

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PENGUNAAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI PENDUKUNG DALAM
PROSES RESERVASI DAN PEMESANAN TIKET PADA BIRO PERJALANAN
PT. NUANSAS WISATA PRIMA NUSANTARA.

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh
gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember



Asal :	Hadiah	Klass
Terim :	Pembelian	427
No. Induk :	250205	R12
Oleh :	Pengkatalog :	p

NILNA RIZKA B.
NIM : 010103101076

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2004

PENGESAHAN

Pengawas/ Penanggung jawab

General Manager PT Nuansa

Wisata Prima Nusantara

Jember



Dosen Pembimbing

Dra. Supiastutik
NIP: 132210542

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris

Drs. H. Mohammad Busjaifi
NIP: 130261682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
NIP: 130368790

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Buat Abah (Alm), semoga Abah bahagia dan mendapatkan tempat yang paling mulia di sisi-Nya.
2. Buat Ibu, terima kasih atas doa, kasih sayang dan dukungan yang selalu engkau berikan kepadaku.
3. Buat kakakku, mbak Evi, mbak Wiwit dan mbak Nida terima kasih atas dukungan yang selalu engkau berikan kepadaku.
4. Buat keponakanku2, Tante sayang kalian semua.
5. Buat Andre terima kasih karena engkau telah memberiku semangat dalam penyelesaian Laporan ini.
6. Buat temanku, Tri, Widya, jangan lupakan persahabatan kita. I Love You All.
7. Almamaterku tercinta, aku sayang kalian semua, peace man.....

MOTTO

Siapa yang dikehendaki oleh Allah akan mendapatkan kebaikan, maka dipandaikan dalam Agama (Buchary Muslim)

Siapa yang berjalan di suatu jalan untuk menuntut ilmu pengetahuan, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga (Muslim)

Carilah harta sebanyak-banyaknya seakan-akan engkau akan hidup selama-lamanya dan berlomba-lombalah dalam beribadah seakan-akan kau mati besok (Penulis)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penyusunan laporan PKN yang berjudul **“PENGUNAAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI PENDUKUNG DALAM PROSES RESERVASI DAN PEMESANAN TIKET PADA BIRO PERJALANAN PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA”**.

Adapun maksud dan tujuan penulisan laporan ini untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam laporan ini Penulis menyadari bahwa banyak sekali bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Oleh karena itu, melalui tulisan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini.

Selanjutnya Penulis berharap laporan ini dapat memberi manfaat para pembaca dan tiada kata yang terucapkan selain tulusnya ungkapan terima kasih dan rasa hormat yang mendalam kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. H.M Busjairi, Selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Supiastutik, Selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan arahan dalam penulisan laporan ini.
4. Ibu Dra. Dina Dyah, K. MA, Selaku Dosen Wali.
5. Seluruh Staff dan karyawan di Fakultas Sastra, terima kasih atas bantuan yang diberikan.
6. Bapak Wahyu Setya Budi SE, Selaku Direktur PT ” NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA”.

7. Ibu Sri Sukartiningsih SE, Sebagai General Manager PT “ NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA”.
8. Seluruh Staff dan karyawan PT “ NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA”

Dengan menyadari segala keterbatasan yang ada dalam laporan ini dimana masih memerlukan kesempurnaan lebih lanjut, Penulis berharap Laporan yang telah tersusun ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Tentu saja dalam penulisan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis mohon maaf sebelumnya. Akhirnya atas bantuan berbagai pihak semoga menjadi amal yang baik dan mendapatkan Pahala yang setimpal dari Allah SWT, serta kepada Allah kita memohon Ampunan serta Limpahan Rahmad dan Hidayah-Nya. Amien.

Jember, 2004

Penulis

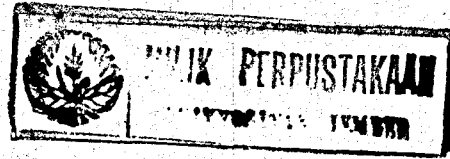
Daftar isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Motto	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Lampiran	ix
Abstraksi	x
 Bab I. Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan dan Manfaat PKN	2
1.3.1 Tujuan PKN	2
1.3.2 Manfaat PKN	2
1.4 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan PKN	3
1.4.1 Tempat Pelaksanaan PKN	3
1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKN	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan PKN	4
 Bab II. Tinjauan Pustaka	5
2.1 Biro Perjalanan	5
2.1.1 Pengertian Biro Perjalanan	5
2.1.2 Kegiatan Dalam Biro Perjalanan	5
2.2 Reservasi	6
2.2.1 Pengertian Reservasi	6
2.2.2 Macam-Macam Reservasi	7
2.2.3 Kegunaan Reservasi	7
2.3 Pemesanan Tiket	8
2.3.1 Pengertian Dan Fungsi Tiket	8
2.3.2 Macam-macam Tiket Penerbangan	9
2.3.3 Bagian-Bagian Tiket Penerbangan	10
2.3.4 Ketentuan Umum Tiket Penerbangan	11
2.4 Penggunaan Bahasa Inggris Sebagai Pendukung Dalam Proses Reservasi Dan Pemesanan Tiket Pada Biro Perjalanan	12
 Bab III. Gambaran Umum Perusahaan	13
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	13
3.2 Visi Dan Misi Perusahaan	14
3.2.1 Visi Perusahaan	14
3.2.2 Misi Perusahaan	14
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	14

Bab IV. Kegiatan PKN	22
4.1 Penempatan Tugas selama PKN	22
4.2 Kegiatan Selama PKN	22
4.3 Bahasa Inggris Sebagai Pendukung Kegiatan	24
Reservasi Dan Pemesanan Tiket	24
4.4 Kegiatan Dalam Reservasi Dan Pemesanan Tiket	24
4.4.1 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Mengetahui Sandi Kota	24
4.4.2 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Mengetahui Nama – Nama Airline	26
4.4.3 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Mengetahui Jadwal Penerbangan (Time Table)	27
4.4.4 Petugas Reservasi Pemesanan Tiket Harus Hafal Hari Dan Penulisan Sesuai Dengan Time Table	28
4.4.5 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Hafal International Spelling Board	29
4.4.6 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Bisa Mengisi Reservation Form Dan Formulir Pemesanan Tiket Pesawat	29
4.4.7 Perbincangan Menggunakan Bahasa Inggris Dalam Proses Reservasi Dan Pemesanan Tiket	31
4.4.8 Hambatan-Hambatan Dalam Proses Reservasi Dan Pemesanan Tiket	31
4.4.9 Kendala Dan Solusi Dalam Penggunaan Bahasa Inggris	32
4.4.9.1 Kendala-Kendala Dalam Penggunaan Bahasa Inggris	32
4.4.9.2 Solusi Dalam Penggunaan Bahasa Inggris	33
Bab V Kesimpulan Dan Saran	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran	34
Daftar Pustaka	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Nama Kode Kota.
- Lampiran II : Pelayanan Nuansa Wisata
- Lampiran III : Jadwal Penerbangan (Time Table) Pesawat Domestik
- Lampiran IV : Paket Layanan Nuansa Wisata
- Lampiran V : Paket Populer Nuansa Wisata
- Lampiran VI : Hotel Reservation Form
- Lampiran VII : Formulir Pemesanan Tiket Pesawat
- Lampiran VIII: Ticket Invoice
- Lampiran IX : Contoh tiket pesawat Garuda Indonesia
- Lampiran X : Contoh tiket pesawat Batavia Air



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang terdiri dari beribu-ribu pulau besar dan kecil yang sangat kaya akan potensi alam dan budaya. Kekayaan alam ini merupakan aset utama dalam perolehan devisa negara dalam sektor pariwisata. Pemerintah berupaya meningkatkan sektor pariwisata semaksimal mungkin melalui Departemen Pariwisata & Seni sehingga pariwisata di Indonesia memiliki daya tarik tersendiri sekaligus daya jual dikancah perekonomian internasional.

Dalam upaya menghadapi perdagangan bebas, maka pemerintah meningkatkan pelayanan dan mutu pada bidang-bidang yang terkait dengan kepariwisataan sehingga mampu bersaing dengan negara-negara lain. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kunjungan wisatawan asing ke Indonesia dengan bermacam-macam promo dan melengkapi fasilitas penunjang lainnya yang diantaranya adalah transportasi dan akomodasi wisata, melalui peran aktif Biro Perjalanan. Biro Perjalanan adalah usaha jasa pariwisata yang kegiatannya meliputi penyediaan, perencanaan, pelayanan, dan penyelenggaraan jasa pariwisata.

Untuk menunjang Biro Perjalanan dalam meningkatkan mutu, mewujudkan tujuan serta cita-cita Biro Perjalanan itu sendiri, diperlukan adanya kerjasama dengan pihak departemen yang ada dalam Biro Perjalanan tersebut. Salah satu departemen yang memegang peranan penting adalah *reservation department*, karena departemen ini memiliki tugas melayani pemesanan tiket, pemesanan hotel ataupun transportasi sebagai bagian dari tugas pokok Biro Perjalanan.

1.2 Rumusan Masalah

Petugas Reservasi dan Pemesanan Tiket dalam suatu Biro Perjalanan, setidaknya dapat berbahasa Inggris dengan baik untuk mempermudah melayani pemesanan tiket khususnya calon penumpang yang berasal dari mancanegara, maka

disini penulis mengajukan judul laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) **“PENGUNAAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI PENDUKUNG DALAM PROSES RESERVASI DAN PEMESANAN TIKET PADA BIRO PERJALANAN PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA”**.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)

1.3.1 Tujuan PKN

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan secara umum mempunyai tujuan untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dan pemahaman mahasiswa tentang segala kegiatan instansi terutama dalam bidang reservasi dan pemesanan tiket. Selain itu, juga diharapkan melalui Praktek Kerja Nyata ini dapat meningkatkan ketrampilan fisik pada masing-masing agar memperoleh bekal yang cukup untuk terjun langsung ke dunia kerja. Dan juga Praktek Kerja Nyata ini dapat melatih mahasiswa agar mampu mengembangkan ketrampilan dan kemampuan yang dimiliki.

Secara khusus PKN bertujuan untuk mengetahui secara langsung apa yang dilakukan oleh petugas reservasi dalam memberi informasi jadwal penerbangan sampai pada pelayanan pemesanan tiket pesawat, untuk mengukur sejauh mana ketrampilan bahasa Inggris yang diperoleh, melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan di lapangan atau melakukan serangkaian ketrampilan yang sesuai dengan jurusan yang diambilnya, melatih memberikan kritik dan saran terhadap kegiatan yang mereka lakukan dalam bentuk laporan yang dibukukan.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan PKN ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi mahasiswa, fakultas maupun lembaga tempat PKN, diantaranya:

A. Manfaat bagi mahasiswa

1. Sebagai bahan penyusunan tugas akhir Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Merupakan sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh di kampus dalam dunia kerja.
3. Memperluas wawasan, pengalaman dan ketrampilan mahasiswa pada bidang yang ditekuni terutama pada bidang reservasi dan pemesanan tiket.
4. Melatih mahasiswa agar lebih terampil secara fisik, intelektual, dan sosial.
5. Menumbuhkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja melalui peningkatan kemampuan *managerial* dan berkomunikasi dalam suatu tim kerja.

B. Manfaat bagi fakultas

1. Mengangkat nama baik Universitas dan Fakultas sehingga lebih dikenal masyarakat luas.
2. Mendapat pengetahuan tambahan yang berguna bagi kemajuan fakultas di masa mendatang.
3. Sebagai perbandingan antara teori perkuliahan dengan praktek nyata yang diterapkan di lapangan.

C. Manfaat bagi tempat PKN (Biro Perjalanan)

1. Memberikan masukan pengetahuan baru bagi instansi dalam upaya mengembangkan pada masa selanjutnya.
2. Menjalin hubungan mitra kerjasama antara pihak fakultas dengan instansi.
3. Perusahaan akan terbantu dengan adanya mahasiswa yang melakukan PKN.

1.4 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara cabang Jember, yang berlokasi di Jl. Letjen Suprpto no: 115 Jember.

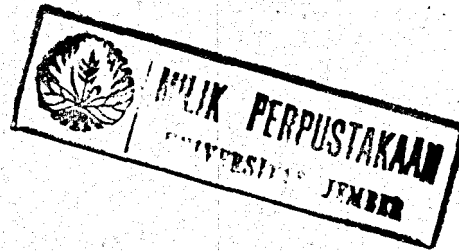
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari pihak Universitas dengan batas waktu minimal dua bulan dan dilaksanakan pada bulan Januari – Maret 2004. Pelaksanaan PKN tersebut dilaksanakan secara efektif pada hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Secara teknis praktikum ini dilaksanakan dari pukul 08.00 sampai pukul 16.00 WIB, sehingga waktu efektifnya kurang lebih 8 jam kerja.

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

- 1). Penyerahan proposal ke instansi terkait sekaligus meminta bukti kesediaan instansi untuk dijadikan sebagai tempat PKN.
- 2). Mendaftarkan diri ke bagian Akademik Fakultas Sastra.
- 3). Menyerahkan surat pengantar dari pihak Fakultas ke tempat PKN yang diinginkan.
- 4). Mengikuti pembekalan singkat (briefing) yang diadakan oleh Fakultas dan instansi tempat PKN mengenai tempat PKN, peraturan dan tata laksana kegiatan PKN serta pengenalan ruang lingkup perusahaan.
- 5). Menyusun daftar kegiatan.
- 6). Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
- 7). Pengumpulan data yang diperlukan dalam menyusun laporan akhir.
- 8). Konsultasi secara rutin dengan dosen pembimbing.
- 9). Mengajukan abstraksi judul kepada ketua program.
- 10). Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.
- 11). Penyerahan laporan Praktek Kerja Nyata ke instansi tempat PKN sekaligus mengakhiri pelaksanaan PKN.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Biro Perjalanan

2.1.1 Pengertian Biro Perjalanan

Pengertian Biro Perjalanan menurut Surat Keputusan Direktur Jendral Pariwisata No. Kep 16 / U / II / 88 tanggal 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan pada Bab I Penelitian Umum pasal 1, adalah sebagai berikut:

- a. Usaha perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.
- b. Biro Perjalanan Umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha ke dalam negeri atau di dalam negeri atau ke luar negeri.
- c. Cabang Biro Perjalanan Umum adalah suatu unit usaha di Biro Perjalanan Umum, yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau di wilayah lain, yang melakukan kegiatan kantor pusatnya.
- d. Agen Perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.
- e. Perwakilan adalah Biro Perjalanan Umum, Agen Perjalanan, badan usaha lainnya atau perseorangan, yang ditunjuk oleh suatu Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan, baik secara tetap, maupun tidak tetap.

2.1.2 Kegiatan Dalam Biro Perjalanan

Dengan memperhatikan penjelasan tersebut di atas, maka kita memperoleh dua pengertian bahwa disamping Biro Perjalanan (*Travel Bureau*) juga terdapat Agen Perjalanan (*Travel Agent*) yang mempunyai kegiatan yang berbeda satu dengan yang lain. Sesuai dengan isi Pasal 4 Bab II Surat Keputusan tersebut diatas,

a. Biro Perjalanan ruang lingkup kegiatan usahanya meliputi :

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

Maka perusahaan perjalanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai Biro Perjalanan Umum atau dapat pula disebut *Tour & Travel Service* dan dapat pula disamakan dengan *Tour Operator*.

b. Agen Perjalanan ruang lingkup kegiatan usahanya meliputi :

1. Menjual paket - paket wisata yang dibuat oleh Biro Perjalanan Umum.
2. Mengurus dokumen perjalanan.
3. Menjadi perantara didalam pemesanan tiket angkutan udara, laut, dan darat.

Maka perusahaan semacam ini dapat disebut sebagai Agen Perjalanan Umum atau disebut Agen Perjalanan (*Travel Agent*) atau (*Travel Service*).

Sedangkan suatu perusahaan disebut *Tour Operator* bila kegiatan utama perusahaan tersebut adalah :

- Perencanaan (*Planning*)
- Penyelenggaraan (*Arrangement*)
- Perjalanan Wisata (*Tours*)

2.2 Reservasi

2.2.1 Pengertian Reservasi

Menurut IATA (*International air Transport Association*), Reservasi adalah penjabatan tempat duduk (*seat*) bagi calon penumpang dan juga ruang (*space*) untuk

barang bawaan calon penumpang. Reservasi juga diartikan sebagai perjanjian atau persetujuan antara calon penumpang dengan pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan. Akan tetapi pada umumnya reservasi berdasarkan kegiatannya mempunyai arti sebagai penyediaan tempat atau pembukuan pada dinas-dinas penerbangan bagi calon penumpang dan apabila ada permintaan-permintaan tertentu.

2.2.2 Macam – Macam Reservasi

a. Reservasi Khusus (*Special Reservation*)

Yang tergolong dalam *special reservation* antara lain :

- Incapitated Passenger
- Human Remain / Dead Case
- Unaccompanied Minor

b. Reservasi dengan permintaan khusus

Adapun yang termasuk dalam reservasi dengan permintaan khusus antara lain:

- Animals
- Baggage
- Basket
- Meals
- Seat Request Seat Allocation

2.2.3 Kegunaan Reservasi

Kegunaan reservasi dibagi dua, yaitu :

1. Kegunaan reservasi bagi calon penumpang antara lain :

- a. Mempermudah calon penumpang mengatur / mempersiapkan keperluannya.
- b. Memberikan kepastian terhadap rencana perjalanan penumpang.
- c. Efisiensi.

2. Sedangkan kegunaan reservasi bagi perusahaan penerbangan antara lain :

- a. Memberikan kemudahan pelayanan pembukuan kepada pelanggan.

- b. Sebagai sarana untuk mencapai peningkatan produksi.
- c. Mempermudah atau memperlancar penjualan produksi.
- d. Dapat menyediakan pelayanan kepada calon penumpang secara maksimal.
- e. Efisiensi.

2.3 Pemesanan Tiket

2.3.1 Pengertian Dan Fungsi Tiket

Penulis akan membahas pengertian dan fungsi tiket khususnya tiket penerbangan, karena proses penyediaan tiket penerbangan tidak sesederhana penyediaan tiket transportasi lain. Penyediaan tiket penerbangan lebih kompleks dan menyangkut banyak aspek yang harus diperhatikan. Pada dasarnya setiap penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa transportasi udara / penerbangan, lebih dahulu penumpang tersebut harus memiliki tanda bukti yang sah untuk menggunakan jasa penerbangan tersebut. Tanda bukti tersebut berupa tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan yang bersangkutan. Pemilik / pemegang tiket yang namanya tertera pada tiket adalah orang yang berhak memperoleh layanan penerbangan sesuai dengan yang tertera pada tiket tersebut.

Dengan demikian pengertian tiket adalah suatu dokumen pasasi yang berisi suatu perjanjian kontrak (*condition of contract*) antara perusahaan penerbangan dengan penumpang yang memuat ketentuan yang telah disepakati bersama dan ditaati oleh kedua belah pihak.

Berdasarkan pengertian diatas, maka fungsi tiket adalah :

1. Sebagai salah satu dokumen perjalanan karena digunakan orang sebagai perlengkapan kebutuhan dalam perjalanan.
2. Sebagai bukti pembayaran karena pada tiket tersebut tercantum sejumlah uang dan cara pembayaran yang dilakukan oleh penumpang.
3. Sebagai bukti untuk mendapatkan pelayanan / fasilitas penerbangan karena hanya orang yang namanya tercantum pada tiket yang berhak menikmati fasilitas dan layanan penerbangan.

2.3.2 Macam - Macam Tiket Penerbangan

Tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan digolongkan sebagai berikut:

a. Menurut Kelas

- (1) *First Class Ticket*, adalah tiket penerbangan untuk calon penumpang yang membayar jasa penerbangan kelas utama.
- (2) *Business Class Ticket*, adalah tiket penerbangan untuk calon penumpang yang membayar jasa penerbangan kelas bisnis.
- (3) *Economy Class Ticket*, adalah tiket penerbangan untuk calon penumpang yang membayar jasa penerbangan kelas ekonomi.

b. Menurut Wilayah Operasi

- (1) *Domestic Flight Ticket*, adalah tiket penerbangan yang hanya berlaku untuk penerbangan dalam negeri (domestik).
- (2) *International Flight Ticket*, adalah tiket penerbangan yang berlaku untuk penerbangan ke luar negeri atau internasional.

c. Menurut Harga Tiket

- (1) Tiket harga normal, adalah tiket penerbangan untuk calon penumpang yang membayar harga normal. Harga normal adalah harga tiket penerbangan yang dipublikasikan dan berlaku untuk umum.
- (2) Tiket harga khusus, adalah tiket penerbangan untuk calon penumpang yang membayar harga khusus. Harga khusus adalah harga yang tidak dipublikasikan dan tidak berlaku untuk umum.

d. Menurut Sifat Penggunaan

- (1) *Conjunction Ticket*, adalah tiket penerbangan yang terdiri atas dua atau lebih yang saling berhubungan dan diberikan kepada calon penumpang, yang rute perjalanannya tidak cukup hanya menggunakan satu tiket penerbangan.
- (2) *Non Conjunction Ticket*, adalah tiket penerbangan yang terdiri dari satu tiket penerbangan. Tiket ini digunakan untuk perjalanan tunggal

atau perjalanan yang rutenya cukup menggunakan satu tiket penerbangan.

e. Menurut Cara Penerbitan Tiket

- (1) Tiket manual, adalah tiket penerbangan yang diterbitkan secara manual yaitu dengan cara ditulis tangan.
- (2) Tiket otomat atau *Transitional Automated Ticket (TAY)*, adalah tiket penerbangan yang diterbitkan secara otomatis yaitu dengan menggunakan alat bantu komputer.

f. Menurut Status Reservasi

- (1) Tiket dengan status reservasi, adalah tiket penerbangan untuk calon penumpang yang telah mendapat kepastian tempat duduk (*seat*).
- (2) Tiket dengan status *waiting list*, adalah tiket penerbangan yang status reservasinya belum mendapat kepastian tempat duduk dari perusahaan penerbangan, sehingga calon penumpang harus menunggu kepastian dari perusahaan penerbangan.
- (3) Tiket dengan status dimintakan atau *requested*, adalah tiket penerbangan yang status reservasinya baru dimintakan ke perusahaan penerbangan.
- (4) Tiket dengan status terbuka, adalah tiket penerbangan yang telah diterbitkan tetapi dengan status keberangkatan yang belum pasti.

g. Menurut Jumlah *Flight Coupon*

- (1) Satu *flight coupon*, adalah tiket penerbangan yang hanya terdiri dari satu *flight coupon*.
- (2) Dua *flight coupon*, adalah tiket penerbangan yang terdiri dari dua lembar *flight coupon*.

2.3.3 Bagian – Bagian Tiket

Suatu tiket penerbangan pada umumnya terdiri dari tiga bagian utama, antara lain :

- a. Bagian sampul atau cover, adalah halaman yang berada paling depan yang meliputi :
 - (1) Nama perusahaan penerbangan
 - (2) Logo perusahaan penerbangan
 - (3) Nomor tiket penerbangan
 - (4) Strip yang menunjukkan jumlah flight coupon
- b. Bagian informasi, adalah halaman yang berisi informasi yang meliputi :
 - (1) Syarat syarat perjanjian
 - (2) Bagasi Cuma - Cuma (*Free Baggage Allowed*)
 - (3) Aturan "*Reconfirmation*" dan "*Check in time*"
- c. Bagian kupon terdiri atas :
 - (1) *Audit Coupon* adalah kupon atau lembaran yang berfungsi sebagai lembar pertanggungjawaban penjualan.
 - (2) *Agent Coupon* adalah kupon atau lembaran yang berfungsi sebagai arsip kantor yang mengeluarkan tiket.
 - (3) *Control Coupon* adalah kupon atau lembaran yang berfungsi untuk melakukan pengawasan penjualan.
 - (4) *Flight Coupon* adalah kupon atau lembaran yang digunakan oleh penumpang untuk melapor pada saat akan melakukan penerbangan.
 - (5) *Passanger Coupon* adalah kupon atau lembaran terakhir yang disimpan oleh penumpang.

2.3.4 Ketentuan Umum Tiket Penerbangan

Yang dimaksud dengan ketentuan - ketentuan umum tentang tiket penerbangan adalah suatu ketentuan yang secara umum mengatur dan mengikat pihak - pihak yang terkait dengan penerbangan.

Ketentuan umum tiket penerbangan meliputi :

- a. Ketentuan yang mengatur masa berlakunya tiket penerbangan.
- b. Ketentuan yang mengatur perpanjangan masa berlaku tiket.

- c Ketentuan yang mengatur tidak berlakunya suatu tiket penerbangan.
- d Ketentuan yang mengatur tentang perubahan pada tiket

2.4 Penggunaan Bahasa Inggris Sebagai Pendukung Dalam Proses Reservasi Dan Pemesanan Tiket Pada Biro Perjalanan

Biro Perjalanan (*Tour & Travel*) pada saat ini sudah dapat membantu dan meningkatkan pelayanan di sektor pariwisata. Biro Perjalanan telah mempunyai tempat tersendiri dalam persaingannya dengan perusahaan lain yang juga bergerak di sektor pariwisata.

Dengan kondisi dan keberadaan yang sangat memungkinkan untuk berkembang, maka sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk menghadapi persaingan kerja yang semakin ketat.

Kemampuan berbahasa asing terutama bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangat penting karena banyaknya investor asing yang datang ke Indonesia. Oleh karena itu, seorang petugas reservasi dan pemesanan tiket dalam suatu biro perjalanan untuk dapat mempraktekkan bahasa Inggris dengan baik dan aktif maupun pasif. Petugas reservasi dan pemesanan tiket ini melayani pemesanan tiket yang dalam kegiatannya akan berhubungan langsung dengan calon pelanggan baik lokal maupun calon penumpang yang berasal dari mancanegara, dan juga berhubungan langsung dengan pihak maskapai. Oleh karena itu, penggunaan bahasa Inggris dengan baik dan benar sangat penting bagi petugas reservasi dan pemesanan tiket guna mendukung dan memperlancar suatu Biro Perjalanan dalam menangani reservasi dan pemesanan tiket guna menghindari kesalahpahaman dengan pihak yang terkait.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Dipertengahan tahun 2001, tepatnya 1 Agustus 2001, PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA (PT. NWPN) telah diresmikan sebagai Biro Perjalanan Wisata. Berkantor pusat di Jl. Letjen Suprpto 115 Jember dan telah memiliki 2 cabang pembantu di Bali dan Jogja. Ruang lingkup usahanya sesuai dengan pasal 9 Bab II Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 67 / 1996, antara lain :

- a Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata yang meliputi sarana wisata, objek dan daya tarik wisata dan jasa wisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia dalam paket wisata.
- b Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan paket wisata melalui agen penjualan atau menjualnya langsung kepada wisatawan konsumen.
- c Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual.
- d Penyediaan layanan angkutan wisata.
- e Pemesanan akomodasi, restoran, tempat konvensi serta kunjungan objek wisata.
- f Pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lainnya.
- g Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama.
- h Penyelenggaraan perjalanan insentif.

Maksud dan tujuan pendirian seperti yang tercantum dalam Akte Notaris adalah bergerak dalam bidang usaha yang meliputi :

1. Jasa Biro Perjalanan Wisata yaitu usaha penyediaan jasa perencanaan dan pelayanan wisata dalam dan luar negeri.
2. Jasa Perjalanan Wisata yaitu usaha penyediaan jasa mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan dalam perjalanan wisata meliputi pengurusan dokumen perjalanan, pengurusan dalam pelayanan akomodasi dan restoran.

3. Bergerak dan berusaha dalam bidang sarana pariwisata antara lain usaha¹⁴ penyediaan persewaan kendaraan untuk angkutan wisata.

3.2 Visi Dan Misi Perusahaan

3.2.1 Visi

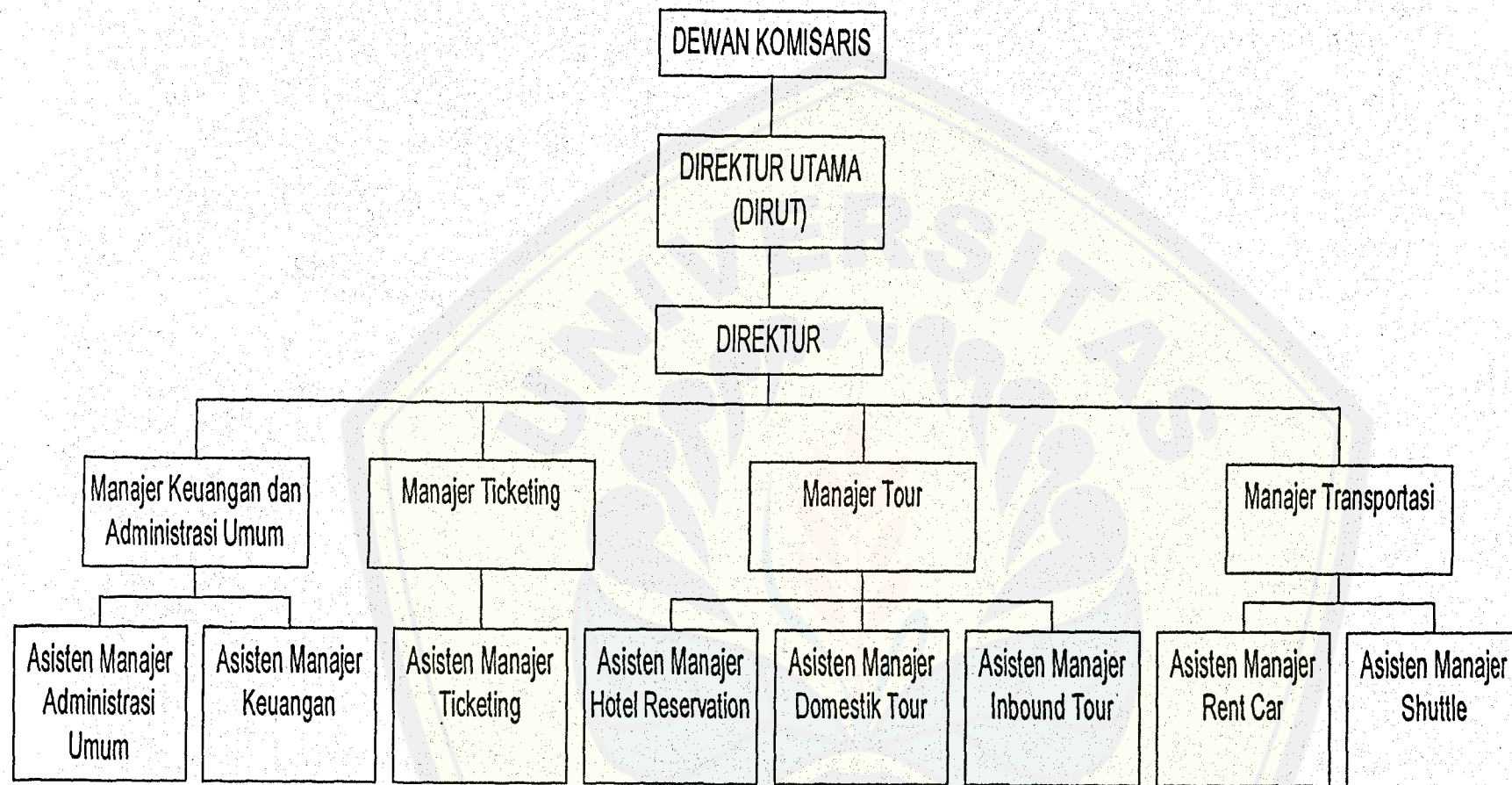
- a Menjadi perusahaan jasa perjalanan wisata yang mantap dan mampu menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan menitikberatkan pada bidang pengelolaan paket wisata.
- b Menguasai pasar potensial produk jasa wisata dengan memberikan layanan jasa wisata yang profesional dengan moto “Melayani Dengan Sepenuh Hati”.
- c Menjadikan perusahaan sebagai perusahaan jasa penjualan wisata dengan jaringan kerja nasional dan internasional.

3.2.2 Misi

- a Ikut mendukung proses pemerintahan dalam bidang pembangunan pariwisata di Jember dan umumnya di Jawa Timur.
- b Menjadikan pelopor dalam bidang pengelolaan paket - paket wisata eksekutif dengan menyuguhkan potensi yang ada.
- c Menjadi perusahaan jasa wisata yang mampu mengelola paket wisata (*overland*) dan Internasional serta jasa wisata lainnya.

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu gambaran skematis tentang hubungan kerjasama orang - orang yang ada dalam suatu tujuan. Pada dasarnya bentuk organisasi dan manajemen dari suatu perusahaan diarahkan untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki semaksimal mungkin agar tercapai efisiensi yang tinggi. Adapun skema struktur organisasi PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara ditunjukkan pada gambar 1.



Tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing – masing bagian adalah sebagai¹⁶ berikut :

a Dewan Komisaris

1. Menetapkan kebijaksanaan umum perusahaan dan menjalankan pengawasan atas tugas – tugas direksi.
2. Mengesahkan kebijaksanaan umum perusahaan agar tujuan perusahaan yang tercantum dalam Anggaran Dasar dapat tercapai.
3. Mengawasi dan menertibkan pelaksanaan tujuan perusahaan berdasarkan kebijaksanaan umum yang telah ditetapkan.
4. Menyempurnakan kebijaksanaan umum perusahaan sesuai dengan perkembangan yang terjadi pada perundang - undangan yang berlaku.
5. Memberikan penilaian atas pengesahan Neraca dan Laporan Rugi Laba serta laporan keuangan lainnya yang disampaikan Direksi.

b Direktur Utama

1. Melaksanakan, mengkoordinasikan, serta mengawasi pelaksanaan kerja yang telah ditetapkan.
2. Merumuskan dan mengusulkan kebijaksanaan umum dan sasaran untuk masa yang akan datang kepada komisaris.
3. Memberikan keterangan sewaktu – waktu, bila dibutuhkan komisaris.
4. Mengajukan Neraca dan Laporan Rugi Laba serta keuangan lainnya kepada komisaris untuk mendapat penilaian.

c Direktur

1. Mengevaluasi rencana yang disusun dan diusulkan oleh para manajer dan para bawahannya mengenai masing – masing bidang dengan memperhatikan kebijaksanaan umum perusahaan yang telah ditetapkan.
2. Menetapkan kebijaksanaan umum yang menyangkut strategi perusahaan untuk masa yang akan datang.
3. Membicarakan dan mengusulkan kepada komisaris mengenai kebijaksanaan yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan.

4. Melaksanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi pelaksanaan rencana kerja yang telah ditetapkan.

d. Manajer Keuangan dan Administrasi Umum

1. Mengevaluasi rencana – rencana dasar yang telah dibuat oleh Asisten Manajer dan para bawahannya mengenai masing – masing bidang dengan memperhatikan kebijaksanaan umum perusahaan yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar berbagai kebijaksanaan, sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya serta senantiasa mengadakan evaluasi efektif dari pelaksanaan tugas para bawahannya.
3. Bertanggung jawab atas implementasi rencana program dengan melakukan kegiatan perubahan dan penjabaran rencana program menjadi tugas nyata.
4. Bertanggung jawab dalam penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang kelancaran jalannya operasi perusahaan.
5. Mempersiapkan Laporan Rugi Laba, Neraca, dan Laporan Keuangan lainnya.
6. Bertanggung jawab atas pencatatan transaksi keuangan yang menyangkut pedoman tentang perubahan Neraca, Laporan Rugi Laba, jurnal maupun pelaporan akuntansi dalam kaitannya dengan pembukuan pedoman penyusunan laporan keuangan yang telah ditetapkan.
7. Bertanggung jawab atas pengalokasian dan redistribusi anggaran keuangan perusahaan yang menjadi kewenangan baik untuk keperluan pihak intern maupun ekstern.
8. Menyusun sistem dan prosedur pelaporan akuntansi untuk digunakan sebagai dasar pertimbangan ketentuan kebijaksanaan yang berkaitan dengan keuangan maupun operasional perusahaan.

Manajer Keuangan dan Administrasi Umum ini membawahi :

- a. Asisten Manajer Administrasi dan Umum yang bertugas :

1. Menjamin terselenggaranya hubungan perusahaan dengan pihak luar, yang menyangkut tugas surat menyurat baik dalam pengiriman maupun pengarsipan.
 2. Mengadakan sistem administrasi yang baik untuk pengarsipan, pendokumentasian, memorandum, ataupun pelaporan yang baik.
 3. Menjamin dan bertanggung jawab atas tersedianya sarana administrasi dan perlengkapan kantor yang baik.
- b. Asisten Manajer Keuangan yang bertugas:
1. Bertanggung jawab atas pencatatan transaksi keuangan yang menyangkut pedoman tentang pembuatan Neraca, Laporan Rugi Laba, Jurnal maupun pelaporan akuntansi dalam kaitannya dengan pembukuan pedoman penyusunan laporan keuangan yang telah ditetapkan.
 2. Menyusuri sistem prosedur pelaporan akuntansi untuk digunakan sebagai dasar pertimbangan ketentuan kebijaksanaan yang berkaitan dengan keuangan maupun operasional perusahaan.
 3. Bertanggung jawab atas pengalokasian dan pendistribusian anggaran keuangan perusahaan yang menjadi kewenangannya baik untuk keperluan intern maupun ekstern.
- e. Manajer Tour yang bertugas :
1. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan perjalanan yang dikelola perusahaan sesuai dengan kondisi konkrit kerjasama dengan mempertimbangkan standar mutu produk yang telah ditetapkan.
 2. Menjamin penyediaan fasilitas perjalanan baik yang menjadi tanggung jawabnya maupun yang berada di bawah kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.
 3. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan bidang tugas dan kewenangannya dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
 4. Menjamin hubungan kerjasama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan kepentingan perusahaan.

Manajer Tour ini membawahi :

a. Asisten Manajer Hotel Reservation yang bertugas :

1. Bertanggung jawab terselenggaranya operasional jasa pelayanan *hotel reservation* yang menyangkut kegiatan *reservation*, konfirmasi, serta pemesanan.
2. Mengadakan dan melakukan sistem prosedur *hotel reservation* yang telah ditetapkan baik dari segi operasional maupun administrasinya, serta melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.
3. Menjamin hubungan dengan pihak yang berkompeten (intern maupun ekstern perusahaan).

b. Asisten Manajer Domestik Tour yang bertugas :

1. Menjamin penyediaan fasilitas perjalanan domestik tour baik yang menjadi tanggung jawabnya maupun yang berada dibawah kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.
2. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan perjalanan domestik tour yang dikelola perusahaan sesuai dengan kondisi konkrit kerjasama dengan mempertimbangkan standar mutu produk yang telah ditetapkan.
3. Menjamin hubungan kerjasama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan perusahaan.

c. Asisten Manajer *Inbound Tour* yang bertugas :

1. Mengadakan sistem prosedur operasional dalam *inbound tour*.
2. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan *inbound tour* dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
3. Menjamin hubungan kerjasama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan kepentingan perusahaan.

f Manajer *Ticketing* yang bertugas :

1. Bertanggung jawab atas terselenggaranya operasional jasa pelayanan tiket yang menyangkut kegiatan reservasi, konfirmasi, serta pemesanan.
2. Mengadakan dan melakukan sistem dan prosedur *ticketing* yang telah ditetapkan baik dari segi operasionalnya maupun administrasinya, serta melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.
3. Menjalin hubungan dengan pihak yang berkompeten (intern maupun ekstern perusahaan).
4. Mengadakan supervisi terhadap staf layanan jasa *ticketing* guna menghindari kesalahan – kesalahan yang dapat merugikan perusahaan.
5. Mengadakan dan melakukan sistem dan prosedur *ticketing* yang ditetapkan baik dari segi operasional maupun administrasinya serta melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.
6. Bertanggung jawab atas terselenggaranya operasional jasa pelayanan tiket yang menyangkut kegiatan reservasi, konfirmasi, serta pemesanan.
7. Menjalin hubungan dengan pihak yang berkompeten (intern maupun ekstern perusahaan).

g Manajer Transportasi yang bertugas :

1. Merencanakan dan mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional *shuttle service* (travel antar jemput) dan persewaan armada / kendaraan.
2. Mengadakan sistem dan prosedur operasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.
3. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan bidang tugas dan kegiatan dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
4. Menjalin dan meningkatkan hubungan kerjasama dengan pihak lain yang terkait.

5. Mengusahakan pencapaian target yang dibebankan dengan jalan yang telah digariskan oleh perusahaan.

Manajer transportasi ini membawahi :

- a. Asisten Manajer *Rent Car* yang bertugas :
 1. Mengusahakan pencapaian target yang dibebankan dengan jalan yang telah digariskan oleh perusahaan.
 2. Merencanakan dan mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional penyediaan armada atau kendaraan.
 3. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan perencanaan umum operasional penyewaan armada yang telah ditetapkan.
- b. Asisten Manajer *Shuttle* yang bertugas :
 1. Menjalin dan meningkatkan hubungan kerjasama dengan pihak lain yang terkait sebagai mitra kerja.
 2. Melaksanakan sistem prosedur operasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.
 3. Mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional *shuttle service* (travel antar jemput).



BAB IV

KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Penempatan Tugas Selama Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang merupakan salah satu syarat studi Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember ini dimulai pada tanggal 19 Januari sampai dengan 15 Maret 2004 di Biro Perjalanan Wisata PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA. Pelaksanaan PKN ini ditempuh kurang lebih 2 bulan, dengan waktu 8 jam kerja. Penempatan tugas selama berada di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara adalah dengan melakukan kegiatan secara aktif terutama pada bidang Reservasi dan Pemesanan Tiket.

4.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan yang dilakukan selama PKN dibagi dalam beberapa tahap, dimana antara bagian yang satu dengan yang lain saling terkait dan saling mendukung. Adapun tahapan – tahapan yang dilakukan yaitu :

1. Pengenalan dan sosialisasi dengan seluruh karyawan yang berada di PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA.
2. Kegiatan selama berada di front office :
 - a Melayani tamu yang datang.

Adapun tata cara menerima tamu yang baik, adalah :

- Dengan memberi salam dan mempersilahkan duduk.
Contoh : Selamat pagi siang / sore, Bapak / Ibu.
- Melayani dengan menanyakan apa keperluannya,
Contoh : “ ada yang bisa dibantu, Bapak / Ibu ?
- Mengucapkan terima kasih, apabila semua urusan telah selesai.
- Memberi salam.

- b Menerima telepon.

Dalam dunia kerja, etika menerima telepon yang baik dan benar, antara lain:

- Selalu membantu dan memberi informasi.
- Dekat dengan para klien.

5. Perencanaan Wisata (*Tour Planning*)

Kegiatan dalam perencanaan wisata adalah menyusun jadwal suatu tour. Penyusunan ini memperhitungkan objek – objek yang akan dikunjungi sehingga perjalanan yang akan ditempuh tidak tergesa – gesa dan berjalan lancar.

Dalam penyusunan jadwal tour, diperlukan tenaga – tenaga ahli dalam bidangnya untuk memperhitungkan waktu yang akan ditempuh dengan benar sehingga para klien benar – benar menikmati perjalanannya dan tidak tergesa – gesa.

4.3 Bahasa Inggris Sebagai Pendukung Kegiatan Reservasi Dan Pemesanan Tiket

Bahasa Inggris sangat diperlukan sebagai pendukung kegiatan reservasi dan pemesanan tiket. Petugas reservasi dan pemesanan tiket setidaknya – tidaknya dapat menggunakan Bahasa Inggris dengan baik dan aktif maupun pasif karena petugas ini dalam kegiatannya akan berhubungan langsung dengan wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik.

Bahasa Inggris sangat diperlukan dalam pengisian *Hotel Reservation Form*, Formulir Pemesanan Tiket Pesawat, memahami istilah – istilah yang tertera pada tiket dan memahami kode – kode yang digunakan untuk pengisian tiket.

4.4 Kegiatan Dalam Reservasi Dan Pemesanan Tiket

4.4.1 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Mengetahui Sandi Kota

Fungsi sandi kota adalah untuk memperlancar kegiatan dibidang dokumen pasasi dan reservasi penerbangan.

Sandi kota ini ditetapkan berdasarkan ketetapan IATA (*International Air Transport Association*) yaitu organisasi perusahaan – perusahaan penerbangan yang ada di seluruh dunia dan berlaku secara Internasional.

Adapun nama – nama sandi kota di Indonesia adalah :

NAMA KOTA	CITY CODE	AIRPORT
Ambon	AMQ	Pattimura
Balikpapan	BPN	Sepinggan
Banda Aceh	BTJ	Iskandar Muda
Bandar lampung	TKG	Branti
Bandung	BDO	Hussein Sastra
Banjarmasin	BDJ	Syamsudin Noer
Batam	BTH	Hang Nadim
Biak	BIK	Frans Kaesepo
Bengkulu	BKS	Padang Kemiling
Denpasar	DPS	Ngurah Rai
Dili	DIL	Comoro
Jambi	DJB	Sultan Toha S
Jakarta	CGK	Soekarno – Hatta
Jayapura	DJJ	Sentani
Kendari	KDI	Wolter Mongisidi
Kupang	KOE	EL Tari
Manado	MDC	Sam Ratulangi
Mataram	AMI	Selaparang
Medan	MES	Polonia
Merauke	MKQ	Merauke
Padang	PDG	Tabing
Palembang	PLM	Talang Betutu
Palangkaraya	PKY	Tjilik Riwut

Palu	PLW	Mmutiara
Pangkal Pinang	PGK	Pangkal pinang
Pekanbaru	PKU	Simpang Tiga
Pontianak	PNK	Supadio
Semarang	SRG	Ahmad Yani
Singkep	SIQ	Dago
Solo	SOC	Adi Sumarmo
Sorong	SOQ	
Surabaya	SUB	Juanda
Tanjung Pandan	TJQ	Buluh Tumbang
Tanjung Pinang	TNJ	Kijang
Tarakan	TRK	Juwata
Timika	TIM	Timika
Ujung Pandang	UPG	Hasanuddin
Yogyakarta	JOG	Adi Sucipto

4.4.2 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Mengetahui Nama – Nama Airline

Adapun nama – nama *airline* yang ada di Indonesia adalah :

NO	Nama Perusahaan Penerbangan	Airline Designator
1	Garuda Indonesia	GA
2	Merpati Nusantara	MZ
3	Sempati Air	SG
4	Mandala Airlines	RI
5	Bouraq Airlines	BO
6	Indonesia Airlines	Ind Air
7	Kartika Airlines	CTK
8	Lion Air	Lion

Agar mampu memberikan informasi yang tepat, khususnya tentang produk atau jaringan penerbangan, petugas pemesanan tiket harus menguasai jaringan penerbangan yang dimiliki oleh masing – masing perusahaan penerbangan. Secara periodik masing – masing perusahaan penerbangan telah membuat jadwal penerbangan yang dilengkapi dengan peta yang menunjukkan jaringan atau rute penerbangan yang dilayani oleh perusahaan penerbangan tersebut. Ini dimaksudkan agar petugas pemesanan tiket baik di *Airline* maupun di *Travel Agent* mampu memberikan informasi dan melayani konsumen dengan tepat dan akurat.

4.4.3 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Mengetahui Jadwal Penerbangan (Time Table)

Petugas reservasi dan pemesanan tiket harus dapat membaca jadwal penerbangan. Setiap *travel agent* yang melayani pemesanan tiket pesawat pasti mempunyai jadwal penerbangan (*Time Table*) yang dikirim oleh tiap – tiap *Airline*, karena kegiatan maskapai adalah menyiapkan, mengatur jadwal penerbangan, sesuai dengan rute – rute penerbangannya. Masing – masing *airline* menyiapkan jadwal penerbangan atau *time table*, petunjuk – petunjuk dan informasi lainnya yang diperlukan dalam kaitannya dengan penerbangan.

Fungsi jadwal penerbangan adalah memberikan informasi kepada calon penumpang yang selengkap – lengkapnya serta sebagai sarana promosi bagi perusahaan penerbangan.

Oleh karena itu, setiap petugas reservasi dan pemesanan tiket harus dapat membaca *time table* guna memberi informasi kepada calon penumpang.

4.4.4 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Hafal Hari Dan Penulisan Sesuai Dengan Time Table

Adapun hari dan penulisan sesuai dengan *time table* adalah :

- 1 : Senin
- 2 : Selasa

- 3 : Rabu
- 4 : Kamis
- 5 : Jum'at
- 6 : Sabtu
- 7 : Minggu

4.4.5 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Hafal Internatioal Spelling Board

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

4.4.6 Petugas Reservasi Dan Pemesanan Tiket Harus Bisa Mengisi Reservation Form Dan Formulir Pemesanan Tiket Pesawat

Adapun cara pengisian *Reservation Form*, antara lain :

a) *Hotel Reservation Form*

- *Please to* : Ditujukan kepada travel agent, hotel, ataupun pihak yang terkait untuk *confirm, booked, cancel, reconfirm*.
- *Name of client (s)* : Diisi nama klien / konsumen baik perorangan maupun kelompok.
- *Check – in* : Diisi tanggal masuk ke hotel.
- *Check – out* : Diisi tanggal keluar dari hotel.

- *Room (s) request* : Tipe ruang / kamar yang diminta.
- *Meal (s) request* :
 - *ABF* : *American Breakfast*
 - *CBF* : *Continental Breakfast*
 - *Lunch* : Makan siang
 - *Dinner* : Makan malam

b) Formulir Pemesanan Tiket Pesawat

- *Please to* : Ditujukan kepada pihak maskapai untuk *confirm, booked, cancel, reconfirm*.
- *Name of passanger* : Nama calon penumpang ditulis sesuai dengan nama sebenarnya, diikuti gelar.
Contoh : Mr. Robby Tumewu → TUMEWU / R. MR
- *By* : Nama pesawat yang akan digunakan oleh calon penumpang.
Contoh : - BO : Bouraq
 - GA : Garuda
- *Route* : Tujuan penerbangann yaitu kota awal penerbangan sampai tiba di kota tujuan.
Contoh : SUB – MES – SUB (*Return / RT*).
 JKT – DPS (*Oneway / OW*).
- *Date* : Penulisan tanggal, bulan dan tahun keberangkatan.
Contoh : 25 Mei = 25 MAY
 25 Desember = 25 DEC
- *Time* : Penulisan waktu / jam keberangkatan sesuai dengan jadwal penerbangan dengan sistem 24 jam.
Contoh : 09.00 untuk pukul 9 pagi dan 21.00 untuk pukul 9 malam.
- *Class* : - Y : Tarif ekonomi.
 - C : Tarif business class
 - F : tarif first class

- Harga tiket : Penulisan tarif penerbangan yang akan dibayar oleh calon penumpang.

4.4.7 Perbincangan Menggunakan Bahasa Inggris Dalam Proses Reservasi Dan Pemesanan Tiket

Make a Reservation for Oneway Ticket.

Smith Edward is a tourist from London. He will go to Jakarta on January 16th 2004, so he calls the reservation desk.

Staff : Nuansa Wisata, good morning.

Edward: Good morning, sir.

Staff : May I help you ?

Edward: Yes, I would like to make a reservation for one person.

Staff : Where is your destination, sir ?

Edward: I would like to fly from Surabaya to Jakarta.

Staff : When are you leaving, sir ?

Edward: I would like to fly for next Friday with GA.

Staff : Ok, hold a moment please, I will check the seat. The seats are still available, sir. May I know your full name ?

Edward: My name Edward Smith.

Staff : May I know your mobile number, sir ?

Edward: Sure, it's 081122492255.

Staff : Ok, I will issue your ticket, and the time limit is tomorrow before 12.00 o'clock I will call you.

Edward: I see. Thank you and good morning.

Staff : You're welcome.

4.4.8 Hambatan – Hambatan Dalam Proses Reservasi Dan pemesanan Tiket

Pada saat pelaksanaan PKN, penulis banyak mendapat bantuan dari karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara yang siap memberi bimbingan dan pengarahan

apabila ada hal – hal yang tidak dimengerti. Namun demikian, masih terdapat hambatan – hambatan dalam proses reservasi dan pemesanan tiket seperti pembatalan (*cancellation*), *Re – route*, dan *Refund*.

Petugas reservasi dan pemesanan tiket harus dapat menemukan solusi yang tepat agar tidak dirugikan dan klien juga bisa diatasi dengan tidak mengecewakannya.

Adapun yang dimaksud dengan :

a. Pembatalan (*Cancellation*)

Pembatalan atau *cancellation* berarti pembatalan atas pemesanan yang telah dilakukan sebelumnya. Pembatalan dapat dibedakan menjadi *voluntary cancellation* dan *involuntary cancellation*. *Voluntary cancellation* adalah pembatalan atas keinginan penumpang. *Voluntary cancellation* dapat bersifat sementara dan tetap. Pembatalan sementara berarti tiket tersebut masih akan digunakan pada kesempatan lain. Pembatalan tetap berarti tiket sama sekali tidak akan digunakan. Pembatalan dapat dilakukan untuk seluruh perjalanan atau sebagian perjalanan.

Involuntary cancellation adalah pembatalan penerbangan yang bukan atas keinginan penumpang. Pembatalan ini terjadi karena keadaan alam / cuaca buruk, kerusakan teknis pada pesawat.

b. *Re – route*

Re – route adalah perubahan dalam perjalanan baik sebelum keberangkatan maupun pada saat perjalanan itu berlangsung.

Pada dasarnya perubahan itu dapat terjadi :

- Berubah rute perjalanan.
- Berubah kelas yang dipergunakan.
- Berubah biaya perjalanannya.

Prosedur *re – route* :

- Calon penumpang melapor ke *travel agent* mengenai keinginan merubah perjalanannya.
- Pihak *travel agent* akan memproses perubahan tersebut.
- Jika perubahan tersebut berakibat pada berubahnya biaya, maka kedua pihak perlu menyelesaikan pembayaran.

c. *Refund*

Refund adalah pembayaran kembali kepada calon penumpang atas jumlah keseluruhan atau sebagian dari tarif tiket, yang tidak jadi dipergunakan. Biasanya *refund* hanya dapat dilakukan di tempat tiket diterbitkan.

Untuk dapat menguangkan kembali tiket yang tidak digunakan prosedurnya yaitu :

- Calon penumpang membawa tiket atau X/O ke kantor tempat membeli tiket.
- Mengisi formulir *refund*.
- Membayar biaya pengurusan *refund*.

4.4.9 Kendala Dan Solusi Dalam Penggunaan Bahasa Inggris

4.4.9.1 Kendala – Kendala Dalam Penggunaan Bahasa Inggris

Dalam proses reservasi dan pemesanan tiket, tidak jarang petugas menemukan kendala dalam hal :

1. *Speaking*

Petugas reservasi dan pemesanan tiket terkadang masih kesulitan dalam menggunakan bahasa Inggris, apabila berhadapan dengan wisatawan mancanegara. Hal ini terjadi karena petugas tersebut kurang berlatih berbicara bahasa Inggris sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara petugas dengan calon penumpang.

2. *Stucture dan Grammar*

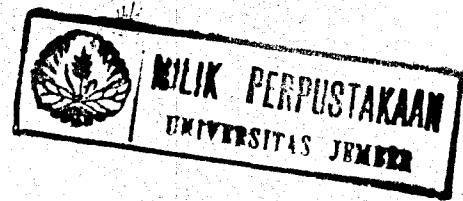
Walaupun petugas reservasi dan pemesanan tiket sudah mampu berbicara bahasa Inggris, tetapi masih banyak kesalahan dalam struktur kalimat (*structure*) dan tata bahasanya (*grammar*).

3. *Pronunciation*

Petugas reservasi dan pemesanan tiket terkadang masih tidak dapat mengucapkan bahasa Inggris dengan baik dan benar, karena dalam bahasa Inggris antara kata yang satu dengan yang lain hampir sama, sehingga harus diucapkan dengan jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman.

4.4.9.2 Solusi Dalam Penggunaan Bahasa Inggris

- 1) Sebaiknya petugas reservasi dan pemesanan tiket lebih sering berlatih berbicara bahasa Inggris (*conversation*).
- 2) Apabila *conversation* sudah lancar, maka sebaiknya petugas lebih memperhatikan struktur kalimat, tata bahasa maupun cara pengucapannya dengan benar.
- 3) Hendaknya petugas lebih sering membaca kamus untuk menambah perbendaharaan kata.
- 4) Hendaknya petugas lebih sering mendengarkan *conversation* melalui media televisi, radio, tape dll.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Indonesia adalah negara yang terdiri dari beribu – ribu pulau besar dan kecil dimana pada saat ini Indonesia sedang mempersiapkan diri dalam menghadapi perdagangan bebas. Dalam menghadapi hal ini, Indonesia dituntut untuk dapat bekerja sama dengan pihak luar guna mengembangkan potensi yang ada sehingga Indonesia mempunyai daya tarik tersendiri khususnya dalam sektor pariwisata.

Untuk menunjang hal tersebut di atas, maka jasa Biro Perjalanan merupakan salah satu faktor yang dapat membantu meningkatkan dan mengembangkan pelayanan dalam sektor pariwisata. Biro Perjalanan merupakan jasa pariwisata yang kegiatannya meliputi penyediaan, perencanaan, pelayanan, dan penyelenggaraan jasa pariwisata.

Oleh karena itu, penggunaan bahasa Inggris yang baik dan benar sebagai bahasa Internasional sangat diperlukan bagi seorang petugas dalam suatu Biro Perjalanan khususnya petugas reservasi dan pemesanan tiket, karena sesuai dengan kegiatannya Biro Perjalanan melayani pemesanan tiket, memberikan informasi tentang jadwal penerbangan kepada klien khususnya yang berasal dari mancanegara maupun domestik.

Bahasa Inggris yang baik dan benar dapat memperlancar dan menghindari kesalahpahaman antara 2 pihak yang terkait, sehingga petugas suatu Biro Perjalanan akan memberi kepuasan kepada klien khususnya tamu mancanegara ataupun domestik dengan memberi pelayanan yang terbaik dan hal ini akan menguntungkan pihak Biro Perjalanan untuk perkembangan selanjutnya.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan penulisan laporan PKN adalah sebagai berikut :

1. Kepada mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, hendaknya ketrampilan, pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh selama melaksanakan PKN benar – benar ditekuni untuk selanjutnya bisa dimanfaatkan sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja.
2. Kepada karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara khususnya petugas reservasi dan pemesanan tiket hendaknya lebih meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris karena apabila ada tamu yang berasal dari mancanegara, petugas dapat berbicara dengan lancar sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman antara petugas dengan tamu.
3. Selama melaksanakan PKN di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara, penulis melihat bahwa perusahaan ini tidak ada penempatan tugas sesuai dengan bidangnya masing – masing seperti tidak ada bagian khusus yang menangani reservasi dan pemesanan tiket, tidak ada petugas yang khusus berada di *front office* untuk menerima tamu, menerima telepon dll, sehingga pekerjaan yang satu dengan yang lain saling berbenturan. Hendaknya ada penempatan tugas sesuai dengan bidangnya masing – masing sehingga Biro Perjalanan akan terkoordinasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Meliawati, I Putu, Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata. Denpasar : Sekolah Tinggi Pariwisata, Maret 1997.
- Merpati, Pedoman Pasasi Merpati. Jakarta : Customer Service.
- Sahulata, Z. S. A. Tarif dan Dokumen Pasasi (Ticketing) 2. Jakarta : Grasindo 1993.
- Tjing, Lie, Laporan Praktek Kerja Nyata. Jember : Fakultas Sastra D III Bahasa Inggris Universitas Jember.
- Walupi, Endah, Laporan Praktek Kerja Nyata. Jember : Fakultas Sastra D III Bahasa Inggris Universitas Jember.

