. Menjalankan tugas rotasi perusahaan dari tiket sampai masalah keuangan.
   b. Memimpin kegiatan kantor cabang

c. Mempertanggungjawabkan kegiatan cabang kepada *General Manager.*

3. *Finance Manager*

   a. Membantu pekerjaan *managing director*

   b. Menggantikan posisi *managing director* saat berhalangan hadir

   c. Bertanggung jawab atas pekerjaan *manager* yang belum selesai

4. *Accounting*

   a. Mengurusi masalah keuangan

   b. Menangani kas masuk dan kas keluar

   c. Pembukuan dan data keuangan

5. *Staff Internasional Ticket & Tour*

   a. Mengurusi *international ticket dan outbound tour*

   b. Melaporkan informasi mengenai penyediaan dan penjudian *internasional ticket.*

   c. Melaporkan informasi mengenai penyediaan dan penjualan *outbound tour*.

6. *Staf Domestik Ticket & Tour*

   a. Mengurusi *domestik ticket dan inbound tour*.

   b. Melaporkan informasi mengenai penyediaan dan penjualan *domestik ticket*.

   c. Melaporkan informasi mengenai penyediaan dan penjualan *inbound tour* dan *domestik tour*

7. *Hotel Reservation*

   a. Menghubungi hotel yang menjalin kerjasama dengan perusahaan baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

b. Menyediakan tempat, sarana dan semua kebutuhan yang ada hubungannya dengan penginapan

c. Melaporkan informasi mengenai penjualan voucher hotel.

8. Staff Dokumen Perjalanan

a. Mengurusi pembuatan dokumen perjalanan

b. Menyimpan arsip pernyataan pembuatan *pasport* dan visa

c. Melaporkan informasi mengenai dokumen yang masuk dan keluar.

9. *Public Handling*

a. Mengurusi pengiriman pemesanan tiket dan pengambilan pembayarannya.

b. Mengantar pembayaran tagihan-tagihan perusahaan.

10. *Driver*

a. Mengantar dan menjemput *Managing Director* dan staff perusahaan pada acara-acara yang berkaitan dengan perusahaan.

b. Bertanggung jawab penuh pada kendaraan yang dibawanya.

c. Mengecek kendaraan sebelum dipergunakan baik mengenai kebersihan, mesin, dan AC.

C. Produk-Produk PT. Electra Duta Wisata

Seperti halnya sebuah perusahaan jasa pariwisata, maka PT Electra Duta Wisata menyediakan berbagai macam produk yang terkait dengan adanya perjalanan dan juga semua kebutuhan-kebutuhan dalam suatu kegiatan wisatawan. Produk-produk wisata tersebut tentunya harus mampu

menyesuaikan dengan perkembangan dunia pariwisata yang kian maju sehingga mampu memenuhi semua kebutuhan sesuai dengan harapan pengguna jasa dan tentunya agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan. Beberapa produk yang dimiliki oleh PT Electra Duta Wisata di antaranya adalah :

1. *Ticketing* (Pelayanan Dokumen Pasasi)

   Hampir semua biro perjalanan menyediakan layanan pemesanan *(reservation)* dan *ticketing* baik satu atau lebih jenis mode transportasi. PT Electra Duta Wisata juga menyediakan layanan pemesanan tiket khususnya pesawat udara baik domestik maupun internasional dengan sistem reservasi yang telah *on line* dari hampir semua perusahaan penerbangan *(airline)* baik domestik maupun internasional. Bahkan PT Electra Duta Wisata adalah salah satu dari agen perjalanan di Solo yang telah menjadi Agen dari PT Garuda Indonesia *airways* juga merupakan anggota dari IATA *(International Association of Travel Agent).*

   Dalam divisi *ticketing* dibagi menjadi dua bagian yaitu divisi *Internasional ticketing* dan *domestic ticketing* karena keduanya menggunakan sistem yang berbeda sehingga dengan pemisahan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dapat memudahkan dalam memberikan layanan secara maksimal bagi pelanggan. Terlebih dalam divisi internasional tiket dibutuhkan ketelitian yang cukup tinggi dikarenakan kerumitan penanganan sehingga dengan pemilahan, pegawai mampu berkonsentrasi dalam bidang yang telah diberikan padanya. Sementara sepanjang tahun 2007 tidak kurang dari 6000 lembar tiket telah dikeluarkan oleh PT Electra Duta Wisata baik domestik maupun

internasional, perhitungan ini diambil dengan rata-rata penjualan tiket pesawat yang setiap bulannya tidak kurang dari 500 lembar. (Arsip PT. Electra Duta Wisata, 2008)

2. *Tour* & *Hotel Reservation* (Paket Wisata dan Pemesanan Hotel)

PT Electra Duta Wisata adalah biro perjalanan wisata maka penyediaan paket wisata baik dalam maupun luar negeri adalah salah satu produk yang wajib ada dalam perusahaan ini. PT Electra Duta Wisata memiliki berbagai paket wisata dengan daerah tujuan wisata di hampir semua daerah wisata di Indonesia yang dirancang sendiri maupun yang diselenggarakan dengan bekerja sama dengan biro perjalanan wisata di daerah tujuan wisata tersebut, paket wisata jenis ini lebih banyak diterapkan pada paket wisata di luar kota dan luar negeri terutama untuk *Individual Tour* karena dirasa lebih efisien dan efektif dalam penyelenggaraannya. Di PT Electra Duta Wisata, harga setiap *tour* (paket wisata) biasanya dibagi sesuai dengan jenis Akomodasi yang diinginkan oleh pelanggan sehingga dengan banyaknya pilihan yang diberikan maka pelanggan dapat menentukan paket wisata sesuai dengan anggaran mereka. Paket wisata yang paling banyak diminati oleh pelanggan PT Electra Duta Wisata adalah paket wisata dengan tujuan Pulau Bali dan Lombok, Manado, Sumatra Utara untuk paket wisata domestik dan *inbound*, sementara untuk paket wisata *outbound* yang paling banyak diminati adalah paket-paket wisata dengan tujuan China, Jepang, dan Eropa. Sedangkan

untuk Malaysia dan Singapura dikhususkan untuk paket wisata kesehatan elektramedika.

PT. Electra Duta Wisata menyediakan *voucher* hotel-hotel yang ada di seluruh daerah di Indonesia juga di luar negeri dengan melalui dua cara pemesanan kamar yaitu *direct* (langsung kepala hotel yang dimaksud) ataupun melalui *wholeseller* (melalui perantara yang menyediakan jasa pemesanan kamar ke berbagai daerah). Khususnya untuk pemesanan kamar hotel internasinal, biasanya perusahaan melakukan pemesanan kamar hotel melalui *wholeseller*. Pemesanan untuk hotel-hotel di dalam kota biasanya langsung kepada hotel yang bersangkutan, adapun beberapa hotel di kota Solo yang telah menjalin kerjasama dengan PT Electra Duta Wisata antara lain adalah: Novotel Solo, Lor Inn, Sahid Raya, Sahid Kusuma, Grand Orchid, Diamond, Riyadi Palace Hotel, Hotel Dana, Hotel Cakra, dan sebagainya. Hampir semua hotel di kota Solo sudah memiliki kerjasama dalam penjualan kamar hotel dengan perusahaan ini. (Arsip PT. Electra Duta Wisata, 2008)

3. *Travel Document* (Dokumen Perjalanan)

Untuk mengupayakan pelayanan jasa pariwisata khususnya perjalanan ke luar negeri membutuhkan beberapa dokumen perjalanan yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan. Sesuai komitmen perusahaan untuk terus memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan masyarakat maka PT Electra Duta Wisata juga menyediakan jasa pembuatan dokumen perjalanan seperti pembuatan *passport* dan pengajuan permohonan visa

yang mutlak diperlukan oleh seorang wisatawan sebelum melakukan perjalanan ke luar negeri. Karena proses pembuatan yang cukup rumit maka biasanya pengguna jasa ini akan memberikan wewenang kepada divisi dokumen perjalanan untuk dapat membantu mempermudah proses pembuatan dokumen yang mereka butuhkan. Dengan menyerahkan proses pengurusan dokumen perjalanan kepada biro perjalanan wisata, biasanya akan mempercepat proses pembuatan, hal ini tentu sangat menguntungkan bagi wisatawan yakni dapat lebih efisien, efektif dan jauh lebih mudah.

Beberapa negara tertentu tidak dapat memberikan visa kepada seseorang untuk masuk ke negaranya melalui *travel agent* hal ini dikarenakan pengajuan permohonan mendapatkan visa diharuskan melalui proses wawancara secara langsung. Untuk negara-negara seperti itu, Divisi dokumen perjalanan PT Electra Duta Wisata hanya dapat membantu hingga proses pengajuan permohonan saja, selebihnya pemohon harus melanjutkan proses pengajuannya sendiri. Permintaan pembuatan *passport* memang tidak sebanyak permintaan akan produk-produk lain seperti tiket dan hotel voucher. (Arsip PT. Electra Duta Wisata, 2008)

BAB III

PELAYANAN RESERVASI SISTEM ON LINE TIKET LION AIR DI PT. ELECTRA DUTA WISATA SURAKARTA

A. Hubungan Kerjasama Antara Pihak Lion Air dengan PT. Electra Duta Wisata Surakarta

Lion Air secara hukum didirikan pada bulan Oktober tahun 1999, namun pengoperasian baru berjalan dimulai pada tanggal 30 Juni tahun 2000. Perusahaan penerbangan ini berdiri atas prakarsa kakak beradik Rudi Kirana dan Kusnan Kirana. Perjalanan panjang yang telah ditempuh Lion Air berawal dari penerbangan domestik yang kecil. Hingga pertengahan tahun 2005, bersama penerbangan internasional lainnya, Lion Air menempati terminal dua Bandara Sukarno-Hatta, sedang perusahaan penerbangan lokal atau penerbangan domestik menempati terminal satu. Hingga saat ini perusahaan penerbangan Lion Air melayani 30 tujuan penerbangan baik domestik maupun internasional. Pihak Lion Air juga membuka kantor cabang di Surakarta tahun 2002 yang berlokasi di Bandara Adi Sumarmo dengan tujuan dapat memudahkan pelayanan jasa terhadap konsumen di daerah Surakarta dan sekitarnya dan karena Surakarta merupakan salah satu tujuan utama penerbangan Lion Air dari Jakarta. (www. Lion Air.com)

Perusahaan penerbangan Lion Air merupakan salah satu perusahaan penerbangan yang baru berdiri di Indonesia. Agar jasa penerbangannya dikenal dan digunakan oleh masyarakat maka pihak Lion Air melakukan berbagai macam promosi. Salah satunya dengan cara mendatangi perusahaan-perusahaan *Tour and Travel* agar membantu menjualkan tiket pesawat mereka. PT. Electra Duta Wisata Surakarta merupakan salah satu tujuan promosi mereka. Dalam menjalin hubungan kerjasama dengan pihak Lion Air distrik Surakarta, PT. Elektra Duta

Wisata harus memenuhi syarat-syarat yang diajukan dari pihak Lion Air. Adapun syarat-syarat tersebut antara lain :

1. Surat ijin dari Dinas Pariwisata Surakarta
2. Surat ijin dari ASITA
3. NPWP
4. Sejumlah uang yang digunakan sebagai deposit dengan ketentuan minimal Rp. 5.000.000,00,- untuk mendapatkan persediaan tiket sebanyak 25 lembar dan tidak ditentukan jumlah maksimalnya.

Setelah syarat-syarat yang diajukan oleh pihak Lion Air, dipenuhi maka pihak Lion Air yang menentukan apakah akan menyetujui kerjasama tersebut atau menolaknya. Jika kerjasama tersebut disetujui oleh pihak Lion Air maka PT. Electra Duta Wisata akan diberikan penjelasan-penjelasan tentang kerjasama yang akan dilaksanakan antara pihak PT. Electra Duta Wisata dengan pihak Lion Air. Adapun kerjasama yang dijalin antara lain :

1. Pihak Lion Air akan memberikan alamat *website* kepada PT. Electra Duta Wisata untuk melakukan transaksi reservasi yang akan tersambung langsung dengan pihak Lion Air Pusat. Hal ini dilakukan agar pihak Lion Air dapat mngawasi transaksi reservasi secara langsung dari berbagai *travel agent* yang ada. Alamat *website* yang diberikan kepada PT Electra ada dua macam yaitu http://202.147.193.115/Lion/transaksi.anp dan http://202.147.193.116/Lion/transaksi.anp.
2. Pihak Lion Air akan memberikan penjelasan dan panduan tentang tata cara melakukan transaksi reservasi kepada karyawan PT. Electra Duta

Wisata, agar dapat membuatkan reservasi untuk calon penumpang dengan benar.

3. Pihak Lion Air akan memberikan buku panduan *(time table)* dimaksudkan agar memberikan kemudahan untuk melihat jadwal penerbangan jika sewaktu-waktu sistem *on line* yang digunakan mengalami gangguan.
4. Pihak Lion Air akan memberikan panduan harga kepada PT. Electra Duta Wisata yang terdiri dari tiga macam yaitu :
   a. Harga jual di kantor Lion Air kepada *travel agent*

      Harga ini adalah harga khusus kepada *travel agent* yang diberikan oleh Lion Air. Harga ini merupakan harga yang akan dijadikan panduan pada saat pihak *travel agent* melakukan laporan penjualan ke kantor Lion Air.

   b. Harga jual di kantor Lion Air kepada penumpang

      Harga ini digunakan oleh *travel agent* untuk menjual tiket Lion Air kepada penumpang. Harga ini biasanya lebih tinggi dibanding harga jual di kantor Lion Air kepada *travel agent*, karena selisih antara kedua harga tersebut merupakan keuntungan yang diperoleh pihak *travel agent* dari hasil penjualan tiket Lion Air.

   c. *Fuel Surcharge*

      Harga ini merupakan pembebanan biaya bahan bakar kepada penumpang. Biasanya harga jual kepada penumpang atau *travel*

agent belum disertai dengan *fuel surcharge* jadi *ticketer* harus menambahkan tarif *fuel surcharge* agar mendapat harga total tiket pesawat.

5. Pihak Lion Air akan memberikan panduan penulisan tiket Lion Air kepada *travel agent. Travel agent* akan mendapatkan persediaan tiket pesawat dengan jumlah tergantung pada besar kecilnya deposit yang disetorkan kepada pihak Lion Air. Penulisan tiket pesawat Lion Air masih menggunakan sistem manual sehingga petugas *ticketing* harus hati-hati dalam proses pengisian kolom-kolomnya. Karena bila terjadi kesalahan pengisian maka tiket sudah tidak dapat digunakan lagi dan dianggap *void,* dan *ticketer* harus mengganti biaya *void* tiket sebesar Rp. 50.000,00.
6. *Travel agent* wajib melakukan laporan penjualan dokumen angkutan agen pasasi bila persediaan tiket yang dimiliki hampir habis. PT. Electra Duta Wisata membuat LPP setiap satu minggu sekali dengan rata-rata hasil penjualan dua puluh lima lembar tiket Lion Air dengan rute penerbangan terbanyak adalah dari Solo ke Jakarta. Jadi dalam satu bulan PT. Electra Duta Wisata Surakarta kira-kira mampu menjual tiket pesawat Lion Air baik domestik maupun internasional sebanyak seratus lembar per bulan.

(Arsip PT. Electra Duta Wisata, 2008)

Adapun proses LPP adalah sebagai berikut :

1. Mengisi lembar LPP yang terdiri dari tiga lembar.
2. Membayar sejumlah uang tunai penjualan tiket Lion Air melalui bank yang ditunjuk oleh pihak Lion Air.
3. Menyerahkan lembar LPP ke kantor Lion (bagian *accounting*). Dua lembar LPP untuk *file* di kantor Lion dilampiri dengan *audit coupon* dan *control coupon* sedangkan satu lembar untuk PT. Electra Duta Wisata yang dilampiir dengan *agent coupon*.
4. Mengambil sejumlah tiket Lion Air yang banyaknya sama dengan jumlah tiket yang terjual dalam LPP.

Selisih harga antara harga jual di kantor Lion Air kepada *travel agent* dengan haga jual di kantor Lion Air kepada penumpang merupakan keuntungan bagi PT. Electra Duta Wisata yang diberikan pihak Lion Air secara langsung. (wawancara dengan Rudi, *public handling* PT. Electra Duta Wisata, 2008)

B. Prosedur Pelayanan Reservasi Tiket Pesawat Domestik Lion Air

Pelayanan memegang peranan penting dalam kelangsungan suatu perusahaan jasa, karena pelayanan merupakan salah satu kunci utama yang dapat menentukan tingkat penjualan produk jasa yang ditawarkan. Seorang *ticketer* yang bekerja di PT. Electra Duta Wisata Surakarta diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen yang akan membeli produk jasa yang disediakan, apalagi dengan semakin banyaknya

travel agent di Surakarta maka pihak PT. Duta Electra Wisata dituntut untuk lebih kompetitif dalam persaingan pasar.

Dalam melaksanakan reservasi tiket pesawat Lion Air calon penumpang dapat menggunakan dua cara yaitu secara langsung ke kantor perwakilan *Air Lines* yang bersangkutan atau dengan perantara melalui *travel agent.* Di dalam reservasi tiket inilah seorang konsumen akan diberikan pelayanan oleh seorang *ticketer*. PT. Electra Duta Wisata menyediakan tiga cara untuk melakukan pemesanan tiket pesawat Lion Air. Adapun cara untuk melaksanakan reservasi tiket pesawat Lion Air adalah sebagai berikut :

1. Reservasi Tiket Melalui Pesawat Telepon

   Reservasi melalui pesawat telepon paling banyak digunakan oleh konsumen. Hampir semua reservasi yang diterima oleh PT. Electra Duta Wisata mengenai *ticketing* berasal dari reservasi melalui pesawat telepon. Pelayanan reservasi melalui pesawat telepon sangat memudahkan dan menguntungkan bagi konsumen maupun perusahaan. Dalam melayani reservasi melalui pesawat telepon seorang *ticketer* harus sigap, cepat, cermat dan teliti dalam mendengarkan informasi yang dibutuhkan dan diberikan kepada konsumen.

2. Reservasi Tiket Dari *Walking Guest*

   Konsumen akan memberikan kesan yang baik kepada petugas *ticketing* apabila ada tamu yang datang petugas langsung memberikan *greating* dan menawarkan bantuan kepada tamu tersebut. Pemesanan dengan cara ini biasanya dilakukan oleh konsumen yang membutuhkan

tiket dalam waktu dekat bahkan mendesak, misalnya tamu datang untuk memesan dan membeli tiket untuk keberangkatan di hari itu juga. Cara ini digunakan oleh konsumen agar proses reservasi dapat dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga bila permintaan tamu untuk pemesanan tiket yang diinginkan tidak ada maka petugas *ticketing* dapat membantu dengan mencarikan alternatif penerbangan yang lain.

3. Reservasi Tiket Melalui *Faximile*

Pemesanan tiket melalui *faximile* biasanya digunakan oleh instansi-instansi yang memesan tiket untuk beberapa orang sekaligus. Cara ini digunakan oleh instansi yang menjadi pelanggan tetap di PT. Electra Duta Wisata. Untuk pemesanan melalui *faximile*, biasanya konsumen sudah mencantumkan informasi yang dibutuhkan untuk reservasi secara lengkap. (wawancara dengan Winda dan Filsa, staff *ticketing* PT. Electra Duta Wisata, 2008)

Dalam melayani reservasi tiket Lion Air dari para konsumen baik yang melalui telepon, *walking guest* maupun *faximile*, PT. Electra Duta Wisata menggunakan sistem *on line* atau CRS *(Computerized Reservation System).* Untuk menghubungkan sistem reservasi diri Lion Air pusat ke *travel agent* melalui internet Lion Air menggunakan *Lion Air System.* Sistem *on line* sangat memudahkan seorang *ticketer* dalam melayani konsumen karena dengan sistem *on line,* reservasi dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Adapun proses pelayanan reservasi tiket pesawat Lion Air dengan sistem *on line* baik yang melalui telepon, *walking guest*, maupun *faximile* adalah sebagai berikut :

1. Pengisian Data Reservasi

Seorang *ticketer* dalam menerima reservasi tiket Lion Air dari konsumen melalui telepon dan *walking guest.* Pertama-tama sampaikan *greating* dengan halus dan sopan misalnya “Selamat pagi, Electra Duta Wisata ada yang bisa kami bantu ?”. Untuk melakukan reservasi tiket pesawat Lion Air, hal yang perlu dilakukan oleh seorang *ticketer* di PT. Electra Duta Wisata untuk calon penumpang setelah *greating* adalah segera buka alamat *website* yang telah diberikan oleh pihak Lion Air kepada PT. Electra Duta Wisata yaitu http://202.147.193.115/Lion/ transaksi.anp. Lanjutkan dengan memasukkan kode yang akan menghubungkan sistem reservasi di PT. Electra Duta Wisata dengan sistem reservasi Lion Air pusat. Kode ini bersifat sangat rahasia karena ini berbeda untuk tiap *travel agent.* Kode yang diberikan ada dua yaitu:

a. MAJ 01 (enter)

   Kode ini diberikan untuk membuka kolom kode berikutnya yang akan diisi dengan kode kedua atau *password* khusus untuk PT. Electra Duta Wisata.

b. APRIL 01 (enter)

   Ini merupakan *password* khusus yang harus diganti setiap empat bulan sekali untuk menjaga kerahasiaannya. Perubahan *password* bisa dilakukan oleh pihak *travel agent* sendiri tanpa harus menghubungi pihak Lion Air bila *password* yang lama sudah tidak bisa digunakan untuk membuka sistem reservasi.

Kemudian akan muncul layar warna biru tua untuk melakukan reservasi. Adapun hal-hal yang perlu ditanyakan *staff ticketing* kepada calon penumpang pesawat Lion Air untuk membuat reservasi tiket adalah sebagai berikut :

a. Tujuan, Rute Penerbangan dan Waktu Keberangkatan

   Misalnya :

   Tujuan : Jakarta, dengan Rute Penerbangan : Solo – Jakarta, waktu keberangkatan : 15 Maret 2008.

   Rumus yang digunakan untuk melihat jadwal penerbangan dari tujuan, rute dan waktu keberangkatan tersebut adalah

   1 (tanggal) (rute) # JT

   maka yang akan ditulis oleh seorang *tickter* adalah

   1 15 MAR SOC CGK # JT (enter)

   kemudian akan keluar jadwal penerbangan sebagai berikut :

   1 JT 539 C7 D7 I7 Y7 A7 H7 K7 L7 M7 N7 Q7 T7 V7 X7

   SOC CGK 1710 1810 734 50

   NO MORE JT

   Keterangan :

   1 (segmen penerbangan)

   JT (kode maskapai Lion Air)

   539 (kode nomor penerbangan)

   C-X *(class of service)*

   7 (jumlah *seat* yang tersedia)

   SOC CGK (rute penerbangan dengan *three letter code*)

17 10 (jam keberangkatan dari Solo)

18 10 (jam tiba di Cengkareng)

734 (jenis pesawat)

50 (durasi penerbangan)

No more JT (tidak ada penerbangan lagi untuk pesawat Lion Air.

Setelah keluar jadwal penerbangan informasikan kepada calon penumpang tentang jadwal keberangkatan, jadwal tiba di kota tujuan, jumlah penerbangan, kelas dan *seat* yang masih tersedia. Untuk jenis kelas dan jumlah *seat* biasanya petugas *ticketing* di PT. Electra Duta Wisata diwajibkan untuk menginformasikan mulai dari ketersediaan *seat* pada kelas terendah karena semakin rendah kelasnya semakin murah pula harganya.

b. Jumlah Calon Penumpang dan Kelas

Setelah memberikan informasi tentang jadwal penerbangan secara lengkap, seorang *ticketer* di PT. Electra Duta Wisata harus menanyakan jumlah calon penumpang, dan kelas yang diinginkan (tergantung dengan jumlah *seat* yang tersedia). Setelah diketahui berapa jumlah calon penumpang dan kelas yang diinginkan maka *ticketer* sudah dapat memasukkan datanya dalam format reservasi.

Misalnya :

Jumlah calon penumpang dua orang

Klass yang diinginkan adalah x-ray

Karena jumlah penerbangan dari Solo ke Jakarta hanay ada satu kali penerbangan maka segmen penerbangan yang dipilih adalah :

Segmen penerbangan yang pertama

Rumus yang digunakan untuk mengambil *seat* adalah O (jumlah pax) (kelas) (segmen)

Maka yang akan ditulis *ticketer adalah* O2X1 (enter)

Kemudian keluar data :

1 JT 539 X 17 MAR SOC CGK 1710 1810

Keterangan :

1 (kode segmen penerbangan)

JT (kode maskapai Lion Air)

539 (kode nomor penerbangan)

X (kelas x-ray)

15 MAR (tanggal dan bulan keberangkatan)

SOC CGK (rute penerbangan)

1710 (jam keberangkatna dari kota asal)

1810 (jam tiba di kota tujuan)

Informasikan kembali jenis kelas yang diinginkan calon penumpang beserta jumlah orang yang memakai tiket pesawat Lion Air.

c. Nama dan *Titles* Calon Penumpang

Dalam penulisan nama calon penumpang, petugas *ticketing* di PT. Electra Duta Wisata harus meminta nama calon penumpang yang sesuai dengan kartu identitas diri mereka karena apabila terdapat ketidaksesuaian nama di kartu identitas diri dengan di tiket saat pemeriksaan di bandara maka dapat terjadi kegagalan dalam penerbangan. Untuk meminimalkan kesalahan dalam penulisan

nama penumpang, petugas *ticketing* di PT. Electra Duta Wisata biasanya meminta kepada tamu untuk menuliskan nama di kertas yang sudah disediakan atau menunjukkan kartu identitas diri mereka, untuk tamu *walking guest* dan pemesanan melalui *faximile.* Untuk tamu yang melakukan reservasi melalui telepon, petugas *ticketing* meminta tamu untuk mengeja nama mereka. Setelah nama penumpang petugas *ticketing* juga menanyakan *titles* calon penumpang MR/MRS/MS/ MISS/MSTR/INF yang sesuai dengan jenis kelamin dan umur penumpang tersebut.

Misalnya :

Nama calon penumpang 1. Grace Annamarie (nona)

2. Yuliana Agustina (nona)

Khusus untuk nama tanpa *family name* maka :

Rumus yang digunakan : - (nama depan)/nama belakang) (*titles*)

Jika dengan *family name* maka rumus yang digunakan :

- (*family name/first name*) *(titles)*

Maka yang ditulis *ticketer* :

- GRACE/ANNAMARIE MS
- YULIANA/AGUSTINA MS (enter)

yang keluar di komputer adalah :

1.1. GRACE/ANNAMARE MS 2.1. YULIANA/AGUSTINA MS

Keterangan :

1.1. GRACE ANNAMARIE MS.

(orang pertama bernama Grace Annamarie *titles Missis* dan hanya ada satu orang calon penumpang yang bernama GRACE ANNAMARIE).

2.1. YULIANA AGUSTINA MS.

(orang kedua bernama Yuliana Agustina dengan *titles Missis* dan hanya ada satu orang calon penumpang yang bernama Yuliana Agustina).

Berikut ini adalah ejaan *(spelling code*) pembuatan reservasi :

A : Alfa	N : Nancy
B : Bravo	O : Oscar
C : Charlie	P : Papa
D : Delta	Q : Quebeq
E : Eco	R : Romeo
F : Fanta	S : Siera
G : Golf	T : Tango
H : Hotel	U : Uniform
I : India	V : Victor
J : Juliet	W : Whisky
K : Kilo	X : X-ray
L : London	Y : Yankee
M : Mama	Z : Zulu

Adapun *titles* yang diberikan untuk calon penumpang adalah sebagai berikut :

MR : untuk laki-laki dewasa baik yang sudah menikah maupun yang belum menikah.

MRS : untuk wanita yang sudah menikah.

MS : untuk wanita dewasa yang belum menikah.

MISS : untuk anak perempuan yang berusia di bawah 12 tahun.

MSTR : untuk anak laki-laki yang berusia di bawah 12 tahun.

INF : untuk bayi yang usianya 1 sampai 24 bulan.

d. Nomor Telepon Penumpang

Petugas *ticketer* harus meminta nomor telepon calon penumpang untuk mempermudah dalam menghubungi calon penumpang pada saat melakukan *reconfirm* reservasi tiket yang dipesan.

Rumus yang digunakan yaitu :

9 (nomor telepon penumpang) by PAX

Yang ditulis petugas *ticketer* :

9 081316996009 by YULIANA (enter)

Yang keluar di komputer yaitu :

9 081316996009 by YULIANA

Keterangan :

9 : kode input

081316996009 : nomor telepon penumpang

by Yuliana : oleh Yuliana

Setelah nomor telepon penumpang, petugas *ticketer* harus memasukkan nomor telepon *travel agent,* nama dan lokasi *travel agent* serta nama *ticketer* yang melakukan proses reservasi.

Misalnya : Reservasi dari PT. Electra Duta Wisata oleh Filsa

Rumus yang digunakan :

9 (nomor telepon) (nama *travel*) (kode kota) by (nama *ticketer*)

Yang ditulis *ticketer* :

9 0271 631110 ELECTRA TOUR SOC BY FILSA (enter)

Keterangan :

9 : kode input

0271 631110 : nomor telepon *travel agent* yang membuat reservasi

Electra Tour SOC : nama dan lokasi *travel agent* yang membuat reservasi

Filsa : nama *ticketer* yang membuat reservasi

Yang keluar di komputer :

9 0271 631110 ELECTRA TOUR SOC BY FILSA

Kemudian petugas *ticketing* PT. Electra Duta Wisata memberikan informasi nomor telepon *travel agent* dan nama *ticketer* yang membuat reservasi. Hal ini dimaksudkan agar konsumen dengan mudah menghubungi pihak yang membuat reservasi mereka bila konsumen ingin mengetahui status reservasi maupun bila terjadi kesalahan dan keluhan.

Untuk mengakhiri proses reservasi petugas harus melengkapi rumus yang diberikan oleh pihak Lion Air yaitu dengan mengetik

6P (enter)

Keluar 6P

Keterangan :

6 : kode input

P : pax

Dilanjutkan dengan mengetik ER (enter)

Keterangan :

ER : *Ending reservation* (mengakhiri reservasi)

Yang kemudian keluar reservasi yang sudah jadi yaitu :

1.1GRACE/ANNAMAIRE MS 2.1YULIANA/AGUSTINA MS

1 JT 539X15 MAR SOC CGK HK2 1710 1810

TKT/TIME LIMIT

1 TL 11.00/15 MAR-MON

PHONES

1. DFZ SL9 0271 631110 ELECTRA TOUR SOC BY FILSA

2. DFZ SL9 081316996009 BY YULIANA

RECEIVED FROM – P

DFZ . DFZ4 AEL 0016/15 MAR 08 GPREKNH

Keterangan :

1.1 GRACE/ANNAMARIE MS (nama penumpang pertama dan status yang dimiliki)

2.1 YULIANA/AGUSTINA MS (nama penumpang kedua dan status yang dimiliki)

1 (segmen penerbangan pertama)

JT (kode maskapai penerbangan)

539 (kode nomor penerbangan)

X (kelas x-ray)

15 (tanggal keberangkatan)

MAR (bulan keberangkatan)

SOC (kota asal penerbangan)

CGK (kota tujuan penerbangan)

HK2 (status reservasi)

1710 (jam keberangkatan dari kota asal)

1810 (jam tiba di kota tujuan)

TL 11.00/15 MAR.MON (batas waktu ketentuan pengambilan tiket.

11.00 jam

15 tanggal

Mar bulan : Maret

Mon hari : Monday

DFZ SL9 0271 631110 ELECTRA TOUR SOC BY FILSA (nomor telepon dan nama *tour* serta nama petugas *ticketing*)

DFZ SL9 081316996006 BY YULIANA (nomor telepon dan nama penumpang)

received from-P (informasi atas permintaan reservasi dibuat)

DFZ. DFZ4 AEL 0016/ 15 MAR 08 GPREKNH

(Pada tanggal 15 Maret 2008 jam 00.16 *Greenwich time,* reservasi telah diterima oleh pihak Lion Air. Penumpang telah mendapatkan *booking code* penerbangan tanggal 15 Maret 2008 yaitu GPREKNH)

Setelah proses reservasi selesai dan sudah mendapatkan *booking code* maka pelayanan yang diberikan oleh seorang *ticketer* kepada calon penumpang yaitu memberikan informasi mengenai hasil reservasi atau membaca ulang reservasi. Dari hasil reservasi di atas maka informasi yang disampaikan adalah sebagai berikut :

“Reservasi tiket atas nama Grace Annamarie MS dan Yuliana Agustina MS dengan pesawat Lion Air nomor penerbangan 539, Senin 15 Maret 2008, kelas x-ray, dari Solo jam 17.10 tiba di Jakarta jam 18.10, nomor yang bisa dihubungi 081316996009 dengan Yuliana, *time limit* Senin 15 Maret 2008 jam 11.00 siang. *Booking Code* reservasi GPREKNH. Untuk konfirmasi lebih lanjut anda bisa menghubungi kami di nomor 0271 631110 dengan Filsa”. (http:// 202.147.193.115/ Lion/ Transaksi. Anp)

2. *Cancelation*

Apabila batas waktu pengambilan tiket *(time limit)* segera tiba dan calon penumpang belum melakukan rekonfirmasi maka petugas *ticketing* yang membuat reservasi bagi calon penumpang yang bersangkutan harus menghubungi calon penumpang untuk menanyakan apakah reservasi akan *dicancel* atau akan melakukan *issued* tiket. Bila calon penumpang ingin mengabaikan reservasinya maka petugas

ticketing akan melakukan pembatalan reservasi dengan proses sebagai berikut :

a. Lihat kembali reservasi yang telah dibuat

   Rumus : (*booking code*) (enter)

   Berdasarkan hasil reservasi yang telah dilakukan sudah menghasilkan kode *booking* maka petugas *ticketing* melihat kembali hasil reservasi dengan mengetik GPREKNH (enter)

   Kemudian di komputer akan muncul hasil reservasi.

b. Setelah itu untuk membatalkannya petugas harus mengetik

   X1 (enter)

   keluar *next Replace*

   ketik ER (enter)

   Keluar :

   1.1. GRACE/ANNAMARIE MS 1.2. YULIANA/AGUSTINA MS

   1 JT 539X 15 MAR M SOCCGK 1710 1810

   TKT/TIME LIMIT

   1 TL 11.00/15 MAR MON

   NO ITIN

   PHONES

   1. DFZ SL9 081316996009 CO YULIANA

   2. DFZ SLG 0271 631110 ELECTRA SOC CO FILSA

   RECEIVED FROM-P

   DFZ DFZ4AEL 0016/15 MAR 08 GPREKN H

Bila dalam reservasi sudah terdapat kata *no itin* dan status reservasi hilang maka itu tandanya reservasi sudah batal atau sudah *dicancel.*

(http:// 202.147.193.115/ Lion/ Transaksi. anp)

3. *Issued Ticket*

Dalam *issued ticket,* Lion Air belum menggunakan sistem *print* melainkan masih menggunakan sistem manual sehingga petugas *ticketing* diwajibkan untuk teliti, cermat dan hati-hati dalam pengisian kolom-kolom yang ada di tiket. Hal itu dilakukan untuk meminimalkan adanya kesalahan karena bila terjadi kesalahan dalam pengisian salah satu kolom saja maka tiket sudah tidak dapat digunakan lagi dan petugas *ticketing* di PT. Electra Duta Wisata harus mengganti biaya kerusakan tiket sebesar Rp. 50.000,00. Sebelum mengisi tiket secara manual seorang *ticketer* di PT. Electra Duta Wisata harus memasukkan nomor tiket yang akan ditulis untuk mendapatkan hasil reservasi terakhir, kemudian dibuat *print out* yang akan digunakan sebagai pedoman pengisian tiket secara manual.

Rumus yang digunakan untuk memasukkan nomor tiket adalah:

7T – (nomor tiket)

Contoh : 7T – 990 1018 440 306 – 307 (enter)

Keluar : 7T – 990 1018 440 306 – 307

Dilanjutkan dengan mengetik : . (segmen) RR

Contoh : . 1 RR (enter)

dilanjutkan : 6P (enter)

kemudian : ER (enter)

Keterangan :

1 : segmen

RR : melakukan *reconfirm* (memberitahu kepada pihak Lion Air mengenai kepastian untuk menggunakan tempat yang disediakan tersebut untuk terbang)

6 : kode input

P : pax atau *passenger*

ER : *ending reservation*

Kemudian akan keluar hasil reservasi yang digunakan sebagai pedoman pengisian kolom-kolom di tiket secara manual.

Hasil *print out* sebagai berikut :

1.1 GRACE ANNAMARIE MS 2.1 YULIANA/AGUSTINA MS

1 JT 539X15 MAR SOC CGK RR2 1710 1810

TKT/TIME LIMIT

1. T-990 1018 440 306-307

PHONES

1. DFZ SL9 081316996009 BY YULIANA

2. DFZ SL9 0271631110 ELECTRA SOC BY FILSA

RECEIVED FROM – P

DFZ.DFZ4 AEL 0016/15 MAR 08 GPREKN H

Keterangan :

Karena reservasi digunakan untuk dua orang maka nomor tiket dimasukkan dua sekaligus yaitu 306 dan 307. Nomor tiket yang dimasukkan terdapat pada baris *tkt/time limit* yang menandakan

reservasi akan *diisued.* Angka belakang pada nomor tiket tidak disertakan pada *print out* reservasi dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan jumlah tiket Lion Air yang telah terjual oleh *travel agent* dalam hal ini PT. ELECTRA DUTA WISATA khususnya. Kemudian *issued* tiket dapat dilakukan dengan berpedoman pada hasil *print out.* (http:// 202.147.193.115/ Lion/ Transaksi. anp)

Adapun prosedur pengisian kolom pada tiket pesawat Lion Air adalah sebagai berikut :

1. Asal *(origin)*

   Pada kolom ini seorang *ticketer* harus mengisi kolom dengan *three letter code* kota asal keberagkatan pesawat Lion Air, atau kota asal keberangkatan penumpang.

2. Tujuan *(destinaiton)*

   Diisi dengan *three letter code* kota tujuan pesawat atau kota tujuan penumpang pesawat Lion Air.

3. Nama Penumpang *(name of passenger)*

   Untuk nama penumpang ditulis sesuai dengan nama yang tertulis di reservasi beserta *titles* yang dimiliki. Bila nama penumpang terdiri dari *first name* dan *family name* maka *family name* ditulis terlebih dahulu kemudian baru *first name* diikuti *titles* yang dimiliki. Bila tidak menggunakan *family name* maka nama depan ditulis terlebih dahulu baru nama belakang diikuti *titles* yang dimiliki.

4. Berlaku sampai *(valid until)*

Diisi dengan masa berlakunya tiket pesawat Lion Air. Masa berlaku tiket disesuaikan dengan kelas yang digunakan, dihitung mulai dari tanggal penerbangan. Untuk contoh di atas penumpang menggunakan kelas x-ray yang memiliki *validity* satu hari dihitung mulai dari hari keberangkatan jadi ditulis *fixe date.*

5. *Tour code*

   Tour code diisi dengan *fare basis code* yang telah diberikan oleh pihak Lion Air kepada *travel agent* yang disertakan bersama jenis kelas, *validity,* harga *one way ticket* dan harga *return ticket* per sektor di dalam tabel harga jual *nett* Lion Air kepada *travel agent.*

6. Dari *(from)*

   Pada kolom ini *ticketer* harus mengisi dengan nama kota keberangkatan penerbangan pesawat secara lengkap tidak boleh ditulis dengan menggunakan *three letter code.*

7. Ke (*to*)

   Untuk kolom ini diisi dengan nama kota tujuan penerbangan secara lengkap.

8. *Class*

   Kolom ini diisi untuk kelas yang sesuai dengan kelas yang ada di reservasi yang telah di*print out* oleh petugas *ticketer.*

9. Cuma-cuma *(allow)*

Kolom ini diisi dengan berat bagasi yang boleh dibawa oleh penumpang. Banyaknya bagasi disesuaikan dengan kelas yang digunakan oleh penumpang dengan ketentuan sebagai berikut :

Business class : 30 kg

Economy class : 20 kg

10. Nomor Penerbangan

    Untuk kolom ini diisi dengan nomor penerbangan dan kode pesawat yang digunakan sesuai dengan reservasi yang dibuat.

11. Tanggal *(date)*

    Kolom ini diisi dengan tanggal dan bulan keberangkatan penerbangan dari kota asal.

12. Jam *(time)*

    Untuk jam diisi dengan jam keberangkatan penerbangan pesawat.

13. Status

    Koom ini diisi dengan status reservasi yang sudah di*reconfirm* bahwa reservasi diakhiri dengan pelaksanaan *issued ticket.*

14. *Date and place of issued*

    Untuk kolom ini diisi dengan tanggal pembuatan tiket, tanda tangan *ticketer*, dan cap dari *travel agent* yang mengeluarkan tiket tersebut.

15. Tarif *(fare)*

    Kolom ini diisi dengan hanya tarif tiket yang besar kecilnya disesuaikan dengan kelas yang dipakai dalam penerbangan.

16. PPn

Kolom ini diisi dengan pajak yang harus dibayar oleh penumpang yang besarnya adalah 10% dari tarif atau harga dasar tiket.

17. IWJR

    Kolom ini diisi dengan biaya yang ditanggung penumpang untuk jasa raharja atau asuransi jiwa yang besar kecilnya sama untuk tiap penumpang tidak dipengaruhi oleh kelas yang dipakai penumpang dalam penerbangan.

18. INS-USD

    Kolom ini diisi dengan besarnya *fuel surcharge* yang besar kecilnya sudah ditentukan oleh pihak Lion Air. Biaya ini dibebankan kepada penumpang untuk pembiayaan bahan bakar pesawat yang besar kecilnya sama untuk tiap penumpang dalam satu rute penerbangan dan tidak dipengaruhi oleh kelas yang dipakai.

19. Total

    Kolom ini diisi dengan jumlah biaya yang harus dibayar oleh penumpang. Semuanya terdiri dari tarif dasar + PPn + IWJR + INS.USD atau *fuel surcharge*, yang hasil totalnya harus dibayar oleh penumpang.

20. *Form of payment*

    Kolom ini diisi dengan cara pembayaran oleh penumpang. Ada dua cara pembayaran tiket di PT. Electra Duta Wisata yaitu dengan cara:

    a. *Cash*
    b. *Credit card*

Perlu diingat bahwa petugas *ticketer* di PT. Electra Duta Wisata harus memberitahukan bahwa bila pembayaran dengan *credit card,* penumpang dikenakan biaya 3% dari harga total. (wawancara dengan Liliana Karsono, staff *accounting* PT. Electra Duta Wisata, 2008)

Setelah proses pengisian tiket selesai, maka petugas *ticketing* PT. Electra Duta Wisata harus meminta konfirmasi tentang kebenaran dengan cara menunjukkan dan membacakan sebelum menyerahkan tiket kepada penumpang hasil reservasi yang sudah di*print out* juga harus disertakan dengan cara ditempel di *cover* tiket penumpang sebagai bukti reservasi. Dari hasil pengisian tiket di atas, maka informasi yang disampaikan kepada penumpang adalah sebagai berikut : “Satu tiket Lion Air atas nama Yuliana Agustina dari Solo jam 17.10 tiba di Jakarta jam 18.10, dengan nomor penerbangan 539, kelas x-ray atau tiket promo jadi masa berlaku hanya satu hari dihitung mulai dari harga penerbangan, tidak bisa *direfund, reroute, endorse* maupun *extend.* Bagasi cuma-cuma 20 kg, status *ok,* harga Rp. 259.000,00 dibayar *cash.* Dan jangan lupa informasikan bahwa *chek in* 1 jam sebelum jam keberangkatan. (wawancara dengan Filsa, staff *ticketing* PT. Electra Duta Wisata, 2008)

Setelah meminta konfirmasi dan membacakannya kepada penumpang maka seorang *ticketer* harus menyobek tiga kupon yang tertera dalam tiket. Kupon tersebut antara lain :

a. *Audit coupon*

Digunakan sebagai bukti pendukung laporan penjualan tiket ke kantor *Air Lines.*

b. *Agent coupon*

Digunakan sebagai bukti pendukung laporan penjualan tiket yang di *file* di kantor penerbit tiket.

c. *Control coupon*

Digunakan sebagai bukti pendukung, laporan penjaualan tiket yang di *file* di kantor perwakilan *air lines* yang bersangkutan.

Setelah itu masukkan tiket ke dalam amplop kemudian berikan kepada tamu dengan mengucap terima kasih telah menggunakan jasa PT. Electra Duta Wisata.

4. *Pre Flight Check*

Pelayanan ini adalah pelayanan terakhir yang diberikan oleh *ticketer* kepada calon penumpang pesawat Lion Air. Pelayanan ini dilakukan satu hari sebelum hari keberangkatan, yaitu dengan cara menghubungi calon penumpang untuk melakukan penegasan kembali tentang reservasi yang dibuat.

C. Kendala Yang di Hadapi Oleh PT.Electra Duta Wisata Surakarta Dalam Hal Pelayanan Reservasi Sistem *On Line* Tiket Pesawat Domestik Lion Air

Adapun kendala-kendala yang di hadapi oleh PT.Electra Duta Wisata dalam hal pelayanan reservasi sistem on line tiket pesawat domestik Lion Air antara lain:

1. Pelayanan reservasi secara *on line* tidak dapat di lakukan bila terjadi gangguan pada aliran listrik (pemadaman atau kerusakan)
2. Bila tiba batas waktu pengambilan tiket (*time limit)* petugas *ticketing* tidak melakukan penulisan tiket atau *rebooking* maka reservasi akan di *cancel* secara otomatis
3. Bila terjadi gangguan pada sistem on line (*loading* terlalu lama) akan mengakibatkan proses reservasi tidak efisien sehingga pelayanan kepada konsumen tidak dapat di lakukan secara maksimal

Sedangkan cara mengatasi kendala-kendala di atas adalah sebagai berikut:

1. Bila terjadi gangguan pada aliran listrik, PT. Elektra Duta Wisata biasanya menggunakan diesel yang memang sudah dipasang untuk berjaga-jaga bila sewaktu-waktu terjadi gangguan pada aliran listrik.
2. Untuk menghindari hilangnya reservasi secara otomatis dari sistem maka *ticketer* di PT. Electra Duta Wisata biasanya *ticketer* menulis hasil reservasi dan batas waktu pengambilan tiket (*time limit*) di buku reservasi masing-masing *ticketer* dan buku itu harus diperiksa setiap hari.
3. Bila terjadi gangguan pada sistem *on line* (*loading* terlalu lama) maka *ticketer* di PT. Electra Duta Wisata menggunakan telefon untuk

melakukan reservasi ke pihak maskapai Lion Air pusat dan meminta untuk segera memperbaikinya.

1

2

BAB IV

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Pada masa sekarang ini banyak orang yang melakukan perjalanan ke suatu tempat entah tujuan kerja maupun untuk tujuan liburan. Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi perkembangan alat transportasi sebagai salah satu sarana yang diperlukan dalam efisiensi waktu dan kecepatan. Sarana transportasi yang efisien, efektif dan menjangkau daerah yang rumit adalah pesawat terbang.

Dengan semakin banyaknya maskapai penerbangan maka semakin ketat pula persaingan dalam mencari konsumen. Untuk menarik minat konsumen maka pihak maskapai penerbangan Lion Air melakukan inovasi dalam hal pelayanan maupun jasa. Dalam hal pemasaran jasa pihak maskapai penerbangan yang beroperasi tidak dapat melayani secara langsung seluruh konsumennya, maka pihak maskapai penerbangan (Lion Air) harus mencari rekan bisnis yang mampu membantu memasarkan produknya, dengan saling memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Konsumen yang ingin memesan atau membeli tiket pesawat Lion Air tidak

perlu repot-repot datang ke kantor perwakilan Lion Air melainkan dapat langsung ke *travel agent* yang sudah menjalin hubungan kerjasama secara resmi dengan pihak Lion Air.

Untuk menjalin hubungan kerjasama dengan pihak Lion Air, maka pihak *travel agent* (Electra Duta Wisata) harus memenuhi persyaratan yang diajukan oleh pihak Lion Air yang antara lain terdiri dari surat ijin dari Dinas Pariwisata, surat ijin dari ASITA (*Assosiation of Indonesia Tours and Travel Agencys*), NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)dan sejumlah uang yang digunakan untuk deposit yang akan ditukar dengan sejumlah tiket pesawat Lion Air. Sedangkan untuk *travel agent* (Electra *Tour*) akan mendapatkan alamat *website* Lion Air yang digunakan untuk membuka sistem reservasi, panduan reservasi dan penulisan tiket, panduan harga, jadwal penerbangan dan insentif.

Reservasi adalah aktivitas pemesanan tempat untuk penumpang pesawat terbang. Reservasi dapat dilakuan dengan dua cara yaitu dengan cara manual dan *computerized system* atau *on line.* Proses reservasi pesawat Lion Air di PT. Electra Duta Wisata Surakarta dilakukan secara *on line* dengan maksud agar dapat memudahkan pelayanan kepada konsumen serta agar proses reservasi dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Transaksi reservasi menghasilkan PNR *(Passanger Rame Record)* yang berisikan nama calon penumpang beserta *titles*, jadwal penerbangan, rute penerbangan, kelas yang dipakai, maskapai penerbangan yang dipakai, nomor tiket, batas waktu pengambilan tiket dan *booking code* reservasi, dimana semua itu harus dibuatkan *print out* yang akan digunakan sebagai

pedoman dalam penulisan tiket pesawat Lion Air serta harus ditempel di *cover* tiket sebagai bukti transaksi reservasi.

Seorang *ticketer* di PT. Electra Duta Wisata harus tahu informasi apa saja yang harus diminta dari calon penumpang dan informasi apa saja yang harus diberikan kepada calon penumpang dalam proses reservasi, *issued* dan cara pembayaran tiket. Baik buruknya pelayanan yang diberikan seorang *ticketer* kepada konsumen sangat menentukan baik buruknya citra perusahaan atau *travel agent* di mata konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi PT. Electra Duta Wisata Surakarta dan maskapai penerbangan Lion Air yaitu antara lain :

1. Bagi petugas reservasi hendaknya mampu menghafal *format entry* yang digunakan dalam proses reservasi serta menguasai pengoperasian komputer dengan tepat.
2. Hendaknya dapat terus memantau dan menanggapi secara cepat dan tepat atas segala keluhan-keluhan dari para konsumen pengguna jasa, terutama keluhan yang disebabkan oleh pelayanan di bagian reservasi.
3. Fungsi reservasi sebagai jajaran terdepan dalam tugasnya menampung sebanyak-banyaknya calon penumpang, tentunya hal tersebut akan memberikan *in come* yang besar bagi perusahaan penerbangan dan *travel agent*, maka setiap petugas pada bagian reservasi dituntut untuk bersikap disiplin, terampil dan teliti dalam menjalankan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Dydiet Hardjito, 2001. *Teori Organisasi dan Teknik Pengorganisasian.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Endar Sugiarto, 1996. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa.* Jakarta: PT. Gramedia

Kusmayadi, dkk, 2000. *Metode Penelitian Dalam Kepariwisataan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Oka A. Yoeti, 1998. *Tour and travel Managemen*, Bandung. Pradya Paramita

Rahmat Darsono,2004. *Tarif Dokumen Pasasi.* Jakarta. Alfabeta

R.S. Damardjati. 2001. *Istilah–Istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta. Pradya Paramita

Z.S.A. Sanulata, 1994. *Tarif dan Dokumen Pasasi (Ticketing)* , Jakarta, Gramedia.

http://202.147.193.115/lion/transaksi.anp
http://202.147.193.116/lion/transaksi.anp
www.lion-air.com