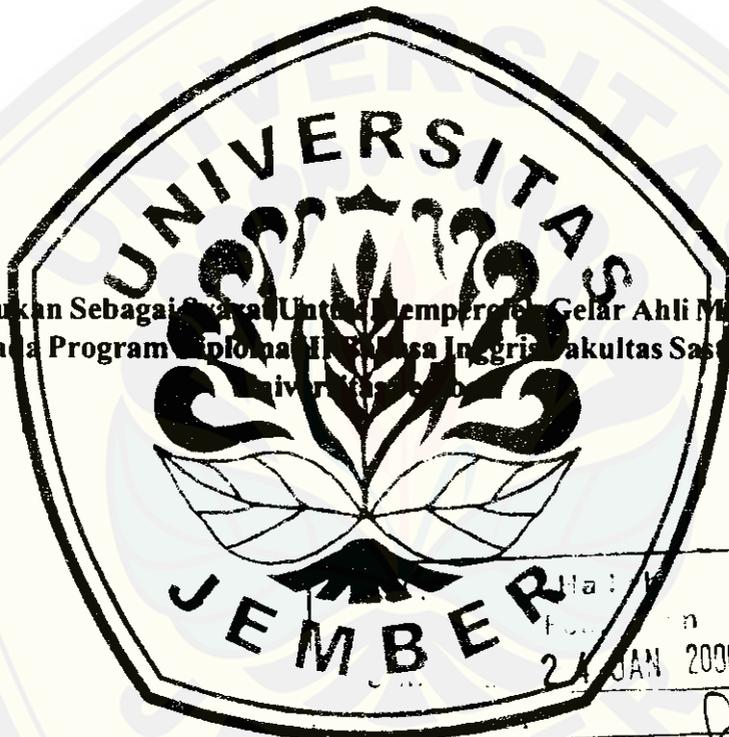




LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Analisis Komprehensif Terhadap Prosedur Reservasi
Dan Ticketing Dalam Bahasa Inggris Di PT. Merpati
Nusantara Airlines Kantor Region 60241 Surabaya
(Sebuah Tinjauan Terhadap Cara Kerja
PT. Merpati Nusantara Airlines)**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember



No :	
Tgl :	24 JAN 2005
Pengantar :	<i>[Signature]</i>
Kelas :	Y27 R12 a

Oleh :

Adam Rizallulhaq
NIM. 030103101003

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2005**

Halaman Motto

1. Hai para Jin dan Manusia ! Kalau kamu sanggup melintasi penjuru langit dan bumi lantasilah ! Kamu tiada sanggup melintasinya melainkan dengan kekuasaan (QS. Ar Rahman. 33)
2. Jadilah bintang diantara seribu bintang yang terbentang diangkasa untuk menerangi kegelapan malam.
3. Sesungguhnya seorang pemuda sejati ialah dia yang mengatakan inilah saya bukan inilah Orang Tua Saya.
4. Penemuan yang paling hebat dari generasi kita adalah bahwa manusia dapat mengubah kehidupan mereka dengan mengubah pola pikir mereka.
5. Pekerjaan apapun yang Anda pilih akan membawa Anda kearah kegemilangan asalkan Anda tidak berpikir menjadi orang yang biasa-biasa saja di profesi tersebut.

Halaman Persembahan

Laporan ini Sebagai bentuk limpahan rasa terima kasih dan kasih sayang tidak terhitung kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih Dan Maha Penyayang
2. Nabi Muhammad SAW
3. Abbi dan Ummi tercinta serta Huda, Arqom dan Hanif yang telah memberikan cinta, kasih sayang dan motivasi
4. Bapak Bowo Eko dan Ibu Miftah yang telah memberikan banyak dukungan.
5. Paman Suwondo dan Bibi Undari yang telah banyak membantu.
6. Teman-teman UKPKM Tegalboto UNEJ
7. Rekan-rekan Mahasiswa Pengurus HIMADITA umumnya dan Pengurus Bidang II Khususnya
8. Para Pengajar dan Teman-teman OJTMTC III MZ
9. Almamater tercinta yang selalu kubanggakan.

Halaman Pengesahan

Pengawas/Penanggungjawab



Sarsulistyo, SS, M.Si.

Dosen Pembimbing.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'W. Wisasongko'.

Drs. Wisasongko, M.A.

NIP 131798138

**Laporan Praktek Kerja Nyata ini disahkan oleh :
Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris**

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. M. Basjairi'.

Drs. H. M. Basjairi

NIP 130261682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Dr. Samudji, M.A.

NIP 130531973

KATA PENGATAR

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin atas berkat izin dan rahmat beserta hidayah Allah SWT penulis akhirnya dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul "Analisis Komprehensif terhadap Prosedur Reservasi dan Ticketing dalam Bahasa Inggris Di PT Merpati Nusantara Airlines Kantor Region 60241 Surabaya (Sebuah Tinjauan Terhadap Cara Kerja PT. Merpati Nusantara Airlines)". Judul Laporan Praktek kerja Nyata ini penulis khususkan pada pembahasan sistem dan mekanisme *ticketing* dan *reservation* yang nantinya diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi para pembaca.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Selain itu, laporan ini ialah wujud dedikasi pada almamater tercinta dan PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES pada khususnya tertuang dalam laporan ini. Berbekal dari pengalaman yang diperoleh selama kegiatan OJT, penulis tersentuh untuk mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Samudji, MA, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember juga selaku Dosen Wali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memilih dan melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
2. Bapak Drs. H.M. Busjairi Dip.Tefl , selaku ketua program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Wisasongko, MA, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan.
4. Bapak Supandi selaku General Manajer PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES Region Surabaya, Bapak Adjie Kisworo selaku *Station*

Manajer dan Bapak Sarsulistyo, SS. M.Si selaku pembimbing dan penanggungjawab.

5. Merpati Training Center (MTC) yang telah bersedia membukakan pintu untuk menerima kami di perusahaan.
6. Para pembimbing atau tutor OJT pada *ticketing* dan *reservation* juga *passenger handling*.
7. Seluruh karyawan PT Merpati Nusantara baik di kantor Darmo maupun Bandara Juanda.
8. Seluruh dosen Fakultas Sastra UNEJ beserta staff yang telah banyak membantu.
9. Sahabat-sahabat (Sigit Dwi Al-Rizal, Dedi, Maman, Andi dan Widyana Ari) terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga banyak membantu kelancaran laporan PKN ini.

Menyadari akan keterbatasan kemampuan penulis masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam laporan ini. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan langkah selanjutnya.

Jember, 27 September 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .	4
1.3.1 Objek Pelaksanaan praktek kerja nyata	4
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja nyata	4
1.4 Metodologi dan Tahapan pengumpulan Data	5
1.4.1 Metodologi Pengumpulan Data	5
1.4.2 Tahapan Pengumpulan Data	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian,Klarifikasi dan Peranan Reservasi	7
2.1.1 Pengertian Reservasi.....	7
2.1.2 Klasifikasi Sistem Reservasi.....	8
2.1.3 Peranan Reservasi	9
2.2 Jenis-jenis Organisasi dalam Reservasi	10
2.2.1 <i>Local Reservation (RR)</i>	10

2.2.2 <i>Inventory Holder (RM)</i>	11
2.2.3 <i>Central Reservation Control (RC)</i>	11
2.2.4 <i>Communications</i>	12
2.3 Kode Etik Reservasi	12
2.3.1 Pengertian Kode Etik Reservasi	12
2.3.2 Tanggung Jawab Airlines/Agen Travel	13
2.4 Pengertian dan Jenis <i>Ticketing</i>	14
2.4.1 Pengertian <i>Ticketing</i>	14
2.4.2 Jenis-jenis <i>Ticketing</i>	15
2.5 Terminologi	16
2.5.1 Umum	16
2.5.2 Daftar Definisi Disusun Menurut Abjad	16
2.6 Memahami Komunikasi	18
2.7 Jasa Transportasi	22
2.7.1 Definisi Jasa Transportasi	22
2.7.2 Jenis dan Karakteristik Jasa Transportasi	24
2.8 Pelayanan Jasa Angkutan Udara	25
2.9 Jenis-jenis Perusahaan Angkutan Udara	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	29
3.1 Sejarah Perusahaan	32
3.2 Lokasi Perusahaan	32
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	32
3.3.1 Visi Perusahaan	32
3.3.2 Misi Perusahaan	32
3.4 Tujuan Perusahaan	33
3.4.1 Tujuan Jangka Panjang	33
3.4.2 Tujuan Jangka Pendek	33
3.5 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan	33
3.5.1 Struktur Organisasi	34
3.5.2 Deskripsi Jabatan	34

3.6 Kebijakan Perusahaan.....	36
3.6.1 Kebijakan Bisnis.....	36
3.6.2 Kebijakan dan Rencana Produk.....	37
3.6.3 Kebijakan Harga.....	37
3.6.4 Kebijakan Distribusi dan Keagenan.....	37
3.6.5 Kebijakan Promosi dan Penjualan.....	38
BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	39
4.1 Kegiatan dan Uraian.....	39
4.1.1 Kegiatan.....	39
4.1.2 Uraian.....	39
4.2 <i>Ticketing</i> (Pedoman <i>Ticketing</i> 2000).....	40
4.2.1 Standar Operasional Sistem <i>Ticketing</i> Merpati.....	40
4.2.2 Standar Operasional Prosedur <i>Ticketing</i>	51
4.3 Reservasi (Pedoman Reservasi 2000).....	53
4.3.1 Standar Operasional Sistem Reservasi Merpati.....	53
4.3.2 Standar Prosedur Reservasi.....	66
4.4 Perhitungan Harga Tiket.....	66
4.5 Peranan Bahasa Inggris dalam Penanganan Reservasi.....	69
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines Di Bandara Internasional Juanda.
2. Struktur Organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines Wilayah Timur.
3. Daftar Kantor PT. Merpati Nusantara Airlines di Indonesia.
4. Daftar Agen-agen Penjualan.
5. Peta Routes Network.
6. Contoh Kartu NPA (Non Public Area).
7. Contoh-contoh Tiket PT. Merpati Nusantara Airlines.
8. Contoh Reconfirmed Tiket.
9. Contoh Boarding Pass.
10. Surat Pernyataan.
11. Surat Keterangan untuk anak yang bepergian sendiri.
12. Data Quick Reference UNYSIS.
13. Daftar Three Letter Code PT. Merpati Nusantara Airlines.
14. Daftar Three Letter Code Internasional.
15. Daftar Airlines Carrier Code Perusahaan Penerbangan.
16. Jurnal Kegiatan OJT Airport Handling PT. Merpati Nusantara Airlines.
17. Contoh Actual Passenger On Board.
18. Contoh PIR (Property Irregularity Report).
19. Daftar Airlines Baggage Identification.
20. Daftar Tarif Harga Tiket PT. Merpati Nusantara Airlines.
21. Contoh Daftar Refund Tiket.
22. Contoh Daftar Exchange Order Tiket.
23. Contoh Label UM (Uncompained Minor).
24. Contoh Daftar Undangan Executive dan Voucher Hotel.
25. Contoh Brosur Merpati Easy Flyer.
26. Contoh Security Envelope Item.
27. Contoh Manifest Penumpang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Frekuensi perkembangan teknologi di era globalisasi menuntut sebuah perusahaan untuk meningkatkan realibitas perusahaan dalam segmentasi pasar melalui peningkatan informasi dan pelayanan. Dewasa ini, perkembangan teknologi akan menunjang perusahaan untuk mencari terobosan terbaru dalam jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jasa pelayanan yang menjadi prioritas utama tidak lepas dari sebuah informasi. Dalam hal ini bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sudah menjadi wacanan elegan dalam sistem informasi perusahaan jasa seperti perusahaan penerbangan yang banyak berkembang di Indonesia.

Indonesia memiliki potensi besar dalam bidang jasa angkutan udara. Meningkatnya pengguna jasa angkutan udara sangat menopang perusahaan penerbangan untuk meretangkan sayapnya di Indonesia. Diagram statistik pertumbuhan perusahaan penerbangan di Indonesia menunjukkan angka yang sangat signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya perusahaan penerbangan yang mendongkrak jasa pelayanannya untuk lebih terpercaya, profesional, aman, tepat dan cepat. Untuk meningkatkan jasa pelayanan kepada penumpang, perusahaan penerbangan akan menerapkan sistem pelayanan yang profesional. Kemudahan jasa pelayanan yang diberikan akan menuntut penumpang untuk menjadi pelanggan tetap.

Pelayanan yang diberikan tidak lepas dari runutan prosedur penerbangan. Penerapan prosedur penerbangan sangat memerlukan sistem informasi yang baik. Pelayanan terhadap penumpang (*passenger service*) mempunyai ruang lingkup yang luas meliputi hampir semua aspek operasional penerbangan, sebagaimana yang diterapkan di PT Merpati Nusantara Airlines baik dalam prosedur *Pre-Flight*, *In-Flight* ataupun *Post-Flight*.

Station Manager atau *Airport Service Manager* sangat bertanggung jawab terhadap kualitas, prosedur dan fasilitas pelayanan penumpang di *Airport*. Standarisasi pelayanan penumpang diawasi oleh *Customer Service Division*, di *customer service* manual yang merupakan intisari dan perpaduan dari manual-manual yang berkaitan dengan aspek pelayanan penumpang, antara lain pedoman pasasi, pedoman station dan lain-lain.

Hal yang paling mendasar dalam pelayanan penumpang adalah faktor manusia (*Human Factor*). Peran Perilaku, stabilisasi emosi, motivasi dan hal lainnya sebagaimana yang ditunjukkan oleh *frontliners*, sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang.

Berdasarkan asumsi-asumsi diatas maka penulis termotivasi untuk membahas tentang sistem dan prosedur pelayanan *Pre-Flight* yaitu "Analisis Komprehensif Terhadap Prosedur Reservation Dan Ticketing Dalam Bahasa Inggris Di PT. Merpati Nusantara Airlines Kantor Region 60241 Surabaya (Sebuah Tinjauan Kerja Terhadap Cara Kerja PT. Merpati Nusantara Airlines)" agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat umum.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Untuk melengkapi persyaratan Akademik guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Untuk menentukan syarat mental yang dibutuhkan dalam memangku Suatu jabatan.
3. Untuk membiasakan mahasiswa yang bersangkutan bekerja mandiri di lapangan kerja.
4. Untuk membentuk sikap kerja mahasiswa dari kondisi lapangan kerja nantinya.

5. Untuk lebih mengetahui dan memahami sebuah sistem dan prosedur dalam rutinitas operasional penerbangan.
6. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang dunia penerbangan.
7. Untuk memperkuat kerjasama antara pihak PT Merpati Nusantara Airlines dengan pihak fakultas Sastra Universitas Jember.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan oleh Mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris adalah dalam bentuk *On The job Training (OJT)*. *On The Job Training* tersebut merupakan kerjasama antara PT. Merpati Nusantara Airlines dengan Fakultas Sastra Universitas Jember.

Praktek Kerja Nyata ini banyak memberi manfaat bagi Mahasiswa pihak PT Merpati Nusantara Airlines dan Fakultas Sastra Universitas Jember antara lain :

Manfaat bagi Mahasiswa

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ruang lingkup operasional penerbangan.
2. Meningkatkan Keterampilan pribadi sebagai bekal dalam dunia kerja.
3. Menumbuhkan sikap kerja dan perilaku yang nantinya akan digunakan dalam lingkup kerja sebagai *frontliner*.
4. Membentuk rasa percaya diri dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Manfaat bagi PT Merpati Nusantara Airlines

1. Memberi kemudahan bagi staf perusahaan dalam melaksanakan tugas.
2. Memperkuat jalinan hubungan diplomasi perusahaan dengan Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Mempermudah sosialisasi perusahaan kepada lembaga atau instansi lain.

Manfaat bagi Fakultas Sastra Universitas Jember.

1. Memberi kemudahan untuk mengaplikasikan program mata kuliah yang ditempuh oleh peserta didik.
2. Memperkenalkan eksistensi Program Diploma III Bahasa Inggris fakultas Sastra Universitas Jember kepada Instansi lain.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dan On The Job Training (OJT) ini dilaksanakan di PT Merpati Nusantara Airlines yang bertempat di Bandara Internasional Juanda yang beralamat di jalan Juanda Airport Surabaya.

1.3.2 Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan oleh Mahasiswa Program Diploma DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Inggris Universitas Jember ini adalah dalam bentuk *On The Job Training (OJT)* yang dilakukan selama dua bulan satu hari. Terhitung tanggal 18 Juli sampai dengan 29 Agustus 2005, peserta melaksanakan *Bridging Course* di Merpati Training Center (MTC). Tanggal 3 Agustus sampai dengan 17 September penulis melaksanakan OJT di Bandara Internasional Juanda. Sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh PT Merpati Nusantara Airlines bahwa peserta OJT melaksanakan Training sesuai dengan Jadwal OJT. Perhitungan jangka waktu didasarkan pada jam kerja efektif yang dijadwalkan oleh pihak perusahaan yakni kerja pagi dan kerja siang. Kerja pagi yakni dengan alokasi waktu pukul 04.30 WIB sampai dengan 13.00 WIB sedangkan Kerja Siang dimulai pada pukul 12.30 sampai dengan pukul 20.00 WIB.

1.4 Metodologi dan Tahapan Pengumpulan Data

1.4.1 Metodologi

Metode adalah cara kerja yang terencana dan teratur sesuai dengan masalah yang dibahas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sifat laporan ini adalah deskriptif, artinya bahwa cara kerja dalam laporan ini semata-mata hanya berdasarkan pada fakta yang ada atau fenomena yang memang secara empiris hidup pada penutur-penuturnya. (Sudaryanto, 1992:62).

Berpijak pada landasan pemikiran diatas, untuk mendapatkan data-data yang konkrit sebagai sumber laporan, maka penulis menggunakan beberapa metode.

1.4.2 Tahapan Pengumpulan Data

Laporan Praktek Kerja Nyata ini melibatkan PT Merpati Nusantara Airlines sebagai objek laporan. Dari objek tersebut diperoleh data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata terbagi menjadi beberapa tahapan sebagai berikut

1. *Observasi*

Tahapan pengumpulan data primer dilakukan dengan metode pengamatan langsung (*Observasi*). Dalam hal ini penulis mengamati secara langsung objek yang diteliti, sehingga referensi yang diperoleh dapat diaplikasikan baik secara teoritis maupun praktek.

2. *Interview*

Tahapan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan metode wawancara langsung (*Interview*). Dalam hal ini penulis mengadakan tanya jawab langsung dengan informan atau pihak yang berkompeten. Dengan metode ini, *validitas* data dapat teruji sebab data yang diberikan tersruktur melalui pengungkapan latar belakang dan perkembangan yang ada disekitar masalah yang sedang diteliti.

3 Dokumentasi

Tahapan pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara pengumpulan dokumen atau referensi yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan dengan cara menganalisa data secara sistematis berdasarkan pendekatan struktural. Tahapan-tahapan yang sistematis akan memudahkan penggalian lebih dalam mencapai hasil optimal. Sistematika pembahasan dalam laporan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

- Bab I : Pendahuluan terdiri atas : Latar belakang, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat PKN, Metodologi penelitian, tahapan pengumpulan data dan sistematika pembahasan.
- Bab II : Tinjauan pustaka yang berisi : Definisi, Jasa, Pelayanan dan komunikasi, Informasi dan Transportasi.
- Bab III : Gambaran Umum Perusahaan yang berisi: Sejarah Umum Perusahaan, Kegiatan operasional perusahaan, struktur Organisasi Perusahaan dan lokasi perusahaan.
- Bab IV : Kegiatan PKN yang berisikan : Masa kegiatan PKN, Prosedur Pelayanan Penumpang, Sistem dan Prosedur Ticketing, Sistem dan Prosedur Reservasi, Penerapan Bahasa Inggris, Layanan Prima Perusahaan dan Proses Penanganan Penumpang.
- Bab V : Kesimpulan
- Daftar Pustaka
- Lampiran : Data-data dan Referensi Perusahaan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian, Klasifikasi dan Peranan Reservasi (Pedoman Reservasi, 2000)

2.1.1 Pengertian Reservasi

Reservasi dalam dunia penerbangan niaga berarti penyediaan tempat duduk atau pembukuan pada dinas-dinas penerbangan bagi penumpang beserta permintaan-permintaan akan fasilitas tertentu.

Berdasarkan pengertian/definisi di atas terdapat beberapa unsur

- a. Calon penumpang, bisa 1 orang, 2 orang atau lebih sifatnya adalah *mandatory*.
- b. Dinas-dinas penerbangan, adalah merupakan jalur penerbangan dari satu tempat ke tempat lain yang dikenal dengan *flight*.

Sifatnya adalah *mandatory*.

Misalnya: GA 152 kelas ekonomi tgl 28 Juli Jakarta-Surabaya.

MZ 724 Y *class* tgl 10 Agustus Jakarta-Medan.

MZ 132 C *class* tgl. 12 November Jakarta-Palembang.

MDL 363 Y *class* tgl.15 Desember Yogyakarta-Surabaya.

Penumpang mungkin memerlukan reservasi pada satu *flight* saja atau pada beberapa *flight*. Perjalanan penumpang bisa dilakukan pada *one single* Airlines dikenal sebagai "Online", atau pada dua atau lebih Airlines di kenal "Interline". Jadi dinas-dinas penerbangan atau *flight in* adalah merupakan *air segment*. Seluruh *air segment* dalam perjalanan penumpang disebut "Itinery".

- c. Fasilitas –fasilitas tertentu.

Sifatnya adalah *optional* jika ada.

Hampir semua Airlines menyediakan dan menyalurkan permintaan penumpang akan fasilitas-fasilitas tertentu guna peningkatan *service*, mengikuti reservasi untuk penerbangan.

Fasilitas-fasilitas itu dapat dibagi dalam dua golongan :

1. *Auxiliary Service*

Permintaan –permintaan yang ada diluar *flight* (kamar hotel, mobil, tour, *air taxi* dan *surface transport*).

2. *Supplementary service*.

Permintaan-permintaan yang berkaitan di dalam *flight* (*baby, meal, vegetarian meal/VGML, kosher meal/ KSML* (makanan orang Yahudi), permintaan makanan spesial yang tidak ada nama khusus gunakan SPML dan harus diikuti dengan deskripsi yang detail, antara lain :

- Permintaan *Diabetic, Low Cholesterol*.
- Departemen catering harus mengerti standar makanan.
- *Smoking seat/SMST, Non smoking /NSST, No smoking windows seat/ NSSW*.
- Permintaan *Wheelchairs* (WCHR).
- Permintaan *baby basket/business/ BSCT*.
- Permintaan *Stretcher/ STCHR*.
- Fasilitas-fasilitas tertentu ini jika ada perlu dicantumkan di dalam reservasi *record*.

2.1.2 Klasifikasi Sistem Reservasi

Pada dasarnya terdapat dua macam sistem reservasi antara lain :

a. Sistem Reservasi Manual

Seperti namanya, pada sistem ini tidak terdapat bantuan perangkat komputer. Semua kegiatan-kegiatan dikerjakan secara manual, misalnya untuk transaksi penumpang dibuatkan *Passenger Name Record Card (Passenger Card)* untuk menata *flight/date* tertentu dibuatkan *flight charge* semua transaksi reservasi dimasukkan ke dalam *flight charge/date* yang tepat.

b. Sistem Reservasi Komputer

Yang dimaksud dengan sistem reservasi komputer adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan penerbangan menggunakan bantuan komputer, misalnya pada proses *Flight Schedule* (Jadwal Penerbangan), *Passenger Name Record* dan lain-lain

2.1.3 Peranan Reservasi

Reservasi harus dikelola dengan baik sebab reservasi yang dikelola dengan baik akan bermanfaat baik bagi penumpang maupun bagi perusahaan sendiri. Adapun peranan reservasi ini dapat dikelompokkan dalam dua golongan yaitu:

- a. Bagi penumpang peranan reservasi adalah :
 3. Mempermudah penumpang mengatur dan mempersiapkan keperluannya sendiri mungkin.
 4. Pada suatu kantor penjualan suatu Airlines atau Agen Travel penumpang dapat membuat reservasi untuk penerbangan ke mana saja termasuk pada Airlines yang lain.
 5. Memberi kepastian terhadap rencana perjalanan penumpang.
- b. Bagi perusahaan Airlines sendiri peranan reservasi adalah :
 1. *Capacity planning and adjustment.*
 2. Mempermudah dan memperlancar penjualan produksi.
 3. Dapat menyediakan pelayanan kepada penumpang secara maksimal.
 4. *Efficiency.*

Lebih lanjut informasi reservasi dapat digunakan untuk :

- *Space control.*
- Manajemen Informasi.
- *Catering uplift.*
- *Boarding information.*
- *Yield Control.*

Peranan reservasi pada suatu Airlines akan lebih nyata jika dikaitkan dengan sifat produksi perusahaan penerbangan yang berupa “Jasa angkutan “ yang tidak bisa disimpan lekas busuk/*perishable*, yaitu :

- a. Produksi yang berupa jasa angkutan dianggap ada, sejak jadwal penerbangan diumumkan.
- b. Masa penjualannya sejak saat tersebut diatas hingga saat keberangkatan pesawat.

2.2. Jenis-jenis Transaksi Dalam Reservasi

2.2.1 *Local Reservation (RR)*

Local reservation adalah unit reservasi yang berada di kantor perwakilan setempat sesuatu Airlines, dua huruf *office function designator* (RR) mewakili unit tersebut. Unit reservasi ini dikenal juga sebagai *Reservasi Official* atau *Booking Office*. Terutama kegiatannya tentang *booking* dan *ticketing facilities*. Dalam melaksanakan tugasnya. *Office* itu dilengkapi bermacam-macam peralatan seperti :

- a. *Schedule dan Availability Information for flight and other service.*
- b. *Fare and Ticketing information.*
- c. *Telephone, telex dan computer equipment to process their transaction.*

Tugas *Local Reservation (RR)* antara lain :

- a. Menampung *local passenger* reservasi dan melaporkan penjualan (*sold message*) atau meneruskan permintaan (*request message*) kepada *Control point* dari *flight* yang bersangkutan.
- b. Pelaksanaan *Interline Reservasi* (Pembukuan pada *other airlines flight*) atas dasar ketentuan-ketentuan dalam *Interline Reservation Agreement and procedure* yang berlaku di perusahaan.
- c. Melaksanakan permintaan-permintaan yang menyangkut *Ground arrangement*, antara lain :
 - *Permintaan Hotel Reservation.*
 - *Permintaan Tour.*
 - *Permintaan Car Rental.*

- Permintaan *Surface*.
 - Permintaan *Air Taxi*.
- d. Meneruskan permintaan-permintaan khusus kepada pihak yang bersangkutan, baik permintaan untuk airlines sendiri maupun airlines yang lain, sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2.2.2 *Inventory Holder (RM)*

Inventory Holder atau *Computerize Reservation System* dari suatu Airlines dengan *office function designer (RM)* mewakili unit ini, merupakan Gudang Pembukuan.

Secara terperinci tugas dan *Inventory Holder* adalah :

- a. Membuat dan menyimpan record dan seluruh transaksi (*sold and request*) dari seluruh *Host Airlines Local Reservation* dan *Other Airlines*.
- b. Menjawab semua perhatian *Reservation office* tersebut diatas dan bila dikehendaki akan meneruskan penjualan atau permintaan *office* tersebut, baik kepada *Host Airlines board point control* maupun *Other Airlines control point*.
- c. Secara otomatis mengatur penjualan untuk penyediaan tempat duduk dari *flight* yang dikontrolnya.

2.2.3. *Central Reservation Control (RC)*

Bagian ini disebut juga sebagai *Reservation Control Office* atau *Space Control Centre*. Meskipun telah ada pihak pertama yaitu *Local Reservation (RR)* atau *Other selling office* yang menerima permintaan Reservasi dari passenger lokal yang kemudian meneruskan atau melaporkan penjualannya kepada pihak kedua yaitu *control point* sebagai *Inventory Holder*, tetapi masih diperlukan adanya pihak ketiga yang berfungsi mengawasi dan mengkoordinasi dan bila perlu mengubah prosedur reservasi antara "RR" dan "RM" (sebagai pihak pertama dan pihak kedua) selain sebagai pengawas kegiatan transaksi Reservasi,

Central Reservation Control berfungsi sebagai :

- a. Wakil Airlines untuk mengadakan *Internal Reservation Agreement*.
- b. Koordinator pembukuan *Group/Large Party*.
- c. Pemegang kebijakan reservasi, sesuai dengan kebijakan dasar perusahaan.
- d. *Space Control* dan kegiatan teknis yang berkaitan dengan itu.

2.2.4 Communication

Reservasi dapat dibuat dengan cara :

1. *Personal Visit*

Calon penumpang atau wakilnya datang sendiri ke kantor Airlines setempat atau ke agen travel.

2. *By Telephone*

Dapat dilakukan oleh calon penumpang dengan kantor Airlines setempat atau dengan Agen Travel; Agen Travel dengan kantor Airlines setempat. Cara ini khusus berpedoman pada *standart telephone conversation*.

3. *By Teletype (Telex atau Reservation Message)*

Dapat dilakukan dengan cara :

- a. *Local Reservation* dengan *Control Point-Nya*, *Local Reservation* yang satu dengan *Local Reservation* yang lainnya dari *Host Airlines*.
- b. *Host Airlines* dengan *Other Airlines*, *Reservation by teletype* harus mengikuti *AIRIMP-Passenger format*.

2.3 Kode Etik Reservasi

2.3.1. Pengertian Kode Etik Reservasi

Kode Etik Reservasi adalah suatu proses untuk menjamin kelancaran penanganan Reservasi dan untuk menghindarkan hal-hal yang dapat mengecewakan maupun merugikan penumpang. Agen Travel dan Airlines.

2.3.2 Tanggung Jawab Airlines /Agen Travel

Semua tanggung-jawab Reservasi selalu mematuhi ketentuan-ketentuan dibawah ini :

- a. Senantiasa mentaati prosedur Reservasi (*Standart Reservation Procedure*).
- b. Mempermudah penanganan penyelesaian reservasi dengan cara senantiasa telah menyiapkan semua yang diperlukan, misalnya *Itinery*, *minimum connectiong time intervals*, *flight number*, dan lain-lain.
- c. Jangan sekali-kali dengan sengaja membuat duplikat reservasi (reservasi yang serupa) untuk penumpang yang sama.
- d. Jika permintaan satu group tidak "*confirmed*" sama sekali tidak dibenarkan untuk mencoba menda~~pat~~kan tempat dengan cara memintakan sejumlah *seat* yang diperlukan itu melalui beberapa transaksi individu.
- e. Senantiasa mengusahakan untuk menetapkan secara pasti "*contact address*" dan penumpang beritahukan kepada pihak *carrier*.
- f. Agen Travel sebaiknya memintakan seluruh Reservasi untuk satu *Intinerary* yang spesifik dan memberitahukan perubahan-perubahan berikutnya bila ada, melalui satu Airlines saja.
- g. Keluarkan tiket yang sesuai dengan status dari setiap *flight segment* yang bersangkutan apakah "*open*", "*confirmed*" atau "*requested*".
- h. Tidak dibenarkan mengeluarkan tiket kepada seorang yang mempunyai multiple reservasi , jika hal itu jelas bahwa penumpang tersebut hanya akan dapat memakai satu penerbangan saja yang telah dipesannya dari sekian penerbangan lainnya yang telah juga dipesannya.
- i. Benar-benar menepati *ticketing time limits* yang telah ditetapkan.
- j. Bilamana seorang penumpang membatalkan Reservasinya, maka tempat yang batal itu harus segera dikembalikan kepada pemiliknya yaitu pihak Airlines.

- k. Jika seorang penumpang merubah Itenerarynya , pastikanlah bahwa semua *seat* dan *supplementary service* yang tidak diperlukan lagi, dibatalkan bersamaan waktunya dengan berlakunya pembukuan yang baru.

2.4. Pengertian Dan Jenis *Ticketing* (pedoman *Ticketing*, tahun 2000)

2.4.1. Pengertian *Ticketing*

Pada dasarnya setiap penumpang, baik orang dewasa, anak-anak maupun bayi yang menggunakan jasa perusahaan penerbangan diwajibkan mempunyai tiket. Tiket mempunyai syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh penumpang sebelum melakukan penerbangan. Menurut buku pedoman *ticketing*, tiket penerbangan adalah formulir berharga yang memuat pesan untuk semua perusahaan penerbangan yang akan menangani tiket tersebut.

Nasution mendefinisikan tiket sebagai berikut :

“ Tiket penerbangan adalah dokumen pasasi yang berisi perjanjian kontrak atau *Inventory condition of contract* antara perusahaan penerbangan dengan penumpang memuat ketentuan yang telah disepakati dan diataati oleh kedua belah pihak” (2000 : 183)

Dari definisi diatas, tiket sebagai perjanjian, karena tiket penerbangan terdapat dua belah pihak yang bersepakat dan berjanji untuk saling memberi dan menerima hak dan kewajiban masing-masing. Dalam hal ini, penjualan tiket penerbangan merupakan tugas pokok dari kepala perwakilan atau *district manager* perusahaan penerbangan. Tugas pokok tersebut pada hakikatnya adalah mendapatkan muatan sebanyak mungkin, baik yang singgah diestablishment (sistem on line) maupun tidak (off line). Dengan kata lain *district manager* harus sebanyak mungkin menjual *seat* dan *space cargo* untuk mendapatkan *turnover*.

seorang *district manager* harus melakukan usaha-usaha untuk menyasati minimalnya *open seat* yakni dengan melakukan penjualan melalui kantor penjualan sendiri maupun *sales outless* lainnya. Sistem

penjualan tiket penerbangan terbagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut :

a. *Own Sales*

Dalam sistem ini calon penumpang akan datang sendiri ke kantor penjualan airline *walk-in passangers*. Seperti yang diterapkan di PT Merpati Nusantara Airlines, penumpang biasanya dilayani oleh *counter staff* yang telah mendapat pendidikan khusus di bidang pertarifan dan *ticketing*. *Counter staff* pada dasarnya hanya melayani penumpang yang membeli tiket berdasarkan *applicable fare*.

b. *Agent Sales*

Sistem penjualan ini, *agent seats* ditunjuk oleh kepala perwakilan untuk melakukan perluasan penjualan tiket yang menyebar ke berbagai wilayah atau daerah guna menambah jumlah *tiket outlets*. Sistem penjualan *agent sales* harus sesuai dengan ketentuan-ketentuan atau standart IATA

c. *Sales Through Other Carries (Interline)*

Dalam sistem ini, perusahaan yang tergabung dalam agen IATA dapat saling menjual pada dinas-dinas penerbangan lainnya. Dengan demikian Airlines saling menjadi agen penjualan. Jika agen penjualan mewakili Airlines sebagai *sales outlet* pada suatu lokal saja. Dan *General Sales Agent* pada beberapa lokasi di suatu wilayah atau negara. Maka Airlines didunia, baik yang menjadi anggota IATA maupun bukan merupakan *each other's sales agents*.

2.4.2. Jenis-Jenis Ticketing

Ada dua jenis tiket domestik yang digunakan :

- a. *Manual Passengers Ticket*, adalah jenis tiket pengisiannya menggunakan tangan
- b. *Transitional Automated Ticket (TAT)* adalah jenis tiket pengisiannya menggunakan komputer.

2.5 Terminologi

2.5.1 Umum

Industri penerbangan niaga telah bersepakat mengenai istilah/terminologi yang seragam (*standart definitions of terms*) dibawah ini untuk dipakai didalam melaksanakan kegiatan reservasi sebagai suatu alat untuk mempermudah dan memperlancar transaksi reservasi diantara airlines.

2.5.2 Daftar Definisi Disusun Menurut Abjad

Alternative Reservation : yaitu pembukuan pasti (*definite reservation*) pada satu penerbangan tetapi diluar dari pembukuan yang mula-mula pertama dikehendaki penumpang.

Boarding Point : yaitu kota (*airport*) dimana dari kota tersebut seorang penumpang dijadwalkan (sesuai dengan jadwal) untuk berangkat memakai satu penerbangan dari satu airlines (*boarding member*).

Booking atau Reservation : yaitu akomodasi pada satu penerbangan tertentu yang dimiliki dibuat oleh seseorang penumpang.

Booking Member : yaitu suatu airlines dimana penumpang pertama kali membuat reservasinya.

Carrying Member : yaitu setiap airlines yang ikut aktif berpartisipasi didalam pengangkutan perjalanan penumpang.

Deplaning Point : yaitu kota (*airport*) dimana penumpang dijadwalkan mengakhiri perjalanannya memakai satu penerbangan dari *boarding member*.

Firming : yaitu prosedur dimana airlines disatu *boarding point* menghubungi penumpangnya yang memiliki status *definite reservation* untuk mendapatkan kepastian bahwa penumpang tersebut akan mempergunakan tempatnya.

Gap : yaitu bagian dari suatu *itinerary* (kecuali jarak antara dua *airport* yang terletak disatu kota yang sama) yang melibatkan jenis-jenis transportasi lain dari kota sebuah *scheduled service*.

Interline : satu kata yang digunakan bersama-sama dengan kata lain untuk menjelaskan/menggambarkan setiap hal yang menyangkut dua airlines atau lebih, misalnya *interline itinerary*, *interline reservation*, *interline point* dan *interline stopover* dsb.

Itinerary : yaitu jumlah seluruh/semua porsi dari awal sampai akhir dari satu perjalanan penumpang. Meskipun dipisahkan atau terdapat *gap*.

Late Cancellation : yaitu sebuah reservasi yang dibatalkan melampaui batas waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh airlines, menjelang waktu keberangkatan.

Local Passengers : yaitu seorang penumpang yang berhubungan langsung atau melalui orang lain dengan sebuah *airlines office* setempat, atau berhubungan dengan kantor airlines setempat tadi melalui sebuah agen travel atau melalui kantor setempat airlines lainnya.

Local Reservation : yaitu sebuah reservasi untuk penumpang dimana ia langsung dapat membukukannya ke sebuah airlines setempat, atau melalui sebuah agen travel, ataupun melalui kantor airlines setempat lainnya yang berlokasi di area metropolitan (kota) yang sama.

Misconnection : yaitu seorang penumpang yang karena keterlambatan tibanya ataupun karena tidak beroperasinya penerbangan yang akan dipakainya (*original delivering flight*), tiba terlambat di *interline point* dengan memakai penerbangannya semula (*original delivering flight*), *alternative flight*, ataupun transportasi lainnya, sehingga tidak dapat "boarding" dengan pesawat, berikutnya (*original receiving flight*).

No show : yaitu suatu kelalaian mempergunakan akomodasi yang sudah "OK" (*reserved accomodation*) disebabkan oleh hal-hal yang bukan karena *misconnection*.

Overbooking : yaitu satu keadaan bilamana lebih banyak tempat (*seat*) yang telah dibukukan pada satu *flight* melebihi jumlah tempat (*seat*) yang diperbolehkan untuk dijual.

Preflight Check : yaitu sebuah prosedur intern airlines dimana airlines itu melakukan *check* dan *re-check* terhadap record reservasi-nya, dengan

tujuan untuk mengurangi/memperkecil/menghilangkan duplikat reservasi ketidakcermatan record (*incorrect record*), serta bentuk-bentuk kesalahan lainnya.

Reconfirmation : yaitu sebuah ketentuan yang mengharuskan penumpang dengan satu keadaan tertentu dari reservasinya, agar menghubungi airlines yang bersangkutan (*carrying member*) tentang kepastian dan maksudnya untuk mempergunakan tempatnya yang sudah "OK" (*reserved space*).

Standby atau Go-Show : yaitu penumpang yang tidak memiliki status *confirmed* dalam reservasi-nya, datang disatu lokasi *check-in* di airport, siap atau bersedia untuk setiap saat menerima tempat (*space*) yang tersedia pada saat terakhir (*subject to availability*).

Ticketing Time Limits : yaitu waktu (tanggal/jam) yang telah ditentukan/ditetapkan airlines, dimana penumpang harus membeli tiket untuk reservasi yang sudah OK itu, sebelum waktu yang telah ditetapkan habis. Termasuk dalam kategori ini adalah penumpang yang sudah memiliki tiket sebelumnya dan meminta *direvalidasi* atau untuk *direissue* (guna mencerminkan pembukuannya barunya).

2.6 Memahami Komunikasi

Komunikasi adalah istilah yang populer saat ini, media massa, buku, lokakarya, seminar dan dan sebagainya membahas komunikasi, dengan berkomunikasi manusia dapat berhubungan dengan yang lainnya. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil

Komunikasi memang menyentuh seluruh aspek kehidupan atau sebaliknya semua kehidupan menyentuh komunikasi. Artinya komunikasi ada dimanapun dan kapanpun juga. Untuk memahami komunikasi dengan mudah dalam hal ini diperlukan peniahaman ruang lingkup ilmu komunikasi.

Effendy (2001:06) membagi lingkup ilmu komunikasi ditinjau dari komponennya, bentuk, sistem, metode, teknik, model, bidang dan sistemnya :

a) **Komponen komunikasi ;**

- Komunikator.
- Pesan.
- Media.
- Komunikan.
- Efek.

b) **Proses komunikasi**

- Proses primer.
- Proses komunikasi.

c) **Bentuk Komunikasi ;**

1. Komunikasi pesona; intra pesona dan antar pesona.
2. Komunikasi kelompok ; kelompok besar dan kelompok kecil.
3. Komunikasi massa ; pers , radio, televisi , film dan lain-lain.
4. Komunikasi media; surat, telpon, pamflet, poster dan spanduk.

d) **Sifat Komunikasi ;**

- Tatap Muka.
- Bermedia.
- Verbal (lisan/ tulisan).
- Non Verbal.

e) **Metode Komunikasi ; jurnalistik, pameran, periklanan, humas, publisitas, propaganda dan penerangan.**

f) **Teknik Komunikasi**

- Komunikasi Informatif.
- Komunikasi Persuasif.
- Komunikasi Instruktif.
- Hubungan Manusia.

g) **Tujuan Komunikasi**

- Perubahan Sikap.

- Perubahan Perilaku.
- Perubahan Sosial.
- h) Fungsi komunikasi
 - Menyampaikan Informasi.
 - Mendidik.
 - Menghibur.
 - Mempengaruhi.
- i) Model Komunikasi
 - Komunikasi Satu Tahap.
 - Komunikasi Dua Tahap.
 - Komunikasi Multi Tahap.
- j) Bidang Komunikasi
 - Komunikasi Sosial.
 - Komunikasi Manajemen dan Organisasi.
 - Komunikasi Perusahaan.
 - Komunikasi Politik Internasional.
 - Komunikasi Antar Budaya.
 - Komunikasi Pembangunan.
 - Komunikasi Lingkungan.
 - Komunikasi Tradisional

Komunikasi dapat dipandang sebagai suatu proses pribadi yang meliputi pengalihan informasi dan *input* perilaku.

“Komunikasi adalah sesuatu yang orang kerjakan, tanpa adanya tindakan ,tak akan ada komunikasi yang erat kaitannya dengan hubungan antar pribadi, ia dapat menjadi sangat rumit atau sangat sederhana, sangat formal atau informal tergantung pada sifat pesan yang disampaikan dan hubungan antara pengirim dan penerima. Komunikasi terdiri dari pengertian informasi dan orang dalam suatu organisasi , serta berbagai cara dan media yang terbaik dalam pertukaran komunikasi, oleh karena itu komunikasi efeknya sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi “ (Ludlow dan Panton : 1996).

Dari dasar pemikiran diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu pesan komunikasi baik secara formal atau informal maupun verbal atau nonverbal akan mudah dipahami apabila ada hubungan antar dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan atau yang dimaksudkan oleh pengirim dan sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. Kita tidak dapat menilai keefektifan komunikasi yang kita lakukan atau apa yang dimaksudkan tidak jelas, kita harus benar-benar tahu apa yang kita inginkan (Mulyana : 2001).

Ada empat faktor yang dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan komunikasi efektif yaitu :

1). Pemahaman

Dalam arti penerimaan yang cermat atas nama pesan seperti yang dimaksudkan oleh komunikator.

2) Mempengaruhi Sikap

Dalam arti mempengaruhi pihak lain dengan tujuan positif dan konstruktif, sehingga penerima dapat memahami maksud pengirim.

3) Memperbaiki hubungan

Dalam arti segala bentuk kesalahpahaman persepsi harus diperbaiki dengan menumbuhkan suasana yang positif.

4) Tindakan

Dalam arti memotivasi orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan keinginan pengirim.

Dalam sebuah perusahaan bentuk komunikasi harus mampu memberi pengaruh secara *persuasive* dalam arti penerima dapat menyetujui apa yang dikomunikasikan oleh pengirim. Ada tiga metode yang dikemukakan oleh Effendy (1981 : 90) mengenai komunikasi persuasif sebagai dasar kegiatan yaitu :

a. Asosiasi

Metode asosiasi adalah penyampaian pesan dengan jalan menumpangkannya pada suatu objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak.

b. Integrasi

Metode integrasi adalah kemampuan untuk menyatukan diri dengan komunikan dalam arti kata menyatukan diri secara komunikatif.

c. *Pay-off Idea*

Metode *pay-off Idea* adalah kegiatan yang mempengaruhi orang lain oleh seorang komunikator dengan cara melakukan *rewarding* yaitu mengiming-imingi hal yang menguntungkan atau hal yang baik.

d. *Icing Device*

Adalah kegiatan menata pesan komunikasi dengan *emosional appeal* sedemikian rupa sehingga komunikasi menjadi lebih tertarik.

e. *Red herring*

Persuasif dengan metode herring ialah cara seseorang persuasif mengelakan argumentasi yang lemah untuk kemudian mengalihkannya sedikit demi sedikit kearah yang dikuasainya.

2.7 Jasa Transportasi

2.7.1 Definisi Jasa Transportasi

Transportasi merupakan salah satu kunci perkembangan bagi aspek kehidupan. Peranan transportasi sungguh sangat penting untuk saling menghubungkan daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran dan daerah pemukiman sebagai tempat konsumen.

Transportasi dapat didefinisikan sebagai perpindahan dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan (Nasution : 2000). Berkaitan dengan definisi tersebut diatas , ada tiga unsur transportasi yakni :

- a. Ada muatan yang diangkut.
- b. Tersedianya kendaraan sebagai alat angkut.
- c. Ada jalan yang dapat dilalui.

Dari definisi tersebut sangat jelas bahwa fungsi dan manfaat Transportasi sangat berperan bagi perkembangan ekonomi. Adapun fungsi bagi perkembangan ekonomi (Nasution : 12). Selain itu Nasution juga membagi manfaat transportasi menjadi beberapa bagian yaitu :

1.) Manfaat Ekonomi

Antara lain meningkatkan perdagangan, penyebaran bahan kebutuhan semakin luas, harga berbagai tempat dapat diseragamkan dan transportasi sebagai pendukung sektor pariwisata.

2) Manfaat politis

Antara lain tercipta persatuan nasional yang semakin kuat dengan menghapus isolasi, pelayanan kepada masyarakat makin luas dan merata dan keamanan negara dapat ditingkatkan .

3) Manfaat kewilayahan

Antara lain peningkatan atau pengembangan tata kota dan memunculkan jasa antara sepanjang lintasan transportasi.

Transportasi erat sekali kaitannya dengan penggudangan atau penyimpanan, karena keduanya meningkatkan manfaat barang. Angkutan menyebarkan barang dapat dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain sehingga bias dipergunakan tempat itu itu tidak didapatkan. Dengan demikian akan menciptakan manfaat tempat atau *place utility*. Penyimpanan atau pergudangan juga barang disimpan sampai dibutuhkan. Ini berarti memberikan manfaat waktu atau *time utility* (Nasution : 2000).

Dalam memilih sebuah sarana transportasi untuk suatu produksi tertentu lazimnya pengirim mempertimbangkan tujuh kriteria yaitu :

1. Kecepatan waktu pengantaran dari rumah ke rumah (*travel time*).
2. Merencanakan jaringan trayek / lintas / rute serta menentukan jadwal keberangkatan.
3. Mengatur pelaksanaan operasi armada dan awal kendaraan.
4. Mempertahankan dan memperbaiki armada.
5. Memberi pelayanan kepada penumpang dan barang.
6. Melaksanakan promosi dan penjualan tiket.
7. Merencanakan dan mengendalikan keuangan.

8. Mengatur pembelian suku cadang dan logistik.
9. Merencanakan sistem dan prosedur untuk meningkatkan efisiensi perusahaan.
10. Melakukan penelitian pengembangan perusahaan.
11. Melakukan hubungan yang erat dengan instansi dan pemerintah.

2.7.2 Jenis dan Karakteristik Jasa Transportasi

Jenis jasa transportasi dibagi berdasarkan sifat, operasi dan biayanya (Nasution ; 17) yaitu

- 1 Angkutan kereta api (*railroad railway*).
- 2 Angkutan Motor dan jalan raya (*motor /road/highway transportation*).
- 3 Angkutan laut (*water/sea transportation*).
- 4 Angkutan Udara (*air transportation*).
- 5 Angkutan Pipa (*pipelene*).

Selain itu karakteristik juga transportasi juga terbagi berdasarkan jenis produk yang biasa dikirim sebagai berikut

1. Kereta Api
Jenis produk yang biasa dikirim antara lain produk pertanian, bahan makanan, sepeda motor, alat rumah tangga, elektronika dan sebagainya
2. Kapal Laut
Jenis produk yang biasa dikirim antara lain minyak, pasir, batubara, pertanian, motor, dan sebagainya
3. Truk
Jenis produk yang biasa dikirim antara lain alat rumah tangga, pakaian, elektronika, sepeda dan suku cadang kendaraan, buku-buku, bahan bangunan dan sebagainya.
4. Pesawat Udara
Jenis produk yang biasa dikirim antara lain alat-alat elektronika, barang-barang berharga, barang yang mudah busuk dan sebagainya.
5. Angkutan Pipa
Jenis produk yang biasa dikirim antara lain bahan kimia.

2.8 Pelayanan Jasa Angkutan Udara

Jasa penerbangan (angkutan udara) memiliki kelebihan dari jasa yaitu proses pengangkutan yang cepat dan fleksibel dalam melayani penumpang. Selain mengutamakan pelayanan terhadap penumpang, jasa penerbangan juga memprioritaskan pada pengangkutan barang yang dititikberatkan pada nilai berat dan ringannya barang. Berdasarkan bentuk refleksi diatas, Nasution (2000; 137) membagi sifat atau karakteristik jasa angkutan udara sebagai berikut :

- a. Produksi yang dihasilkan tidak dapat disimpan, diraba, tetapi ditandai dengan adanya pemanfaatan waktu dan tempat.
- b. Permintaan-nya elastis
Permintaan jasa angkutan udara bersifat *derived demand*, yaitu sebagai akibat adanya demand yang lain.
- c. Selalu menyesuaikan teknologi baru.
- d. Selalu ada campur tangan pemerintah

Untuk memberi pelayanan yang fleksibel kepada penumpang pada prinsipnya sebuah jasa angkutan udara harus mencapai konsekuensi pelayanan yakni :

- Safety

Dalam hal ini sebuah perusahaan harus mengutamakan faktor keselamatan di atas segala-galanya dalam pengoperasian pesawat dari rute ke rute tertentu , yakni dengan cara :

1. Pesawat yang layak terbang dibuktikan dengan *sertificat of airworthiness* dariyang berwenang.
2. *Released sheet* oleh pihak teknik penumpang/operator yang bersangkutan (kru, pilot dan pramugrari harus *qualified*),
3. Membuat *flight planning* yang akurat perhitungan bahan bakar , *flight level* , *direction dan payload*.
4. *Air traffic* yang baik pada sistem tertentu
5. Adanya peta-peta penerbangan dan navigasi bagian yang lengkap.

- **Comfortability**

Dalam hal ini perusahaan akan berusaha semaksimal agar penumpang mendapat kenyamanan selama penerbangan berlangsung. Servis yang dimaksud disini adalah pada saat calon penumpang tiba ditempat tujuannya.

- **Regularity**

Dalam mengoperasikan pesawat udara harus dilaksanakan sesuai dengan jadwal penerbangan yang ditentukan secara tepat dan teratur serta sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh penumpang.

- **Economy For Company**

Bila mana *safety* dan *passengers comfort* telah berjalan dengan baik, tibalah saatnya bagi perusahaan menikmati hasil dari pengoperasian pesawat terbang. Image perusahaan yang aman dan nyaman akan berbentuk, penjualan meningkat akan menimbulkan perbandingan *revenue* dan *cost* yang menonjol, profit semaksimal mungkin akan tercapai dan efisiensi perusahaan akan selalu meningkat sehingga kontinuitas perusahaan dapat dipertahankan.

2.9 Jenis-Jenis Perusahaan Angkutan Udara

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang angkutan udara pada umumnya dapat dibedakan atas dua kelompok yaitu :

A. Direct Air Carriers

Yaitu perusahaan penerbangan yang langsung menyediakan dan memproduksi jasa angkutan udara.

Kelompok perusahaan ini dapat dibedakan dalam tiga jenis, yaitu;

1. Perusahaan penerbangan yang berjadwal (*schedule* atau *reguler*)
 - a. Perusahaan penerbangan nusantara.
 - b. Perusahaan penerbangan daerah.
 - c. Perusahaan penerbangan perintis.

2. Perusahaan penerbangan carter (*air charter*)

Yaitu perusahaan penerbangan yang tidak berjadwal dan menyediakan jasa angkutan kepada umum dengan kontrak.

a. *Air charter*

b. *Air taxi*

3. Perusahaan Penerbangan Umum (*General Aviation*)

Yaitu operasi penerbangan yang hanya digunakan untuk kepentingan, pribadi atau instansi yang bersangkutan untuk membantu kelancaran usahanya.

B. Indirect Air Carriers

Yaitu perusahaan non-penerbangan, tetapi turut serta sebagai mata rantai proses kelancaran jasa angkutan udara yang telah ada. Perusahaan yang termasuk dalam kelompok ini adalah

a. *Empu/Emku.*

b. *Travel Agent.*

c. *Handling Agent.*

d. *Aero Catering.*

e. *Aero Cleaning.*

f. *Fuel Aviation.*

Selain itu, perusahaan penerbangan juga dibedakan atas penerbangan dalam negeri dan penerbangan internasional yaitu

A. Perusahaan Penerbangan Dalam Negeri

1) Penerbangan Berjadwal

Yaitu perusahaan yang mempunyai rute dan jadwal yang tetap dan teratur.

a) Rute utama.

b) Rute pengumpan.

c) Rute perintis.

2) Penerbangan Tak Terjadwal

a) *Air charter.*

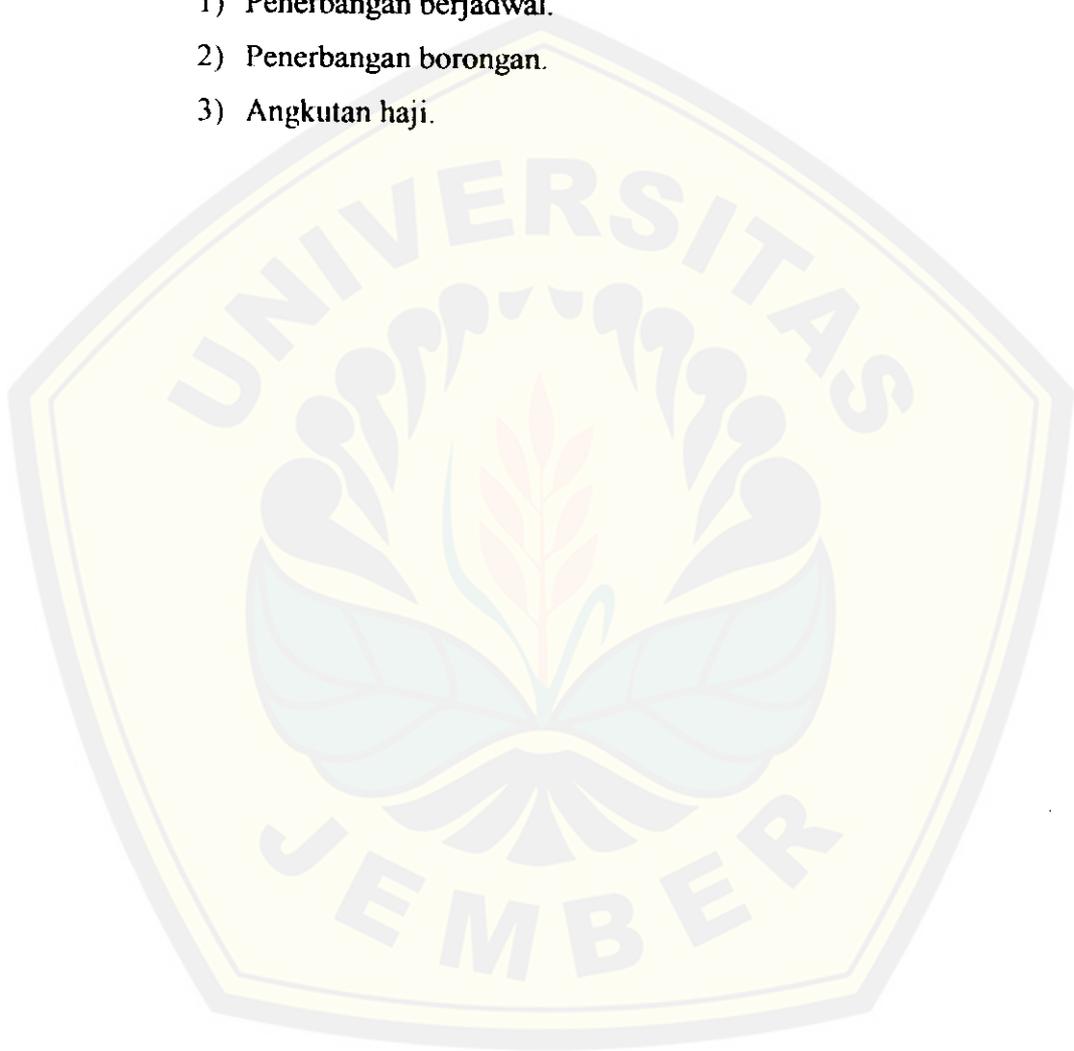
b) *Air taxi.*

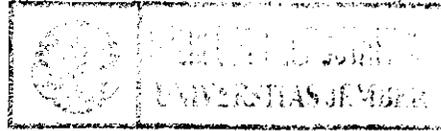
3) Penerbangan Umum

B. Perusahaan penerbangan internasional

Yaitu penerbangan yang menghubungkan satu atau lebih Bandar udara di Indonesia dengan satu lebih Bandar udara di negara lain atau sebaliknya.

- 1) Penerbangan berjadwal.
- 2) Penerbangan borongan.
- 3) Angkutan haji.





BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan Negara (P.N) Merpati didirikan berdasarkan peraturan pemerintah nomor 19 tahun 1962 yang merupakan tonggak sejarah perkembangan angkutan udara di tanah air. Pada bulan November 1958, Perdana Menteri Ir. H. Djuanda secara resmi membuka “Jembatan Udara Kalimantan”. Pada Perkembangannya, “Jembatan Udara Kalimantan” ini telah terbukti maju dengan pesat. Kenyataan tersebut telah mendasari keputusan perlunya untuk dibentuk suatu perusahaan negara di bidang jasa transportasi udara antar daerah di Indonesia. Maka, sejak 6 September 1962, secara resmi berdirilah P.N Merpati.

Tugas Utama P.N. Merpati Nusantara adalah menyelenggarakan perhubungan udara di daerah-daerah dan penerbangan serba guna, serta memajukan segala sesuatu yang berkaitan dengan angkutan udara dalam arti seluas-luasnya. Aset pertama perusahaan terdiri dari : empat pesawat De Haviland Otter DHC-3 dan dua dakota DC-3 milik AURI. Dengan modal awal ini, P.N Merpati Nusantara berusaha keras untuk ikut serta membangun perekonomian nasional dalam bidang perhubungan udara dengan mengutamakan kepentingan rakyat.

Pada awal tahun 1963, ketika Irian Jaya diserahkan oleh Belanda kepada pemerintah Indonesia, NV De Kroondutif yang merupakan perusahaan penerbangan Belanda di Irian Jaya ikut pula diserahkan kepada Garuda Indonesia Airways, Termasuk enam pesawat, yang terdiri dari tiga buah Dakota DC-3, Dua Twin Pioneer dan sebuah Beaver. Karena Garuda telah memusatkan perhatian pada pengembangan usahanya sebagai flight carier, maka semua konsesi penerbangan dan fasilitas teknisnya di Irian Jaya dilimpahkan kepada Merpati Nusantara. Pada tahun yang sama, Merpati memperluas jaringan operasinya dengan menghubungkan Jakarta-Semarang, Jakarta-Tanjung Karang dan Palangkaraya-Balikpapan disamping membuka rute baru di Irian Jaya.

Pada Tahun 1969, Merpati dibagi dalam dua daerah operasi, yakni operasi MIB (Merpati Irian Barat) yang mencakup Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan Nusa Tenggara. Sejalan dengan itu, Merpati memasuki babak baru dengan berganti nama menjadi Merpati Nusantara Airlines (MNA). Bagaikan buah keberuntungan, sejak saat itu MNA menjadi nama yang begitu mengena di hati masyarakat luas. Mulai tahun 1970, Merpati tidak hanya mampu mengembangkan operasinya dengan menerbangi rute-rute jarak pendek, melainkan juga rute-rute jarak menengah dan jauh. Perluasan operasi ini berhasil baik. Merpati mulai melayani penerbangan regional (lintas batas) yakni rute Pontianak-Kuching dan Palembang-Singapura, juga Kupang-Darwin. Pada tahun 1974, penerbangan perintis yang disubsidi pemerintah secara resmi diserahkan pula kepada Merpati.

Sederet keberhasilan dan prestasi Merpati ternyata berbuah kepercayaan. Peran positif Merpati sebagai model transportasi udara, yang didukung kemandirian manajemen dan keuangan, mendorong pemerintah untuk menjadikan Merpati sebagai perusahaan perseroan (PT). Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 70 tahun 1971, status perusahaan Merpati diubah menjadi PT. Merpati Nusantara Airlines, terhitung sejak 6 September 1975

Tahun 1975-1978, Merpati merintis usaha operasi berskala lebih besar dengan mengambil bagian dalam penerbangan haji dan transmigrasi. Disamping itu Merpati juga membantu pengembangan pariwisata dengan melakukan penerbangan borongan internasional (*charter flight*), misalnya Manila-Denpasar pp, menggunakan Pesawat BAC-111, dan Los Angeles-Denpasar pp, memakai boeing 707.

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 30 tahun 1978, pemerintah memutuskan untuk mengalihkan penguasaan modal negara di PT. Merpati Nusantara Airlines Ke PT. Garuda Indonesia Airways (GIA). Dengan pengalihan ini, Merpati sebagai anak perusahaan PT. GIA, disertai tugas melayani penerbangan perintis, penerbangan transmigrasi, penerbangan borongan domestik dan internasional, serta kegiatan lainnya.

Tugas yang diemban Merpati Tentunya perlu mendapatkan dukungan fasilitas yang memadai, Salah satunya adalah bengkel perawatan pesawat terbang (Workshop) di bandara Hasanudin Ujung Pandang, yang diresmikan pada tanggal 8 oktober 1997. Sejalan dengan perkembangan perusahaan, perawatan fasilitas pesawat yang ada di ujung Pandang dipindahkan ke Surabaya. Pada tahun 1991, diresmikanlah pusat perawatan pesawat (Merpati Maintenance Facility) di bandara Juanda Surabaya, sebagai salah satu fasilitas perawatan pesawat terbang di Asia Tenggara, untuk kelas propeller (pesawat baling-baling).

Era penerbangan internasional dirasakan oleh Merpati sebagai tuntutan yang kian mendesak. Maka, pada bulan Agustus 1996, Merpati membuka rute internasional Jakarta-Melbourne. Dengan perkembangan seperti ini adalah wajar jika kemudian pemerintah menetapkan PT. Merpati Nusantara Airlines terpisah dari induknya Garuda Indonesia dan menjadi perseroan terbatas yang mandiri di bawah departemen perhubungan. Pemisahan ini ditetapkan dengan peraturan pemerintah nomor 10 tahun 1997, tertanggal 29 April 1997.

Sebagai badan usaha milik negara (BUMN), kini Merpati berusaha mengoptimalkan peran intinya sebagai "*Commercial Air Transportasion*". Didasari kebijaksanaan pemerintah untuk mendayagunakan BUMN, Merpati sudah menjadwalkan untuk melaksanakan program restrukturisasi, profitisasi dan privatisasi. Maka, yang sekarang diupayakan adalah implementasi program restrukturisasi agar tercapai target Merpati Nusantara Airlines, sesuai dengan visi dan misi yang dideklarasikan manajemen menjadi *World Class Airlines*. Untuk mencapainya, perlu ada perubahan di segala bidang, sebagaimana tersirat dalam slogan baru Merpati saat ini "*Get The felling*", yang diartikan sebagai "rasakan bedanya".

3.2 Lokasi Perusahaan

Di dalam pemilihan lokasi perusahaan haruslah dilakukan dan diputuskan secara hati-hati karena secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan dampak dalam kegiatan operasional perusahaan yang strategis sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan itu sendiri. lagipun lokasi dari PT. Merpati Nusantara Airlines perwakilan (Distrik) Surabaya terletak di Jl. Raya Darmo No. 109-111, Surabaya-60241, dengan No. Telp. (0310 5686401, No Reservasi (031) 5688111, No Toll Free. 0800-1-0-12345,no.Fax. 031-5685400, dan email : mnasub@indosat.net.id. Pemilihan lokasi ini dipandang strategi karena letaknya yang terdapat di pusat kota dan berada pada jalan arteri Surabaya. Dimana untuk perwakilan Surabaya sendiri baru diresmikan pada September 1997.

3.3 Visi dan Misi Perusahaan

3.3.1 Visi Perusahaan

Visi PT. Merpati Nusantara Airlines adalah menjadi airlines pilihan utama di Indonesia yang :

1. **Dicintai pelanggan**, dalam artian Merpati selalu memberi pelayanan yang unik,sehat,profesional,tulus dan tepat waktu.
2. **Dicintai masyarakat**, dalam artian peduli dan peka terhadap lingkungan, tidak egois dan mempunyai tanggung jawab sosial sebagai pelaku bisnis karena merpati berasal, hidup dan berkembang bersama masyarakat.
3. **Dicintai karyawannya**, karena memberikan kebanggaan, kesejahteraan dan kepastian akan masa depan yang cerah bagi karyawan beserta keluarganya.

3.3.2 Misi Perusahaan

1. Keselamatan dan ketepatan waktu.
2. Pelayanan Prima.
3. Pertumbuhan nilai perusahaan.
4. kesejahteraan pegawai.

5. Center of Excellence.

6. Mitra terpercaya.

3.4 Tujuan Perusahaan

3.4.1 Tujuan Jangka Panjang

Pencapaian perusahaan penerbangan sebagai *World Class Airlines* dengan cara menerapkan standar penerbangan kelas dunia.

3.4.2 Tujuan Jangka Pendek

PT. Merpati Nusantara Airlines untuk periode tahun 2003-2004 ini sedang menjalankan program tujuan jangka pendeknya seperti sebagai berikut :

1. Tahap Privatisasi

Merpati sebagai BUMN milik pemerintah berusaha untuk menegakan kemandirian dan mulai membuka diri bagi masyarakat.

2. Pengoptimalan *On-Time Performance*

Meningkatkan On time performance untuk peningkatan daya saing, kapabilitas perusahaan dan pertumbuhan nilai perusahaan.

3. Pelaksanaan Efisiensi

Merpati berusaha untuk mencapai target pendapat dan biaya dengan melakukan efisiensi sehingga target laba juga akan tercapai.

4. Peningkatan *Service*

Merpati menjunjung tinggi misi perusahaan untuk selalu memberikan pelayanan prima dengan cara selalu meningkatkan kualitas layanan.

3.5 Struktur organisasi dan Deskripsi Jabatan

Sejak tahun 1997, PT. Merpati Airlines menjadi perusahaan yang mandiri di bawah naungan Departemen Perhubungan. Seiring dengan perkembangan zaman, Merpati semakin dituntut untuk lebih profesional menangani pasar jasa transportasi udara. Untuk itu, Merpati memperbaharui diri dengan memajukan produktivitas organisasi. Berikut dapat diuraikan

tentang struktur organisasi dan deskripsi jabatan pada PT. Merpati Nusantara Airlines.

3.5.1 Struktur Organisasi

PT. Merpati Nusantara Airlines telah menetapkan struktur organisasi baru sejak 31 september 2004 lalu. Berikut pada lampiran 1 dapat dilihat struktur organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines region dan Distrik Surabaya.

3.5.2 Deskripsi Jabatan

Berdasarkan stuktur organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines region Surabaya di atas, dapat dijelaskan deskripsi jabatan sebagai berikut :

1. *General Manager (GM)*, berperan dan bertanggung Jawab sebagai :

1. Pemimpin perusahaan di wilayah region dan districk.
2. Penanggung Jawab operasional.

Dalam menjalankan tugas, GM dibantu oleh lima departemen yang Dipimpin oleh manager, yaitu: *Manager Sales, Manager Stasion and Service, Manager Administration and Accounting, Manager Maintenance, Manager Flight and Despatch Center.*

2. *Manager Sales (SS)* adalah departemen dimana kegiatan penjualan dan pemasaran berlangsung. SS berperan dan bertanggung jawab sebagai :

1. Pelaksana kegiatan penjualan tiket mulai dari reservasi tiket hingga tiket diterbangkan oleh penumpang.
2. Pelaksana kegiatan pemasaran dengan mengadakan kegiatan-kegiatan promosi, menetapkan harga, mendesain produk, dan mendistribusikan penjualan tiket ke agen-agen travel.

Dalam melaksanakan tugasnya, *Manager Sales* dibantu oleh *chief Reservation, Chief Ticketing Office* dan *Chief Sales Representative.*

3. *Manager Station and service (KK)*, adalah penanggung jawab terhadap :

1. Operasional Airport pada saat *Pre-Flight, In-Flight* dan *Post-Flight.* Kegiatan Operasional yang dipimpin oleh KK adalah penanganan

Bagasi, Cargo dan penumpang mulai dari *Check-In counter* hingga pada *Boarding Gate*.

2. Pemimpin Perusahaan di Airport.

Untuk menjalankan tugas diatas KK dibantu oleh *Chief Pax dan Baggage Handling, Chief Ramp Handling dan Chief Cargo Handling*.

4. *Manager Administration dan Accounting (AA)* memiliki Deskripsi jabatan sebagai berikut :

1. Mengatur SDM Perusahaan meliputi pendataan pegawai, menentukan Hak dan kewajiban pegawai, serta pembinaan dan pengembangan pegawai.
2. Membuat Laporan keuangan perusahaan.
3. Melakukan sortir dan melaporkan dokumen penjualan tiket.

Kegiatan diatas dilaksanakan oleh (AA) dan personelnnya yaitu *Chief General Administration and personal, Chief Account dan Chief Document Control*.

5. *Manager Maintenance (LM)* adalah kepala Departemen yang berperan dan bertanggung Jawab dalam :

1. Menyediakan dan mempersiapkan armada pesawat terbang secara keseluruhan meliputi *Check-up Pesawat, Bengkel dan Suku Cadang, Bahan Bakar, Kebersihan Cabin* serta *Ground Support Equipment (GSE)* misalnya tangga, payung dan taksi.
2. Menyediakan dan mempersiapkan kru pesawat beserta seluruh administrasinya yang meliputi laporan cuaca, izin terbang kru pesawat, *briefing offize, work house* kru pesawat, dan jadwal terbang kru pesawat.

Dalam pelaksanaan kegiatan diatas, LM dibantu oleh *Chief Line Maintenance, Chief Cabin maintenance, Chief GSE and Tools dan Chief Material Store*.

6. *Manager Fligh and Despach Center (OD)* adalah pemimpin dan penanggung Jawab kegiatan sebagai berikut :

1. Penetapan kapasitas pesawat dengan memberikan laporan *load sheet* pada kru pesawat. *Load Sheet* terdiri dari dua jenis yaitu *load sheet* bagasi dan *load sheet* penumpang.
2. Mengatur mobilitas kru pesawat dengan pengaturan jadwal dan rute.
3. Mengatur dan menyediakan fasilitas bandara untuk memenuhi kebutuhan perusahaan di *airport*.

Kegiatan-kegiatan diatas dilaksanakan oleh OD beserta personelnnya yaitu : *Chief Despach Control* dan *Chief Load control*.

3.6 Kebijakan Perusahaan

PT. Merpati Nusantara Airlines memiliki enam kebijaksanaan di bidang pemasaran yaitu : kebijakan dan rencana bisnis, kebijakan dan rencana produk, kebijakan harga, kebijakan distribusi dan keagenan, kebijakan promosi dan penjualan serta kebijakan layanan. Penjelasan singkat tentang kebijakan perusahaan sebagai berikut :

3.6.1 Kebijakan Rencana Bisnis

Kebijakan dan Rencana Bisnis ini meliputi :

1. Pengembangan Program Customer Data base yang digunakan untuk mempermudah pendataan penumpang loyal Merpati sehingga dapat memaksimalkan pelayanan pada mereka.
2. Merangsang anggota *Merpati Easy Flyer (MEF)* dari level *silver* menjadi level lebih tinggi yaitu *platinum* dan *gold* dengan memberikan apresiasi lebih pada customer loyal.
3. Memberikan perlakuan sama pada semua agen dengan tetap memberi perhatian khusus pada agen yang memiliki kinerja penjualan terbaik serta melakukan serta melakukan pembinaan kontinue terhadap agen yang kurang produktif

3.6.2 Kebijakan dan Rencana Produk

Kebijakan dan Rencana Produk meliputi :

1. Meningkatkan daya saing penerbangan rute khusus ber-market share rendah, lebih memperkenalkan rute baru, dan memantapkan rute andalan
2. Menjaring potensi pasar penerbangan rute Surabaya-Kuala Lumpur (SUB-KUL) dengan beberapa Agen atau PJTKI potensial dalam rangka mengoptimalkan load factor rute tersebut setelah beroperasi dengan B737-400

3.6.3 Kebijakan Harga

Kebijakan Harga meliputi :

1. Berusaha menjual seat yang kosong secara *bulk system* selama masa *low season* dengan cara penawaran ke agen atau mitra kerja dengan memberikan harga khusus.
2. Melakukan kegiatan *Marketing intelligence* terhadap kebijakan harga pesaing yang sering berubah sewaktu-waktu.
3. Berusaha menemukan solusi terhadap persaingan harga yang semakin ketat dengan merevisi harga-harga yang kurang kompetitif.
4. Berusaha mengisi kekosongan seat pada penerbangan *possessioning* atau *Ferry Flight* dengan harga murah.
5. Memberlakukan tarif khusus untuk periode tertentu.

3.6.4 Kebijakan Distribusi dan keagenan

Dalam usaha untuk memasarkan penawaran jasanya, Merpati menggunakan agen sebagai saluran distribusinya untuk menjual tiket selain itu konsumen dapat membeli tiket ke kantor perwakilan di Surabaya. Selain Agent Perusahaan juga menggandeng perusahaan lain (*account corporate*) dalam menawarkan jasanya dimana perusahaan itu mempunyai perjanjian dengan menggunakan jasa penerbangan

Kebijakan distribusi dan keagenan meliputi :

1. Menjalin kemitraan dengan beberapa sub-agen potensial untuk bergabung dengan beberapa persyaratan.
2. Penerapan laporan penjualan secara periodik kepada seluruh agen penjualan dan memberikan sanksi/teguran bagi agen yang penjualannya di bawah target *Minimum Sales Level (MSL)*.
3. Berkunjung ke seluruh agen Merpati dan beberapa *merchant* secara periodik untuk menyampaikan informasi produk serta melakukan pembinaan dalam rangka peningkatan volume penjualan.
4. Memberikan kemudahan dalam fasilitas reservasi untuk agen daerah guna memperkecil kendala reservasi.

3.6.5 Kebijakan Promosi dan Penjualan

Kebijakan promosi dan Penjualan meliputi :

1. Mencetak brosur jadwal penerbangan Merpati *out going* surabaya dan *connecting flight* yang *up to date* dan disebarakan ke seluruh agen dan *outlet* merpati.
2. Membina kerjasama dengan seluruh organisasi, universitas dan umum yang mengadakan event yang membutuhkan sarana promosi dengan cara barter promosi dengan tiket Merpati.
3. Melakukan usaha promosi pada media tertentu dengan pertimbangan biaya seekonomis mungkin.

Memberikan souvenir pada anggota MEF sebagai wujud penghargaan atas loyalitas customer pada Merpati, juga untuk merangsang anggota baru MEF.

BAB IV

KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Kegiatan dan Uraian

4.1.1 Kegiatan

Pelaksanaan Praktek Kerja nyata yang dilakukan oleh penulis banyak memberikan manfaat. Teori yang didapatkan sangat mudah diaplikasikan dilapangan yaitu pada saat *On the Job Training* di Bandara Internasional Juanda.

4.1.2 Uraian

Selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian penanganan penumpang atau *Frontliner Passengers Handling*, yaitu *Ticketing and Reservation, Check in Counter, Boarding gate, Transfer Desk* dan *Lost and Found*.

- *Ticketing Handling*

Merupakan bagian prosedur sebelum penerbangan atau *pre-flight* yang menangani tiket penerbangan dalam hal pembelian tiket atau *issued ticket*, perubahan tiket penerbangan atau *changes to passengers ticket* dan pengembalian harga tiket atau *ticket refund*.

- *Reservation*

Merupakan bagian dari prosedur *pre-flight* yang menangani pemesanan tiket penerbangan dalam hal penyediaan tempat duduk dan pembukuan.

- *Check-in counter*

Dalam hal ini seorang *passengers handling* menangani penerimaan penumpang, memeriksa tiket penumpang dan menyiapkan kartu milik pesawat atau *boarding pass*.

- *Boarding Gate.*

Dalam hal ini seorang *passengers handling* menangani penerimaan penumpang diruang tunggu dan mengatur penumpang yang siap berangkat melalui pintu keberangkatan atau *boarding gate*.

- *Transfer Desk*

Merupakan prosedur *pre-flight* yang mana seorang *passengers handling* bertugas menangani penumpang transit dalam hal melanjutkan penerbangan baik penumpang yang pindah pesawat atau *transfer pax* maupun penumpang yang singgah atau *transit pax*.

- *Lost and Found*

Merupakan prosedur *post-flight* yang mana seorang *passengers handling* bertugas menangani bagasi baik keluar dari *check out bagasi*, bagasi temuan, komplain bagasi dan *baggages tracing*.

4.2 Ticketing (Pedoman Ticketing , 2000)

4.2.1 Standar Operasional Sistem Ticketing Merpati

Pada umumnya perusahaan penerbangan mengeluarkan tiket yang didasarkan pada peraturan IATA atau *International Air Transportation Association*. Peraturan atau cara pengisian tiket dapat dibaca dalam buku IATA *ticketing handbook* yang diterbitkan tiap tahun format tiket dapat bervariasi tergantung dari masing-masing perusahaan penerbangan, tetapi elemen-elemen dasar selalu ditampilkan dalam sebagaimana diatur dalam *IATA PASSENGER SERVICE CONFERENCE RESOLUTIONS MANUAL* no 720 pedoman dari IATA *ticketing handbook* diikuti oleh semua perusahaan penerbangan diseluruh dunia, yaitu untuk penulisan/pengisian kolom-kolom pada tiket agar tiket yang dikeluarkan dapat dibaca dan dimengerti dan berlaku antar airline. Disamping itu, IATA *bank settlement Plan* (salah satu bagian dalam organisasi IATA) juga mengeluarkan tiket yang disebut tiket BSP dan dikirimkan ketiap area atau negara yang telah memberlakukan dan mendirikan organisasi IATA BSP

Standart penulisan tiket pada dasarnya ada dua macam yaitu :

1. *Manually Passengers Ticket* (diisi/ditulis secara manual atau dengan menggunakan tangan).
2. *Transitional Automatic Ticket (TAT)* atau diisi/ditulis dengan komputer.

1. Petunjuk Penulisan Tiket.

Pada dasarnya cara penulisan tiket yang standar harus sesuai dengan standart IATA/ baik cara *manually passenger ticket* maupun TAT atau *transitional automatic ticket* yaitu:

NAME OF PASSENGER

Sesuai dengan ketentuan IATA, ada beberapa cara yang harus diperhatikan dalam penulisan “*name of passengers*”

- 1) Penulisan nama dengan nama keluarga (*family name*), yaitu dengan menuliskan nama keluarga, diikuti inisial nama dan gelar

contoh : Mr. Tom Cruise	CRUISE/T.MR
Mrs. Marshanda Adam	ADAM/MARSHANDA.MRS
Miss. Paris Hilton	HILTON/PAR.MISS

NAME OF PASSENGER	NOT TRANSFERABLE
RIZALLULHAQ/ADAM MR	

- 2) Penulisan nama yang baik tidak menggunakan nama keluarga , ditulis sesuai dengan nama sebenarnya dan diikuti gelar contoh

Mr. Adam Rizallulhaq	ADAM RIZALLULHAQ/MR
----------------------	---------------------

NAME OF PASSENGER	NOT TRANSFERABLE
ADAM RIZALLULHAQ/ MR	

- 3) Penulisan kategori penumpang tertentu (anak-anak) adalah diawali dengan nama baik , diikuti kode anak (CHD) dan kode umur anak tersebut

Arqom-7 tahun	ARQOM/CHD07YRS
Hanif-9 tahun	HANIF/CHD 09YRS

FROM/TO

Pada kolom *from* diisi dengan kota awal keberangkatan (*point of origin*), sedangkan pada kolom *to* diisi dengan kota kedatangan atau kota tujuan, jika terdapat kolom *to* yang kosong, ditulis kota "VOID" nama kota harus ditulis dengan lengkap tidak boleh menggunakan sandi kota.

Tiket dengan 2 *flight coupon*

XO	NOT GOOD FOR PASSENGE
	FROM
	TO
	TO

Keterangan :

X = *stopover* tidak diperbolehkan, hanya transit

O = *stopover* diperbolehkan

Jika dalam keadaan terpaksa tiket 2-*flight coupon* dipergunakan hanya untuk satu tujuan, maka *flight coupon* kedua harus di "VOID".

	NOT GOOD FOR PASSENGE
	FROM
	TO
	TO

FARE BASIS

Kode yang ditulis di kolom ini menerangkan tentang jenis tarif yang telah dibayar oleh penumpang, kelas yang dipilih, maksimum masa berlakunya dan lain sebagainya.

- Contoh: Y = *Economy class fare*
 C = *Bussiness class fare*
 F = *First class fare*
 YE = *Economy excursion, Validity 14 day*
 YEIM = *Economy Excursion fare, Validity 1 month*

ALLOW KG

Berat jumlah bagasi cuma-cuma dalam Kg yang boleh dibawa oleh penumpang, sesuai dengan kelasnya:

40 Kg *First Class*

30 Kg *Business Class*

20 Kg *Economy Class*

NIL tiket dengan tarif bayi

CARRIER

Kode airlines (2 digit), dari perusahaan penerbangan

Contoh: GA : Garuda Indonesia

MZ : Merpati Nusantara Airline

JT : Lion Air

CX : Cathay Pacific

FLIGHT

Menunjukkan nomor penerbangan

Contoh : 737

700

324

DATE

Tanggal keberangkatan dari setiap penerbangan yang sudah dipesan menurut reservasinya, ditulis dengan dua digit dan ditulis dengan tiga huruf pertama dari nama bulan dengan huruf besar dalam bahasa Inggris (09NOV, 30 AUG).

TIME

Menunjuk waktu (jam) keberangkatan tiap penerbangan harus sesuai dengan reservasinya yakni menurut waktu setempat (*local time*).

Umumnya waktu ditulis menurut sistem "24 hours system".

Contoh: 05.30, 12.00, 16.30

STATUS

Menunjuk status dari reservasinya, yaitu:

OK = Sudah ada konfirmasi untuk reservasinya dari airlines atau *confirmed booking*.

RQ = - Telah minta reservasinya tetapi belum mendapatkan konfirmasi

- Sebagai cadangan

SX = Singkatan dari *seat available*, yaitu pada tarif atau peraturan berlaku, penumpang tidak boleh minta reservasi lebih.

NS = Kode ini untuk bayi yang tidak mempunyai hak tempat (bayi yang membayar 10% tarif dewasa). Atau dapat ditulis pada seluruh kolom reservasi dengan "NO SEAT" atau "INF NO SEAT"

TICKET DESIGNATOR

Mempunyai pada jenis penerbangan yaitu:

O = *One Way*

R = *Round Trip*

C = *Circle Trip*

ORIGIN-DESTINATION

Pada kolom ini diisi dengan *three-letter-city code*

Origin - Kota keberangkatan dari *Itinerary* penumpang

Destination - Kota terakhir dari *Itinerary*

Contoh :

ORIGIN	DESTINATION
SUB	CGK

CONJUNCTION TICKET (S)

Dalam kolom ini, bila *itinerary* penumpang memerlukan lebih dari satu tiket, maka pada kolom , “*CONJUNCTION TICKET (S)*” dari semua tiket yang dikeluarkan perlu dituliskan nomor dari semua tiket.

Contoh :

CONJUNCTION TICKET (S)
621 4227345678/ 79 / 80

Tiket yang boleh dipergunakan untuk *conjunction* hanya tiket *2-flight coupon*. Sedangkan pada tiket *1 flight coupon*, dalam kolom tertera kalimat “*THIS TICKET IS NOT TO BE ISSUED IN CONJUNCTION*”.

Contoh :

THIS TICKET IS NOT BE ISSUED IN CONJUNCTION

ISSUED IN EXCHANGE FOR

Kolom ini diisi apabila tiket yang dikeluarkan berdasarkan penukaran dengan tiket (dokumen) lain, dengan atau tanpa tambahan pembayaran yang ditulis dengan nomor tiket yang diganti.

Contoh :

ISSUED IN EXCHANGE FOR
MZ 6214227555666

ORIGINAL ISSUE

Tiket (dokumen) asli yang ditukarkan dicatat dikolom “*ORIGINAL ISSUE*”, yaitu nomor dokumen, tempat dan tanggal pengeluaran serta nomor kode kantor penjualan atau agen yang mengeluarkan tiket.

Contoh :

ORIGINAL ISSUE	CARRIER FROM	PLACE	DATE	AGEN NUMERIC CODE
	MZ621 4227555666	SUB	12JAN05	9950

DATE AND PLACE ISSUE

Kolom ini disebut juga "Validation Box" kolom ini harus dicap dengan *Electric Validation Stamps*. Tiket yang menggunakan jenis *Validation Stamps Manual* atau dari karet tidak untuk penerbangan.

Validation stamps memuat data-data sebagai berikut:

Nomor kode kantor penjualan tiket,

Tanggal, Bulan, Tahun

Nama Airlines,

Kota, Negara dan

Tanda Tangan Staf.

DATE AND PLACE ISSUE 97950 12JAN MERPATI JAKARTA, INDONESIA AGENT
--

Tiket yang diserahkan kepada penumpang harus sudah divalidasi dan ditandatangani dan harus ter-copy sampai lembar terakhir yaitu lembar *passenger coupon*

ENDORSEMENT/ RESTRICTION

Pada tiket domestik MERPATI hanya tercantum "RESTRICTION" kolom ini dipergunakan untuk catatan-catatan yang menyatakan keterbatasan suatu tiket, misalnya :

- Tanggal pembatalan duduk, untuk menentukan terkena atau tidak terkena *cancellation fees* atau CF.
- Masa berlaku tiket diluar ketentuan yang ada, misalnya untuk jenis tarif *excursion* yang berlaku satu bulan.
- Tiket *non-refundable* atau *refund... only*.
- Pembatalan lain yang ditujukan untuk *handling* penumpang khusus, misalnya *stretcher case*, UM dan hal yang lain.

Selain hal-hal tersebut diatas, dengan alasan beberapa hal, perusahaan tidak dapat melaksanakan penerbangannya, maka untuk memberikan *service* yang lebih baik kepada penumpang perlu ada catatan khusus misalnya :

- *Upgrading* penumpang kekelas yang lebih tinggi.
- Memperpanjang masa berlaku tiket.

Maksud catatan dalam kolom *RESTRICTION* adalah untuk memberi peringatan dan wewenang (*authority*) dari kantor penjualan kepada pihak yang memberangkatkan (*handling*) penumpang kepada pihak lain yang bersangkutan

ENDORSEMENT

Adalah kolom untuk wewenang dari satu perusahaan penerbangan ke perusahaan penerbangan yang lain. Hal tersebut dapat terjadi atas permintaan penumpang sendiri atau karena ketidakmampuan pihak pengangkut melaksanakan penerbangan dan memindah-bukukan penumpangnya ke perusahaan lain.

RESTRICTION / ENDORSEMENT ENDORSE TO GA BY MZ
--

FARE CALCULATION

Yang ditulis dalam kolom ini adalah perhitungan tarif dalam negeri. Konstruksi tarif domestik adalah *sum local fare*, yaitu penjumlahan dari sektor fare.

Sebagai contoh adalah *itinerary*

CGK	—————	SUB	—————	DPS	—————	AMI
		594.000		249.000		210.000
TOTAL TARIF =		1.098.000,-				

Dalam kolom *fare calculation* dituliskan sebagai berikut :

FROM/TO	FARE CALCULATION
CGK	
SUB	594.000,-
DPS	249.000,-
AMI	210.000,-
FARE	IDR 1.098.000,-

FORM OF PAYMENT

Kolom ini menerangkan bagaimana cara penumpang membayar tiketnya.

Contoh klasifikasi pembayaran tiket.

- Tunai / traveler check : cash
- Check : Check
- PTA : PT
- Letter of guarantee : LETTER.../INVOICE...
- Belum lunas (Credit Sales) : NON REF

FARE, TAX, INS, EQUIV, PSC, TOTAL

Selain *Fare* atau *Total Air Fare*, terdapat tambahan biaya yang dibebankan kepada penumpang antara lain:

- PPN (pajak pertambahan Nilai 0, 10% dari total air fare dimasukkan ke dalam kolom "TAX" dengan kode ID
- Asuransi sebagai premi yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi, dibayar untuk tiap jiwa dan tiap *flight number* :IDR 250.000,- dimasukkan ke dalam kolom "INS" dengan kode *IW*
- *Passenger Service Charge (PSC)*, atau *Airport Taxi*. Kolom "PSC" tidak perlu diisi karena PSC dibayar di airport keberangkatan oleh penumpang sendiri. Macam-macam *airport tax* yang tidak dikenakan kepada penumpang adalah :
 - Transit, tidak meninggalkan Airport.
 - Pejabat pemerintah dalam perjalanan dinas.
 - Tamu resmi pemerintah.
 - Bayi.
 - Penumpang dengan status ID00SI.
- Kolom fare diisi harga dari total Air Fare dari kolom "FARE CALCULATION"
- Kolom "EQUIV" (*Equivalent*) tidak perlu diisi
- Yang tidak dalam kolom "TOTAL" adalah jumlah: *FARE + PPN+INS*

IDR 1.098.000,-	EQUIV
TAX	PSC
IDR 109.800,-	
INS	TOTAL
IDR 7.500,-	IDR 1.215.300,-

2. Petunjuk Penyerahan Tiket

Sebelum tiket diserahkan kepada penumpang, periksa semua kolom pada tiket apakah telah diisi dengan benar, tidak ada kesalahan pada perhitungan tarif, dan tidak ada coretan. Semuanya merupakan bentuk *service* yang diberikan kepada penumpang agar tidak menemui kesulitan dalam perjalanan.

Setelah divalidasi, lembaran-lembaran berikut ini pada tiket harus diambil untuk disimpan dan untuk keperluan *file* dan *accounting*.

1. *Audit Coupon*

Dilampirkan pada lembaran untuk diserahkan ke bagian *accounting*.

2. *Agent Coupon* dan *Control Coupon*

Untuk file kantor penjualan.

3. *Void Coupon*

Flight coupon yang tidak dipakai, ikut dilampirkan pada laporan penjualan.

Setelah diperiksa lagi, tiket dengan lembaran *Flight Coupon* dan *Passenger Coupon* diserahkan kepada penumpang.

Bagian terpenting yang harus diberitahukan kepada penumpang adalah tempat dan waktu untuk *check-in*, dituliskan dengan jelas dikolom yang tersedia dibalik dari cover depan:

- Nama *airport* dan terminal tempat *check-in*.
- Tanggal, bulan dan waktu *check-in*.

Terdapat kemungkinan seorang penumpang pemegang tiket, karena suatu alasan tidak jadi menggunakan, misalnya mengubah jadwal keberangkatan, tiket jadi dipergunakan, dan mengubah rute perjalanan. Dalam hal ini perlu mengeluarkan atau membuat tiket baru disesuaikan dengan perubahannya. Tiket ini harus berdasarkan tiket lama yang diubah yaitu dengan cara :

a. Mengubah Jadwal Keberangkatan

Dalam hal mengubah tanggal reservasi, untuk memproteksi *seat*, perusahaan penerbangan akan mengenakan *Cancellation Fee* atau *No Show Charge*.

- Cancellation Fee (CF)

Perusahaan penerbangan umumnya mengenakan CF atau denda pada pembatalan *seat*, yang besarnya bervariasi, tergantung dari tiap *airlines* yaitu antara 10%, 25% dan 50% dari *airfare*, terdapat peraturan yang menyebutkan bahwa pembatalan yang dilakukan kurang dari 24 jam sebelum keberangkatan pesawat, tiket yang dikenakan CF.

- No Show Charge

dikenakan kepada penumpang yang sama sekali tidak memberitahukan pembatalan *seat*-nya.

Misalnya seseorang telah dibukukan untuk berangkat tanggal 10 JAN berangkat pukul 13:00

08 JAN	09 JAN	10 JAN
	13.00	13.00

Dibatalkan pada hari Ini atau sebelumnya	Dibatalkan pada hari ini setelah pukul 13.00	tanpa pemberitahuan dikenakan CF atau <i>No show charge</i>
Tidak kena denda (CF)	(CF)	

Tiket yang kena denda (CF) atau *No Charge* tidak dapat dipakai lagi, maka perlu dikeluarkan tiket baru (*reissue*) dan penumpang harus membayar CF pada harga

tiket sebesar ketentuan yang ada. Sementara itu, tiket yang tidak dikenakan denda(CF), kemungkinan dapat di-*reissued* cukup ditempel *sticker* pada kolom reservasi yang telah dibatalkan.

b. Tiket Tidak Jadi Dipergunakan

Tiket yang tidak dipergunakan dapat dipakai lagi selama masih dalam masa berlakunya. (Ticket Validity) dan dapat diuangkan kembali atau *refund*. Proses pengembalian harga tiket oleh perusahaan kepada penumpang yang ingin menguangkan kembali tiketnya disebut *refund*. Dalam hal ini proses *refund* ada tiga jenis yaitu:

- *Involuntary Refund* adalah *Refund* bukan atas kemauan sendiri yakni disebabkan karena ketidakmampuan *airlines* melaksanakan penerbangan yang disebabkan oleh beberapa faktor antara lain membatalkan penerbangan, perubahan *schedule*, tempat duduk yang *overbooked*, *air crew* gagal mendarat dan *air crew* terlambat tiba di bandara.
- *Voluntary refund* adalah *Refund* atas kemauan sendiri dan akan dikenakan Biaya Administrasi, *Calcellation Fee*, dan *No Show Fee* sesuai ketentuan perusahaan .
- *Refund in case of death* adalah *Refund* tiket penumpang yang meninggal dunia sebelum penerbangan dimulai atau penerbangannya belum selesai sampai tujuan , refund hanya dibayarkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum.

c. Mengubah Rute Perjalanan (*Rerouting*)

Dalam hal ini, jika penumpang ingin mengubah rute penerbangan dengan standar dari tiket yang sudah dibeli, maka tiket tersebut tidak dapat dipakai lagi dan sebuah tiket baru sebagai penukaran dari tiket yang lama harus ditertibkan.

4.2.2 Standar Operasi Prosedur *Ticketing*

Pada umumnya operasional prosedur *ticketing* juga harus disesuaikan dengan standart IATA dan sesuai dengan ketentuan dari *Direct Sales Agent*, sebagaimana yang diterapkan di Merpati Nusantara Airlines yaitu:

- ❖ Tiket hanya dapat diissued di *ticket office (TO)* dan *airport sales* berdasarkan voucher (2 lembar) yang bawa oleh penumpang, petugas MZ harus *cross check* kembali pembukuan *pax* sebelum diissued tiketnya.
- ❖ Tiket hanya diissued dengan reservasi "OK" saja.
- ❖ Tiket dapat diissued dengan menggunakan TAT atau manual dan untuk *audit ticket* dilampiri voucher pertama , untuk file TO voucher kedua.
- ❖ Jika terjadi refund, maka dilakukan prosedur *refund* seperti biasa, biaya administrasi Rp.50.000,- dan komisi DSA 5% dari *applicable fare* dibebankan lagi 25% dari *applicable fare*.
- ❖ *Passenger* tidak dibebankan biaya apapun untuk *refund*, jika terjadi *irregularities* yang telah disebabkan oleh kendala-kendala yang terjadi di Merpati.

4.3 Reservasi (Pedoman Reservasi, 2000)

4.3.1 Standar Operasional Sistem Reservasi Merpati.

1. *Sine In*

Sebelum memulai penggunaan display, terminal, setiap petugas lokal reservasi terlebih dahulu memasukan personal sine code.

Contoh :

<i>Code</i>	<i>Duty</i>
<i>AS</i>	<i>Agency Sales</i>
<i>GS</i>	<i>General Sales</i>
<i>PD</i>	<i>Post Departure</i>
<i>SU</i>	<i>Supervisor</i>
<i>TA</i>	<i>Training</i>

Entry :

<i>Basic</i>	<i>Team</i>	<i>Area</i>	<i>Personal code</i>	<i>Initial</i>
B	SI	X	5234	JO

Duty area dalam DT ada, 5 yaitu, A,B,C,Ddan E. bila kita memasukkan memakai kode X, maka akan secara otomatis masuk ke area pertama atauA atau area yang masih kosong.

2. *Sine Out*

Adalah keluar dari area kerja.

Entry :

SO : Keluar dari satu area kerja.

SOX : Keluar dari semua area kerja.

3. *Schedule Information*

Adalah menginformasikan mengenai *flight schedule* yang mencakup *effective date discontinue, day of operation, estimate time departure* , jenis pesawat , *class of service* dan kota transit.

Entry :

SKSUBCGK : Basic *entry* untuk melihat semua penerbangan dari Surabaya ke Cengkareng (Jakarta).

SKSUBCGK/9MAR/MZ

SKSUBCGK/9 MAR

4. *Availability Display*

Adalah melihat tampilan *schedule* penerbangan dan persediaan seat pada direct atau lanjutan pada tanggal yang dikehendaki oleh calon penumpang.

Entry :

AVSUBCGK/9DES/MZ : *basic entry* untuk melihat *seat availability* dari Surabaya ke Cengkareng pada tanggal 9 Desember.

5. PNR Composition

Berisi semua elemen yang membentuk PNR (*Passenger Name Record*). Yang merupakan hasil transaksi reservasi, yang dibuat dalam sistem reservasi, dan terdiri atas :

ITEM	CODE ENTRY	REMARKS
Name field	-	Mandatory
Itinerary/segment	0	Mandatory
Fone field	9	Mandatory
TKT time limit field	8	Optional
OSI/SSR	4	Optional
Received from field	6	Mandatory
Remarks	5	Optional

**Name Field*

Berisi nama calon penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan maksimum 9 nama untuk individu booking, tidak termasuk bayi. Batasan usia bayi 0-23 bulan

Batasan anak-anak 2 tahun -12 tahun

Entry :

-Rizal/Mr#-Rani/Mrs

****Itinerary/Segment***

Berisi rencana perjalanan calon penumpang yang merupakan dasar atau transaksi reservasi.

Cara membuat *itinerary* :

-Booking After Availability

Yaitu membukukan seat untuk calon penumpang dengan melihat *seat availability* terlebih dahulu.

Entry :

AVSUBCGK/9 DES/MZ

SDIYI

Tampilan *availability* dari Surabaya ke Cengkareng tanggal 9 desember dan *booking* 1 seat Y-class atau kelas ekonomi pada baris pertama *schedule*.

-Direct Manual Segment Entry

Yaitu membukukan seat untuk calon penumpang tanpa melihat *availability*.

Entry :

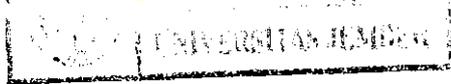
0 SSMZ521

Tanggal 9 desember dari surabaya ke Cengkareng .

****Fone Field***

Merupakan alamat dari yang melakukan reservasi untuk memudahkan komunikasi. Bagian ini bisa berisi alamat nomor telepon dan nama pemesan.

Entry : CT RATULANGI 5F JOMBANG CTC 0321866443 Co henry/Mr

***TKT (Time Limit Field).**

Yaitu perjanjian antara calon penumpang dengan pihak airlines mengenai batas waktu pengembalian tiket. Bila tidak diambil pada batas waktu yang tercantum, maka reservasi akan dibatalkan.

Entry :

TKTTL1300/05DES/SUB001

Bila tidak waktu pembuatan reservasi tidak lagi dibutuhkan *time limit*, maka pembuatan PNR langsung dicantumkan identifikasi nomor tiket sebagai pengganti *time limit*.

Entry :

5/TKT/621202013456.8

*** OSI Field**

Berisi keterangan dalam PNR yang berkaitan dengan informasi kebutuhan calon penumpang yang dimaksud.

Entry :

40SIMZ ICHD 1DUTA 3 YRS 1 CLS

*** SSR Field**

Yaitu berisi tentang apa yang dibutuhkan calon penumpang Selama melakukan rencana perjalanan, misalnya untuk *special meal, seat number, wheel chair* dan dll

Entry :

4(SSRCODE)NN(?)SIN(REQUEST MAKER)*(JENIS SSR)

*** Received From Field**

Berisikan nama orang ataupun inisial yang membuat reservasi ataupun perubahan dalam transaksi reservasi.

Entry :

5SEC/ADIE

*** Remarks Field**

Berisi uraian singkat atau keterangan lain tentang calon penumpang yang bersifat informasi, keterangan yang dimasukkan harus disertai dengan initial pembuat remarks.

Entry :

5ATT ALLCON PSE ASST N SMOOTH HANDLING.....///CRCMZ-DS

*** Contoh PNR**

1. MARSHA/MRS 2.1ADAM/MR H7K12
2. MZ 521 Y 15JAN SUBCGK HK2 06.00-07.50
3. MZ 522 Y 15JAN CGKSIN HK2 10.20-1150
4. SUB/PASOPATI TVRL CTC 621981 CORINA
5. PAX /324654 CO ALI
6. T
7. OSI MZ 1 INF 1 KELLY /INF 3 MTS CL/P1
8. SUB001

*** PNR Retrieval.**

Yaitu cara menampilkan kembali PNR address yang dihasilkan setelah pembukuan atau transaksi yang telah selesai. Adapun caranya adalah sebagai berikut:

- Menampilkan kode *booking PNR address*.

Entry : X

RTH81KW

- Menampilkan *Flight Number*.

Entry :

RT ADAM Y/MZ521/15DES/CGK

PNR Retrieval ini digunakan bila akan diadakan perubahan, baik pembatalan atau penambahan rencana perjalanan atau modifikasi lainnya.

*** Reconfirmation**

Adalah prosedur baku yang harus dilakukan penumpang untuk memberitahukan kepastian kepada airlines. Tujuannya adalah memperoleh kepastian keberangkatan calon penumpang. Rekonfirmasi ini diberlakukan terhadap penumpang yang memutuskan sementara rangkaian perjalanannya melebihi 72 jam pada suatu kota persinggahan.

FIRMING

Adalah prosedur baku yang harus dilakukan oleh staf reservasi untuk menanyakan kepastian reservasi kepada calon penumpang.

Pelaksanaan Rekonfirmasi dan *Firming* :

- *Retrieve PNR.*

- *Change segment* status dari HK menjadi RR.
- Menghapus *time limit*.
- Memasukkan nomor tiket.

Contoh :

1. 1MARSHA/MRS 2. 1ADAM/MR H7K12
2. MZ 521 Y 15 JAN SUBCGK HK2 06.00-07.50
3. MZ 521 Y 15 JAN CGKSIN HK2 10.20-11.50
4. SUB/PASOPATI TVRL CTC 621981 CO RINA
5. PAX/3242564 CO ALI
6. T/6214229499093233
7. OSI MZ I INF 1KELLY /INF 3MTS CL/PI
8. RMKS RCFMBYSEETKT/13 JAN//////////BY—DD
9. SUB001

*** CANCELLATION**

Contoh :

- 1.MZ760Y 20 DEC SUBCGK HK 1 06L.30-07 30
- 2.MZ760 Y 20 DPSCGK HK 108.45-11.00

FONE

1JL ANGKASA 5F CTC 0321866443

2JL WIDYA CHANDRA ½ ACTC0991 332395

RMKS

1.PAX/DEFT/TRVL

2.SAVE/TKTDEFT

Entry XEI (MZ760 terhapus)

Entry 51 CHNG (Save/tkt/deft terhapus)

Entry 91 CHNG(Ticket number terhapus)

Entry 41 CHNG (OSIMZ.ket. pengikat terhapus)

*** PNR Modification**

Adalah melakukan perubahan pada transaksi reservasi yang sudah ada.

Modifikasi terdiri atas :

-Menambah Rencana Perjalanan

lakukan proses booking setelah terlebih dahulu me-retrieve PNR.baik dengan cara *booking after availability* ataupun *direct segment entry*.

-Mengubah Rencana Perjalanan

Batalkan segmen setelah me-*retrieve* PNR, kemudian lakukan proses *booking* kembali

- Membatalkan Rencana Perjalanan

Batalkan segmen setelah me-*retrieve* PNR

Entry :

Q MLPKY

1.1MARSHA/MRS 2.1ADAM/,MR

MZ 518Y 10JUN SUBCGK HK11320-6 1535-6 YY

1 SUBMZ 81300/07 UN/CHAK TKT

XEL=====cancel segmen 1

PAX/ADIE=====peminta pembatalan

2RR

*** PNR Historical**

Bagian ini sangat penting untuk diketahui, sehingga bila calon penumpang melakukan komplain yang berhubungan dengan reservasi, dapat dijelaskan dengan melihat PNR *historical* tersebut. Di dalam bagian ini terlihat waktu pembuatan, tempat, oleh siapa dan atas permintaan siapa, serta semua perubahan yang berhubungan dengan *item-item* pembentuk PNR yang bersifat *mandatory*, akan terlihat jelas.

Contoh :

AS MZ518 Y 10JUN SUBCGK HS2 1320-6 YY

RCVD-ADIE-00B100

SC MZ518Y10JUN SUBCGK HK-RR2 1320-6 1535-6 YY

XTSUBMZ 1300/07JUN

SUBMZ GSJO 0804Z/09 JUN00

NO ITINERARY

*** Seat Selection**

Maksudnya adalah pemilihan *seat number* untuk calon penumpang yang sudah membuat reservasi dan dimasukkan ke dalam PNR. Ada 2 area yaitu *smoking zone* dan *non smoking zone*.

Entry :

AC/S1*1N=====tampilan melihat PNR

AC/MZ644 T 11JUN SUBCGK*-----tampilan tanpa PNR

Respon

-MZ0644 Y 11JUN SUBCGK 737-230 ZONE AVAILABLE 52/52 NON SMOKING ZONE

	A	B	C	AISLED	E	F	
//	A*	A*	A*	6	A*	A*	A* //
//	A*	A*	A*	7	A*	A*	A* //
EX	A*	A*	8	A*	A*		EX
//	A*	A*	A*	9	A*	A*	A* //
09-----							
//	A*	A*	A*	10	A*	A*	A* //
//	A*	A*	A*	11	A*	A*	A* //
//	A*	A*	A*	12	A*	A*	A* //
12-----							
//	A*	A*	A*	13	A*	A*	A* //
//	A*	A*	A*	14	A*	A*	A* //
14-----							

A. Available S X Unavailable

L limited Comp

overwing EX Exit Row

UD Upperdeck

seat in another zone-----cabin boundary

F E G spec. seat assigned by airlines

*Preferred seats are marked with**

Entry:

4/NSST NNI SINI*SEAT 7D

*** Schedule Change**

Perubahan jadwal penerbangan melalui PNR untuk dikonfirmasi kepada calon penumpang ada 2 macam hasil *up to date schedule change*, yaitu:

- Recommendation System

1.MZ644 Y 11JUN SUBCGK UN3 0815-6 0915-6 YY

2.MZ552 Y11JUN SUBCGK KK3 1310-6 1410-6 YY

Entry :

.X1

.2HK

6PAK

ET

- Manual Recommendation

1. MZ550 Y 11JUN SUBDPS UN3 0815-6 0915-6 YY
2. MZ552 Y 11JUN SUBDPS KK3 1310-6 1410-6 YY

Entry :

.X1

.2HK

6PAK

ET

*** Splitting/Dividing PNR**

Adalah memisahkan nama calon penumpang pembuat reservasi dalam satu transaksi. Maksudnya untuk mengubah, mengganti, atau membatalkan beberapa nama calon penumpang PNR tersebut.

**1.3 ADAM/MMR/LMRS/INF2.RIZAL/MR3. SIGIT/MR/MRS
1.MZ664 Y 11JUN SUBCGK HK6 0600-2 0825-2 Y-Y**

^Memisahkan Mr.Rizal=====DN2

^memisahkan Mr.Adam/Chd&Mr.Sigit=DN1P3/3P2

^memisahkan Mr.Rizal&Mr.Sigit=====DN2/3

D: Kode yang dipisah (nama pertama)

N: Nama yang dipisah(nama pertama)

P: Bagian nama

/: Membagi bagian-bagian nama

-: Menunjukkan sejumlah nama

Respon :

**RECORD FILED – THE REMAINDER OF PNR
FOLLOWS
1.3 ADAM/MMR/LMRS/FINF 2.1 RIZAL/MR 3
2 SIGIT/MR/MRS
1.MZ664 Y 11JUN SUBCGK HK3 1600-2 0825 2 Y-Y
SPLIT PTY
Q7HUJA/1030Z/01JUN/SUBMZ/JOG**

4.3.2 Standar Prosedur Reservasi

- ❖ Reservasi dilakukan oleh DSA ke merpati dengan menyebutkan nomor *member*, nama *pax*, alamat *pax* dan rute *pax*.
- ❖ Normal reservasi berdasarkan *seat availability* tiap- tiap *flight*.
- ❖ Perubahan reservasi, *cancelled* dan *re-book* hanya dilakukan oleh DSA dengan menghubungi merpati paling lambat 24 jam sebelum keberangkatan *pax*.
- ❖ Prosedur reservasi normal, *time limit* harus ada, jika DSA telah mengeluarkan voucher tersebut sebagai pengganti tiket sementara.
- ❖ *Firming* harus dilakukan untuk meminimize *no show pax*.

4.4 Perhitungan Harga Tiket (Aglis Asmawati,2000)

1. Tiket Dewasa

Rumus : Basic Fare + 10% Tax + Insurance = Total Fare

Contoh : harga tiket Surabaya – Cengkareng

Rp 249.000,- + Rp.29.400,- + Rp.6.000,- = Rp. 319.400,-

2. Tiket Anak-anak

Rumus : 67% basic fare

Contoh harga tiket Surabaya-Semarang

$67\% * \text{Rp. } 241.000,- = \text{Rp. } 161.470,-$

$\text{Rp. } 161.470,- + \text{Rp. } 16.147,- + \text{Rp. } 6000,- = \text{Rp. } 183.517,-$

3. Tiket Pelajar dan Manula

Rumus: $75\% * \text{Rp. } 594.000,- = \text{Rp. } 445.000,-$

$\text{Rp. } 445.000,- + \text{Rp. } 44.550,- \text{ Rp. } 6000,- = \text{Rp. } 506.050,-$

4. Return Fare

Rumus: $5\% * 2 * \text{basic fare}$

Contoh harga tiket Surabaya –Tarakan – Surabaya

$95\% * 2 * \text{Rp. } 900.000,- = \text{Rp. } 1.710.000,-$

$\text{Rp. } 1.710.000,- = \text{Rp. } 171.000,- + \text{Rp. } 12.000,- = \text{Rp. } 1.893.000,-$

5. Tiket Bayi

Rumus : 10% basic bare

Contoh harga tiket Surabaya –Mataram

$10\% * \text{Rp. } 334.000,- = \text{Rp. } 34.400,-$

$\text{Rp. } 34.400,- \text{ Rp. } 3.440,- + \text{Rp. } 6.000,- = \text{Rp. } 43.480,-$

6. Tiket Executive Class

Rumus : $135\% * \text{basic fare}$

Contoh:

$135\% * \text{Rp. } 249.000,- = \text{Rp. } 396.000,-$

$\text{Rp. } 396.000,- + \text{Rp. } 39.690,- + \text{Rp. } 6.000,- = \text{Rp. } 361.740,-$

7. Tiket Premium Class

Rumus : $110\% * \text{Rp. } 249.000,- = \text{Rp. } 323.400,-$

$\text{Rp. } 323.000,- + \text{Rp. } 32.340,- + \text{Rp. } 6000,- = \text{Rp. } 361.740,-$

8. Tarif Excess Baggage Allowance (EBA)

Rumus: $1\% * \text{Rp. } 180.000,- = \text{Rp. } 4.800,-$

9. Pengangkutan Orang Sakit (Tidak Bisa Duduk)

Rumus : $3 * \text{basic fare} + 2 \text{ kali tarif surcharge}$

Syarat-syarat pengangkutan orang sakit :

- ❖ Mengisi surat pernyataan bahwa yang bersangkutan mengalami sakit dan tidak bisa duduk, ditandatangani oleh keluarga pasien.
- ❖ Surat keterangan dokter yang merawat.
- ❖ Surat keterangan dokter perusahaan penerbangan.

10. Refund Ticket

Adalah proses pengembalian harga tiket oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang yang ingin menguangkan kembali tiketnya. Tiket yang dapat di *refund* adalah tiket yang tidak jadi dipergunakan atau menambah rute perjalanan terdapat 3 jenis record :

- Involuntary Refund (Bukan kemauan sendiri)
- Voluntary Refund (Atas kemauan sendiri)
- Refund In Case Of Death (Meninggal sebelum perjalanan mulai atau perjalanan selesai)

Contoh *refund* :

No tiket	6214222458.1
Harga tiket	Rp.2.488.500,-
Sudah diterbangi = Surabaya –Jakarta	<u>Rp. 659.000,-</u>
Tidak diterbangi = Jakarta -- Medan	Rp.1.829.000,-
INS = Rp.6.000,-	Rp. 6.000,-
Tax = 10%	
Nilai dokumen	Rp.1.823.500,-
CF=NIL	
Administrasi = Rp.50.000,-	<u>Rp. 50.000,-</u>
Dibayar kembali	Rp.1.873.500,-

4.5 Peranan Bahasa Inggris Dalam Penanganan Reservasi

1. Booking The Seat

Mr. Hilton is the General Manager of a Hilton hotel, got a message said the must attend meeting in Jakarta on April 15th, 2005. He asked his personal secretary to make a reservation for him on 8th, 2005.

- Staff : Merpati Reservation, Good Morning !
- Paris : Good Morning, Miss. We are from Hilton Hotel. We'd like to make a reservation to Denpasar for the manager. Is there any vacant seat?
- Staff : Just moment, please !
: Yes there are still 7 seats available, Mrs.
- Paris : Book one for Jakarta, please. !
- Staff : It's behalf on whom, Sir?
- Paris : Mr. Hilton.
- Staff : Could I know his address, sir?
- Paris : It's Widya Chandra street no.15 Jakarta.
- Staff : How about his local contact?
- Paris : 021-1504883 or 081559625838.
- Staff : You're booking it personally or by agent?
- Paris : By personally, Miss
- Staff : OK, this is the PNR/booking number 1115KL4
: This is your reservation.
- Paris : Thank you and good morning.
- Staff : You're welcome.

PNR (Passenger Named Record) is a record stored in ARGA containing details of reservation made for 1 passenger or for several passengers traveling together.

The number of seat per-air space segment is restricted to in each PNR. It contains of 6 digits of letters and always preceded by letter H.

2. Booking For Return Flight.

The delay's family has a vacation to Jakarta on October 27th, 2005. however, They don't know the fare and the itinery to return furthermore, Mr Sigit asks his son to asks it is at Merpati reservation by telephone line,

Staff : Merpati reservation , Good Afternoon.
What can I help you?

Sigit : Is there Flight to Jakarta?

Staff : Hold moment, please.

There are two flights to Jakarta on Tuesday and Saturday

Sigit : Book one for Jakarta please.

Staff : It's behalf on whom, Sir ?

Sigit : Mr. Sutoyo Samudro.

Staff : His address, Sir ?

Sigit : It's a Pondok Indah No.15 Jakarta.

Staff : And his local contact ?

Sigit : 021-672716 or 085649575180

Staff : You're booking it personally or by agent?

Sigit : By agent, Miss

Staff : OK, this is the PNR/ booking number H17JK7

Sigit : Thank you and good morning !

Staff : You're welcome.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Alhamdulillahirrobbil'alamin, berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) di PT Merpati Nusantara Airlines Surabaya pada bagian *Airport Handling* yaitu dalam bentuk *On The Job Training (OJT)* di PT Merpati Nusantara Airlines Surabaya bahwa, Praktek Kerja Nyata ini banyak memberikan pengalaman dan bekal ilmu yang sangat berguna bagi kami, khususnya bagi penulis. Penulis dapat merefleksikan bahwasannya upaya perusahaan untuk mengadakan pelatihan kerja bagi Mahasiswa OJT ternyata sangat antusias. Selain itu, rasa semangat Mahasiswa OJT sangat mendorong nilai keakraban diantara peserta OJT khususnya kami peserta dari Universitas Jember dan peserta dari kalangan umum. Selama kegiatan OJT ini berlangsung yakni dalam kurun waktu sekitar dua bulan satu hari, penulis dapat mengerti dan memahami bagaimana kinerja operasional perusahaan penerbangan di bidang *Passenger Handling* atau *Frontliners* khususnya pada segmen *Ticketing dan Reservation Handling*. Berdasarkan realita dari hasil program OJT, maka penulis dapat membuat sutau kesimpulan bahwa :

1. Kegiatan Praktek Kerja Nyata sangat bermanfaat bagi Mahasiswa karena selama ini mahasiswa hanya dibekali materi ilmu kuliah tanpa tahu bagaimana prakteknya.
2. Kegiatan operasional lebih mudah untuk dimengerti dan dipahami dengan aplikasi secara langsung.
3. Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional digunakan sebagai alat komunikasi global dan sangat dibutuhkan dalam bisnis yang berkaitan dengan dunia penerbangan khususnya pada PT Merpati Nusantara Airlines Surabaya.

4. Bahasa Inggris yang dijadikan sebagai bahasa Internasional sangat berpengaruh dalam peningkatan pelayanan penumpang
5. Kegiatan *Ticketing Handling* merupakan bagian prosedur sebelum penerbangan atau *Pre-Flight* yang menangani tiket penerbangan dalam hal ini pembelian tiket atau *issued ticket*, perubahan tiket penerbangan atau *changes to passenger ticket* dan pengembalian harga tiket atau *ticket refund*.
6. Runtutan tugas seorang reservasi adalah menangani prosedur *Pre-Flight* yaitu pemesanan tiket penerbangan dalam hal penyediaan tempat dan pembukuan.
7. Kegiatan di *Check-In Counter* adalah menangani penerimaan penumpang, memeriksa tiket penumpang dan menyiapkan kartu naik pesawat atau *boarding pass*.
8. Boarding Gate dalam hal ini *passenger handling* menangani penerimaan penumpang yang siap berangkat melalui pintu keberangkatan atau *boarding gate*.
9. *Transfer Desk* merupakan prosedur *Pre-Flight* dimana *passenger handling* bertugas menangani penumpang transit dalam hal melanjutkan penerbangan baik penumpang yang pindah pesawat atau *transfer pax* maupun penumpang yang singgah atau *transit pax*.
10. *Lost and Found* merupakan prosedur *Post-Flight* dimana *Passenger Handling* bertugas menangani bagasi baik bagasi keluar atau *check out* bagasi, bagasi temuan, komplain bagasi dan *baggages tracing*.
11. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan memberikan manfaat yang banyak bagi para Mahasiswa mengenai seputar dunia penerbangan

5.2 Saran

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan ini, maka penulis ingin memberikan beberapa saran kepada perusahaan yang mungkin dapat berguna bagi pengembangan perusahaan atau dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan khususnya menyangkut masalah kegiatan operasional perusahaan atau dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan khususnya menyangkut masalah kegiatan operasional perusahaan sehingga tidak akan mengganggu perusahaan dalam melayani konsumen. Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan dalam usaha untuk menjadi solusi permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. PT. Merpati Nusantara Airlines seharusnya menambah sambungan line telepon dengan nomor baru untuk Departemen Reservasi, karena mengingat begitu banyaknya permintaan dari konsumen untuk menggunakan layanan jasa Merpati Nusantara Airlines sehingga konsumen tidak akan merasa kecewa karena kesulitan dalam melakukan reservasi.
2. *Sales Agent Officer* sebaiknya lebih fokus dan maksimal dalam manghandle para agent dengan melakukan kunjungan secara berkala untuk meninjau kinerja penjualan-penjualan agen.
3. Pihak MTC harus selalu melakukan koordinasi dengan Merpati Kantor Kota Darmo Surabaya dan Merpati Distrik Juanda mengenai peserta MTC yang melakukan OJT.
4. Staf PT Merpati Nusantara Airlines bagian Airport Handling sebaiknya memiliki bekal komunikasi yang baik dalam bahasa asing khususnya bahasa Inggris, guna pelayanan kepada penumpang berjalan secara maksimal.
5. Pihak MTC harus memperbanyak tutor-tutor untuk anak OJT baik di kantor Darmo maupun Bandara Juanda.

Bagi pihak Diploma III Bahasa Inggris Universitas Jember :

1. Pihak program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember hendaknya lebih memperluas kerja sama lembaga dengan lembaga, instansi, perusahaan negeri maupun swasta lainnya. Demi menunjang kemudahan bagi mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Nyata.
2. Pihak Program sebaiknya lebih fokus dalam hal memaksimalkan publikasi mengenai pelatihan di MTC Surabaya.
3. Pihak program hendaknya menentukan kebijakan akademis mengenai penyajian mata kuliah yang berbasis penerbangan (misalnya *English for Airlines Business*).
4. Pihak Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember hendak membuka program baru dalam artian tidak hanya Airport Handling dan Reservation Ticketing akan tetapi Program penerbangan yang lain seperti Pramugari dan Flight Operation Officer (FOO).

DAFTAR PUSTAKA

- Isdiono.2004. *Airlines Operations Handbook*. Surabaya : Merpati Nusantara Airlines Offset.
- Mulyana, dkk. 2001. *Komunikasi Efektif*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution.2000.*Manajemen Transportasi*.Jakarta : Galia Indonesia.
- Oka A, Yoeti.1992. *Tours and Travel Management*. Jakarta PT. Pradnya Paramita.
- SBU.2004.*Tarif dan Dokumen Pasasi Domestik*. Jakarta : RC Merpati Nusantara Airlines Offset.
- SBU.2004.*Pedoman Ticketing dan Reservation*. Jakarta : RC Merpati Nusantara Airlines Offset.
- Soekadijo, R.G. 1997. *Anatomi Pariwisata (menanami pariwisata sebagai "Systemic Linkege")* . Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudiarto, Endar.1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Tjiptono,Fandy.2000.*Managemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.