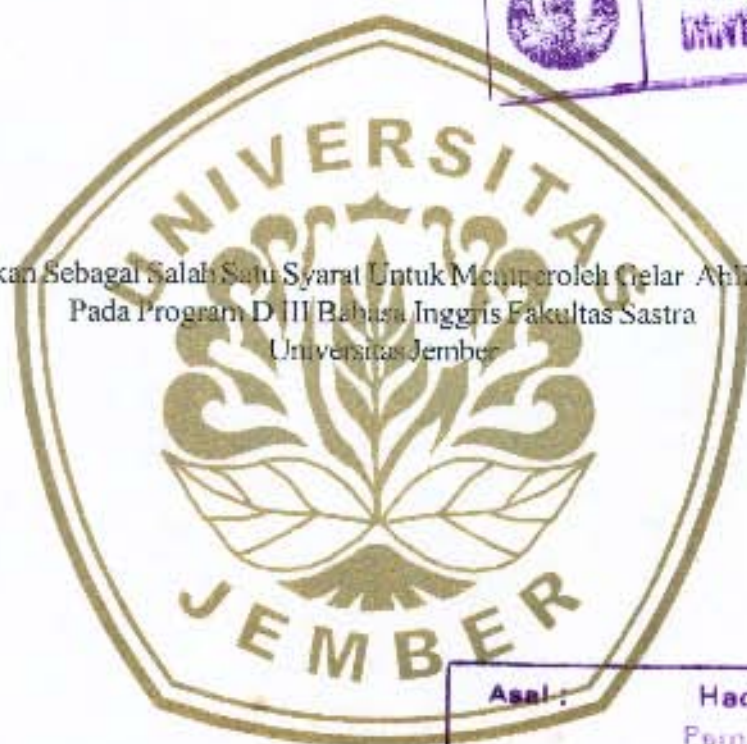


LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PENUMPANG DI PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES SURABAYA KHUSUSNYA DALAM PROSES TRANSFERING DAN BOARDING



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



Oleh :

RINA INDAH WATI
NIM. 020103101098

Asal :	Hadiah	Klass
Terima di :	Persembahkan 10 MAR 2005	427 IND
No. induk :		P c.1
Pengkatalog :	fas	

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

Motto

- “ Take time to THINK. It is the source of power
Take time to READ. It is the foundation of wisdom
Take time to QUIET. It is the opportunity to seek God
Take time to DREAM. It is the future made of
Take time to PRAY. It is greatest power on earth”

(Anonymous)

“ Tuntutlah ilmu walaupun ke negeri Cina, karena sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib bagi setiap muslim. Sesungguhnya para malaikat meletakkan sayap-sayap mereka kepada para penuntut ilmu karena senang(rela) dengan yang ia tuntut”.

(H. R. Ibnu Abdil Bar)

“ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum (umat) sehingga mereka mengubah keadaan mereka sendiri”.

(QS. Ar-Ra'du :11)

“ I will be the best not the first”.

(Penulis)

Dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak (Suwandi) dan Ibu (Siti Rohani), yang telah mencurahkan segala perhatian dan kasih sayangnya hingga saya dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Adik-adikku tersayang, Reni Indah Wahyuli, Try Satria Wibowo, Rizha Septia Nurriasandi serta kakakku Mas Tono dan Hery yang selalu menyayangi dan menemaniku.
3. Saudara-saudaraku di Slawu dan Banyuwangi, yang selalu mendukungku.
4. Almamater tercinta.

PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung jawab



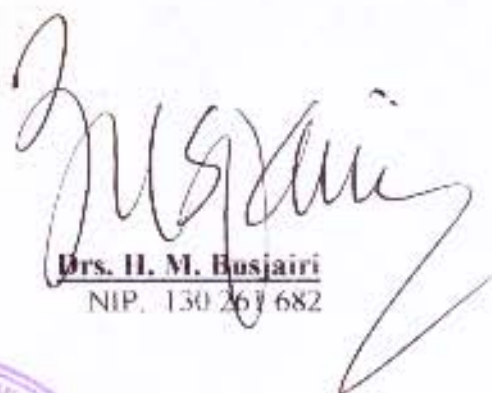
Sarsulistyo, SS, M.Si.

Dosen Pembimbing



Drs. Sukarno, M.Litt.
NIP. 131 832 316

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



Drs. H. M. Busjairi
NIP. 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Dr. Samudji, M.A.
NIP. 130 531 973

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridlo Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Penulis menyadari sepenuhnya tiadalah akan sempurna laporan ini tanpa bantuan, motivasi, maupun masukan yang positif dari berbagai pihak sejak awal hingga akhir penulisan laporan ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Samudji,M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember,
2. Bapak Drs.H.Busjairi selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember,
3. Bapak Drs.Sukarno,M.Litt selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan,
4. Bapak Drs.Imam Basuki,M.Hum selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan selama penulis menempuh studi di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember,
5. Bapak Capt. Ertata Lananggalih selaku General Menager SBU Merpati Training Center yang telah berkenan memberikan ijin dan pengarahan kepada penulis untuk melaksanakan PKN di PT Merpati Nusantara Airlines,
6. Bapak Kustanto Hari Subagio selaku Menager Training and Education System dan Bapak Sarsulistyo,SS selaku Pengawas dan Penanggung Jawab di Merpati Training Centre Surabaya,
7. Bapak Asep dan Bapak Mujianto selaku Pembimbing PKN di PT Merpati Nusantara Airlines yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pelaksanaan PKN,
8. Seluruh dosen serta karyawan dan karyawanati Fakultas Sastra Universitas Jember,
9. Karyawan dan karyawanati PT Merpati Nusantara Airlines Surabaya,

10. Seluruh teman-temanku di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember,

11. Semua pihak yang telah memberikan sumbangan pemikiran, tenaga, dan lain-lain yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu hingga terselesainya laporan ini.

Semoga segenap bantuan dari berbagai pihak menjadi amal yang baik dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Besar harapan penulis agar laporan ini dapat bermanfaat bagi nusa, bangsa, dan agama.

Amien.

Jember, Pebruari 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang PKN.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Manfaat PKN.....	4
1.3.1 Tujuan PKN.....	4
1.3.2 Manfaat PKN.....	4
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan PKN.....	5
1.4.1 Waktu Pelaksanaan PKN.....	5
1.4.2 Tempat Pelaksanaan PKN.....	6
1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan.....	6
1.5.1 Metode Penulisan Laporan.....	6
1.5.2 Teknik Penulisan Laporan.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Istilah dalam Dunia Penerbangan.....	7
2.1.1 Pengertian Perusahaan.....	7
2.1.2 Jenis Perusahaan Penerbangan.....	8
2.1.3 Jenis Penerbangan Komersial.....	9
2.1.4 Unsur-unsur dalam Penerbangan.....	9
2.2 Pelayanan Pelanggan.....	10
2.2.1 Definisi Pelayanan Pelanggan.....	10
2.2.2 Pelayanan dalam Penerbangan.....	11

2.2.3 Pengertian Front Liners.....	12
2.2.4 Pengertian Boarding dan Transferring.....	12
2.3 Bahasa Inggris dalam Dunia Penerbangan.....	13
2.3.1 Hakekat Bahasa.....	13
2.3.2 Bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional.....	14
2.3.3 Kedudukan Bahasa Inggris dalam Dunia Penerbangan.....	16
2.3.4 Penguasaan Bahasa Inggris bagi Front Liners.....	16
III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
3.1 Sejarah Perusahaan	18
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	20
3.2.1 Visi Perusahaan.....	20
3.2.2 Misi Perusahaan.....	20
3.3 Tujuan Perusahaan.....	22
3.4 Struktur Organisasi dan Deskripsi Perusahaan.....	22
3.4.1 Struktur Organisasi.....	22
3.4.2 Deskripsi Perusahaan.....	23
3.5 Kebijakan Perusahaan.....	24
3.5.1 Kebijakan Rencana Bisnis.....	25
3.5.2 Kebijakan dan Rencana Produk.....	25
3.5.3 Kebijakan Harga.....	25
3.5.4 Kebijakan Distribusi dan Keagenan.....	26
3.5.5 Kebijakan Promosi dan Penjualan.....	26
3.5.6 Kebijakan Layanan.....	26
3.6 Strategi Promosi Merpati Region Surabaya.....	27
VI. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	29
4.1 Pelayanan dalam Proses Transferring dan Boarding.....	29
4.1.1 Perlengkapan dan Prosedur Kerja pada Transfer Desk	29
4.1.2 Perlengkapan dan Prosedur Kerja pada Boarding Gate.....	31
4.1.3 Penumpang yang Memerlukan Perhatian Khusus.....	32
4.1.4 Penanganan Penumpang pada saat Terjadi Penyimpangan.....	33
4.2 Penguasaan Bahasa Inggris pada Proses Transferring dan Boarding...	35

4.3 Berbagai Permasalahan Penggunaan Bahasa Inggris pada Transferring dan Boarding serta Cara Mengatasinya.....	37
4.4 Manfaat Penguasaan Bahasa Inggris bagi Front Liners.....	38
V. Kesimpulan dan Saran.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Struktur Organisasi PT Merpati Nusantara Airlines
- Lampiran 2 : Struktur Organisasi PT Merpati Nusantara Airlines Kantor Kota Darmo Surabaya
- Lampiran 3 : Daftar Kantor Merpati
- Lampiran 4 : Peta Routes Network
- Lampiran 5 : Daftar Kode Kota (City Code)
- Lampiran 6 : Contoh Tiket Merpati
- Lampiran 7 : Contoh Stiker Set Plane Merpati
- Lampiran 8 : Contoh Boarding Pass (pass naik) Merpati
- Lampiran 9 : Contoh Voucher Executive Lounge Untuk Pelanggan Tetap
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan untuk Penumpang Sakit
- Lampiran 11 : Surat Keterangan untuk Anak yang Berpergian Sendiri
- Lampiran 12 : Contoh Label Anak yang Berpergian Sendiri
- Lampiran 13 : Contoh Nota Bagasi Lebih
- Lampiran 14 : Contoh Manifest Penumpang dan Bagasi Lebih
- Lampiran 15 : Contoh Actual Passenger on Board (APB)
- Lampiran 16-21 : Contoh Label Bagasi
- Lampiran 22 : Contoh Jadwal Penerbangan Merpati
- Lampiran 23 : Jadwal Bridging Course
- Lampiran 24 : Jadwal Praktek Kerja Nyata (on The Job Training)
- Lampiran 25 : Contoh Pass Masuk Bandara
- Lampiran 26 : Sertifikat Bridging Course dan on The Job Training

ABSTRAKSI

Pada era globalisasi dan pasar bebas yang penuh dengan persaingan sekarang ini, suatu perusahaan di bidang jasa dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada pelanggan. Karena kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja dan profesionalisme dari para pekerja pada bisnis jasa tersebut dapat bertahan dan terus berkembang.

Bahasa Inggris sebagai alat komunikasi Internasional sudah banyak digunakan di berbagai bidang, antara lain dalam bisnis jasa penerbangan yang dilakukan oleh PT Merpati Nusantara Airlines Surabaya. Usaha jasa penerbangan inilah yang membawa investor-investor asing menanamkan modal dan wisatawan domestik maupun asing untuk mengunjungi objek-objek wisata yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia. Untuk itu, peran prilaku, stabilitas emosi, motivasi dan kecakapan berbahasa Inggris yang ditunjukkan oleh Frontliners sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan kecakapan berbahasa Inggris yang benar dapat mengurangi kesalahan-kesalahan dalam memberikan informasi kepada penumpang asing.

Sebagai mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yang siap pakai dan mandiri perlu meningkatkan kualitas diri baik kemampuan berbahasa Inggris maupun keahlian lainnya. Salah satu caranya yaitu memberikan kesempatan melakukan Praktek Kerja Nyata. Dengan mengikuti Praktek Kerja Nyata mahasiswa dapat memaktekkan, mengembangkan dan mempersiapkan diri untuk menghadapi iklim kerja yang sebenarnya. Dalam hal ini penulis memilih perusahaan penerbangan yaitu PT Merpati Nusantara Airlines sebagai tempat Praktek Kerja Nyata dan menulis laporan dengan judul **“PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PENUMPANG DI PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES SURABAYA KHUSUSNYA DALAM PROSES TRANSFERING DAN BOARDING”**.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Pada era globalisasi dan pasar bebas sekarang ini, banyak sekali insvestor-investor dan wisatawan asing berdatangan ke Indonesia. Kedatangan mereka ke Indonesia merupakan sumber devisa terbesar. Oleh karena itu, dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai untuk memperlancar kegiatan para investor dan wisatawan asing maupun domestik. Salah satu sarana yang sangat penting adalah transportasi, dimana transportasi merupakan sarana utama yang dibutuhkan wisatawan.

Transportasi adalah suatu proses perpindahan barang-barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Menurut sifat jasa, operasi, dan biaya, transportasi dibagi menjadi menjadi lima kelompok yaitu : Transportasi Kereta Api (*Railroad Railway Transportation*). Transportasi Motor dan Jalan Raya (*Motor/Road/Highway Transportation*) seperti bus, angkutan umum, ojek, delman dan lain-lain. Transportasi Laut (*Water/Sea Transportation*) antara lain kapal laut, perahu, dan feri. Transportasi Udara (*Air Transportation*) yaitu pesawat terbang. Dan Transportasi Pipa (*Pipe Transportation*) adalah transportasi yang digunakan untuk mengangkut minyak secara besar-besaran. Dari kelima jenis transportasi diatas yang memiliki banyak keunggulan adalah transportasi udara.

Kehadiran transportasi udara yaitu pesawat terbang telah membawa perubahan yang sangat besar pada kehidupan manusia. Jarak tempuh kota yang satu dengan yang lain yang sebelumnya memerlukan waktu berhari-hari dapat ditempuh kurang dari 24 jam, bahkan jarak terjauh didunia ini. Pesawat terbang dinilai mampu memberikan pelayanan penerbangan yang aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfortable*) dan ekonomis. Sejak pesawat terbang dipakai dalam penerbangan komersial, kapasitasnya

semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dibuktikan dengan munculnya maskapai-maskapai penerbangan swasta nasional baru seperti Adam Air, Jatayu Airlines, dan lain-lain yang akan memperketat persaingan dan mempersempit pangsa pasar. Oleh karena itu, setiap perusahaan penerbangan lama seperti PT Merpati Nusantara Airlines dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, agar tetap eksis dan dapat menunjukkan loyalitasnya.

Ada beberapa tahapan pelayanan yang dilalui penumpang dalam perjalanan dengan pesawat terbang yaitu *Pre flight service*, *In flight service*, *Post flight service*. *Pre flight service* adalah pelayanan yang diberikan sebelum penumpang mendapat jasa. Urutan kegiatannya antara lain: *Reservation*, *Ticketing*, *Check In*, *Transferring*, dan *Boarding*. *In Flight Service* adalah pelayanan yang diberikan pada saat perjalanan di pesawat, yang dilayani oleh awak pesawat (*Air Crew*) yang terdiri dari kapten pilot, asisten penerbang, montir penerbang dan pramugari. Dan *Post Flight Service* yaitu pelayanan yang diberikan pada saat penumpang sudah menerima jasa penerbangan, contohnya kegiatan di *Lost and Found*. Pelayanan yang paling penting dari uraian di atas adalah *Pre Flight Service*. Pada tahap ini, *Frontliner* yaitu unit kerja atau petugas dalam suatu unit kerja yang dalam melakukan tugasnya selalu berhadapan langsung dengan penumpang harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Kesan pertama yang mampu ditunjukkan dengan baik kepada masyarakat didalam pelayanan atau penanganan penumpang akan mampu mengundang minat penumpang baru untuk meningkatkan jasa penerbangan.

Dalam prosedur pelayanan kepada penumpang (*Customer Service*) terutama dalam *Pre Flight Service* khususnya pada *Transferring* dan *Boarding* peranan bahasa Inggris sangat dibutuhkan dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi seorang *frontliner*. Seorang *frontliner* yang selalu berhadapan dan berkomunikasi dengan penumpang harus menguasai setidaknya satu bahasa asing. Dengan menggunakan bahasa Inggris pada proses *Transferring* dan *Boarding*, *frontliners* diharapkan mampu berkomunikasi dan

memberikan informasi yang sejelas-jelasnya terutama pada penumpang asing maupun domestik baik tentang jadwal penerbangan, menangani penumpang transit atau penumpang asal, menangani penumpang bila terjadi penundaan penerbangan maupun menangani penumpang yang membutuhkan pelayanan khusus dan lain-lain. Peran perilaku, stabilitas emosi, motivasi dan lain sebagainya yang ditunjukkan oleh *frontliners* sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa meningkatnya mutu pelayanan kepada penumpang tergantung dari tingkat kepuasan penumpang tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis menyusun laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul **“PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PENUMPANG DI PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES SURABAYA KHUSUSNYA DALAM PROSES TRANSFERING DAN BOARDING”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Hal-hal apa saja yang termasuk kegiatan *transferring* dan *boarding* pada perusahaan penerbangan?
2. Sejauh mana peranan bahasa Inggris dalam menunjang kegiatan *transferring* dan *boarding*?
3. Hambatan apa saja yang dialami dalam kegiatan operasional *transferring* dan *boarding*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek

1.3.1 Tujuan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata ini memiliki beberapa tujuan, baik bagi mahasiswa sendiri maupun fakultas.

Tujuan tersebut adalah:

1. Mengaplikasikan teori dan praktek diperoleh dari bangku kuliah, sehingga dapat memberikan manfaat yang sangat berguna bagi masa yang akan datang.
2. Meningkatkan pengetahuan dan memperluas wawasan serta pegalaman mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan atau instansi penerbangan.
3. Untuk memperoleh gambaran tentang dunia kerja sesungguhnya.
4. Untuk melatih mahasiswa berfikir lebih kritis, bersikap profesional dan disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai salah satu persyaratan akademis guna mencapai gelar Ahli Madya Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

1.3.2 Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak terutama bagi mahasiswa, fakultas dan PT Merpati Nusantara Airlines.

Manfaat bagi mahasiswa:

1. Meningkatkan kemampuan bahasa Inggris.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan baru tentang dunia penerbangan.
3. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan mahasiswa sehingga dapat menjadi tenaga yang siap pakai dan profesional.
4. Sebagai bahan penyusunan tugas akhir Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Manfaat bagi fakultas:

1. Mengangkat nama baik Fakultas Sastra dan Universitas Jember pada masyarakat luas.
2. Memperoleh pengetahuan tambahan yang berguna bagi peningkatan mutu pendidikan dan pengajaran.
3. Sebagai tolak ukur antara teori-teori yang diberikan di bangku kuliah dengan praktek di lapangan.

Manfaat bagi PT Merpati Nusantara Airlines:

1. Sebagai sarana menjalin hubungan kerja sama antara perusahaan dengan fakultas.
2. Perusahaan akan lebih mudah menjalankan kegiatan dengan adanya mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Nyata.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**1.4.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari fakultas, yang ditetapkan oleh Program Diploma III Bahasa Inggris. Dilaksanakan dalam dua periode setiap tahun yaitu periode bulan Februari-Maret dan bulan Juli-Agustus. Adapun jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di PT Merpati Nusantara Airlines, antara lain:

1. Kegiatan ini dimulai dari tanggal 12 Juli – 16 September 2004.

12-17 Juli 2004	: Bridging Course
15 Juli-16 September 2004	: On the Job Training
2. Jam kerja setiap 4 hari kerja dan 1 hari libur. Adapun pembagian shiftnya yaitu:

a. Pagi	: 04.30-13.00
b. Siang	: 12.30-20.00

1.4.2 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan diberbagai instansi pemerintah dan swasta yang telah disetujui oleh Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember diantaranya: Hotel dan Resort, Agen perjalanan, perusahaan penerbangan dan lain-lain. Diantara instansi yang ada, penulis memilih **PT Merpati Nusantara Airlines** yang berlokasi di Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya sebagai tempat Praktek Kerja Nyata.

1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan

1.5.1 Metode Penulisan Laporan

Laporan ini ditulis dengan menggunakan metode deskriptif yaitu bersifat memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, menguraikan data dan informasi yang diperoleh saat melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

1.5.2 Teknik Penulisan Laporan

Adapun teknik yang digunakan dalam penulisan ini yaitu dengan cara menyusun data-data dan informasi yang diperoleh melalui cara :

1. Observasi yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek kegiatan yang ada di PT Merpati Nusantara Airlines.
2. Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengamati catatan-catatan dokumentasi yang ada, sehingga didapatkan data mengenai keadaan PT Merpati Nusantara Airlines.
3. Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari beberapa literatur dan karya tulis ilmiah serta sumber-sumber lain yang dapat dipercaya untuk mendapatkan dasar-dasar teoritis dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penulisan laporan, setiap penulis pasti membutuhkan informasi, buku penunjang dan data yang lengkap sebagai sarana pendukung penulis agar laporan yang ditulis benar-benar berisi informasi yang akurat. Untuk itu diperlukan suatu sumber informasi yang dapat dipertanggung jawabkan. Sumber informasi ini bisa dari buku-buku ilmiah, kamus, internet dan lain sebagainya.

Berikut beberapa penjelasan yang dibahas dalam tinjauan pustaka ini antara lain: Istilah dalam Dunia Penerbangan, Pelayanan pelanggan, dan Bahasa Inggris dalam Penerbangan.

2.1 Istilah dalam Dunia Penerbangan

Sub bab ini menjelaskan beberapa bahasan antara lain: Pengertian Perusahaan Penerbangan, Jenis Perusahaan Penerbangan, Jenis Penerbangan Komersial, dan Unsur-Unsur Penerbangan.

2.1.1 Pengertian Perusahaan Penerbangan

Penerbangan merupakan salah satu dari jasa moda transportasi yang memiliki keunggulan dari jasa moda lainnya, seperti kecepatan yang sangat tinggi dan dapat digunakan secara fleksibel karena tidak terikat pada hambatan alam kecuali cuaca. Dan pengertian perusahaan penerbangan menurut R.S Darmadjati (2001:11) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Perusahaan Penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum, baik yang berjadwal (*Scheduled Service, Regular Flight*) maupun tak berjadwal (*Non Scheduled Service, Charter Flight*).

2.1.2 Jenis Perusahaan Penerbangan

Menurut R.S Darmadjati (2001:12) perusahaan penerbangan dibedakan menjadi tiga macam yaitu perusahaan penerbangan berdasarkan jadwal penerbangan, wilayah/rute penerbangan dan luas jangkauannya yang dapat dijelaskan di bawah ini.

Berdasarkan jadwal penerbangan, terdiri dari Perusahaan Penerbangan Berjadual (*Scheduled Services/Regular Flight*) yaitu perusahaan penerbangan yang jadwal penerbangannya menempuh rute-rute berdasarkan jadwal waktu kota-kota persinggahan yang tepat. Dan Perusahaan Penerbangan Tidak Berjadual (*Non Scheduled Service/ Charter Flight*) yaitu perusahaan penerbangan yang menempuh rute-rute kota tujuan dan persinggahan serta waktu sesuai permintaan dan kebutuhan pihak penyewa.

Berdasarkan Wilayah/Rute Penerbangan, terdiri dari Perusahaan Penerbangan Domestik (*Domestic Airlines Company*) yaitu perusahaan penerbangan yang melayani rute-rute penerbangan di dalam batas suatu negara, misalnya: Merpati Nusantara Airlines, Garuda Indonesia Airways, Bouraq Airlines, Jatayu Airlines dan lain-lain. Perusahaan Penerbangan Internasional (*International Airlines Company*) yaitu perusahaan penerbangan yang menyelenggarakan jasa angkutan udara dalam jaringan antar negara atau perusahaan penerbangan asing yang beroperasi di Indonesia misalnya: Singapore Airlines, Cathay Pasific Airlines, Malaysia Airlines dan lain-lain.

Sedangkan berdasarkan Luas Jangkauannya, terdiri dari Perusahaan Penerbangan Regional (*Regional Airlines Service*) yaitu perusahaan penerbangan yang hanya beroperasi di kawasan atau benua tertentu seperti Asia Timur saja, misalnya: Silk Airlines (Singapore Airlines), Merpati Nusantara Airlines, Pelangi Airlines (Malaysia Airlines) dan lain-lain. Dan Perusahaan Penerbangan antar Benua (*Intercontinental Airlines Service*) yaitu perusahaan penerbangan yang rute penerbangannya adalah jaringan antar benua di seluruh dunia, misalnya: Garuda Indonesia Airways, Swiss Airlines dan lain-lain.

2.1.3 Jenis Penerbangan Komersial

Penerbangan komersial adalah penerbangan yang mengoperasikan pesawat terbang sebagai sarana untuk mengangkut muatan dari suatu kota ke kota lain, baik dalam negeri maupun luar negeri. Muatan yang diangkut antara lain, yaitu penumpang, barang/kargo, dan benda-benda pos. Menurut R.S Darmadjati (2001:13), jenis-jenis penerbangan komersial dibagi menjadi lima, antara lain: Penerbangan Dalam Negeri, Penerbangan Luar Negeri, Penerbangan Lokal, Penerbangan Campuran dan Penerbangan Tambahan.

Penerbangan Dalam Negeri (*Domestic Flight*) yaitu penerbangan antar bandar udara di wilayah Indonesia dengan pesawat udara yang beregristasi Indonesia. Penerbangan Luar Negeri (*International Flight*) yaitu penerbangan dari bandar udara di wilayah Indonesia dengan tujuan luar negeri atau sebaliknya, baik penerbangan yang beregristasi Indonesia maupun asing. Penerbangan Lokal (*Local Flight*) yaitu penerbangan yang bertolak dan mendarat di bandar udara lainnya, termasuk penerbangan percobaan, pemetaan, penyemprotan pertanian dan lain-lain. Penerbangan Campuran (*Mix Flight*) yaitu penerbangan tertentu yang membawa dua macam penumpang, domestik dan Internasional. Dan yang terakhir Penerbangan Tambahan (*Extra Flight*) yaitu penerbangan yang diadakan karena adanya lonjakan jumlah penumpang ke daerah tertentu, misalnya adanya lonjakan penumpang tujuan Jakarta.

2.1.4 Unsur-unsur dalam Penerbangan

Dalam dunia penerbangan unsur-unsur yang mendukungnya saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Unsur-unsur dalam penerbangan ini di bagi menjadi dua kelompok yaitu manusia dan fasilitas pendukung.

Kelompok manusia terdiri dari *Air Crew* dan *Passanger*. Awak Pesawat (*Air Crew*) adalah awak pesawat yang bertugas dalam setiap penerbangan terdiri dari captain pilot, co-pilot, navigator yang mengendalikan pesawat selama penerbangan, dan awak kabin yang terdiri dari pramugari dan pramugara yang secara bersama melayani dan bertanggung jawab atas segala kebutuhan para penumpang demi kenyamanan dan keselamatannya selama

penerbangan. Dan *Passenger* adalah penumpang atau setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut dalam pesawat udara, yang tidak termasuk penumpang yaitu para anggota awak pesawat.

Fasilitas yang mendukung dalam penerbangan antara lain: *Cabin* Yaitu ruangan atau kamar yang khusus disediakan untuk penumpang dalam pesawat udara. *Cokpit* adalah ruangan tertutup khusus untuk awak pesawat (pilot, co-pilot, dan navigator), biasanya terletak dibagian depan pesawat udara dan terpisah dari ruangan penumpang (kabin). *Bagasi* yaitu koper-koper dan barang bawaan milik penumpang dan crew. *Cargo/ Freight* adalah barang muatan selain bagasi, angkutan pos, stores atau *mishandled baggage*. *Hanggar* adalah bangunan atau ruangan beratap lainnya di bandara yang layak untuk menempatkan atau melakukan pemeliharaan dan perbaikan pesawat dan juga agar pesawat terlindungi dari terik matahari, hujan, atau cuaca buruk.

2.2 Pelayanan Pelanggan

Sub bab ini memaparkan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan, antara lain: Definisi Pelayanan Pelanggan, Pelayanan Dalam Penerbangan, Pengertian Front Liner, Prosedur Boarding dan Transferring.

2.2.1 Definisi Pelayanan Pelanggan

Menurut Ir. Endar Sugiarto, M.M. (1999:36) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutukam orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani ataupun yang dilayani.

Sedangkan dalam hal ini, pengertian pelanggan mengacu pada tamu, klien, penumpang, pasien, pembeli. Menurut Ir. Endar Sugiarto, M.M (1999: 36).

Pelanggan adalah orang-orang yang datang kepada anda (para petugas) dengan maksud, tujuan, dan harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pelayanan pelanggan adalah penyediaan kebutuhan mendasar serta pemenuhan aspek kepuasan kepada pelanggan.

2.2.2 Pelayanan dalam Penerbangan

Dalam penerbangan terdapat beberapa tahapan atau proses pelayanan (Customer Service) yang diterima oleh penumpang. Tahapan tersebut adalah Pre Flight Service, In Flight Service, dan Post Flight Service.

Pre Flight Service adalah pelayanan yang diberikan sebelum penumpang mendapat jasa. Ada beberapa kegiatan dalam Pre flight service antara lain, yaitu *Reservation*, bertugas memberikan pelayanan pemesanan tempat. *Ticketing*, bertugas dalam pelayanan penjualan/pembelian tiket. *Check In*, bertugas dalam proses pelaporan penumpang yang akan melakukan penerbangan, di bandar udara untuk mendapatkan nomor tempat duduk di dalam pesawat. *Transferring*, bertugas dalam pelayanan penumpang yang akan melanjutkan penerbangan ke kota tujuan baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat. *Boarding*, bertugas dalam pelayanan kepada penumpang berangkat untuk memasuki pesawat udara.

Pelayanan selanjutnya *In Flight Service* yaitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat perjalanan di pesawat. Pelayanan selama penerbangan antara lain kebersihan pesawat, pelayanan awak kabin, kenyamanan tempat duduk, jenis pesawat yang digunakan, serta mutu makanan dan minuman. Dan pelayanan ini diberikan oleh Kapten pilot, Asisten penerbang, Montir penerbang dan pramugari.

Pelayanan yang terakhir *Post Flight Service* adalah pelayanan yang diberikan pada saat penumpang sudah menerima jasa penerbangan. Pelayanan sesudah penerbangan antara lain: pelayanan bagasi (keamanan bagasi dan kecepatan pelayanan bagasi), sikap petugas, dan penerbangan lanjutan. Pelayanan bagasi (*Lost and Found*) adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang tiba dalam hal mengurus barang/bagasi yang tidak diketahui pemiliknya, maupun yang tidak ditemukan oleh pemiliknya.

2.2.3 Pengertian *Front Liners*

Pelayanan/penanganan penumpang di dalam suatu perusahaan penerbangan secara keseluruhan melibatkan beberapa unit kerja yang saling melengkapi dan menunjang unit kerja, atau petugas dalam suatu unit kerja yang dalam melakukan tugasnya selalu berhadapan langsung dengan penumpang yang disebut *Front Liner* (barisan depan/ujung tombak).

Front Liners sebagai ujung tombak perusahaan merupakan cermin/identitas dari perusahaan yang diwakilinya. Baik buruknya penampilan dan pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab petugas *Front Liners* akan mencerminkan mutu pelayanan perusahaan. Kesan pertama yang mampu ditunjukkan dengan baik kepada masyarakat didalam pelayanan/penanganan penumpang akan mampu mengundang minat penumpang baru untuk menikmati jasa penerbangan.

Sebagai *Front Liners* ada tiga hal yang perlu diperhatikan yaitu (1) Perlakuan umum *Front Liners* yaitu bagaimana melayani pelanggan dengan baik, Berusaha sekuat tenaga untuk memenuhi segala janji yang sudah disampaikan kepada pelanggan dan menghindari memberikan janji-janji yang kemungkinan tidak dapat dipenuhi. (2) Perlakuan khusus *Front Liners* yaitu bagaimana melayani penumpang tertentu yang membutuhkan perhatian khusus seperti penumpang VIP, anak-anak yang berpergian sendiri dan lain-lain. (3) Perlakuan *Front Liners* pada saat terjadi penyimpangan (*Irregularities*) yaitu bagaimana melayani penumpang pada saat terjadi penyimpangan antara lain dapat melayani penumpang secara perorangan (*personal servicing*), atau dapat memberikan informasi dan pengertian dan tidak boleh menyampaikan informasi dan janji yang tidak pasti.

2.2.3 Pengertian *Boarding dan Transferring*

Boarding dan Transferring merupakan pelayanan penting dalam *Pre Flight Service*. Dalam proses ini diperlukan pelayanan yang bagus, teliti dan cermat agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh

pelanggan. Karena tingkat kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap penjualan.

Boarding merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang akan memasuki pesawat. Sedangkan *Transferring* merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang akan melanjutkan penerbangan ke kota tujuan baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat. Dalam *Transferring* terdapat dua macam penumpang, yaitu penumpang transit dan penumpang transfer. Penumpang *Transit* adalah penumpang tiba yang akan melanjutkan penerbangan ke kota tujuan baik ganti pesawat maupun tanpa ganti pesawat. Dan Penumpang *Transfer* adalah penumpang tiba yang akan melanjutkan penerbangan ke kota tujuan dengan pesawat yang berbeda atau ganti pesawat.

2.3 Bahasa Inggris dalam Dunia Penerbangan

Sub bab ini memaparkan beberapa definisi-definisi yang berhubungan dengan bahasa Inggris. Hal ini bertujuan agar penulis dapat memperdalam ilmu yang akan dibahas. Pembahasan tersebut antara lain: Hakekat Bahasa, Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional, Kedudukan Bahasa Inggris Dalam Dunia Penerbangan, Penggunaan Bahasa Inggris bagi Front Liners.

2.3.1 Hakekat Bahasa

Bahasa merupakan lambang bunyi yang abstrak dimana ada yang menitik beratkan pada komunikasi, alat dan bahasa sebagai satu kesatuan yang teramati secara sistematis, secara lebih jelas hakekat bahasa adalah (1) Bahasa itu sistematis, berarti mempunyai atau diatur oleh sistem, yaitu aturan atau pola. (2) Arbitrer, yang berarti mana suka atau dipilih secara acak. (3) Simbol, mengacu kepada suatu objek dan hubungan simbol serta objek arbitrer. (4) Alat komunikasi terpenting. Bahasa dikatakan penting untuk dipelajari adalah karena bahasa merupakan sarana komunikasi antar individu. Tanpa adanya bahasa, maka komunikasi tidak akan bisa berjalan dengan baik.

Webster's New Collegiate Dictionary (1981 : 225) dan Alwasilah (1986) mengatakan bahwa:

" Bahasa adalah suatu pengertian yang abstrak dan baru terasa kepraktisan dan manfaatnya bila dipakai untuk berkomunikasi verbal, menggunakan bahasa atau komunikasi non verbal yaitu menggunakan bahasa isyarat (gesture)."

2.3.2 Bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional

Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang menyatukan negara-negara di dunia ini. Di Indonesia bahasa Inggris merupakan bahasa asing, sedangkan di negara-negara lain seperti: Malaysia, Singapura, dan lain-lain merupakan bahasa kedua setelah bahasa nasionalnya sendiri (*Second Language*).

Sebagai masyarakat Internasional bangsa Indonesia merasa penting menguasai bahasa Internasional yaitu bahasa Inggris. Oleh karena itu, diharapkan bangsa Indonesia mampu berbahasa Inggris baik aktif maupun pasif, sebagai bekal dalam berkomunikasi dengan masyarakat Internasional. Maka perlu peningkatan mutu pendidikan bahasa Inggris di Indonesia.

Peningkatan mutu pendidikan tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan materi-materi dasar untuk dipelajari. Materi -materi tersebut dikenal dengan "Empat Kemampuan Dasar", yang terdiri dari *Speaking* (Berbicara), *Reading* (Membaca), *Writing* (Menulis), dan *Listening* (Mendengarkan).

1. *Speaking* (Berbicara)

Berbicara adalah kemampuan untuk mengemukakan ide atau pendapat yang ada dalam pikiran untuk disampaikan secara langsung melalui organ penghasil bunyi, khususnya dengan menggunakan bahasa Inggris.

Berbicara menggunakan bahasa Inggris harus memperhatikan tata bahasa (*Structure*) dan pengucapannya (*Pronuntiation*). Penggunaan tata bahasa dan pengucapan yang benar akan mengurangi kesalahan pemahaman (*misunderstanding*) dalam berkomunikasi.

2. *Reading* (Membaca)

Membaca adalah kemampuan memahami keseluruhan isi bacaan yang sedang dibaca serta mampu menjelaskan kembali apa yang telah diperoleh, dengan menggunakan kata-kata sendiri. Cara efektif untuk memahami isi dari bacaan tersebut dengan cara menterjemahkan dari bahasa Inggris ke bahasa Indonesia, sehingga kita akan lebih mudah untuk mengumpulkan dan menceritakan kembali apa yang telah terjadi.

Dalam *Reading* (Membaca) diperlukan kemampuan tentang penguasaan terhadap pembendaharaan kata (*Vocabulary*). Kemampuan tersebut lebih mempermudah pembaca untuk memahami arti dari suatu kata atau kalimat, sehingga kita dapat mengungkap inti dari bacaan tersebut.

3. *Writing* (Menulis)

Menulis adalah kemampuan mengekspresikan ide/gagasan yang ada dalam pikiran kita yang dituangkan dalam bentuk tulisan. Tulisan yang dibuat mampu membentuk makna penting bagi pembaca maupun penulis sendiri.

Dalam menulis yang baik dan benar diperlukan penguasaan tata bahasa (*Structure*) dan pembendaharaan kata (*Vocabulary*). Penguasaan *Structure* memudahkan kita dalam ketepatan menyusun kata-kata dalam sebuah kalimat atau kalimat dalam paragraph. Dan penguasaan *Vocabulary* dapat memudahkan kita dalam memilih kata-kata yang akan digunakan, sehingga kita tidak akan kesulitan mencari kata yang sesuai dengan pengertian kata tersebut dalam bahasa Inggris.

4. *Listening* (Mendengarkan)

Mendengarkan adalah kemampuan dalam menangkap dengan cermat dan lengkap informasi yang diucapkan oleh pembicara. Dengan demikian informasi tersebut dapat pula disampaikan pada orang ketiga.

Dalam *listening*, pembendaharaan kata (*Vocabulary*) memegang peranan penting terutama agar pendengar dapat memahami maksud dari lawan bicara. Kita bisa melatih kemampuan *vocabulary* kita dengan cara mengikuti program acara bahasa Inggris baik melalui radio atau televisi.

mendengarkan lagu-lagu ber lirik bahasa Inggris dan masih banyak cara lagi untuk meningkatkan pembendaharaan kata.

Dapat disimpulkan bahwa materi-materi tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam proses pembelajaran bahasa Inggris. Dalam belajar bahasa Inggris kita perlu belajar secara bertahap agar kita bisa mempraktekannya dengan baik dan benar.

2.3.3 Kedudukan Bahasa Inggris dalam Dunia Penerbangan

Bahasa Inggris sebagai media komunikasi sangat penting kedudukannya dalam menunjang pekerjaan *Front Liners*. Hal ini disebabkan banyaknya istilah-istilah bahasa Inggris yang digunakan baik dalam penggunaan sistem maupun pelayanan pelanggan. Dalam pelayanan pelanggan seorang *Front Liner* harus melayani pelanggan atau tamu asing dimana kemampuan berbahasa yang baik sangat menentukan mutu seorang *Front liner* tersebut saat berkomunikasi.

Ketika berkomunikasi dengan tamu harus terjadi kesesuaian tujuan dan saling mengerti sehingga tidak terjadi kesahpahaman (*misunderstanding*) sehingga diperlukan pemahaman dan penguasaan bahasa Inggris yang baik dan benar. Selain itu penguasaan bahasa Inggris yang baik akan mempermudah seorang *Front Liner* dalam memahami istilah-istilah asing yang sering digunakan dalam kegiatan sehari-hari pada pelayanan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa bahasa Inggris mempunyai peranan yang sangat penting dalam dunia penerbangan. Selain Bahasa Inggris tersebut, penulis juga mendapat beberapa materi yang berhubungan dengan penerbangan. Materi tersebut antara lain; Transportasi dan Akomodasi Wisata, Guiding, dan Manajemen Perkantoran.

2.3.4 Penguasaan Bahasa Inggris bagi Front Liners

Pada hakekatnya manusia adalah makhluk sosial, untuk berinteraksi dengan orang lain perlu adanya komunikasi. Hal utama dalam berkomunikasi adalah bahasa. Bahasa sebagai alat komunikasi mempunyai tujuan untuk

mempersatukan pengertian dan menghindari kesalahpahaman mengenai makna suatu bahasa. Kesalahpahaman dalam menangkap makna sebuah bahasa akan menimbulkan kesalahan terhadap informasi yang disampaikan.

Bahasa Inggris adalah Internasional yang digunakan oleh mayoritas penduduk dunia, untuk itu seorang *Front Liner* harus bisa menguasai bahasa tersebut agar bisa melayani pelanggan dengan baik. Mengingat pentingnya penguasaan bahasa Inggris demi kelancaran dalam berkomunikasi, maka seorang *Front Liner* diharuskan menguasai bahasa Inggris sebagai media komunikasi guna mempermudah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Penguasaan bahasa Inggris yang baik akan dapat meningkatkan citra sebuah perusahaan karena memiliki sumber daya manusia yang cakap dan handal. Selain itu dengan penguasaan bahasa Inggris yang baik dan benar akan menciptakan suasana yang menyenangkan dan saling mengerti antara *Front Liners* dengan pelanggan.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang tempat Praktek Kerja Nyata yang dilakukan oleh penulis, maka gambaran umum perusahaan perlu dibahas. Berikut ini gambaran PT Merpati Nusantara Airlines yang bertugas menyelenggarakan perhubungan antar daerah di Indonesia. Hal-hal yang akan dijelaskan dalam bab ini adalah Sejarah Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Tujuan Perusahaan, Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan, Kebijakan Perusahaan, dan Strategi Promosi Merpati Region Surabaya.

3.1 Sejarah Perusahaan

Pada bulan November 1958, Perdana Menteri Indonesia Ir. H. Djuanda secara resmi membuka "Jembatan Udara Kalimantan" yang menghubungkan daerah-daerah terpencil di Kalimantan. Pada perkembangannya, tugas yang dipercayakan kepada Angkatan Udara Republik Indonesia untuk mengembangkan jembatan udara, hal ini terbukti maju dengan pesat. Kenyataan tersebut mendasari keputusan dibentuk suatu perusahaan negara di bidang jasa transportasi udara antar daerah di Indonesia. Maka, berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 1962, secara resmi berdirilah P.N (Perusahaan Negara) Merpati Nusantara, sejak 6 September 1962.

Tugas utama P.N. Merpati Nusantara adalah menyelenggarakan perhubungan udara di daerah-daerah dan penerhangan 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.

Tugas yang diemban Merpati tentunya perlu mendapatkan dukungan fasilitas yang memadai. Salah satunya adalah bengkel perawatan pesawat terbang (workshop) di bandara Hassanudin Ujung Pandang, yang diresmikan pada tanggal 8 Oktober 1997 dan kemudian 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 transportation*". 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 Feeling*", yang diartikan sebagai "rasakan bedanya"

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

3.2.1 Visi Perusahaan

Visi PT. Merpati Nusantara Airlines adalah berorientasi pada pencapaian perusahaan penerbangan sebagai *World Class Airlines* dengan cara menerapkan standar penerbangan kelas dunia. Tujuan jangka panjang pencapaian *World Class Airlines* ini telah dicanangkan dan direncanakan akan ditempuh selama lima tahun, yaitu periode tahun 1999 sampai tahun 2004, rencana jangka panjang tersebut juga direncanakan pelaksanaannya akan terbagi dalam satu tahap rencana jangka menengah (Tahap Profitisasi;2001-2004) dan dua tahap rencana jangka pendek (Tahap Restrukturisasi;1999-2000 dan Tahap Privatisasi;2003-2004).

3.2.2 Misi Perusahaan

Misi perusahaan adalah usaha mewujudkan visi perusahaan. Misi perusahaan tersebut adalah: (1) Keselamatan dan ketepatan waktu. Merpati akan selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan berusaha memberikan pelayanan jasa angkutan udara yang tepat waktu, (2) Pelayanan prima. Merpati beserta seluruh karyawan akan selalu berusaha memberikan pelayanan cargo dan penumpang pada saat pre-flight, in-flight, dan post-flight. (3) Pertumbuhan nilai perusahaan. Merpati mendorong peningkatan produktivitas perusahaan bagi pertumbuhan nilai perusahaan. (4) Kesejahteraan pegawai. Kesejahteraan pegawai adalah yang utama karena pegawai merupakan ujung tombak Merpati dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. (5) Center of Excellence. Merpati akan selalu menampilkan diri sebagai Center of Excellence dengan memaksimalkan kemampuan sebagai perusahaan penerbangan nasional terpercaya. (6) Mitra terpercaya. Merpati adalah mitra terpercaya dalam memberikan pelayanan jasa angkutan udara karena Merpati telah berpengalaman dan akan selalu meningkatkan profesionalisme perusahaan.

3.3 Tujuan Perusahaan

PT Merpati Nusantara Airlines mempunyai dua tujuan perusahaan ialah Tujuan Jangka Panjang dan Tujuan Jangka Pendek. Tujuan Jangka Panjang yaitu pencapaian perusahaan penerbangan sebagai World Class Airlines dengan cara menerapkan standar penerbangan kelas dunia. Sedangkan Tujuan Jangka Pendek untuk periode 2003-2004 adalah sebagai berikut :

- (1) Tahap Privatisasi. Merpati sebagai BUMN milik pemerintah berusaha untuk menegakkan 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 pendapatan dan biaya dengan melakukan efisiensi sehingga target laba juga akan tercapai.
- (4) Peningkatan Pelayanan. Merpati menjunjung tinggi misi perusahaan untuk selalu memberikan pelayanan prima dengan cara selalu meningkatkan kualitas layanan.

3.4 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

Sejak tahun 1997, PT Merpati Nusantara Airlines menjadi perusahaan yang mandiri di bawah naungan Departemen Perhubungan. Seiringan 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.

3.4.1 Struktur Organisasi

PT Merpati Nusantara Airlines telah menetapkan struktur organisasi baru sejak 22 November 2000 lalu. Organisasi ini dipimpin oleh seorang General Manager, dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh lima departemen yaitu: Manager Sales yang dibantu oleh Chief Reservation, Chief Ticketing Office, dan Chief Sales Representative. Manager Station dibantu oleh Chief

Pax and Baggage Handling, Chief Ramp Handling, dan Chief Cargo Handling. Manager Administration and Accounting dibantu oleh Chief General Administration and Personnel, Chief Account, dan Chief Document Control. Manager Maintenance dibantu oleh Chief Line Maintenance, Chief Cabin Maintenance, Chief GSE and Tools, dan Chief Material Store. Dan Manager Flight and Despatch Center dibantu oleh Chief Despatch Control dan Chief Load Control. Struktur organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines Region dan Distric Surabaya dapat dilihat pada lampiran1.

3.4.2 Deskripsi Jabatan

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

General Manager (GM), berperan dan bertanggung jawab sebagai Pemimpin perusahaan di wilayah region dan district dan penanggung jawab operasional. Dalam menjalankan tugas, GM dibantu oleh lima departemen yang dipimpin oleh manager, yaitu: Manager Sales, Manager Station and Service, Manager Administration and Accounting, Manager Maintenance, dan Manager Flight and Despatch Center.

Manager Sales (SS) adalah kepala departemen yang memimpin dalam kegiatan penjualan dan pemasaran berlangsung. SS berperan dan bertanggung jawab sebagai pelaksana kegiatan penjualan tiket mulai dari reservasi tiket hingga tiket diterbangkan oleh penumpang serta 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.

Manager Station and Service (KK), adalah penanggung jawab terhadap Operasional airport pada-saat *pre-flight*, *in-flight*, dan *post-flight*. Dan memimpin perusahaan di airport. Untuk menjalankan tugasnya, KK dibantu oleh Chief Pax and Baggage Handling, Chief Ramp Handling, dan Chief Cargo Handling.

Manager Administration and Accounting (AA) memiliki deskripsi jabatan sebagai berikut: Mengatur SDM perusahaan meliputi pendataan pegawai, menentukan hak dan kewajiban pegawai, serta pembinaan dan pengembangan pegawai. Membuat laporan keuangan perusahaan. Serta melakukan sortir dan melaporkan dokumen penjualan tiket. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh AA dan personelnnya, yaitu Chief General Administration and Personnel, Chief Account, dan Chief Document Control.

Manager Maintenance (LM) adalah kepala departemen yang berperan dan bertanggung jawab dalam 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 taxi. Menyediakan dan mempersiapkan kru pesawat beserta seluruh administrasinya yang meliputi laporan cuaca, izin terbang kru pesawat, briefing office, work hours kru pesawat, dan jadwal terbang kru pesawat. Dalam pelaksanaan kegiatan di atas, LM dibantu oleh Chief Line Maintenance, Chief Cabin Maintenance, Chief GSE and Tools, dan Chief Material Store.

Manager Flight and Despacth center (OD) adalah pemimpin dan penanggung jawab kegiatan sebagai berikut: 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. Mengatur mobilitas kru pesawat dengan pengaturan jadwal dan rute. Dan mengatur dan menyediakan fasilitas bandara untuk memenuhi kebutuhan perusahaan di airport. Kegiatan-kegiatan di atas dilaksanakan oleh OD beserta personel, yaitu Chief Despacth Control dan Chief Load Control.

3.5 Kebijakan Perusahaan

PT. Merpati Nusantara Airlines memiliki enam kebijakan 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:

3.5.1 Kebijakan Rencana Bisnis

Kebijakan dan Rencana Bisnis ini meliputi: Mengembangkan program Customer Data Base yang digunakan untuk mempermudah pendataan penumpang loyal Merpati sehingga dapat memaksimalkan pelayanan pada mereka. Merangsang anggota Merpati Easy Flyer (MEF) dari level silver menjadi level lebih tinggi yaitu platinum dan gold dengan memberikan apresiasi lebih pada customer loyal. Memberikan perlakuan sama pada semua agen dengan tetap memberi perhatian khusus pada agen yang memiliki kinerja penjualan terbaik serta melakukan pembinaan kontinyu terhadap agen yang kurang produktif.

3.5.2 Kebijakan dan Rencana Produk

Kebijakan dan Rencana Produk meliputi Meningkatkan daya saing penerbangan rute khusus bermarket share rendah, lebih memperkenalkan rute baru, dan memantapkan rute andalan. Dan 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.

3.5.3 Kebijakan Harga

Kebijakan Harga meliputi: Memberikan harga khusus kepada agen atau mitra kerja dengan menjual kursi yang kosong. Melakukan marketing inteligent terhadap kebijakan harga pesaing yang sering berubah sewaktu-waktu. Meninjau harga-harga yang kurang kompetitif. Dan memberlakukan tarif khusus untuk periode tertentu.

3.5.4 Kebijakan Distribusi dan Keagenan

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

Kebijakan Distribusi dan Keagenan meliputi Menjalin kemitraan dengan beberapa sub-agen potensial untuk bergabung dengan beberapa persyaratan. Menerapkan laporan penjualan secara periodik kepada seluruh agen penjualan dan memberikan sanksi/teguran bagi agen yang penjualannya di bawah target *Minimum Sales Level* (MSL). Menyampaikan informasi produk serta melakukan pembinaan dalam rangka peningkatan volume penjualan. Dan memberikan kemudahan dalam fasilitas reservasi untuk agen daerah guna memperkecil kendala reservasi.

3.5.5 Kebijakan Promosi dan Penjualan

Kebijakan Promosi dan Penjualan meliputi: Mencetak brosur jadwal penerbangan Merpati *out going* Surabaya dan *Connecting Flight* yang up to date dan disebar ke seluruh agen dan outlet Merpati. Membina kerjasama dengan seluruh organisasi, universitas, dan umum yang mengadakan kegiatan yang membutuhkan sarana promosi dengan cara barter promosi dengan tiket Merpati. Melakukan usaha promosi pada media tertentu dengan pertimbangan biaya seekonomis mungkin. Dan memberikan souvenir pada anggota MEF sebagai wujud penghargaan atas loyalitas customer pada Merpati, juga untuk merangsang anggota baru MEF.

3.5.6 Kebijakan Layanan

Kebijakan layanan meliputi: Memaksimalkan divisi *Customer Relation Officer* (CRO) dan *Greeting Service* (GS) untuk pelayanan pada penumpang di airport terutama terhadap anggota MEF. Memberikan layanan

Executif Lounge terhadap pemegang kartu MEF Gold dan Platinum. Memberikan kenyamanan pada pelayanan di Ticketing Office dengan menawarkan minuman kopi, permen serta koran per-hari. Melayani *Call and Fly* yaitu tiket dapat diantar ke rumah penumpang. Memberikan souvenir bagi anggota MEF sehingga memotivasi untuk tetap menggunakan produk Merpati. Dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang dari proses check-in sampai pengambilan bagasi saat tiba di tujuan.

3.6 Strategi Promosi Merpati Region Surabaya

Promosi yang dilakukan oleh PT Merpati Nusantara Airlines dapat berlaku secara nasional maupun region, hal ini artinya suatu program promosi bisa berlaku untuk region namun belum tentu dapat diaplikasikan secara nasional. Namun apabila ada suatu kegiatan promosi yang diluncurkan secara nasional atau dari pusat maka akan berlaku secara nasional dan diterapkan kepada semua region di Indonesia.

Dari bauran promosi yang ada Merpati hanya menerapkan empat bauran saja dalam program promosinya, yaitu: Periklanan, Promosi Penjualan, Personal Selling, Dan Hubungan Masyarakat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Dalam bauran periklanan, Merpati memilih dengan cara memasang iklan baik di media cetak maupun media elektronik. Untuk media cetak Merpati telah memasang iklan di harian pagi Jawa Pos, Kompas, majalah Tempo serta majalah bisnis dan majalah pariwisata. Untuk media elektronik Merpati lebih cenderung menggunakan media radio yang ada di Surabaya antara lain Suara Surabaya (SS), Hard Rock Surabaya dan radio SCFM. Bentuk outdoor advertising berupa poster-poster dan jadwal penerbangan yang disebar di agen-agen, biro perjalanan atau travel serta hotel-hotel. Untuk hotel di Surabaya, bentuk promosi ini telah diterapkan di hotel Elmi. Dan memberikan kenang-kenangan kepada penumpang yang pada barang tersebut telah disertakan logo Merpati, bentuk iklan ini hanya bersifat occasional yang

hanya diberikan pada moment tertentu saja, terutama pada saat menjelang ulang tahun Merpati.

Bauran yang kedua yaitu Promosi Penjualan tiket dengan cara memberikan potongan harga kepada agen-agen atau pelanggan tertentu misalnya kepada pelanggan kartu Satelindo dan pelanggan yang telah memiliki ID Number berupa "*Program Reward Merpati Easy Flyer*".

Bauran yang ketiga yaitu Personal Selling, kegiatan ini dilakukan melalui cara melobi (*Lobbying*) yaitu membina hubungan baik dengan departemen-departemen pemerintah dan perusahaan-perusahaan lain baik BUMN ataupun perusahaan swasta misalnya dengan corporate account seperti LippoTelcom (seluler), Satelindo, serta dengan Pemerintah daerah Surabaya khususnya dengan Departemen Pariwisata, dimana pada tahun 2002 Merpati telah ikut andil dalam acara pemilihan Raka-Raki Jawa Timur. Contoh acara lain yang bersifat nasional yaitu Merpati bekerjasama dengan Komite Olah Raga Nasional (KONI) menyediakan jasa penerbangan perjalanan dinas bagi pengurus dan staff KONI baik di pusat dan di daerah untuk kegiatan yang diadakan oleh KONI.

Bauran yang terakhir yaitu Hubungan Masyarakat, yang dilakukan dengan cara Menerbitkan sebuah majalah setiap satu bulan sekali dengan nama "*Archipelago Merpati Inflight Magazine*", biasanya disediakan pada setiap rute penerbangan. Mengadakan pertemuan bersama dengan agen/biro perjalanan dengan kemampuan menjual diatas rata-rata yang lebih dikenal dengan acara *Agen Gathering*. Menseponsori acara dengan memberi tiket cuma-cuma namun dengan timbal balik untuk Merpati berbentuk pemberian *space* pada publikasi acara tersebut. Misalnya menjadi sponsor pada peringatan acara PAMMI (Persatuan Artis Musik Melayu Indonesia) yang diadakan di Surabaya pada bulan April 2003. Untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen biasanya Merpati juga mengadakan acara-acara khusus seperti diadakannya *door prize* yang diselenggarakan di atas pesawat pada saat tahun baru.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil pengamatan dan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT Merpati Nusantara Airlines Surabaya pada bagian *Ground Handling*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Praktek Kerja Nyata sangat diperlukan oleh mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember untuk mempraktikan teori-teori yang didapat dibangku kuliah dan untuk mendapatkan pengalaman sebagai bekal memasuki dunia kerja secara nyata,
2. *Front Liners* perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia mereka demi meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan PT Merpati Nusantara Airlines,
3. Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang digunakan sebagai alat komunikasi global dan sangat dibutuhkan dalam bisnis yang berkaitan dengan dunia penerbangan,
4. Bahasa Inggris merupakan salah satu kunci utama kinerja PT Merpati Nusantara Airlines yang harus dikuasai oleh semua karyawan terutama *front lines* dalam melaksanakan tugasnya, baik secara lisan maupun tertulis. Sehingga komunikasi yang dilakukan tidak menemui kendala yang mempengaruhi proses pelayanan kepada penumpang.

5.2 Saran

Ada beberapa saran bagi Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan PT Merpati Nusantara Airlines, antara lain dapat dijelaskan dibawah ini:

Bagi Program Diploma III Bahasa Inggris

1. Pihak Program Diploma III Bahasa Inggris hendaknya lebih meningkatkan kerja sama dengan instansi-instansi pemerintah maupun swasta demi menunjang kelancaran mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
2. Dan pihak Program Diploma III Bahasa Inggris hendaknya mengadakan mata kuliah bahasa Inggris yang berhubungan dengan penerbangan contohnya *English for Airline Businis*.

Bagi PT Merpati Nusantara Airlines

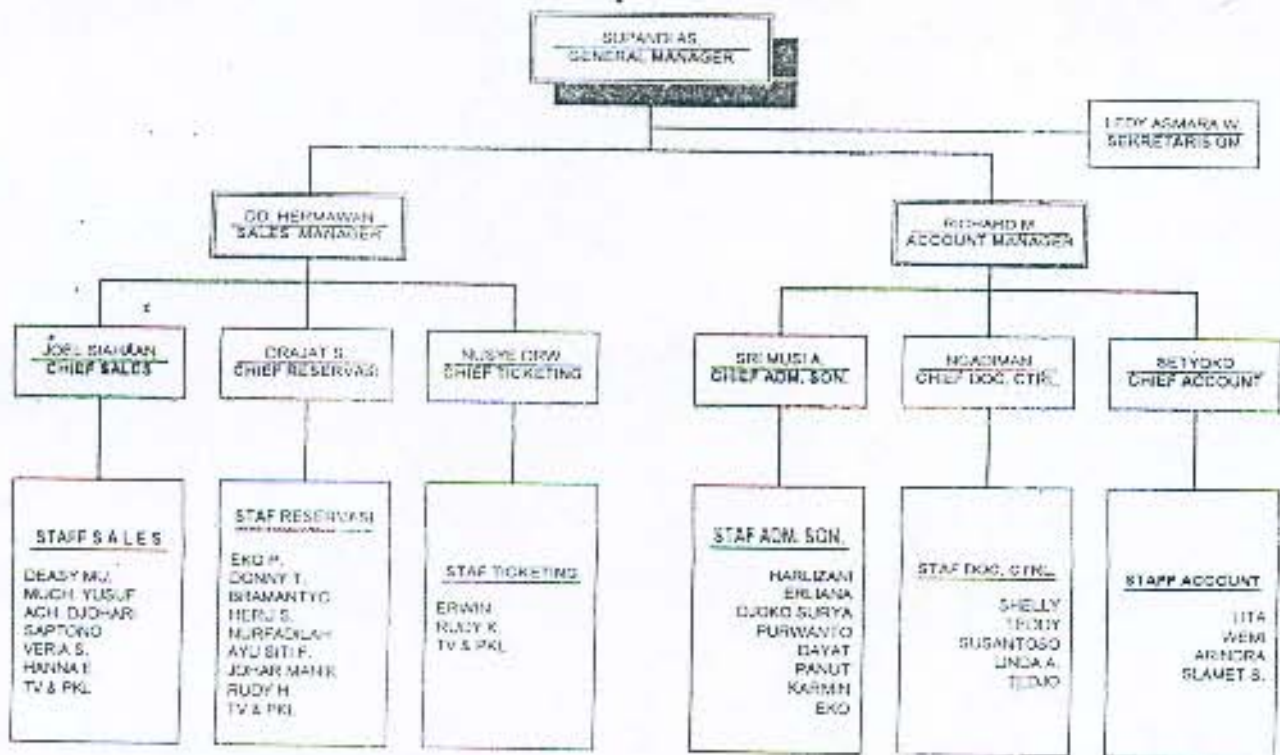
1. Pegawai PT Merpati Nusantara Airlines sebaiknya lebih meningkatkan disiplin kerja, kekeluargaan dan kerja sama serta keterbukaan untuk memperlancar kegiatan proses pelayanan kepada penumpang.
2. Dalam meningkatkan pendapatan perusahaan, PT Merpati Nusantara Airlines perlu terus menjalin kerja sama dan meningkatkan jumlah pelanggan dari perusahaan penerbangan asing sebagai salah satu pendapatan terbesar PT Merpati Nusantara Airlines.
3. Pegawai PT Merpati Nusantara Airlines hendaknya meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing terutama Bahasa Inggris agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kesalahpahaman (*misunderstanding*).

DAFTAR PUSTAKA

- Fakultas Sastra Universitas Jember. (Tahun ?). *Reading Comprehension II*.
Jember.
- Fakultas Sastra Universitas Jember. (Tahun ?). *Writing II*. Jember
- Nasution, H.M.N, Drs, M.S.Tr. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia
Indonesia.
- Suwarno, FX. Widadi A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: PT Grasindo
- PT Merpati Nusantara Airlines, 2000. *Pedoman Pasasi PT Merpati Nusantara
Airlines*. Jakarta
- Kattering, J.C. (Tahun ?). *Developing Communicative Competence*. Pittsburgh:
University of Pittsburgh.
- Damardjati, R.S.2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta:Pradnya Paramitu

Lampiran 2 : Struktur organisasi PT Merpati Nusantara Airlines Kantor Kota Darmo Surabaya.

**STRUKTUR ORGANISASI
PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES KANTOR KOTA SURABAYA**



Lampiran 3: Daftar Kantor Merpati

JAKARTA, HEAD OFFICE: Jl. ANGKASA Blok B-15 Kav. 2-3, JAKARTA 10720, Telp. 021-5548888, Fax. 021-5540320, Website: www.merpati.co.id
PUBLIC RELATIONS: Telp. 021-6540656, Fax. 021-6540617 **REGISTRATION:** Telp. 021-6540709, Fax. 021-6541002 **TICKET SALES:** Telp. 021-6541010, 6540688 Ext. 7701, 7702-03, Fax. 021-6541001 **INFO MERPATI:** Telp. 021-6540680, Fax. 021-6544842 **DISTRICT & AREA OFFICE:** Jl. ANGKASA Blok B-15 Kav. 2-3, JAKARTA 10720, Telp. 021-6548888 Ext. 7700 **REGION JAKARTA OFFICE:** Telp. 021-6540074, 6540063, Fax. 021-6544400 **BOEKJAINO HATTA AIRPORT:** Telp. 021-5507219, 5507185, Fax. 021-5501222 **HALIM PERDANA KUSUMA AIRPORT:** Telp. 021-8098900, Fax. 021-8098024 **CARGO:** Telp. 021-5500242, 5501492 **LOST AND FOUND:** Telp. 021-5507209, 5507195
CALL & FLY: 10-800-10-12345 **MERPATI ON LINE:** (www.merpati.co.id)

- AMBON**
 Jl. A. YANI No.19
 Telp. 0911-342400, 352481
 Fax. 0911-852572
 E-mail: amqkms@merpati.co.id
- ATAMBUA**
 Jl. ADAM MALIK
 Telp. 0388-21256, Fax. 0388-21258
- BANDAR LAMPUNG**
 Jl. DIPONEGORO No.189
 Telp. 0721-230460, 230476, 2303256
 21321 (airport)
 Fax. 0721-230467
BANDA NEIRA
 RT. Banda Angkasa Pemris
 J. NUSANTARA No.02
 Telp. 0912-21040, 21041
- BANDUNG**
 Jl. GATOT SUBROTO No.54
 Telp. 022-7302737, 7301212
 Fax. 022-7302760
 E-mail: bdkkms@merpati.co.id
- BANJARMAHIN**
 Jl. AHMAD YANI No.147D, Km 3.5
 Telp. 0511-288433, 288462, Fax. 0511-288441
 E-mail: bjkmms@merpati.co.id
- BAUKAPAN**
 Jl. Jend. SUDIRMAN Blok B2 No.02
 Kamp. Pantai Mas Pamban
 Telp. 0542-733112, 423072, 424452
 424477, 731044, 765886 (airport)
 Fax. 0542-422870
 E-mail: bpdmmz@merpati.co.id
- BATAM**
 Lantai Dasar Hotel Nagoya Plaza
 Jl. Imam Bonjol Lubuk Baja, Batam
 Telp. 0778-456767, 456770, 457405,
 424300 & 761151 (airport)
 Fax. 0778-458133
 E-mail: btdmmz@merpati.co.id
- BENGKULU**
 Jl. Jend. SUDIRMAN No.248
 Telp. 0736-27252, 27111, 27444, 23100,
 51653, 51654, Fax. 0736-23105
 E-mail: bdkms@merpati.co.id
- BIAK**
 Jl. MOH YAMIN No.1
 Telp. 0851-21210, 21251, 21388, 21282
 Fax. 0851-22223, 21784, 23789
 E-mail: bdkms@merpati.co.id
- BIMA**
 Jl. SOEKARNO HATTA No.58
 Telp. 0374-42857, 42324,
 Fax. 0374-44074
 E-mail: bmdmmz@merpati.co.id
- DARWIN**
 level 8 KNICKLEY STREET AUSTRALIA
 Telp. 61-8-8941100, 8941527
 Fax. 61-8-8941190
- DPO** Blok 2112 DARWIN NT 0801
 E-mail: merpati@oz.au
- DEMPASAR**
 Jl. MUSAJI No.51, Telp. 0361-235351,
 232101, 241429, 271962, 751011 (airport)
 Fax. 0361-342896 (internal)
 0361-231932 (internal)
 E-mail: bdk@merpati.co.id
 ddamms@merpati.co.id
 ddkkms@merpati.co.id
- DIJLI**
 Camera Road #27
 DiJLI EAST TIMOR
 Telp. 001-670-300-321840, 321841
 Fax. 001-670-350-321321
 E-mail: makls@merpati.co.id
- ENRE**
 Jl. Hutasuka
 Telp. 0381-21205, Fax. 0381-21202
- FAK-PAK**
 Jl. ZAKAR TELISA No.57
 Telp. 0395-71275
- GORONTALO**
 Jl. 21 JANUARI No.19
 Telp. 0435-21734, 21737,
 Fax. 0435-24307
- JAMBI**
HOTEL ABADI
 Jl. GATOT SUBROTO No.92-00
 Telp. 0741-21070, 20260, 22750, 20774
 20790
 Telp. 0741-20774
 E-mail: opdamms@merpati.co.id
- JAYAPURA**
 Jl. A. YANI No.19
 Telp. 0967-30111, 31220, 333327,
 591765, 503027, 594131 (airport)
 Fax. 0967-521828
 E-mail: jdkmmz@merpati.co.id
- JOGYAKARTA**
 Jl. DIPONEGORO No.31
 Telp. 0274-514272, 515612, 503038
 Fax. 0274-503882
 E-mail: opdamms@indosat.net.id
 jdkmmz@yahoo.com
 jdkkms@merpati.co.id
- KAIKANA**
 Jl. TRIKORA No.12
 Telp. 0572-21012, 21063
- KENDARI**
 Jl. AHMAD YANI No. 80
 Telp. 0401-328780, 327595
 Fax. 0401-385007
- KETAPANG**
 Jl. MT HARYONO No. 149
 Telp. 0534-2083, 2941, 2065
 Fax. 0534-10170
- KUALA LUMPUR**
 WISMA HIA No.147
 Jl. RAJA CHULAN, KUALA LUMPUR
 Telp. 603-2141411, Fax. 603-2144441
 E-mail: kdkmmz@merpati.co.id
- KUPANG**
 Jl. A. YANI No. 66
 Telp. 0380-835330, 822584, 827280,
 831397, 831649
 Fax. 0380-832652
 E-mail: nyammm@usa.com
- LABUAN BAJO**
 Jl. ELIAR No.5
 Telp. 0185-21147, Fax. 0385-41203
- LARANTUKA**
 Jl. BAKSO RAHMAT No.4
 Telp. 0383-21121
- Luwuk**
 Jl. JEND. SUDIRMAN No.50
DAIRYANA BUDUNG
 Telp. 0451-21123, 21629, 22120
- MANADO**
 Jl. SUKIRMAN No. 44
 Telp. 0431-842000, 851210, 841126,
 854027
 Fax. 0431-851625
 E-mail: mdkkms@merpati.co.id
 mdkmmz@merpati.co.id
- MANDOKWARI**
 Jl. ROTA BARU No. 17
 Telp. 0964-23123, 21153,
 Fax. 0964-210570
- MATARAM**
 Jl. PEJANGK No.62
CAKRA NEGARA, LOMBOK
 Telp. 0370-632225, 636745, 636732,
 636507, 637087 Ext. 240, 244
- MALAMBE**
 Jl. DON THOMAS No.10
 Telp. 0389-21342, 21070
 Fax. 0382-21072
- MEDAN**
 Jl. BRIGJEN KATAMSO No.219
 Telp. 061-4521880, 4579004 (airport)
 Fax. 061-4142552
 E-mail: maddmmz@yahoo.com
- MERAUKE**
 Jl. RAYA MANDALA No. 209
 Telp. 0671-321243, 383390
 E-mail: mkdmmz@yahoo.com
 jkms@telkom.net
- NABIRE**
 Jl. TRIKORA PG, BOX 36
 Telp. 0984-21531, 21300,
 Fax. 0984-215520
- PADANG**
PANGRAN BEACH HOTEL,
 Jl. R.H. Juanda No. 70
 Telp. RUTICKING, Sales, Adm. Ks.
 P. Helling
 0751-44831, 444032, 444033,
 444826, 51333 & 62013 (airport)
 Fax. 0751-444334
 E-mail: pdgmmz@merpati.co.id
- PANDBARU**
 HM, Pangreh Panamban
 Jl. Jend. Sudirman No. 371 - 373
 Telp. 0761-41358, 860440,
 850447, 048935, 674502
 (airport)
 Fax. 0761-33579
 E-mail: pndmmz@merpati.co.id
- PALANGKARAYA**
 Jl. A. YANI No.69A
 Telp. 0536-22113, Fax. 0536-22113
 E-mail: pkykms@merpati.co.id
- PALEMBANG**
 Jl. KAPTEN A. HWA No. 6193
PALEMBANG, 30129 (Hotel Sangrai)
 Telp. 0711-372386, 372307,
 Fax. 0711-312131
 E-mail: plgmmz@merpati.co.id
- PALU**
 Jl. KARTINI No.30
 Telp. 0451-423341, 423321, 424301,
 441016, Fax. 0451-424322
 E-mail: pmkms@merpati.co.id
- PANGKALANBUN**
 Jl. HASANUDDIN II, 76
SODOREJO 74111
 Telp. 0532-21478, 22374, 21309
 Fax. 0532-22414
- PANGKALPINANG**
 Jl. Jend. SUDIRMAN No.45
 Telp. 0717-421132, 420342, 430740,
 430200 (airport)
 Fax. 0717-421131
 E-mail: pgdmmz@merpati.co.id
- PARE-PARE**
 Jl. BAGU MASSEPE No.250
 Telp. 0421-21992, 21071
- PONTIANAK**
KOMPLEK FONTIANAK MALL
 Jl. Teuku Umar Blok C 20
 Pontianak 78121
 Telp. 0835-747720, 705026,
 Fax. 0835-732082
 E-mail: prkms@merpati.co.id
- POSO**
 Jl. YOS SUDARSO No.5,
 Telp. 0432-21212
- PUWONG**
 Jl. KANGLI No.5
 Telp. 0385-41177, 41600
 Fax. 0385-21745
SAUMLIARI
 Jl. GINEKA No.1
PT KARYA BARRU
 Telp. 0516-21017, 21018
SEMARANG
 Jl. GAJAHMADA No.17
 Telp. 024-957107, 3517456, 7505115
 (airport)
 Fax. 024-9561000
 E-mail: sgdmmz@yahoo.com
SOROKO
 Jl. HAJA AMPAT No.105
 Telp. 0561-321482, 323780, 325311
 Fax. 0561-324780
 E-mail: sskms@merpati.co.id
- SURABAYA**
 Jl. DIPONEGORO No.116
 Telp. 031-21416, 21135, 21691
 Fax. 031-21135
TANA TORAJA
 Jl. HALUPA BANTERAD
 Telp. 0420-21465, 21466
 Fax. 0420-21465
TANJUNG PANDAN
 Jl. JENDERA, SUKIRMAN No.10
 Telp. 0719-21677, 21678, 21422
 Fax. 0719-21422
- TANJUNG KARANG**
 Jl. DIPONEGORO No.189
 Telp. 0721-263226, 263480, 263470,
 263460, 215211 (airport)
 Fax. 0721-263487
 E-mail: tkdmmz@yahoo.com
- TANJUNG PINANG**
 Jl. BINJAN No.44
 Telp. 0771-21267, 22700,
 22483, 214330
 Fax. 0771-21269
- TARAKAN**
 Jl. YOS SUDARSO No.10
 Telp. 0651-21808, 21811,
 21468, 21805, 22487
 (airport)
 Fax. 0651-23396
 E-mail: tkdmmz@merpati.co.id
- TERNATE**
PT LETERNA RAYA
 Jl. BOSCHON No. 81
 Telp. 0921-314, 648, 649
TIPIKA
 Jl. LENDRAWASRI No.20 TIMIKO
 Telp. 0901-323382, 323363, 323364,
 323369
 Fax. 0901-323369
- TOLI-TOLI**
 USA A YANI 35, Telp. 0450-21004
- ULUNG PANDAN**
 Jl. C. BANWAKARANS No.100
 Telp. 0411-530240, 442471,
 442472, 442473, 442474,
 442475, 530340 (airport)
 Telp. 0411-467480
 E-mail: upgmmz@merpati.co.id
 upgmmz@merpati.co.id
- WANGARU**
 Jl. C. YANI
 Telp. 0387-61329, Fax. 0387-61123
- WAMENA**
 Jl. TRIKORA No.41
 Telp. 0989-21000

REGION SURABAYA Jl. DARMO 111, Telp. 031-8686917, 5686402, 8086111, 5686343, 5086342, 8667513 (airport) Fax. 031-5685400, 8666557 (airport) HEAD OFFICE: JUANDA AIRPORT SURABAYA - MERPATI MAINTENANCE FACILITY Telp. 031-8687742, 8667652 Fax. 031-8674983, 8666956 MERPATI TRAINING CENTRE Telp. 031-8671056, Fax. 031-8686490

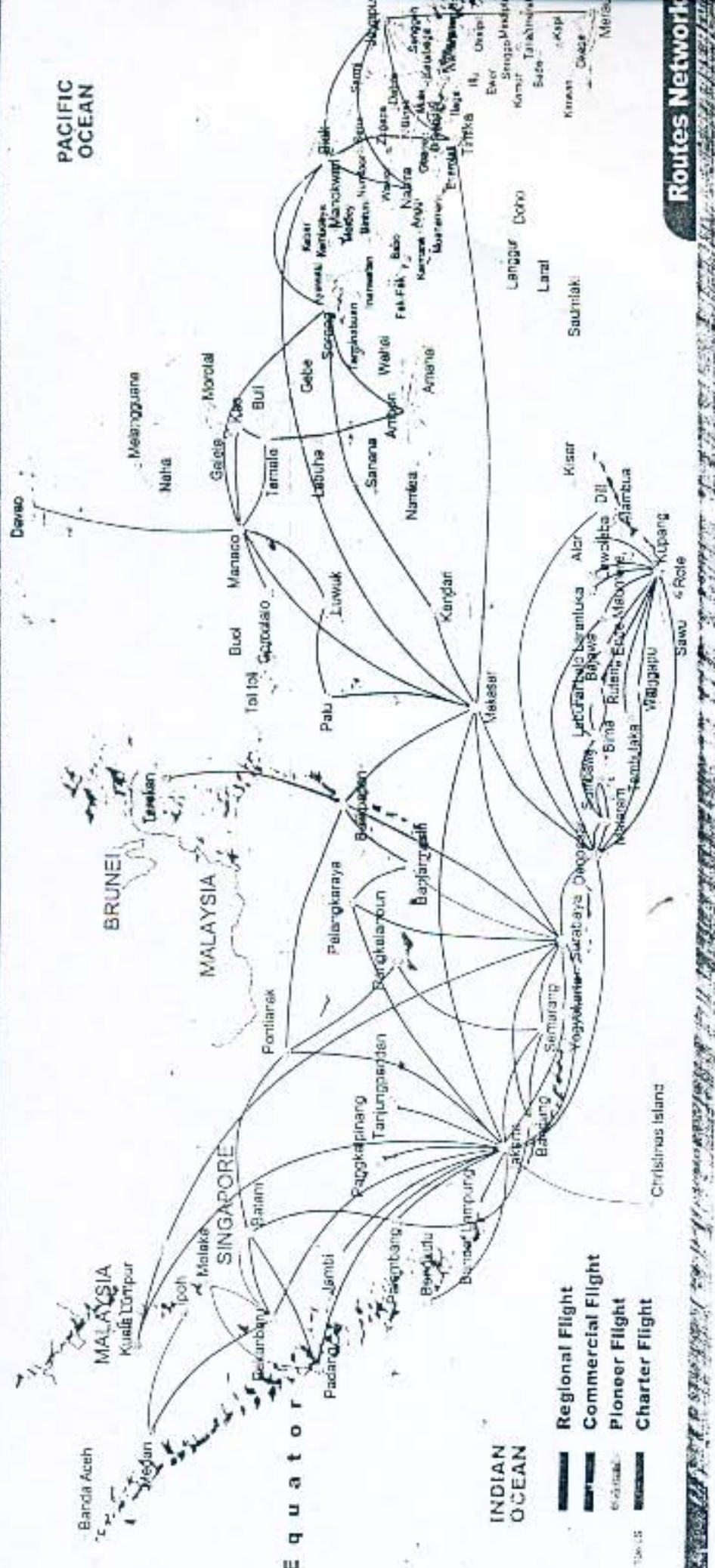
Destinations

Domestic 102 Destinations

Regional 7 Destinations

(a) Commercial Flight 47 Destinations

(b) Pioneer Flight 55 Destinations



- Regional Flight**
- Commercial Flight**
- Pioneer Flight**
- Charter Flight**

Routes Network

Lampiran 5: Daftar Kode Kota (city code)

CODE	NAME OF CITY	CODE	NAME OF CITY
AAS	APAI APSILI	FKQ	FAK - FAK
ABU	ATAMIBUA	FOO	NUMFOOR
AEG	AEK GODANG	GBE	GEBE
AGD	ANGGI	GLX	GALELA
AHI	AMAHAI	GNS	GUNUNG SITOLI
AMI	MATARAM	GTO	GORONTALO
AMQ	AMBON	HLP	JAKARTA/HALIM PERDANA
ARD	ALOR	ILA	ILAGA
ARJ	ARSO	INX	INAWATAN
AYW	AAYAWASI	IUL	ILU
BCH	BAUCAU	JOG	YOYAKARTA
BDJ	BANJARMASIN	KAZ	KAO
BDO	BANDUNG	KBF	KARUBAGA
BEJ	BEIRAU	KBX	KAMBUAYA
BIK	BIAK	KCH	KUCHING
BJW	BAJAWA	KDI	KENDARI
BKS	BENGGKULU	KEA	KEISAH
BMU	BIMA	KEI	KEPI
BPN	BALIKAPAN	KEQ	KEBAR
BTH	BATAM	KMM	KIMAM
BTJ	BANDA ACEH	KMR	KAMUR
BUI	BOKONDINI	KNG	KAIMANAN
BUW	BAU-BAU	KOE	KUPANG
BWN	BANDARSERIBEGAWAN	KOX	KOKONAO
BXB	BABO	KTG	KETAPANG
BXD	BAJE	KWB	KARIMUNJAWA
BXM	BATOM	LAH	LABUHA
CBN	CIREBON	LBJ	LABUHAN BAJO
CGK	JAKARTA CENKARENG	LBW	LONGBAWAN
CXP	CILACAP	LHI	LEREH
DIL	DILI	LII	MULIA
DJB	JAMBI	LKA	LARANTUKA
DJJ	JAYA PURA	LLN	KELILA
DOB	DOBO	LPU	LONGAPUNG
DPS	DEHPASAR	LUV	LANGGUR
DRH	DARRA	LUW	LUWUK
DRW	DARWIN	LUVE	LEWOLEBA
DTD	DATADAWAI	LYK	LUNYUK
DUM	DUMAI	MAL	MANGOLE
ELR	ELELIM	MDC	MANADO
ENE	ENDE	MDP	MINDIPTAMAH
EWE	EWER	MDP	MINDIPTAMAH
EWI	ENAROTALI	MES	MEDAN
MJU	MAMUJU	SAU	SAU
MKQ	MERAUKE	SEH	SENGGEH
MKW	MANOKWARI	SIN	SINGAPURA
MLG	MALANG	SIQ	SINGKEP

KODE KOTA
CITY CODES

CODE	NAME OF CITY
MNA	MELANGGUANE
MOF	MAUMERE
MPT	MALIANA
MTW	MUARATEWE
MUF	MUTING
MXB	MASAMBA
NAH	NAHA
NAM	NAMLEA
NBX	NABIRE
NDA	BANDAHAIRA
NKD	SINAK
NNX	NUNUKAN
NRE	NAMROHE
NTI	BINTULIMPUNG
OBD	OBANO
OEC	OECUSSI
OKL	OKSIBII
OKQ	OKABA
ONI	MOANAMANI
OTI	MOROTAI
PDG	PADANG
PGK	PANGKALPINANG
PHE	PORT HEDLAND
PKN	PANGKALANBUN
PKU	PEKANBARU
PKY	PALANGKARAYA
PLM	PALEMBANG
PLW	PALU
PNK	PONTIANAK
PSJ	POSO
PUM	POMALAA
PWL	PURWOKERTO
RAQ	RAHA
RDE	MERDEY
RGT	RENGAT
RKI	ROKOT
RSK	RANSIKI
RTG	RUTING
RTI	ROTI
RUF	YURUF

CODE	NAME OF CITY
SMQ	SAMPIT
SOQ	SORONG
SQN	SANANA
SQR	SOROAKO
SRG	SEMARANG
SRI	SAMARINDA
SUB	SURABAYA
SWQ	SUMBAWA
SXK	SAUMLAKI
TAX	TALIABU
TIM	TIMIKA
TJQ	TANJUNGPANDAN
TJS	TANJUNGSELOR
TKG	BANDARLAMPUNG
TLI	TOLI-TOLI
TMC	TAMBULAKA
TMH	TANAHMERAH
TMY	TIOM
TNJ	TANJUNGPINANG
TRK	TARAKAN
TTE	TERNATE
TTR	TANA TORAJA
TWU	TAWAO
TXM	TEMINABUAN
UAI	SUAI
UBR	UBRUK
UGU	ZUGAPA
UOL	BUOL
UPG	UJUNGPANDANG
WIQ	VIQUEQUE
WAR	WARIS
WET	WAGHETTE
WGP	WAINGAPU
WHI	WAHAI
WMX	WAMENA
WRR	WERUR
WSR	WASIOR
ZEG	SENGGO
ZRI	SERUI
ZRM	SARMI

PERHATIAN

**HARAP LAPOR 90 MENIT
SEBELUM JAM KEBERANGKATAN**

PT. MERPATI NUSANTARA TIDAK BERTANGGUNG JAWAB
TERHADAP UANG, PERHIASAN, DOKUMEN-DOKUMEN / SURAT
BERHARGA DAN KERUSAKAN BARANG-BARANG PECAH
BELAH ATAU BARANG-BARANG CEPAT BUSUK DAN
BINATANG HIDUP YANG DIMASUKKAN KE DALAM BAGASI

**Penumpang &
i Dalam Negeri
stic Passenger Ticket &
ge Check**

Merpati Nusantara
Jl. D. 16 Mei 2 & 3 Jakarta 10720, Indonesia
Member of Transport Association

621 4101 676 607 0



Merpati
Jembatan Udara Nusantara

1. One Way Ticket

621 4229 568 555 2

**Penumpang &
i Dalam Negeri
stic Passenger Ticket &
ge Check**

Merpati Nusantara
Jl. D. 16 Mei 2 & 3 Jakarta 10720, Indonesia
Member of Transport Association



Merpati
Jembatan Udara Nusantara

2. Return Ticket

nger Ticket &
ge Check
onumpang
gasal

nyat Nusantara
MA 110 Kkt 2 & 3 Jakarta 10720, Indonesia
International Air Transport Association



Merpati

3. Transitional Automatic Ticket

621 2021 108 113 3

stry Travel Ticket
y Merpati Nusantara
asa 2
10720, Indonesia.

Merpati
Jembatan Udara Nusantara

4. Tiket Konsesi

319

Merpati

Seating Chart
F-28

Configuration
75 Y

ALL ECONOMY CLASS

1A	1B	1C	1	1D	1F
2A	2B	2C	2	2D	2F
3A	3B	3C	3	3D	3F
4A	4B	4C	4	4D	4F
5A	5B	5C	5	5D	5F
6A	6B	6C	6	6D	6F
7A	7B	7C	7	7D	7F
8A	8B	8C	8	8D	8F
9A	9B	9C	9	9D	9F
10A	10B	10C	10	10D	10F
11A	11B	11C	11	11D	11F
12A	12B	12C	12	12D	12F
14A	14B	14C	14	14D	14F
15A	15B	15C	15	15D	15F
16A	16B	16C	16	16D	16F

Note :

- Row 9 & 10



Emergency Exit

Merpati Pas Nalik Boarding Pass **Merpati**

Kategori: **Tiket** Sub-Kategori: **Boarding** Tipe: **Gate**

Penerbangan: **Yogyakarta** Tujuan: **Surabaya**

Nama: **_____**

LIP: **_____** Nama: **_____**

Sex: **_____** LIP: **_____**

Kelas: **_____** Tanggal: **_____**

Tanggal: **_____** Kelas: **_____**

Tanggal: **_____** Tanggal: **_____**

Tanggal: **_____** Tanggal: **_____**



PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES

- 1. Phoenix Nalik
- 2. Phoenix Nalik

RESERVASI (021) _____

Lampiran 8. Contoh Boarding Pass (pass naik) Merpati

Lampiran 9: Contoh *Voucher Executive Lounge* untuk Pelanggan Tetap

<p>No. 199091</p> <p> Merpati</p> <p>Mengundang / Cordially invites</p> <p>Mr/Mrs/Miss : _____</p> <p>Singgah di / To the : Merpati First / Executive Lounge</p> <p>Sebelum keberangkatan prior to the departure of flight</p> <p>MZ : _____ Date : _____</p> <p>(Station Manager)</p>	<p>No. 199091</p> <p> Merpati</p> <p>Mengundang / Cordially invites</p> <p>Mr/Mrs/Miss : _____</p> <p>Singgah di / To the : Merpati First / Executive Lounge</p> <p>Sebelum keberangkatan prior to the departure of flight</p> <p>MZ : _____ Date : _____</p> <p>(Station Manager)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nº 000262

Date : _____

Name : _____

Amount : _____

Issued by : _____

Diplomat **SMOKING LOUNGE**
JUANDA AIRPORT - SURABAYA
(031) 8688517

Merpati

Mengundang / To invite Mr/Mrs/Ms :

No. keberangkatan / Flight No. :

Tanggal Keberangkatan / Date Flight :

Nº 000262

Authorized signature

Merpati

No. 004248

Mengundang / Cordially invites

Mr/Mrs/Miss : _____
Nomor Kartu : _____
Singgah di / To the : Merpati First / Executive Lounge

Sebelum keberangkatan
prior to the departure of flight
(Status Pax : MZ/MEF-G/P-Lippo-B)*

MZ : _____
DATE : _____

Passenger
* Voucher ini berlaku hanya pada penerbangan
& tanggal keberangkatan

(Station Manager)

Merpati

No. 004248

Mengundang / Cordially invites

Mr/Mrs/Miss : _____
Nomor Kartu : _____
Singgah di / To the : Merpati First / Executive Lounge

Sebelum keberangkatan
prior to the departure of flight
(Status Pax : MZ/MEF-G/P-Lippo-B)*

MZ : _____
DATE : _____

Passenger
* Card yang tidak perlu
* Voucher ini berlaku hanya pada penerbangan
& tanggal keberangkatan

(Station Manager)



SURAT - PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyetujui bahwa :

a. Ia diangkut dengan pesawat Merpati Nusantara dan / atau perusahaan penerbangan lainnya selanjutnya disebut Pengangkut.

b. Tn / Ny / Nn / Anak :
Alamat :
.....

Diangkut dengan pesawat Merpati Nusantara dan / atau perusahaan penerbangan lainnya selanjutnya disebut Pengangkut.

Pengangkut dilakukan tanpa mempertimbangkan kesehatan orang yang namanya tersebut pada ayat 1 diatas, selanjutnya disebut Terangkut.

Segala akibat buruk yang mungkin timbul bagi kesehatan Terangkut karena pengangkutan termasuk luka luka, bahkan juga kematian, adalah diluar tanggung jawab Pengangkut (kecuali akibat buruk bagi Terangkut atau kematiannya disebabkan oleh suatu kecelakaan atau kejadian yang tidak ada hubungannya dengan kesehatan Terangkut, atau kesalahan dan pengangkut) dan Pengangkut termasuk agen serta pegawainya dibebaskan dari segala tuntutan kerugian atau biaya yang mungkin timbul dari pengangkutan ini bagi kesehatan Terangkut bahkan bagi kematian.

Ia akan mengganti biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Pengangkut sehubungan dengan akibat buruk bagi Terangkut dan Pengangkut ini

Dibuat di : Tanggal :

N a m a :

Alamat :

Tanda Tangan

Distribusi : 1. Station Tujuan
2. Penumpang
3. File

()



SURAT KETERANGAN UNTUK ANAK YANG BEPERGIAN SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a :

Alamat :

Dengan ini membebaskan Merpati termasuk agen dan pegawai mereka dari tanggung jawab untuk penjagaan anak.

N a m a :

Bahwa anak tersebut akan dijemput oleh

N a m a :

Alamat :

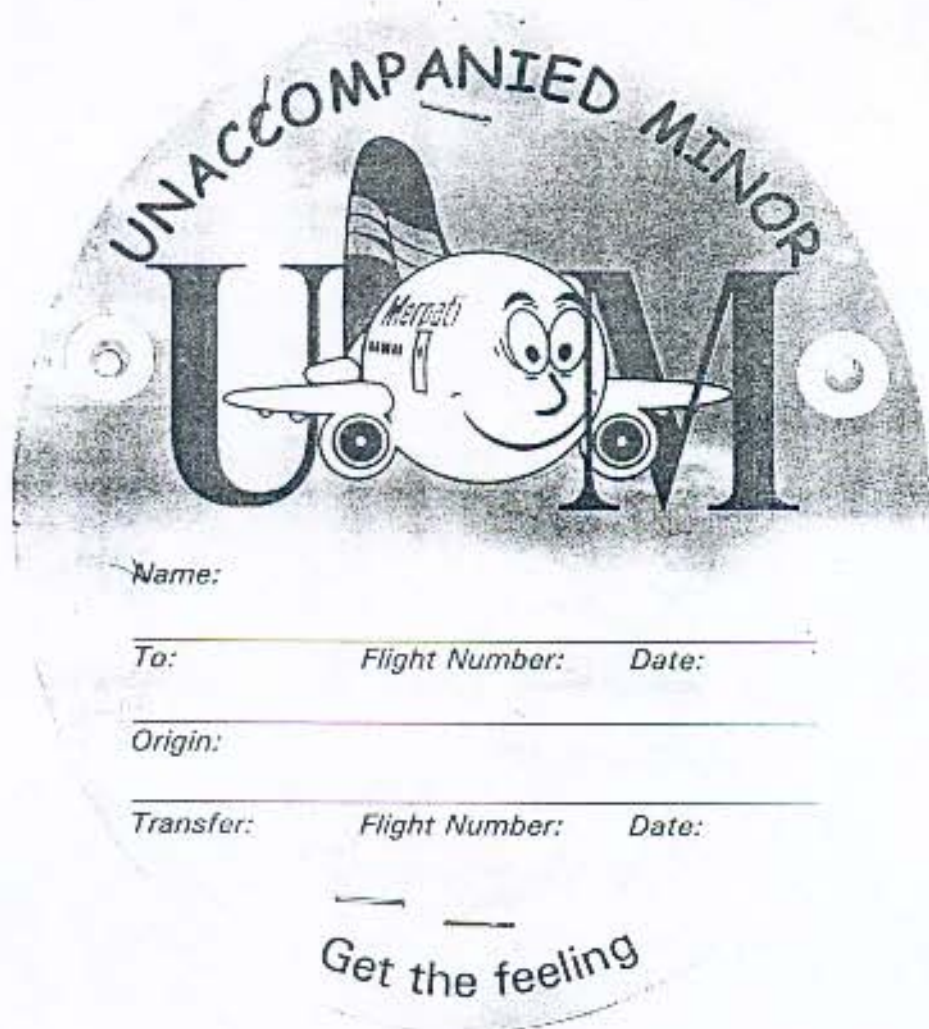
Jika anak itu tidak dijemput, Merpati diberi kuasa untuk mengembalikan dengan cara bagaimanapun juga ke tempat asal anak itu. Atas ongkos yang bertanda tangan dibawah ini yang juga akan memberikan pengganti kerugian yang timbul karenanya, serta menerima penyerahan tanggung jawab anak itu.

Surabaya,

Tanda Tangan

Distribusi : 1. Penumpang
2. File

()



004203
EXCESS BAGAGE
TICKET ORDER



(Tidak berlaku sebagai tanda bukti pembayaran)

Jumlah Berat Total Weight	:	Kga
Bagasi Cuma-cuma Free Allowance Bagage	:	Kga (-)
Bagasi Lebih Excess Bagage	:	Kga
Nomor Tiket Penumpang Pax Ticket No.	:	621	(.. pax)
Route Route	:	SUB	
Nomor Tiket Bagasi Lebih Excess Bagage Ticket No.	:	621	

Ask: Di Sini (setelah EST ditubikan Cashier)

Copy: Cashier

Surabaya,

2003

Cashier

Check In Staff

(.....)

(.....)



**ACTUAL PASSENGER ON BOARD
(A.P.B.)**

No. : **04-48-22**
FLT NO.: MZ
ROUTE :
DATE :

ACTUAL PASSENGER ON BOARD	ADULT	CHILD	INFANT	TOTAL
	TRANSIT PAX / MZ			
TRANSFER PAX				
VIP / CIP (Name & Function)	a.	c.		
	b.	d.		
EXTRA CREW (TOTAL) :	Cabin Crew			
OTHERS :				
	Prepared by			

Form MZ.091.G/SA0303.

Lampiran 15. Contoh Actual Passenger on Board (APB)

 **Merpati**

No. Kursi
Berat

Denpasar
MZ 10-72-17

DPS

No. Kursi Berat

Denpasar
MZ 10-72-17

 **Merpati**

No. Kursi
Berat

Balikpapan
MZ 04-59-63

BPN

No. Kursi Berat

Balikpapan
MZ 04-59-63

 **Merpati**

 **Merpati**

BMU

 **Merpati**

No. Kursi
Berat

Kupang
MZ 02-32-55

KOE

No. Kursi Berat

Kupang
MZ 02-32-55

1. CONTOH TANDA PENGENAL

MZ : ~~04-16-03~~ 

MAKASSAR

No Penerb / MZ

UPG

MAKASSAR
MZ : 04-16-03

MZ : 04-16-03
MAKASSAR

 Tanda Pengenal Bagasi
Kemasan bagasi harus tertera
di bagian atas setiap kemasan.
Pegangan bagasi harus dipasang
di bagian atas setiap kemasan
bagasi.

MZ : ~~00-35-63~~ 

TARAKAN

No Penerb / MZ

TRK

TARAKAN
MZ : 00-35-63

MZ : 00-35-63
TARAKAN

 Tanda Pengenal Bagasi
Kemasan bagasi harus tertera
di bagian atas setiap kemasan.
Pegangan bagasi harus dipasang
di bagian atas setiap kemasan
bagasi.

MZ : ~~01-70-56~~ 

MERAUKE

No Penerb / MZ

MKQ

MERAUKE
MZ : 01-70-56

MZ : 01-70-56
MERAUKE

 Tanda Pengenal Bagasi
Kemasan bagasi harus tertera
di bagian atas setiap kemasan.
Pegangan bagasi harus dipasang
di bagian atas setiap kemasan
bagasi.

JAYAPURA 

No. KURSI _____ No Penerb/ _____

BERAT (KG) _____ MZ _____


DJJ

No. KURSI _____ DJJ

BERAT (KG) _____

DJJ JAYAPURA


 Tanda Pengenal Bagasi
Kemasan bagasi harus tertera
di bagian atas setiap kemasan.
Pegangan bagasi harus dipasang
di bagian atas setiap kemasan
bagasi.

MZ : 01-22-22 

No Penerb / MZ

MZ : 01-22-22

MZ : 01-22-22

 Tanda Pengenal Bagasi
Kemasan bagasi harus tertera
di bagian atas setiap kemasan.
Pegangan bagasi harus dipasang
di bagian atas setiap kemasan
bagasi.



Form

MZ 008 G/KM 204



EXPEDITE BAGGAGE

Weight this piece Kg.

Rush

To

Airline/Flight

MZ 03-31-49

To

Airline/Flight

MZ 03-31-49

To

Airline/Flight

MZ 03-31-49



EXPEDITE BAGGAGE

To (station/office/Airline)

From (station/office/Airline)

Reference No.

Orig. Bag. Tag No.

Name

Address

Phone No.

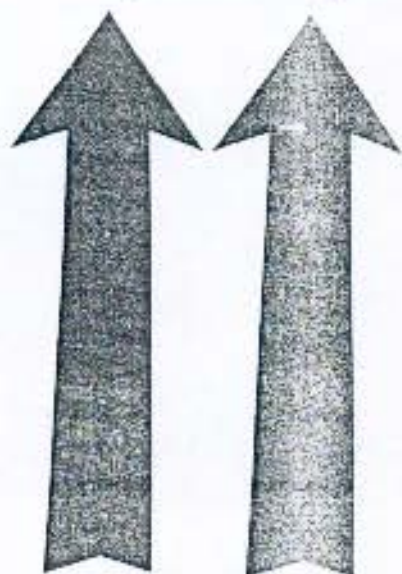
At Expense of

Information/instructions

Rush

Rush

ATAS/UP



 **Merpati**

MZ 025 G/SOS/X/01

LIVE ANIMALS



CONTENTS :

 **Merpati**

Form MZ 022 G/MT/01

FRAGILE



PECAH BELAH

 **Merpati**

Form MZ 020G/MT/01/03



LIMITED RELEASE CLAIM CHECK

FINAL DESTINATION

FLIGHT

TRANSFER AT

FLIGHT

TRANSFER AT

FLIGHT

SEAT NUMBER

MZ: L 03-20-31

- FRAGILE & UNSUITABLY PACKED Release applies to damage
 PACKAGING INADEQUATE Release applies to damage and/or loss of contents
 PERISHABLE Release applies to perishables waiting for delivery

RECEIVED/DAMAGED

- HANDLE BROKEN STRAP/FIXING LOCK ZIPP
 SCRATCH OTHER
 TOP BOTTOM SIDE END

Release applies to damage

ARTICLE Damage Description

Agent's Initials

In consideration of Merpati Nusantara transporting my property (described above), which has been damaged previously or which is deemed by governing tariffs to be unsuitable for transportation as checked baggage, I hereby release Merpati Nusantara from liability resulting solely from such pre-existing damage or unsuitability (as designated above by 'X').

Passenger's Signature

LATE CHECK-IN

* Acceptance of this "Late Bag" claim check constitutes your acknowledgement and agreement that baggage was checked late and that Merpati Nusantara Carat assumes that your baggage will be carried on the same flight(s) as you. Merpati Nusantara will not be liable for any expenses, including delivery charges, which may occur due to your baggage not arriving on the same flight on which you arrived.

THIS IS NOT THE LUGGAGE TICKET (BAGGAGE CHECK) DESCRIBED BY ARTICLE 4 OF THE WARSAW CONVENTION

MZ: L 03-20-31

FLIGHT

SEAT NR.

Form MZ 016/G/SJP-AX 0503

FILE FAX DEPT.



Limited Release

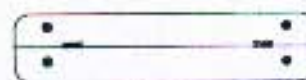
MARK DAMAGED AREA ON DIAGRAMS



End



Top



Bottom

MZ: L 03-20-31

LATE

MZ: L 03-20-31

FLIGHT

SEAT NR.

Form MZ 016/G/SJP-AX 0503

FILE FAX DEPT.

THURSDAY / KAMIS
DATE : 22 JULY 2004
FLIGHT SCHEDULE

ARRIVAL					DEPARTURE				
A/C REG	FLT NBR	FROM	ETA	RMKS	A/C REG	FLT NBR	DESTINATION	ETD	RMKS
PK-	712	SRG	07:10		PK-	726	UPG-GTO	06:00	F-28
PK-	610	BDO	07:15		PK-	626	DPS-BMU	06:15	F-28
PK-	518	JOG	07:00		PK-	712	UPG-KDI	07:50	F-28
PK-	831	KUL	09:30		PK-	610	DPS-KOE	07:55	B-732
PK-	830	AMI	12:50		PK-	518	HPN - TRK	08:00	B-732
PK-	615	MOF-DPS	15:15		PK-	831	AMI ✓	10:10	B-732
PK-	773	MKQ-DJJ-TIM	14:50		PK-	830	KUL	13:30	B-732
PK-	519	TRK	14:10	OP-466	PK-	521	PKY	15:45	F-28
PK-	611	KOE-DPS	14:15		PK-	773	CGK	16:00	B-733
PK-	721	PLW-UPG	17:05		PK-	519	JOG	16:00	B-732
PK-	741	MDC-UPG	18:15		PK-	611	BDO	16:30	B-732
PK-	522	PKY	18:35		PK-	319	JOG	17:40	F-28
PK-	316	JOG	19:45		PK-	721	SRG	19:05	F-28
PK-	330	CGK	20:50		PK-	800	UPG-BIK-TIM	22:00	B-732

ADDITIONAL FLIGHT

For further inquiries information, please do not hesitate contact Flight Dispatch Center Region Surabaya
 Phone: (031)-8686492 Ext. 164, (031)-8667513-14 Ext. 740/614



Time Table Bridging Course
Universitas Jember, 12 to 16 July 2004

Subject	Hrs	Inst	Stby.	12	13	14	15	16
Ticketing	8	NUS		1-8				
Passenger handling	8	IRW			1-8			
Reservation	8	ARI				1-8		
Baggage handling	5	IRW					1-5	
Airlines operations	6	ISD					6-8	1-3
Customer service	5	MJT						4-8
Total jam pelajaran	40							


Instruktur	Code
Nusya Diah	NUS
Irwan Ruswandana	IRW
Ari Jonari	ARI
Untung Wardoyo	UNW
Mujianto	MJT

Jam	Senin - Kamis	Jumat
1	08:00 - 08:45	08:00 - 08:45
2	08:45 - 09:30	08:45 - 09:30
Rehat Kopi		
3	09:45 - 10:30	09:45 - 10:30
4	10:30 - 11:15	10:30 - 11:15
5	11:15 - 12:00	11:15 - 12:00
Makan Siang/Sholat		
6	13:00 - 13:45	13:00 - 13:45
7	13:45 - 14:30	13:45 - 14:30
Rehat Kopi/Sholat Ashar		
8	15:00 - 15:45	15:00 - 15:45

Prepared by,


Sulistijo, SE


Checked by,


Sarsulistyo, SS.Msi

Approved by,


Kustanto HS. S.Si.T



BRIDGING COURSE
Surabaya, 12 - 16 July, 2004
HAI, SAYA
RINA
SBUMTCSUB


PT. (PERSERO) ANGKASA PURA I
KANTOR CABANG BANDARA JUANDA
SURABAYA

PAS BULANAN
ID CARD TRANS

BERLAKU/D
19 SEP 2004

NAMA INSTANSI
NIPPA
KANTOR CABANG BANDARA JUANDA
SURABAYA



PERHATIAN

Hanya berlaku untuk orang-orang yang akan berangkat ke bandara tanpa kendaraan sehingga dapat dilayani oleh Pelajar. Tidak dibenarkan dipinjamkan kepada orang-orang yang tidak berhak. Bukan merupakan tanda izin untuk membawa barang-barang keluar masuk dan ke/ dari Bandara. Gemakal diwajibkan membawa koper dan bagasi. Dikembalikan segera ke lokasi tempat yang bersangkutan setelah tamatnya 2 x 2 jam setelah kedatangan di hanggar. Pelanggaran dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Rp15.400,-
TERMASUK PPN 10%

This is to Certify

RINA INDAH WATI

has successfully completed the :

BRIDGING COURSE

Conducted for a total of 40 hours for Ground Course
Period of July 19th till 23rd, 2004

Surabaya, September 07th, 2004



Manager,
Training & Education System

Kustanto Hari Subagio

General Manager,
SBU Merpati Training Centre

Capt. Eriata Lanunggalih

Merpati

DGAC Approved

ISO 9001 : 2000
Certified

Your Aviation

SUBJECTS	HOURS
DOMESTIC TICKETING	8
RESERVATION	8
PASSENGER HANDLING	8
CARGO HANDLING	8
CUSTOMER SERVICE	8
TOTAL HOURS : 40	8

*This is to
Certify*

Merpati

RINA INDAH WATI

has successfully completed the :

ON THE JOB TRAINING OF TICKETING & RESERVATION

Period of July 26th till September 15th , 2004

ISO 9001 : 2000
Certified

Surabaya, September 16th , 2004

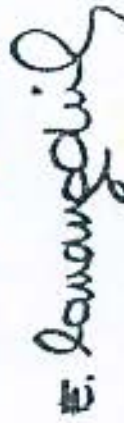
Manager,
Training & Education System



Kustanto Hari Subagio



General Manager,
SBU Merpati Training Centre



Capt. Ertata Lananggilih