

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

BAHASA INGGRIS SEBAGAI PENUNJANG
KEGIATAN OPERASIONAL RESERVASI DAN TIKETING
DI PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES DENPASAR

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



UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER



Oleh :

Lie Tjieng

NIM 200103101103

Hadiah
Pembelian

Terima : Tgl. 19 MAY 2003

No. Induk :

SRS

S
Klass
428
LIE
B
e.1

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER
2003

MOTTO

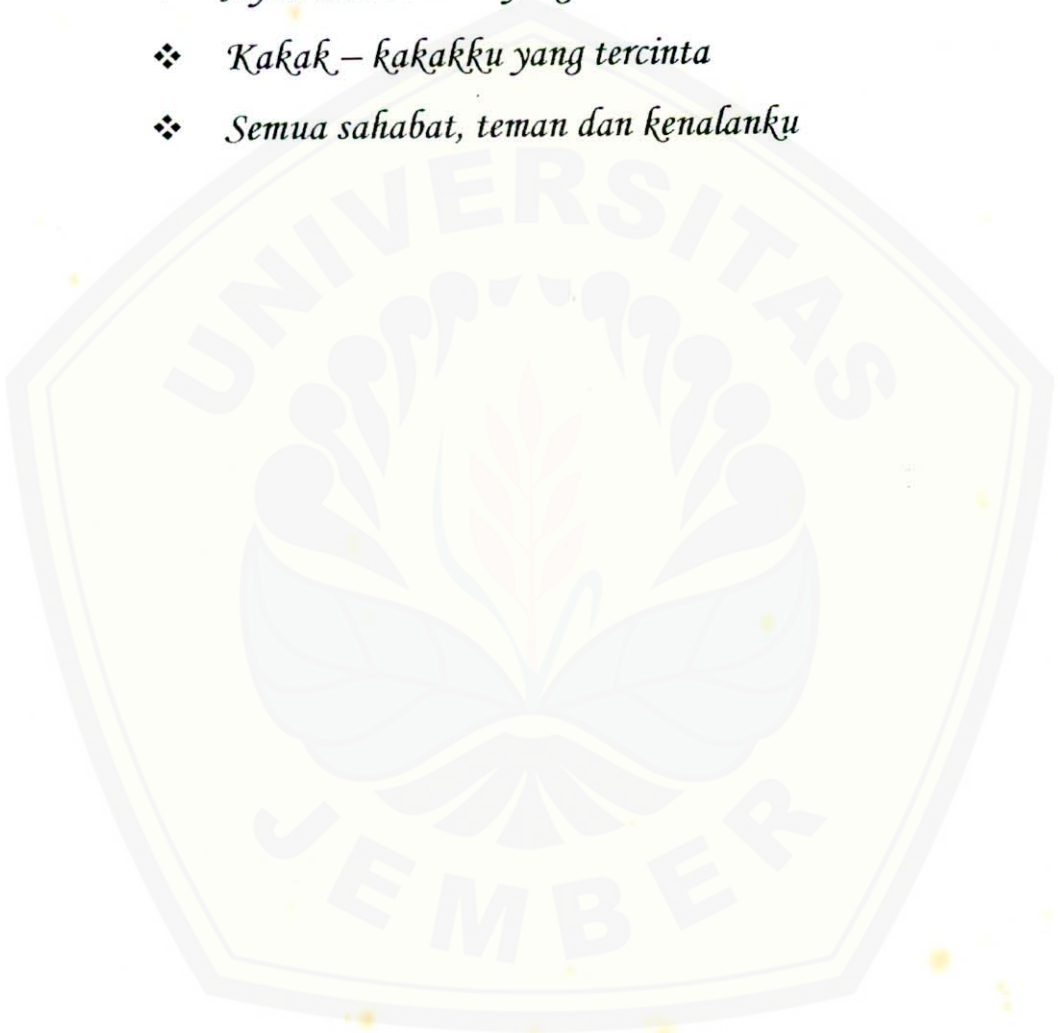
- ❖ *“ A thing of beauty is a joy for ever “*
- ❖ *“ A man without reason is a beast in season “*
- ❖ *“ A man known by the companion he keeps “*
- ❖ *“ A bird in the hand is worth than two in the bush “*



PERSEMBAHAN

Laporan PKN ini kupersembahkan Untuk:

- ❖ *Almamater yang kujunjung tinggi*
- ❖ *Ayah dan Ibunda yang tercinta*
- ❖ *Kakak – kakakku yang tercinta*
- ❖ *Semua sahabat, teman dan kenalanku*




HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab



AA.S. WULAN TRISNA
Kep. Adm & Personalia

Dosen Pembimbing



Akhmad Haryono S. Pd
Nip : 132 210 543


LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA Ini disahkan oleh :

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris



Drs. H. Mohamad Busjairi
Nip : 130 261 682

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember



Drs. H. Marwoto
Nip : 130 368 790

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat – Nyalah penulis dapat menyelesaikan sebuah laporan hasil dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul **“Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Operasional Reservasi Dan Tiketing Di PT. Merpati Nusantara Airlines Denpasar”**. Laporan praktek kerja nyata ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini tidak akan sempurna tanpa bimbingan segala pihak baik berupa saran – saran, keterangan maupun petunjuk – petunjuk yang bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. H.M Busjairi, Ketua program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
3. Bapak Akhmad Haryono . SPd, Dosen Pembimbing dalam laporan ini.
4. Ibu Erna Cahyawati. SS, Dosen Wali saat penulis menempuh studi di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Bapak Hendro Cahyono, selaku General Manager PT. Merpati Nusantara Airlines distrik Denpasar.
6. Ibu AA.S Wulan Trisna, selaku kepala administrasi dan personalia yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan Praktek Kerja Nyata pada PT. Merpati Nusantara airlines Denpasar.
7. Bapak Edy Supriyatno (Reservation Chief) dan Bapak IB Tirta(Sales and Ticketing Chief) terima kasih atas segala bimbingannya selama penulis menempuh Praktek kerja nyata di PT. Merpati Nusantara Airlines Denpasar.
8. Seluruh staf Reservasi dan Tiketing, terima kasih telah membimbing dan memberikan kesempatan serta ilmu yang sangat berharga.

9. Semua Pihak yang telah membantu tercapainya laporan ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam menyusun laporan ini masih terdapat berbagai kesalahan dan kekurangan baik isi, susunan kalimat maupun teknik penyajiannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran membangun yang bermanfaat bagi semuanya.

Apabila ada kekurangan atau kesalahan yang kurang berkenan di hati pembaca, penulis mohon maaf yang sebesar – besarnya. Semoga hasil laporan ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek kerja nyata.

Jember, Mei 2003

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek kerja Nyata	3
1.4 Lokasi, Pelaksanaan, dan Prosedur Praktek Kerja Nyata	3
1.4.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	3
1.4.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4.3 Prosedur Praktek kerja Nyata	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Airline Reservation	5
2.1.1 Pengertian Airline Reservation	5
2.1.2 Manfaat Reservasi	5
2.1.3 Peranan Reservasi	6
2.1.4 Macam – Macam Reservasi	7

2.1.5	Komunikasi	7
2.1.6	Terminologi Reservasi	8
2.2	Tiketing	10
2.2.1	Pengertian Tiket	10
2.2.2	Bagian – Bagian Tiket	10
2.2.3	Macam – Macam Tiket	11
2.2.4	Masa Berlaku Tiket	11
2.2.5	Perpanjangan Masa Berlaku Tiket	12
2.2.6	Tiket tidak Berlaku	12
2.2.7	Perubahan Pada Tiket	12
2.2.8	Tiket Refund	13
2.3	Peranan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Operasional Reservasi Dan Tiketing	13
2.3.1	Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Reservasi...	14
2.3.2	Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Tiketing.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Dan Latar Belakang Perusahaan	16
3.2	Perkembangan PT. Merpati Nusantara Airlines	16
3.3	Bentuk Badan Usaha Perusahaan	18
3.4	Komoditi Perusahaan	18
3.5	Mitra Kerja PT. Merpati Nusantara Airlines	18
3.6	Struktur Organisasi Perusahaan	19
3.7	Divisi PT. Merpati Nusantara Airlines	20
3.8	Job Description Reservasi dan Tiketing PT. Merpati Nusantara Airlines distrik Denpasar	20
3.8.1	Tugas Reservasi	20
3.8.2	Tugas Tiketing	20
3.9	Organisasi Reservasi Merpati	21
3.9.1	Local Reservation	21
3.9.2	Inventory Holder	21
3.9.3	Revenue / Rute Management System	21

3.10 Fasilitas – Fasilitas PT. Merpati Nusantara Airlines	22
---	----

BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Kegiatan Di Reservasi	24
4.1.1 Prosedur Reservasi (Non Group)	25
4.1.2 Perubahan Perjalanan	29
4.1.3 Pembatalan PNR (Reservasi)	29
4.1.4 Prosedur Rekonfirmasi	30
4.2 Kegiatan Di Tiketing	31
4.2.1 Proses Tiketing / Call Pax	33
4.2.2 Prosedur Pengisian Tiket Secara Manual	33
4.2.3 Prosedur Pengisian Tiket Secara Komputerisasi	35
4.2.4 Proses Refund	36
4.2.5 Proses Reroute	36
4.2.6 Perhitungan Tarif	36
4.3 Hal – hal Khusus Yang Harus dikuasai Oleh Petugas Reservasi Dan Tiketing.	38
4.4 Percakapan Bahasa Inggris Dalam Kegiatan Operasional Di Reservasi Dan Tiketing	39
4.5 Kelancaran Pelaksanaan Tugas Dan Hambatan – Hambatan Yang Dialami Selama Pelaksanaan Tugas	48
4.5.1 Kelancaran Pelaksanaan Tugas	48
4.5.2 Hambatan – Hambatan Yang Dialami Selama Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran – Saran	50
5.2.1 Saran Bagi PT. Merpati Nusantara Airlines	50
5.2.2 Saran Bagi Program	51
5.2.3 Saran – Saran Bagi Mahasiswa	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar dari Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Surat Balasan dari PT. Merpati Nusantara airlines Denpasar.
3. Daftar Absensi Praktek Kerja Nyata
4. Peta Rute Penerbangan PT. Merpati Nusantara Airlines.
5. Jadwal Penerbangan PT. Merpati Nusantara Airlines.
6. Fasilitas – Fasilitas khusus PT. Merpati Nusantara Airlines
7. Reservation Fax dari Travel Agent PT. Merpati Nusantara Airlines
Denpasar.
8. Reservation Melalui Internet
9. Flight Reconfirmation fax dari Travel Agent PT. MNA Denpasar.
10. Fax Pembatalan Reservasi
11. Contoh Tiket Oneway, Tiket Return dan Tiket ID (Industrial Ticket)
12. Contoh Tiket untuk Penerbangan Internasional
13. Contoh Dokumen PTA (Internasional) dan Dokumen Exchange order (XO)
14. Contoh Dokumen Konsesi Udara.

DAFTAR • GAMBAR

1. Struktur Organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines Denpasar



ABSTRAKSI

Praktek Kerja Nyata merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh Mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris sebagai salah satu syarat utama untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Melalui Praktek Kerja Nyata ini diharapkan mahasiswa dapat menerapkan ketrampilan dan pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah. Adapun mata kuliah yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam hal ini adalah mata kuliah “**Transportasi dan Akomodasi Wisata**”. Dari mata kuliah tersebut penulis mengetahui istilah – istilah yang sering digunakan serta gambaran umum mengenai Reservasi dan Ticketing.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil kegiatan Praktek kerja Nyata yang penulis lakukan selama 2 bulan dari tanggal 3 Februari 2003 sampai dengan tanggal 28 maret 2003 di PT. Merpati Nusantara Airlines Denpasar, sebuah perusahaan penerbangan yang berbentuk BUMN.

Ketrampilan berbahasa Inggris yang didapat penulis di bangku kuliah juga sangat mendukung pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan penulis di PT. Merpati Nusantara Airlines. Walaupun Penulis menangani Reservasi untuk penerbangan domestik, namun tidak jarang penulis juga menangani Reservasi dan pembelian tiket yang dilakukan oleh wisatawan asing sendiri.

Dalam menangani Reservasi bagi wisatawan asing, diperlukan kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan benar agar informasi yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik. Hal ini dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para wisatawan asing yang menggunakan jasa transportasi PT. Merpati Nusantara Airlines.

Kemampuan berbahasa Inggris di bagian tiketing juga sangat penting. Hal ini karena istilah – istilah yang ada pada dokumen – dokumen maupun tiket pesawat dicetak dengan menggunakan bahasa Inggris. Penulis dalam hal ini harus mengerti dan memahami semua istilah yang ada pada dokumen – dokumen maupun pada tiket tersebut. Pemahaman istilah –istilah dalam bahasa Inggris

tersebut sangat bermanfaat karena dapat menambah perbendaharaan kata bagi penulis.

Ketrampilan, pengetahuan dan pengalaman kerja yang didapat penulis selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Nyata baik pada saat di bagian Reservasi maupun Tiketing sangat bermanfaat sebagai bekal dalam memasuki dunia kerja untuk menjadi tenaga kerja yang siap pakai di bidangnya. Selain itu melalui Praktek kerja Nyata ini penulis dapat meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris khususnya di bidang penerbangan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyusun laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ **Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Operasional Reservasi dan Tiketing di PT. Merpati Nusantara Airlines Denpasar**”.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari beribu – ribu pulau besar dan kecil yang memiliki kekayaan alam yang berlimpah. Salah satunya adalah keindahan alam yang tak ternilai sebagai aset utama khususnya dalam bidang kepariwisataan. Pariwisata merupakan sumber utama devisa negara dan menjadi salah satu sektor pembangunan yang diandalkan oleh bangsa Indonesia. Untuk itu Pemerintah telah berusaha mengembangkan kepariwisataan secara merata di seluruh tanah air.

Sebagai upaya meningkatkan kunjungan wisatawan asing ke Indonesia, diperlukan adanya berbagai fasilitas dalam bentuk akomodasi dan transportasi yang memadai. Usaha jasa penerbangan merupakan salah satu usaha yang langsung berhadapan dengan para Investor asing. Untuk itu tenaga profesional dengan kemampuan berbahasa asing khususnya bahasa Inggris sangat diperlukan, mengingat bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa pengantar yang digunakan oleh masyarakat Internasional.

PT. Merpati Nusantara Airlines distrik Denpasar merupakan salah satu industri jasa penerbangan yang menuntut keahlian berbahasa Inggris. Walaupun PT. Merpati Nusantara Airlines distrik Denpasar hanya menyediakan jasa penerbangan domestik dan hanya ada satu penerbangan Internasional (Denpasar – Dili) namun banyak wisatawan asing yang menggunakan jasa penerbangan PT Merpati Nusantara Airlines. Adapun Departemen yang sering berhubungan langsung dengan calon penumpang adalah Reservation Departement dan Ticketing Departement. Dengan keahlian berbahasa Inggris yang baik akan memperlancar penyampaian informasi, penanganan Reservasi maupun penjualan tiket kepada para wisatawan asing.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis menyusun laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul “ **Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Operasional Reservasi Dan Tiketing Di PT. Merpati Nusantara Airlines Denpasar** “. Dalam menyusun laporan ini penulis akan menitik beratkan pada percakapan – percakapan antara calon penumpang dengan petugas Reservasi dan petugas Tiketing.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Hal – hal apa saja yang termasuk dalam kegiatan Reservasi dan Tiketing pada perusahaan penerbangan ?
2. Sejauhmana Peranan Bahasa Inggris dalam menunjang kegiatan Reservasi dan Tiketing ?
3. Hambatan apa saja yang dialami dalam kegiatan operasional Reservasi dan Tiketing selama Pelaksanaan Praktek kerja Nyata ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata adalah

1. Untuk mengetahui sejauhmana ilmu yang telah didapat di bangku kuliah dapat diterapkan,
2. Untuk mengukur sejauhmana kemampuan bahasa Inggris.
3. Untuk memperoleh gambaran tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
4. Sebagai suatu syarat kelulusan bagi mahasiswa program Diploma III bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
5. Sebagai bahan untuk menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata.

1.3.2 Manfaat Praktek kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh dari Praktek Kerja Nyata ini adalah :

1. Meningkatkan Kemampuan berbahasa Inggris
2. Menambah Wawasan dan pengetahuan baru tentang Reservasi dan Ticketing.
3. Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan mahasiswa sehingga dapat menjadi tenaga kerja yang siap pakai dan profesional.

1.4 Lokasi, Pelaksanaan dan Prosedur Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di sebuah perusahaan penerbangan milik negara, yaitu PT. Merpati Nusantara Airlines yang terletak di Jalan Melati No 51, Denpasar.

1.4.2 Pelaksanaan Praktek kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 2 bulan, terhitung sejak tanggal 3 Februari 2003 sampai dngan 28 maret 2003 dengan 8 jam kerja efektif setiap hari dimulai dari jam 08.00 wita sampai dengan 16.00 wita dan 1 hari libur dalam seminggu.

1.4.3 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Adapun Prosedur Praktek kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Meminta persetujuan dari pihak instansi yang menjadi tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
2. Menyerahkan surat pengantar Praktek kerja Nyata dari fakultas kepada instansi yang bersangkutan.
3. Mahasiswa meminta surat balasan dari instansi tersebut untuk diserahkan kepada Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris.
4. Mengenal lingkungan kerja tempat pelaksanaan Praktek kerja Nyata.

5. Ikut serta membantu pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan di bagian reservasi dan ticketing.
6. Mengumpulkan data – data yang diperlukan sebagai bahan untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.
7. Menyusun laporan Praktek kerja Nyata.



BAB II LANDASAN TEORI



2.1 Airline Reservation

2.1.1 Pengertian Airline Reservation

Airline Reservation dalam dunia penerbangan mempunyai arti sebagai penyediaan tempat atau pembukuan pada dinas – dinas penerbangan bagi Calon penumpang dan apabila ada permintaan – permintaan tertentu. Dunia penerbangan niaga umumnya mengenal dua macam Reservation System yaitu : Manual Reservation System dan Computerized Reservation System (CRS). Dengan sistem Reservation yang baik, suatu perusahaan penerbangan akan dapat memberikan peningkatan pelayanan kepada Calon penumpang secara maksimum. Untuk kepentingan pelayanan bagi Calon Penumpang, maupun untuk kepentingan Perusahaan Penerbangan dalam meningkatkan produksi, Reservasi mempergunakan Motto yaitu cepat, teliti, dan tepat. (Meiliawathi, 1997 : 12)

2.1.2 Manfaat Reservasi

Adapun Manfaat Reservasi bagi Calon penumpang adalah sebagai berikut:

- a. Mempermudah Calon penumpang mengatur / mempersiapkan keperlunya.
- b. Memberikan kepastian terhadap rencana perjalanan Penumpang.
- c. Efisiensi

Sedangkan Reservasi bagi Perusahaan Penerbangan sendiri sangat bermanfaat dalam hal :

- a. Memberikan kemudahan pelayanan pembukuan kepada pelanggan.

- b. Sebagai sarana untuk mencapai peningkatan produksi.
- c. Mempermudah atau menperlancar penjualan produksi
- d. Dapat menyediakan pelayanan kepada Calon penumpang secara maksimum.
- e. Efisiensi. (Meiliawathi, 1997: 13)

2.1.3 Peranan Reservasi

Peranan Reservasi dalam suatu Perusahaan akan lebih nyata, bila dikaitkan dengan sifat produksi Perusahaan Penerbangan tersebut yaitu:

- a. Sifat produksi Perusahaan Penerbangan berupa jasa angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam satuan ton / km atau Seat / km pada seat tertentu.
- b. Sisa produksi yang tidak terjual dalam waktu yang sudah ditentukan tidak dapat disimpan dan akan menjadi tidak mempunyai nilai sama sekali.
- c. Produksi yang berupa jasa angkutan dianggap ada, sejak jadwal penerbangan diumumkan (dengan dikeluarkannya time table dari perusahaan Penerbangan tersebut).
- d. Masa penjualannya dimulai sejak seat tersebut pada point c, hingga seat keberangkatan pesawat.

Berdasarkan hal – hal tersebut diatas, maka dalam penjualan Jasa Angkutan dilakukan pencatatan penjualan atau pemesanan tempat atau pembukuan (Reservation) yang harus dilaksanakan seefisien mungkin serta dengan cara – cara yang khas guna mendapatkan hasil yang paling menguntungkan. (Pedoman Pasasi Merpati, 2000 : 3)

2.1.4 Macam – Macam Reservation

a. Special Reservation

Yang tergolong dalam Special Reservation adalah sebagai berikut :

- ❖ Incapacited Passenger
- ❖ Human Remain / Dead Case
- ❖ Unaccompanied Minor

b. Reservation dengan Permintaan Khusus

Adapun yang termasuk dalam Reservation dengan Permintaan Khusus yaitu :

- ❖ Animals
- ❖ Baggage
- ❖ Basket
- ❖ Meals
- ❖ Seat request / Seat allocation (Pedoman Pasasi Merpati, 2000 : 8)

2.1.5 Komunikasi

Komunikasi merupakan sarana yang teramat penting bagi Reservasi. Tanpa komunikasi, Airline Reservation tidak akan pernah ada. Sebaliknya komunikasi yang cepat, reliable dan murah sangat tepat mendukung kelancaran suatu Reservasi sistem.

Adapun komunikasi yang umum digunakan oleh Perusahaan Penerbangan adalah :

- a. SITA Net Work (Sociate Internationale de Telecommunication Aeronottique) suatu fasilitas komunikasi yang dibentuk dan digunakan oleh perusahaan – perusahaan Penerbangan yang anggotanya kebanyakan dari anggota – anggota IATA dan ATC untuk mempermudah hubungan Interline. SITA mengkoordinir pula penggunaan serta biaya komunikasi.

- b. Telex
- c. Telephone
- d. Data Line. (Pedoman Pasasi Merpati, 2000 : 10)

2.1.6 Terminologi Reservasi

Industri Penerbangan Niaga telah bersepakat mengenai istilah / terminologi yang seragam (standard definition of terms) untuk dipakai didalam melaksanakan kegiatan Reservasi, sebagai suatu alat untuk mempermudah dan memperlancar transaksi Reservasi diantara airlines. Memahami arti definisi tersebut adalah merupakan suatu hal penting untuk mendapatkan pengertian yang lebih baik mengenai prosedur Reservation itu sendiri.

Beberapa Terminologi yang ada dalam kegiatan Reservasi adalah :

- a. ARNK segmen yaitu bagian dari suatu itinerary penumpang yang tidak diketahui jenis angkutannya dan waktu / tanggal perjalanannya.
- b. File address (Booking code atau PNR address) Kumpulan dari 6 karakter yang terdiri dari huruf dan angka yang menandakan lokasi PNR di file ARGAs.
- c. History (PNR History) yaitu : suatu bagian yang menyertai setiap PNR semua catatan mengenai perubahan PNR tersebut. Waktu (jam dan tanggal) perubahan dan identitas petugas Reservasi tercatat pula didalamnya.
- d. Itinerary : jumlah seluruh / semua portion dari awal sampai dengan akhir dari suatu perjalanan penumpang meskipun dipisahkan atau terdapat gap.
- e. No show yaitu : suatu kelalaian mempergunakan akomodasi yang sudah “OK” (reserved accomodation) disebabkan oleh hal – hal lain bukan karena misconnection

- f. Other Service Information (OSI) yaitu : data yang berada pada pembukuan yang bersifat hanya pemberian informasi. Dapat diambil action / dilayani bila diperlukan dan pada umumnya tidak memerlukan jawaban.
- g. Special Service Requirement (SSR) yaitu suatu bentuk layanan yang dapat disediakan untuk penumpang yang ditangani / disediakan oleh unit yang bertanggung jawab sesuai dengan layanan yang diminta.
- h. Status Code yaitu : singkatan yang terdiri dari dua huruf digunakan pada satu segmen untuk keperluan sebagai informasi saja mengenai status segmen tersebut.
- i. Standby atau Goshow yaitu penumpang yang tidak memiliki status confirmed pada Reservation-nya, datang pada satu lokasi Check-in di airport, siap atau bersedia untuk setiap seat, menerima tempat (seat) yang tersedia pada saat – saat terakhir (subject to availability).
- j. Ticketing Time Limit : Waktu (Tanggal / jam) yang telah ditetapkan / ditentukan airline dimana penumpang harus membeli tiket untuk Reservationnya yang sudah dalam status “OK“ itu, sebelum batas waktu yang telah ditentukan habis, termasuk dalam kategori ini adalah penumpang yang sudah memiliki tiket sebelumnya dan meminta untuk di revalidasi (Revalidated) atau untuk di reissue (Reissued) guna mencerminkan pembukuan barunya
- k. Waitlist yaitu : status pembukuan dimana calon penumpang yang memerlukan seat pada suatu penerbangan, dimana kondisi penerbangan yang dimintanya dalam keadaan penuh baik class of service-nya maupun tanggal keberangkatannya.(Pedoman Pasasi Merpati, 2000 : 10)

2.2 Tiketing

2.2.1 Pengertian Tiket

Tiket adalah suatu Dokumen yang digunakan oleh seorang penumpang dalam melakukan perjalanan yang berisikan suatu perjanjian tertulis yang harus disepakati oleh kedua belah pihak antara penumpang dan airlines, yang dipakai sebagai tanda bukti pembayaran oleh seorang penumpang serta berisikan tentang hal – hal yang berkenaan dengan perjalanan yang dilakukan oleh seorang penumpang.

Tiap penumpang yang akan terbang, baik dewasa, anak-anak maupun bayi harus mempunyai tiket yang sah, dimana tercatat pada data Reservation dan sebagainya yang berkaitan dengan penerbangan tersebut. Tiket adalah atas nama dan tidak boleh dipergunakan oleh orang lain. (Meiliawathi, 1997 : 20)

2.2.2 Bagian – Bagian Tiket

Tiket terdiri dari beberapa bagian yaitu :

- Cover yang meliputi :
 - ✦ Nama dan Logo
 - ✦ Nomor tiket yang terdiri dari :
 - a. 3 angka nomor kode perusahaan penerbanga
 - b. 4 angka kode jenis tiket
 - c. 6 angka nomor seri
 - d. 1 angka check digit
 - ✦ Beberapa halaman berisi penjelasan tentang perjanjian atau persyaratan yang berhubungan dengan pengangkutan penerbangan.
 - ✦ Lembaran kupon berkarbon, terdiri atas :
 - Auditor's Coupon : Ditarik langsung setelah selesai pengisian tiket dan dilampirkan pada laporan penjualan / dikirim ke kantor pusat.

- Flight Coupon .: Untuk terbang, ditarik di lapangan terbang saat keberangkatan dan dilampirkan pada manifest untuk dikirim ke kantor pusat.
- Agent's Coupon : Untuk file kantor yang menerbitkan tiket atau agen.
- Control Coupon : Untuk file perwakilan setempat (untuk tiket dalam negeri.
- Passenger's Coupon : Untuk penumpang. (Z.S.A. Sahulata, 1993 : 16)

2.2.3 Macam - Macam Tiket

Ada beberapa macam tiket yang digunakan oleh perusahaan penerbangan yaitu :

1. Menurut Operasinya
 - ◆ Domestic Flight
 - ◆ International Flight
2. Menurut Kelas
 - ◆ Business Class (C)
 - ◆ Premium Class (I)
 - ◆ Economic Class (Y)
3. Menurut Sifat
 - ◆ Tiket Conjunction
 - ◆ Tiket Non Conjunction. (Meiliawathi, 1997 : 21)

2.2.4 Masa Berlaku Tiket

Masa berlaku tiket berdasarkan jenis tiket yang dikeluarkan oleh Perusahaan Penerbangan yang bersangkutan yaitu :

- a. Tiket Internasional : 1 tahun sejak tanggal dikeluarkan
- b. Tiket domestik : 3 bulan sejak tanggal dikeluarkan
- c. Tiket Tarif khusus : 1 bulan sejak tanggal dikeluarkan

- e. Tiket Special Promo : 15 hari sejak tanggal dikeluarkan.
(Pedoman Pasasi Merpati, 2000 : 2)

2.2.5 Perpanjangan Masa Berlaku Tiket

Tiket yang habis masa berlakunya dapat diperpanjang melalui biaya administrasi sebesar 10 % dari tarif yang tertera pada tiket, kecuali oleh hal-hal sebagai berikut :

- a. Pesawat / Pembukuan dibatalkan
- b. Penumpang kehilangan / akan kehilangan penerbangan lanjutan (Connection Flight).
- c. Belum juga dapat kepastian pembukuan.
- d. Kesehatan (harus dibuktikan dengan surat keterangan dokter).
(Meiliawathi, 1997 : 18)

2.2.6 Tiket Tidak Berlaku

Suatu tiket tidak akan berlaku apabila :

- a. Tiket telah habis masa berlakunya.
- b. Tiket tidak dibubuhi tanda / cap / stempel kantor atau agen penjualan (validation stamp)
- c. Pada tiket banyak terdapat coretan.
- d. Terdapat hal- hal yang meragukan pada Flight Coupon.
- e. Ada Flight Coupon atau Passenger's Coupon dari bagian tiket yang belum dipergunakan hilang atau tidak diserahkan.

Tiket ternyata palsu.(Meiliawathi, 1997 : 22)

2.2.7 Perubahan Pada Tiket

Perubahan pada Flight Coupon tidak boleh dibuat kecuali pada kolom-kolom reservasi berikut :

- a. Nomor Penerbangan
- b. Tanggal Keberangkatan

- c. Jam keberangkatan
- d. Reservation Status.

Perubahan – perubahan diatas, dilakukan dengan menggunakan stiker khusus yang sudah disediakan dengan Cap khusus.(Pedoman Pasasi Merpati, 1997 : 4)

2.2.8 Tiket Refund

1. Peraturan Biaya Pembatalan

- A. Terhadap ticket yang dibayarkan kembali (refund dikenakan biaya pembatalan (cancellation fee) sebesar 25% dari harga ticket.(Harga dari flight coupon yang bersangkutan dalam hal perjalanan ganda)apabila pembatalan dilakukan setelah jam 15.00 sehari sebelum pesawat berangkat.
- B. Terhadap ticket yang dibayarkan kembali (refund)dikenakan biaya pembatalan (cancellation fee)sebesar 25% dari tarif apabila “no show “

2. Pembebasan Biaya pembatalan

Ticket yang dibatalkan tidak dikenakan biaya pembatalan apabila :

- a. Pembatalan dilakukan sebelum jam 15.00 sehari sebelum pesawat berangkat
- b. Pembatalan karena Merpati Nusantara
- c. Penumpang tidak bisa berangkat kaerena sakit (dibuktikan dengan keterangan dokter)
- d. Tiket service atau free. (Pedoman Pasasi Merpati, 1997 : 6).

2.3 Peranan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Operasional Reservasi dan Tiketing

Di era globalisasi saat ini sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam menghadapi persaingan kerja yang semakin ketat. Kemampuan berbahasa asing khususnya bahasa Inggris sebagai salah satu

bahasa pengantar internasional juga sangat penting mengingat banyaknya para investor asing yang masuk ke Indonesia. Saat ini keahlian berbahasa Inggris telah menjadi salah satu syarat utama bagi seseorang untuk dapat bekerja di suatu perusahaan. Industri jasa penerbangan merupakan salah satu industri yang menuntut adanya suatu kinerja yang berkualitas dengan kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan benar, hal ini karena industri jasa penerbangan merupakan salah satu industri yang langsung berhubungan dengan para investor asing. Departemen Reservasi dan Tiketing merupakan departemen yang banyak berhubungan dengan calon penumpang baik lokal maupun calon penumpang yang berasal dari luar negeri, Oleh karena itu kemampuan berkomunikasi khususnya keahlian berbahasa Inggris sangat penting bagi staf yang bekerja di bagian Reservasi dan Tiketing.

2.3.1 Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Reservasi

Bahasa Inggris memiliki peranan yang penting dalam menunjang kegiatan operasional Reservasi antara lain dalam hal :

- a. Memberikan informasi tentang jadwal penerbangan kepada calon penumpang / orang asing.
- b. Menangani pemesanan seat / Reservasi dari orang asing / wisatawan asing / travel agent yang pegawainya orang asing.
- c. Menangani Charter Pesawat dari perusahaan asing baik yang ada di dalam negeri maupun di luar negeri.
- d. Menangani Reservasi dari travel perjalanan yang ada di luar negeri.
- e. Memahami beberapa istilah penting berupa singkatan -singkatan yang digunakan untuk menangani Reservasi secara komputerisasi.

2.3.2 Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kegiatan Tiketing

Kemampuan berbahasa Inggris juga sangat dibutuhkan dalam menangani kegiatan operasional di bagian Tiketing antara lain dalam hal:

- a. Memberikan informasi tentang jadwal penerbangan kepada orang asing yang langsung datang ke counter Tiketing.
- b. Menangani reservasi dari orang asing yang langsung datang ke counter Tiketing.
- c. Memahami istilah – istilah yang tertera pada tiket dan pada beberapa dokumen yang digunakan dalam kegiatan operasional di Tiketing.
- d. Memahami kode – kode yang digunakan untuk pengisian tiket secara komputerisasi.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



3.1 Sejarah dan Latar Belakang Perusahaan

Pada awal bulan November 1958, Perdana Menteri Republik Indonesia Serikat (RIS) Bapak Ir Juanda, meresmikan “Jembatan Udara“ di Kalimantan yang merupakan cikal bakal lahirnya PT. Merpati Nusantara Airlines. Keberhasilan Angkatan Udara Republik Indonesia yang tugasnya membangun jembatan udara di Kalimantan dengan mendobrak terisolirnya daerah – daerah terpencil tersebut menjadi dasar bagi pemerintah untuk mendirikan suatu perusahaan negara di sektor perhubungan udara.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai jembatan udara, Merpati Nusantara Airlines menggunakan pesawat – pesawat yang diawasi oleh Indonesia Air Force. Untuk pertama kali digunakan 4 buah pesawat dengan tipe De Havilland Otter (DHC-3) dan 2 buah pesawat DC-3. Sedangkan untuk pemeliharaan perawatan (Maintenance) dilakukan oleh sistem teknik Garuda Indonesia Airlines. Adapun jalur – jalur trayek waktu itu adalah Jakarta – Banjarmasin – Pekanbaru – Sampit.

Dalam perkembangan selanjutnya, dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1962 pada tanggal 6 September 1962 didirikan “**Perusahaan Negara Perhubungan Udara Daerah dan Penerbangan Serba Guna Merpati Nusantara**”, yang selanjutnya disebut Perusahaan Negara Merpati Nusantara dengan misinya menjadi Jembatan Udara Indonesia (Air Bridge of Indonesia).

3.2 Perkembangan PT. Merpati Nusantara Airlines.

Tahun 1970 merupakan awal perkembangan PT. Merpati Nusantara Airlines. Pada usianya yang mencapai sewindu PT. Merpati Nusantara Airlines telah mampu mengembangkan operasi penerbangan rute

– rute jarak pendek, jarak sedang dan jarak jauh, sesuai dengan konsesi yang diberikan pemerintah lewat Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 56 / I / II / PHB tanggal 21 September 1967. Operasi PT. Merpati Nusantara Airlines pada waktu itu sudah meliputi seluruh Nusantara bahkan sampai ke negara – negara tetangga.

Perusahaan Negara Merpati Nusantara mempunyai peran aktif dalam menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, karena memiliki kemampuan kemantapan manajemen serta kondisi keuangan yang cukup sehat. Hal ini menimbulkan kepercayaan pemerintah untuk meningkatkan status Perusahaan Negara Merpati Nusantara. Pada tanggal 6 September 1975 Perusahaan Negara Merpati Nusantara berubah status menjadi “Perusahaan Perseroan” sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 70 Tahun 1971 yang akte pendiriannya berdasarkan akte Notaris Soeman Arjda Sasmita, SH No. 15 Tahun 1975.

Pada tanggal 26 Oktober 1978, berdasarkan pada PP No. 30 Tahun 1978 ditetapkan adanya pengalihan penguasaan modal negara berbentuk saham dalam PT. Merpati Nusantara ke PT. Garuda Indonesia, sehingga pada saat itu PT. Merpati Nusantara menjadi anak perusahaan PT. Garuda Indonesia.

Untuk menunjang program pembangunan nasional dan membina hubungan kerja yang efektif serta terpadu dengan PT. Garuda Indonesia selaku induk perusahaan, maka dilakukan pembenahan organisasi dan manajemen. Selain itu dikembangkan pula jaringan penerbangan domestik sesuai dengan permintaan masyarakat pemakai jasa penerbangan yang disesuaikan dengan laju pembangunan nasional.

Pada tanggal 22 Desember 1987 berdasarkan rapat umum pemegang saham PT. Garuda Indonesia dan hasil rapat dewan komisaris PT. Garuda Indonesia diadakan integrasi atau operasi terpadu antara PT. Garuda Indonesia dengan PT. Merpati Nusantara agar tercipta penerbangan nasional yang terpadu dan saling mengisi.

Pada tanggal 1 September 1989 diadakan perjanjian operasi terpadu Garuda – Merpati atau alih wilayah yang merupakan kebijaksanaan strategis. Sedangkan tahun 1991 pada hari ulang tahun PT. Merpati Nusantara, diresmikan *Merpati Maintenance Facility*, sebagai pusat perawatan pesawat Merpati yang dilengkapi dengan fasilitas perkantoran yang berpusat di Surabaya.

Tahun 1995 pada hari ulang tahun-nya yang ke-33 PT. Merpati Nusantara Airlines berusaha meningkatkan kinerjanya mengingat adanya persaingan yang cukup ketat serta semakin banyaknya tuntutan dari masyarakat terhadap mutu produk dan mutu pelayanan. Dengan kondisi semacam itu perusahaan berupaya meningkatkan kemampuan dan ketrampilan sumber daya manusianya.

3.3 Bentuk Badan Usaha Perusahaan

PT. Merpati Nusantara Airlines adalah perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak dalam bidang jasa transportasi udara serta merupakan badan usaha milik negara (BUMN) dengan jumlah saham yang keseluruhannya milik negara (Indonesia).

3.4 Komoditi Perusahaan

Adapun komoditi yang dipasarkan oleh PT. Merpati Nusantara Airlines adalah :

- a. Jasa Penerbangan meliputi :
 - Penerbangan Domestik
 - Penerbangan Internasional (Denpasar - Dili)
- b. Jasa Penyewaan Pesawat (Charter)
- c. Jasa Pengiriman Barang (Cargo)

3.5 Mitra Kerja PT. Merpati Nusantara Airlines

Mitra kerja PT. Merpati Nusantara Airlines distrik Denpasar adalah sebagai berikut :

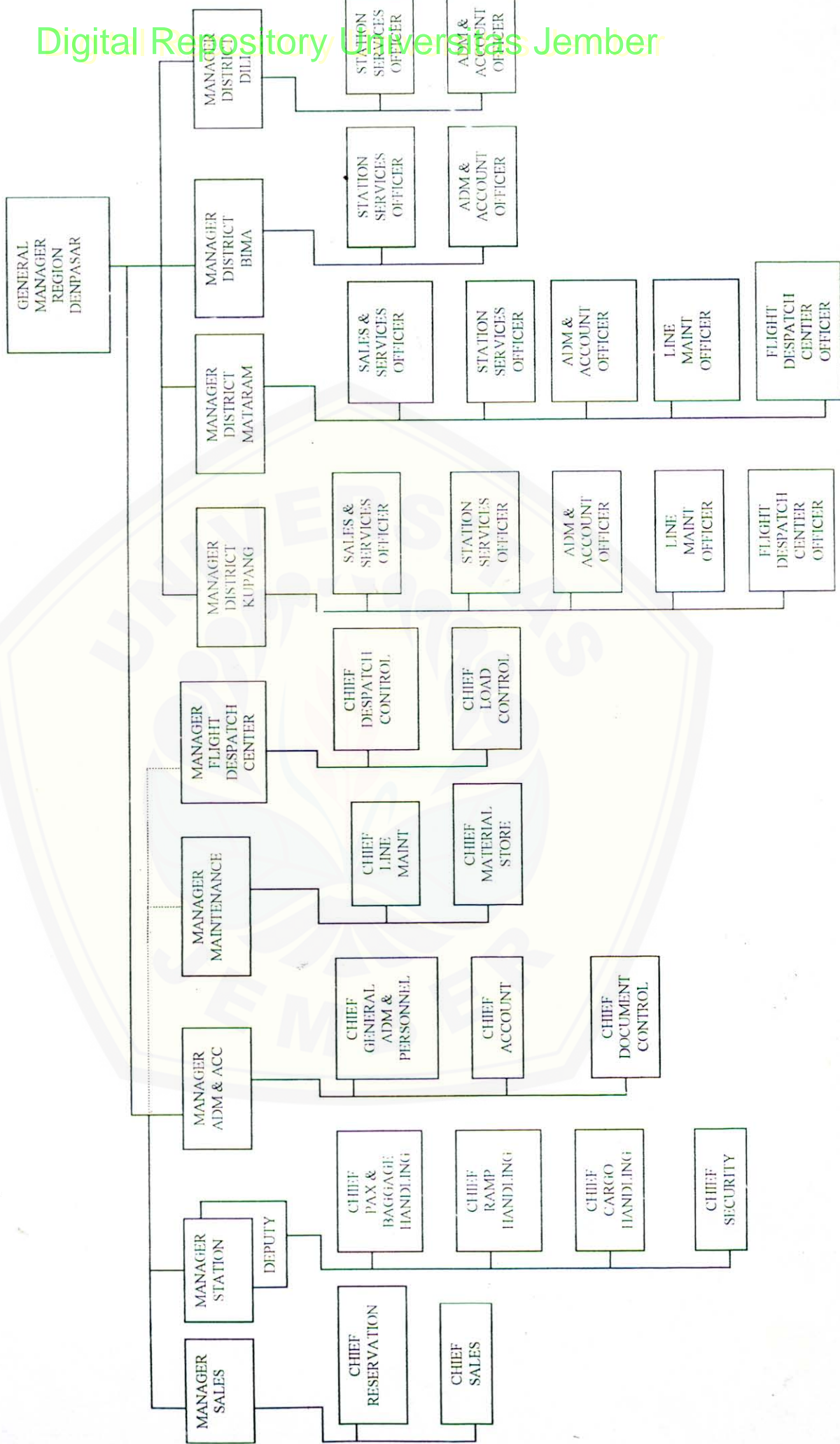
1. Sesama cabang PT. Merpati Nusantara Airlines diseluruh Indonesia
2. Sesama Perusahaan Penerbangan di dalam dan diluar negeri.
3. Dinas Pariwisata Daerah
4. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia.
5. Travel Agent di dalam dan diluar negeri.

3.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang berfungsi untuk mengatur orang-orang yang bekerja didalamnya serta untuk mewujudkan kerjasama yang sehat dan sistematis dalam mengoperasikan perusahaan sehingga setiap karyawan mengetahui dengan pasti kepada siapa ia harus bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya dan kepada siapa ia harus meminta pertanggungjawaban.

Demikian halnya dengan PT. Merpati Nusantara Airlines yang telah memiliki struktur organisasi. Dengan adanya struktur organisasi ini kerjasama antar karyawan dalam lingkup kerja PT. Merpati Nusantara Airlines dapat berjalan secara teratur dan sistematis. Untuk lebih jelasnya berikut struktur organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines distrik Denpasar:

**STRUKTUR ORGANISASI PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES
REGION DENPASAR**



3.7 Divisi PT. Merpati Nusantara Airlines

Divisi yang terdapat dalam tubuh PT. Merpati Nusantara Airlines adalah :

1. Divisi Penjualan, berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan meliputi departemen Reservasi dan Tiketing.
2. Divisi Tehnik, menangani masalah perawatan pesawat dan lain-lain.
3. Divisi keuangan, menangani pengeluaran dan pemasukan keuangan.
4. Divisi Operasional, menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan.

3.8 Job Description Reservasi dan Tiketing PT. Merpati Nusantara Airlines distrik Denpasar

3.8.1 Tugas Reservasi

- Melakukan booking perjalanan penumpang (individual dan group booking)
- Memonitoring daftar nama calon penumpang
- Melaksanakan permintaan – permintaan Interline Reservation
- Menampung Local Pass Reservation
- Melaksanakan permintaan – permintaan yang menyangkut Ground Arrangement
- Meneruskan permintaan – permintaan khusus (Special request)

Ada 2 kelompok yang bertugas di bagian Reservasi yaitu :

- a. Group Desk, terdiri dari 2 orang yang khusus menangani Reservation Group (lebih dari 10 orang calon Penumpang)
- b. Reservation non Group, terdiri dari 7 orang yang menangani reservasi secara individual (kurang dari 10 orang calon penumpang)

3.8.2 Tugas Tiketing

- Mengawasi pengeluaran tiket perjalanan

- Memproduksi oneway tiket, return tiket, domestik dan internasional tiket, industri tiket, exchange order dokumen, PTA dan sebagainya.
- Memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan dan tarif tiket kepada calon penumpang.

3.9 Organisasi Reservasi Merpati

3.9.1 Local Reservation

Pada setiap kantor perwakilan Merpati dimana sales Handling dilaksanakan sepenuhnya oleh kantor perwakilan tersebut, biasanya di dalamnya terdapat sebuah unit reservasi yang dinamakan "Local Reservation". Contoh – contoh local Reservation Merpati misalnya: SUBRRMZ, DPSRRMZ, JKTRRMZ, UPGRRMZ, dan sebagainya.

3.9.2 Inventory Holder (RM)

Inventory Holder atau gudang pembukuan sebagian besar berada dalam ARGAS System (processed by IBM Computer dan mempunyai cable address JKTRMMZ).

Fungsi Inventory Holder antara lain :

1. Membuat dan menyimpan record dari seluruh transaksi (*sold and req*) dari seluruh *Host Airline local reservations* dan *other Airline selling offices*.
2. Menjawab semua permintaan *reservations selling office* tersebut dan bila dikehendaki akan meneruskan penjualan atau permintaan *selling office* tersebut baik kepada *Host Airline other control point* maupun *other Airline control point*.
3. Secara automatic mengatur penjualan untuk space / seats dari flight yang dikontrolnya.

3.9.3 Revenue / Rute Management system (RC)

Meskipun telah ada pihak pertama yaitu Local Reservations (RR) atau *other selling office* yang menerima permintaan reservations dari local passenger yang kemudian meneruskan /

melaporkan penjualannya kepada pihak kedua yaitu *Control Point ARGA* (JKTRMMZ) sebagai Inventory Holder, tetapi masih diperlukan adanya pihak ketiga yang mengontrol / manage / menstering Flight Inventory dengan cara proteksi sektor longhaul / shorthaul sales dan mengalokasikan setiap penerbangan multileg berdasarkan surat / telex dari JKTCMMZ yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan. Pihak ketiga ini disebut *Revenue / Route Management System* yang mempunyai Cable address JKTRCMZ dan biasa disebut sebagai “*Central Reservation Control*” (CRC) dan mempunyai tiga sub section yaitu :

1. Flight Control sub section
2. Special Reservations Handling / Traffic Rejected Message Control sub section
3. Group Reservations Control sub section.

3.10 Fasilitas – Fasilitas PT. Merpati Nusantara Airlines

Saat ini PT. Merpati Nusantara Airlines sudah menggunakan fasilitas – fasilitas dengan teknologi modern untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Fasilitas – fasilitas yang digunakan Merpati Nusantara saat ini antara lain :

1. Komputer

Fasilitas komputer digunakan untuk menangani reservasi, pemberian informasi jadwal penerbangan, penjualan tiket, pengiriman pesan tertulis ke stasiun – stasiun lain (Telex) serta untuk keperluan administrasi.

2. Printer

Fasilitas ini digunakan untuk mencetak dan menerima pesan/telex dari stasiun lain, mencetak tiket dan PNR.

3. Telepon

Digunakan untuk menerima reservasi melalui telepon, memberikan informasi tentang perubahan schedule kepada calon penumpang serta

berfungsi untuk menyampaikan dan menerima informasi yang berhubungan dengan perusahaan.

4. Validator stamps

Merupakan stempel yang menunjukkan mulai berlakunya suatu tiket yang terdiri dari tanggal, bulan, tahun, dan logo merpati.

5. Faximile

Digunakan untuk menerima reservasi baik dalam bentuk reservation group maupun individual reservation, menerima refax tiket dari tavel agent Merpati. Selain itu fasilitas ini juga digunakan untuk mengirim segala informasi ke travel – travel agent Merpati dan cabang – cabang PT. Merpati di seluruh Indonesia.

6. EDC mesin

Digunakan untuk melayani pembelian tiket dengan kartu kredit.

7. Mesin Fotocopi

Fasilitas ini digunakan untuk mengkopi dokumen – dokumen penting dan KTP calon penumpang yang membeli tiket dengan memakai tarif khusus.

8. Merpati Easy Flyer

Fasilitas ini disediakan oleh perusahaan untuk kemudahan bagi pelanggan PT. Merpati Nusantara Airlines. Dengan Fasilitas ini penumpang akan mendapat point rewards setiap terbang bersama Merpati. Selain itu dengan menjadi anggota easy flyer penumpang yang bersangkutan akan mendapatkan prioritas utama.

9. Call N Fly

Merupakan fasilitas yang disediakan untuk calon penumpang PT. Merpati Nusantara Airlines. Dengan fasilitas ini calon penumpang dapat memperoleh tiket Merpati dengan cara memesan melalui fasilitas telepon ke kantor penjualan Merpati maupun travel agent terdekat. Tiket yang dipesan dibayar secara tunai dan diantar tanpa biaya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan, penulis menarik kesimpulan :

1. Tenaga – tenaga yang trampil dan profesional sangat diperlukan untuk dapat bekerja di departemen Reservasi dan Tiketing.
2. Kerjasama antar karyawan sangat diperlukan dalam usaha menghadapi persaingan dengan perusahaan yang lain.
3. Reservasi dan Tiketing merupakan bagian yang sangat penting dalam dunia airlines dan harus ada dalam perusahaan penerbangan.
4. Penguasaan bahasa Inggris sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya kepada tamu asing.
5. Pemberian informasi yang jelas dan tepat sangat mempengaruhi kepuasan konsumen / calon penumpang.

5.2 Saran – Saran

5.2.1 Saran Bagi PT. Merpati Nusantara Airlines

Berdasarkan kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan, penulis ingin memberi saran :

1. Penulis melihat kerjasama dan hubungan antar karyawan Merpati Nusantara sangat bagus, sehingga penulis berharap dapat terus ditingkatkan, minimal dipertahankan.
2. Pihak Manajemen hendaknya memperbaiki sistem komputer khususnya yang ada di bagian Reservasi dan Tiketing agar tidak menghambat kegiatan operasional sehingga mutu pelayanannya dapat lebih ditingkatkan.

5.2.2 Saran Bagi Program

Dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada Program Diploma III Bahasa Inggris penulis ingin memberi saran :

1. Ketua Program hendaknya tidak memberikan batasan mengenai jenis instansi yang akan menjadi tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
2. Program Diploma III Bahasa Inggris hendaknya lebih banyak memberikan mata kuliah praktek daripada mata kuliah yang bersifat teoritis.

5.2.3 Saran – Saran Bagi Mahasiswa

Saran dari Penulis bagi Mahasiswa Yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata :

1. Mahasiswa hendaknya mempersiapkan diri dengan berbagai kemampuan dan keahlian agar dapat melaksanakan Praktek Kerja Nyata dengan sebaik – baiknya.
2. Mahasiswa hendaknya dapat memilih instansi tempat Praktek Kerja Nyata yang sesuai dengan bidang studi yang dipelajari agar tidak mengalami kesulitan pada saat melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
3. Selama menempuh Praktek Kerja Nyata Mahasiswa hendaknya dapat mempergunakan kesempatan untuk mengumpulkan data sebanyak - banyaknya sebagai bahan untuk menyusun laporan.

DAFTAR PUSTAKA

- Deasy Tri Handayani, *Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata*. Jember : Fakultas Sastra Diploma III Bahasa Inggris, Universitas Jember
- I Putu Meiliawathi, *Laporan hasil Praktek kerja Nyata*. Denpasar : Sekolah Tinggi Pariwisata, Maret 1997.
- Merpati. *Pedoman Pasasi Merpati*. Jakarta : Customer Service Division PT. Merpati Nusantara Airlines.
- Merpati. *Archipelago Merpati Inflight Magazine*. Jakarta : Customer Service Division PT. Merpati Nusantara Airlines. Februari 2003
- Sahulata, Z.S.A. *Tarif dan Dokumen Pasasi (Tiketing) 2* Jakarta : Grasindo 1993



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS SASTRA**

Alamat: Jalan Jawa Nomor 19 – Kampus Tegalboto
 Kotak Pos 185 – Telepon (0331) 337188 – Fax. 332738

Nomor : 1870 / J25.1.6/ PP.9 / 2002
 Lampiran : -
 Perihal : **Praktek Kerja Nyata**

27 Desember 2002

Kepada : **Yth. Manager Personalia
 Merpati Nusantara Airlines
 di – Denpasar - Bali**

Kami memberitahukan dengan hormat bahwa sehubungan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Mahasiswa, kami mohon agar kiranya Bapak berkenan menerima mahasiswa kami yang akan melaksanakan Praktek Kerja (on the job training) pada : **Merpati Nusantara Airlines**, yang Bapak pimpin.

Praktek Kerja ini direncanakan / akan dilaksanakan pada tanggal 1 Pebruari 2003 sampai dengan 15 Maret 2003.

Adapun data mahasiswa yang kami maksud adalah :

NO.	NAMA	NIM / JURUSAN	KETERANGAN
1.	Lie Tjieng	200 – 1103/ D.3 Bhs. Inggris	PKN

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Ketua
 Program D3 Bahasa Inggris

 Albert Tallapessy, MA
 131 759 846



Merpati Nusantara
Kantor Pusat/Head Office
Jl. Angkasa Blok B 15 Km. 2 & 3
Jakarta 10720
Indonesia

Telp : 6548888
(30 saluran/lines)
Fax : (62)-021-6540620

Kawat/Cable
#Merpati# Jakarta
Kotak Pos/P.O. BOX :
1323 Jakarta 10013
Indonesia

Nonor/Number
Perihal/Subject
Lampiran/Attachment

DPS/009/1/1/KS- 014
PKL

Hargai Sebuah Kepercayaan

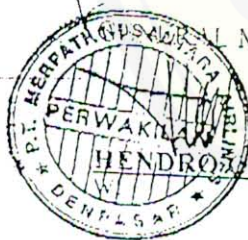
Merpati

Denpasar, 07 Januari 2003

Kepada
Yth. Ketua Program Study D III
Bahasa Inggris
Universitas Jember
Jl. Jawa No. 19, Tegalbobo

Dengan hormat,

1. Menunjuk Surat No 1870/3.2.5 1.6/PP.9/2002. Perihal Praktik Kerja Nyata.
2. Permohonan Pkl mahasiswi atas nama : Lic Tjieng dapat disetujui di bagian Ticketing & Reservation Kantor PT. Merpati Nusantara dari tanggal 01 Februari s/d 15 Maret 2003. Untuk Tertib Administrasi setibanya di Denpasar diharapkan melapor ke bagian Administrasi & Personalia Jl Melati No. 51 setiap hari kerja.
3. Demikian disampaikan atas perhatian diucapkan terima kasih.



MANAGER DPS

HENDRO SAHYONO

SURAT KETERANGAN

DPS/KET- 88 / III / 2003

YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI :

N A M A : DRS. HENDRO CAHYONO

N R P : 891035

J A B A T A N : GENERAL MANAGER

DENGAN INI MENERANGKAN :

N A M A : LIE TJIENG

BIDANG STUDY : D. III , BAHASA INGGRIS

UNIVERSITAS : JEMBER.

ATAS NAMA TERSEBUT DIATAS TELAH MENGIKUTI PKL DI PT. MERPATI REGION DENPASAR DI BAGIAN RESERVATION & TICKETING .

DEMIKIAN SURAT KETERANGAN INI DIBUAT UNTUK DAPAT DIPERGUNAKAN SEBAGAI MANA MESTINYA.

DENPASAR, 11 MARET 2003
GENERAL MANAGER DPS



DRS. HENDRO CAHYONO

DAFTAR HADIR PKN

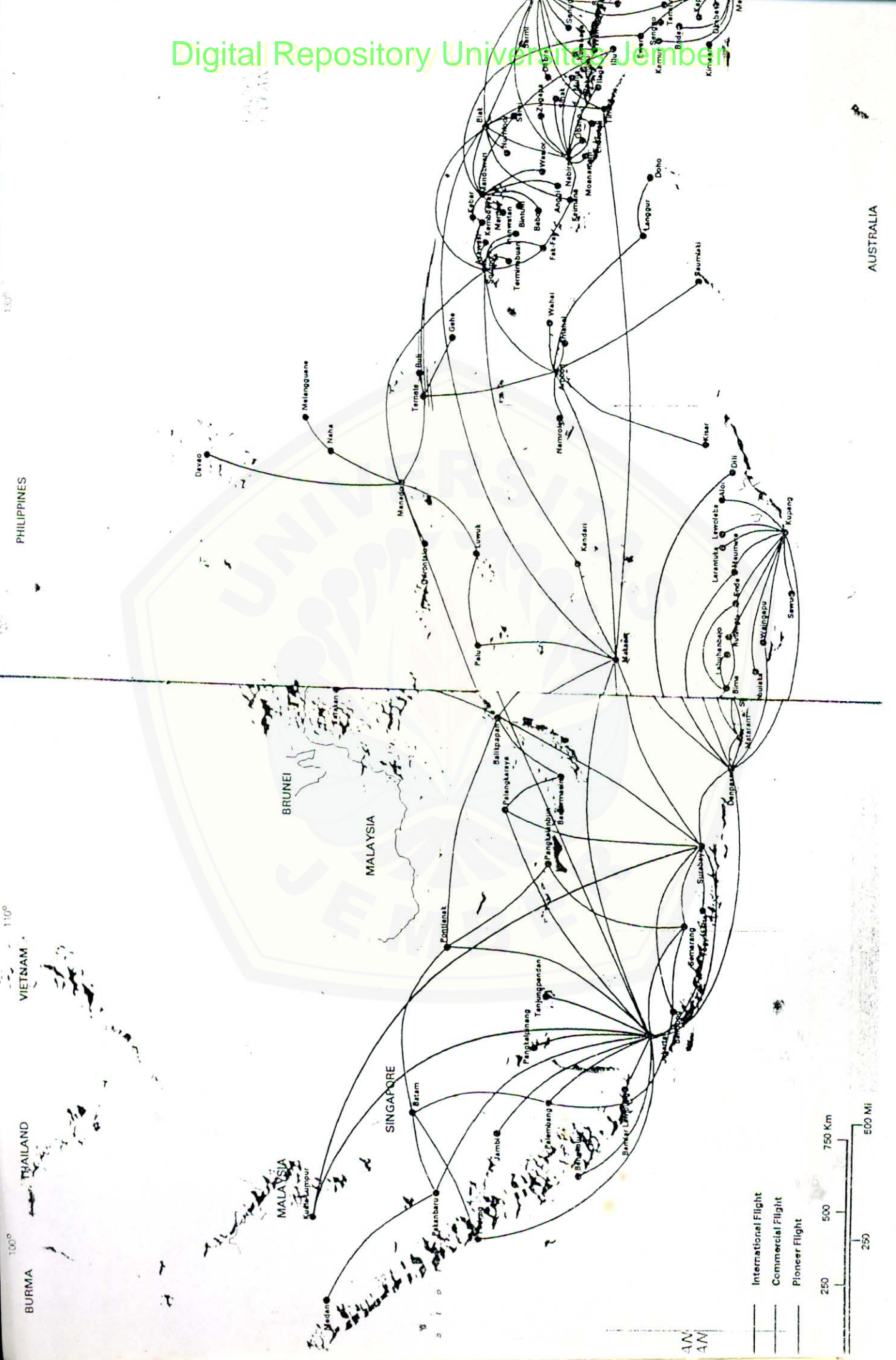
NAMA MAHASISWA : LIE TJIENG
 NIM : 200103101103
 TEMPAT PRAKTEK : PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES, DENPASAR
 BAGIAN : RESERVASI

NO	HARI	TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	TOTAL JAM
1	SENIN	3-Feb-03	8:02	16:17	8:15
2	SELASA	4-Feb-03	7:52	16:44	8:52
3	RABU	5-Feb-03	8:09	16:41	8:32
4	KAMIS	6-Feb-03	7:43	16:41	8:58
5	JUMAT	7-Feb-03	8:02	16:26	8:24
6	SABTU	8-Feb-03	7:53	13:30	5:37
7	SENIN	10-Feb-03	7:49	16:27	8:38
8	SELASA	11-Feb-03	7:41	16:12	8:31
9	RABU	12-Feb-03	8:05	13:47	5:42
10	KAMIS	13-Feb-03	7:48	16:41	8:53
11	JUMAT	14-Feb-03	7:52	18:38	10:46
12	SABTU	15-Feb-03	7:51	13:57	6:06
13	SENIN	17-Feb-03	7:54	16:41	8:47
14	SELASA	18-Feb-03	7:46	16:38	8:52
15	RABU	19-Feb-03	7:47	16:48	9:01
16	KAMIS	20-Feb-03	7:55	16:28	8:33
17	JUMAT	21-Feb-03	7:49	17:08	9:19
18	SABTU	22-Feb-03	7:52	13:22	5:30
19	SENIN	24-Feb-03	7:44	17:28	9:44
20	SELASA	25-Feb-03	8:09	17:20	9:11
21	RABU	26-Feb-03	7:54	17:38	9:44
22	KAMIS	27-Feb-03	7:57	17:12	9:15
23	JUMAT	28-Feb-03	8:12	17:27	9:15

DAFTAR HADIR PKN

NAMA MAHASISWA : LIE TJIENG
NIM : 200103101103
TEMPAT PRAKTEK : PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES, DENPASAR
BAGIAN : TIKETING

NO	HARI	TANGGAL	JAM DATANG	JAM PULANG	TOTAL JAM
1	SABTU	1-Mar-03	8:04	14:19	6:15
2	SENIN	3-Mar-03	8:08	14:36	6:28
3	SELASA	4-Mar-03	7:56	17:29	9:33
4	RABU	5-Mar-03	8:19	17:10	8:51
5	KAMIS	6-Mar-03	7:50	17:36	9:46
6	JUMAT	7-Mar-03	7:59	17:01	9:02
7	SABTU	8-Mar-03	8:54	13:35	4:41
8	SENIN	10-Mar-03	8:00	16:04	8:04
9	SELASA	11-Mar-03	7:53	16:30	8:37
10	RABU	12-Mar-03	7:56	16:25	8:29
11	KAMIS	13-Mar-03	7:49	16:04	8:15
12	JUMAT	14-Mar-03	7:49	16:11	8:22
13	SABTU	15-Mar-03	8:17	12:55	4:38
14	SENIN	17-Mar-03	7:58	16:02	8:04
15	SELASA	18-Mar-03	7:59	16:22	8:23
16	RABU	19-Mar-03	7:53	16:17	8:24
17	KAMIS	20-Mar-03	7:55	16:05	8:10
18	JUMAT	21-Mar-03	7:56	16:29	8:33
19	SABTU	22-Mar-03	8:03	13:21	5:18
20	SENIN	24-Mar-03	7:52	16:14	8:22
21	SELASA	25-Mar-03	7:49	16:13	8:24
22	RABU	26-Mar-03	7:57	16:02	8:05
23	KAMIS	27-Mar-03	8:03	16:01	7:58
24	JUMAT	28-Mar-03	8:07	16:33	8:26



PHILIPPINES

VIETNAM

THAILAND

BURMA

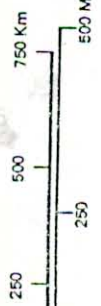
BRUNEI

MALAYSIA

SINGAPORE

AUSTRALIA

- International Flight
- Commercial Flight
- Pioneer Flight



4N
4N

merpati nusantara
airlines

Schedule



Jadwal Penerbangan Merpati Nusantara Airlines

Starting Jakarta

Jakarta-Ambon		
Days: 1,2,3,4,5,6,7	Dep: 05.00	Arr: 11.40
Days: 6	Dep: 05.00	Arr: 14.55

Jakarta-Batam		
Days: 4	Dep: 07.00	Arr: 09.35
Days: 1,2,6	Dep: 08.00	Arr: 10.35

Jakarta-Bandar Lampung		
Days: 1,4,6	Dep: 07.00	Arr: 07.40
Days: Daily	Dep: 14.00	Arr: 14.40

Jakarta-Biak		
Days: 1	Dep: 05.00	Arr: 13.10
Days: 6	Dep: 20.30	Arr: 06.15+1

Jakarta-Bengkulu		
Days: Daily	Dep: 07.00	Arr: 08.00

Jakarta-Bima		
Days: 1,2,4,6,7	Dep: 05.30	Arr: 10.50
Days: 3	Dep: 05.30	Arr: 11.30

Jakarta-Denpasar		
Days: Daily	Dep: 05.30	Arr: 08.10

Jakarta-Dili		
Days: Daily	Dep: 05.30	Arr: 12.30

Jakarta-Jayapura		
Days: 1	Dep: 05.00	Arr: 14.50
Days: 2,3,4,5,6,7	Dep: 05.00	Arr: 15.00
Days: 2,4,6	Dep: 20.30	Arr: 08.05+1

Jakarta-Jambi		
Days: Daily	Dep: 09.00	Arr: 10.10

Jakarta-Jogyakarta		
Days: Daily	Dep: 16.50	Arr: 17.50

Jakarta-Kendari		
Days: 1,2,3,4,5,7	Dep: 05.00	Arr: 10.50
Days: 6	Dep: 05.00	Arr: 10.05
Days: 1,2,3,4,5,7	Dep: 06.00	Arr: 10.50

Jakarta-Kupang		
Days: Daily	Dep: 05.30	Arr: 11.05

Jakarta-Kualalumpur		
Days: Daily	Dep: 16.00	Arr: 18.50

Jakarta-Labuan Bajo		
Days: 1,4,6	Dep: 05.30	Arr: 11.55

Jakarta-Manado		
Days: Daily	Dep: 06.00	Arr: 11.30

Jakarta-Mataram		
Days: Daily	Dep: 05.30	Arr: 10.30

Jakarta-Manokwari		
Days: 2	Dep: 20.30	Arr: 11.20+1
Days: 4	Dep: 20.30	Arr: 13.10+1
Days: 6	Dep: 20.30	Arr: 15.10+1

Jakarta-Maumere		
Days: 2,4,5,7	Dep: 05.30	Arr: 12.00

Jakarta-Makassar		
Days: Daily	Dep: 05.00	Arr: 08.15
Days: 1,2,3,4,5,7	Dep: 06.00	Arr: 09.15
Days: 2,4,6	Dep: 20.30	Arr: 01.00+1

Jakarta-Merauke		
Days: 1,2,4,5,6,7	Dep: 05.00	Arr: 16.50

Jakarta-Pekan Baru		
Days: Daily	Dep: 07.00	Arr: 08.40
Days: Daily	Dep: 12.45	Arr: 14.20

Jakarta-Pangkalpinang		
Days: Daily	Dep: 10.10	Arr: 11.10

Jakarta-Palembang		
Days: 4	Dep: 07.00	Arr: 08.00
Days: 1,2,5	Dep: 08.00	Arr: 09.00
Days: Daily	Dep: 13.30	Arr: 14.30
Days: Daily	Dep: 17.15	Arr: 18.10

Jakarta-Palu		
Days: 1,2,3,4,5,7	Dep: 06.00	Arr: 14.00
Days: 6	Dep: 05.00	Arr: 12.20

Jakarta-Palangkaraya		
Days: 1,2,3,4,5,7	Dep: 10.30	Arr: 12.10

Jakarta-Pontianak		
Days: Daily	Dep: 06.10	Arr: 07.30
Days: Daily	Dep: 09.50	Arr: 11.10
Days: Daily	Dep: 15.05	Arr: 16.25

Jakarta-Surabaya		
Days: 2,4,6	Dep: 20.30	Arr: 21.50

Jakarta-Padang		
Days: Daily	Dep: 11.50	Arr: 13.30

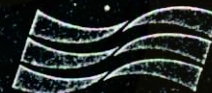
Jakarta-Sorong		
Days: 1,3	Dep: 05.00	Arr: 13.50
Days: 6	Dep: 05.00	Arr: 14.15

Jakarta-Tanjungpandan		
Days: 2,3,5,7	Dep: 06.40	Arr: 07.35
Days: 6	Dep: 05.00	Arr: 14.15

Jakarta-Timika		
Days: 2,3,4,5,6,7	Dep: 05.00	Arr: 13.10

Jakarta-Waingapu		
Days: 3,5	Dep: 05.30	Arr: 11.20

Hallim- Bandung			
Days: Daily	Dep: 07.50	Arr: 08.20	FLT No. MZ-3601
Days: Daily	Dep: 09.50	Arr: 10.20	FLT No. MZ-3603
Days: Daily	Dep: 14.00	Arr: 14.30	FLT No. MZ-3605
Days: Daily	Dep: 16.30	Arr: 17.00	FLT No. MZ-3607

Merpati
Get the feeling

Layanan: Call & Fly

(Tool Free : 0800 - 10 - 12345)

Tiket dapat diantar khusus Jabotabek

Sales :

(021) 6540676, Fax (021) 6544810

Reservation :

(021) 6546789 (hunting)

Ticketing :

(021) 6548888 ext: 7703-7707, 6541010

Atau hubungi Biro Perjalanan Anda

* Jadwal sewaktu-waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan sebelumnya

* Informasi lebih lanjut dapat menghubungi :

PT Merpati Nusantara Airlines perwakilan Jakarta, Kantor Sales Jakarta

Gedung Merpati Lt. M2 Jl. Angkasa Blok B 15 Kav. 2-3 Jakarta 10720

1 = Senin 2 = Selasa 3 = Rabu 4 = Kamis 5 = Jumat 6 = Sabtu 7 = Minggu (+1) = Hari Berikutnya

JADWAL PENERBANGAN MERPATI DARI BALI KE BERBAGAI DAERAH

Dari/Balike	DOS	DEP	ARR	FLT NBR	A/C	VIA	REMARKS
Bandung	-2-2-5-	15:40	17:20	789	F-28	SUB	1 Stop
Blak	-2-4-6-	15:40	06:15+1	789/788	F-28/B-737	SUB/UPG	2 Stops
Bima	-3-5-	09:30	11:30	6620	F-27	AMI	1 Stop
Bima	1-4-6-	09:35	10:50	6570	F-27		
Bima	-7	09:35	10:50	6630	F-27		
Dili	123-45-7	09:40	12:30	8480	B-737		
Dili	-6	09:40	12:30	8480	F-100		
Ende	-3	09:30	13:30	6620/6667	F-27/CS-2	BMU	1 Stop
Ende	-5-	09:30	14:25	6620/6917	F-27/CS-2	BMU/RTG	2 Stops
Ende	-7	09:35	13:30	6630/6667	F-27/CS-2	BMU	1 Stop
Jakarta (CGK)	123-45-7	16:00	16:40	641	B-737		
Jakarta (CGK)	-6	16:00	07:55+1	641	F-100		
Jayapura	-2-4-6	15:40	18:00	789/788	F-28/B-737	SUB/UPG	2 Stops
Jogjakarta	-2-4-7	15:40	18:05	613519	B-797/F-28	SUB	1 Stop
Jogjakarta	1-35-6	15:30	13:00	613319	B-737/B-737	SUB	1 Stop
Kupang	-2	15:30	11:05	6654	F-27	WGP	1 Stop
Kupang	123-45-7	09:30	12:35	612	B-737		
Labuhan Bajo	2-4-6	09:35	11:55	788	F-28		
Makassar (UPG)	1	11:00	12:10	6670	F-27	BMU	1 Stop
Makassar (UPG)	2-4-6	15:30	01:00+1	788	F-28	SUB	1 Stop
Matararam	123-45-7	07:30	08:00	613/788	B-737/B-737		
Matararam	-3-5	09:30	10:00	6600	F-27		
Matararam	1-6	09:30	10:00	6620	F-27		
Matararam	123-45-7	10:00	10:30	6620/6602	F-27		
Matararam	123-45-7	13:00	13:30	6604	F-27		
Matararam	123-45-7	15:30	15:30	6606	F-27		
Matararam	123-45-7	16:30	09:45	6608	F-27		
Maurere	-2-4-7	09:45	16:00	6680	F-27		
Maurere	-5-	09:45	14:00	6680	F-27		
Palembang	123-45-7	16:00	13:00	641/140	B-737/B-737	CGK	1 Stop
Palembang	-6	16:00	16:10	641/140	B-737 F-100	CGK	1 Stop
Palu	-1	11:00	14:00	786/718	F-28/F-100	UPG	1 Stop
Ruing	-5	19:30	09:30	6620/6917	F-27/CS-2	BMU	1 Stop
Semarang	1-3-5-6	15:30	15:30	613517	B-737/F-28	SUB	1 Stop
Semarang	-2-4-7	15:30	18:00	619/637	B-737/F-28	SUB	1 Stop
Semarang	1-6	09:30	18:00	6628	F-27	AMI	1 Stop
Surabaya	123-45-7	15:30	11:10	613	B-737		
Surabaya	2-4-6	15:40	15:15	789	F-28		
Surabaya	-7	16:30	15:25	701	F-28		
Tambulaka	-7	09:35	10:55	6630	F-27	BMU	1 Stop
Wangayu	-2	09:35	11:20	6654	F-27		

Keterangan D.O.S : 1 (Senin), 2 (Selasa), 3 (Rabu), 4 (Kamis), 5 (Jumat), 6 (Sabtu), 7 (Minggu)

We are committed to deliver Excellent Service for you

We realize that the strong commitment to deliver excellent service to meet your expectation is very important. And we understand that every customer will expect the best effort from us to deliver service.

We also understand that strong commitment will generate more ideas and motivation to serve you better. The result has occurred amazingly. We have developed many products and services for your satisfaction.

Today you can obtain a ticket without leaving your home.

You can call our toll free number 0-800-10-12345, 24 hour reservation service (021) 654-6789

Visit our website at www.merpati.co.id
We can also deliver your ticket for free.*

* Ask our staff for more information.

Merpati *OnLine* Customize your journey

Taking benefit from the era of information technology, now you can visit our website to check time schedule, make reservation, pay your ticket on-line, or event booking rooms at your preferred hotels. You can create and customize your own journey in advance as easy as a click on the mouse.

There are many other information you can get; Tour Hot Deals, Turis...Wah, Easy Flyer, Call & Fly, and Info-Merpati.

click only... www.merpati.co.id

Turis...WAH

**Berbisnis,
berlibur,
atau sekedar belanja,
terasa lebih nyaman
dan menyenangkan...**

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi kantor perwakilan Merpati di kota Anda atau **Info-Merpati (021) 654 6660**.

Musalah! Semua depot Anda rimel hanya di paket Turis...Wah (Tiket Grade di Hotel Merpati) dari Merpati. Caranya, cukup membeli tiket perjalanan Merpati yang pulang dengan harga normal untuk kota tujuan tertentu. Anda sudah dapat menginap gratis 1 malam di hotel bertaraf dengan segala fasilitasnya tanpa biaya tambahan. Dapatkan juga harga khusus untuk liburan malam. Apalagi liburan perjalanan Anda, berbisnis, berlibur atau sekedar berbelanja akan terasa lebih nyaman dan menyenangkan. Buatlah dan nikmati segera bersama keluarga.

*Jakarta * Denpasar * Ujung Pandang * Kuala Lumpur * Pekanbaru

Turis...WAH

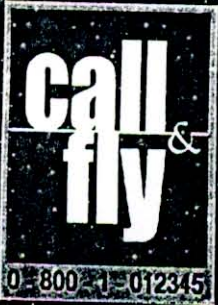
**Designed with your
convenience in mind.**

Enjoy your Turis... Wah package, a package that will give you free overnight stay at star hotels. Gets this special offer. Buy your round-trip ticket at normal fare, then you can get free night stay at your stars hotels.

Contact (021) 654-6660 for, more information.

Quick... take the advantages of Turis...Wah with your family or friend.*

* Presently the package is only available for particular cities.



Merpati DELIVERY

**Just wait
at the door**

We understand your difficulties to spare time, energy and effort for coming and buying your ticket to our office.

To make everything more easy and convenience, we have developed Call & Fly service.

Dial Merpati Toll Free number : 0.800.10.12345 and our dedicated staff will help you for reservation and ticket delivery.

You have many option; pay the ticket with credit card, cash at time of delivery or pay your ticket at the airport.

There is no charge for our additional services just by your ticket with normal fare - then your will get all of these convenience services.

Another benefits are waiting at the airport. Especially designed for Lippo Bank Credit Card(Visa/Master) holder only.

If you make the transaction with your credit card, you are welcome to visit and enjoy the executive lounge facility.

infoMerpati

*Merpati
easy flyer*

**Information and
complain service.**

**The more you fly,
the more rewards you get**

We believe that the voice of customer is very essential. So if you have any complain or question about our products or services, please do not hesitate to call (021) 654-6660. You can get time schedule, ticket fare or airport information.

We are ready to serve you every working day from 08:00 to 16:30.

Or e-mail:
info-merpati@merpati.co.id

As our appreciation for you as loyal customer, we have developed merpati Easy Flyer program.

This is a frequent flyer program that will give you many kinds of benefit and reward.

It is based on your mileage point. The more you fly with Merpati, the more reward points you can get.

There are also many merchants and interesting discount rate, simply by showing your Merpati Easy Flyer card. "Get the convenience".

Merpati
easy flyer

Semakin Sering Terbang.
Bersama Merpati Semakin Banyak
Keuntungan yang Anda Peroleh

010 999 999
WAHYU HIDAYA
JUL 2002 MER

Merpati
Get the freedom

Untuk Informasi hubungi :
Telp. (021) 654 6660 Fax: 654 4842

Khusus Reservasi/Toll Free
0.800.10.12345 www.merpati.co.id


GASTALDI
tours

KUONI GASTALDI TOURS S.p.A.
 Represented in Indonesia by Surya Jaya Tours
 C/o By Pass Ngurah Rai - Sanur No.27 A
 Bali - Indonesia
 Tel. 0062 - 361 - 283513
 Fax.0062 - 361 - 282479
 Email: kgteam@dps.centrin.net.id

To	Reservation Department.		
Company	Merpati Airlina		
Fax No.	242888		
From	Kuoni Gastaldi Tours Bali Office , c/o Dirga Group Building Jalan By Pass Ngurah Rai No. 27 A Sanur - Denpasar - Bali		
Fax	282479		
Ref.	New Booking		
Number of pages (including the cover)	1	Date:	11 February 2003

Dear colleagues,

Kindly book and confirm the following ticket reservation :

Name of pax : Tamberlani P Mr / Bagiacchi L Ms 2 pax
 Flight sector : DPS - AMI - DPS (return)
 Departure date : 19 July 2003 (DPS - AMI) by flight at 10.00 or 13.00
 23 July 2003 (AMI-DPS) connect TG 432 at 17.00
 DPS- BKK (please offer flight at 11.00)

Remark :- Local contact agent in Bali is Surya Jaya Tours (281067)
 - Local contact agent in Lombok is Lotus Asia Tours Lombok (0370 636781)

Appreciate of your confirmation by return fax urgently
 Thanks and best regards
 Sudiarta

SURYA JAYA TOURS

Head Office: Jalan By Pass Ngurah Rai - Sanur No. 27 A Denpasa
 PO.BOX 3604 Bali, Indonesia
 Phone: +62.361. 281067; Fax: +62.361.281986
 e-mail: dirgaa@indosat.net.id

Availability and Booking

Flight Requirement u Available Flights u Pricing u Confirmation

You plan to reserve for this flight

Passenger's Name : 1. BANNISSEHT ALICE / MRS

Flight No	Departure	Arrival	Class
MZ6570	DENPASAR 13 MAR 2003 09:35, Thu	LABUHAN BAJO 13 MAR 2003 11:55, Thu	Economy

Fares for Departure Flight

DENPASAR - LABUHAN BAJO for Economy class

1 Adult fare @ Rp619.000,00	Rp619.000,00
Net	Rp619.000,00
Tax @ 10 %	Rp61.900,00
Insurance @ Rp6.000,00	Rp6.000,00
Total	Rp686.900,00
Total Fare	Rp686.900,00

MIR @ merpati-co.id

KARARU DIVE VOYAGES . BALI . INDONESIA



Fax

To. : Merpati Airlines
Att. : Reservation
From : Kararu Dive Voyages

Fax # . : 242868
Date. : 18 February 2003
Re. : Cancelation 1 pax

Dear sir,


Please cancel the following reservation, as client has no longer to traveling to Bali as his planning before :

Name : Dean Davis Mr (1 pax only , Return Ticket)
Booking Ref. : H2H4E
(Group Booking of **16 passengers** Kararu 03-03 Group)
Booked by : Satriavi Tours
Dep. Date : February 21' 2003 by MZ 612 DPS-KOE
Arr. Date : March 04' 2003 by MZ 613 KOE-DPS

~~Reservation~~ for other passengers (15 pax) still confirmed .

Very sorry for inconvenience caused and looking forward to your reply.

Thank you and regards,


Francesca Sinay
Office Manager

ISSUED BY **Merpati** ORIGIN _____ DESTINATION _____ 621 4107 831 485

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK
SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT (ON PAGE 2)

NAME OF PASSENGER _____ NOT TRANSFERABLE

THIS TICKET NOT TO BE ISSUED IN CONJUNCTION

AUDIT COUPON

ISSUED IN EXCHANGE FOR _____

VALID THREE MONTHS FROM DATE OF ISSUE

ORIGINAL ISSUE	CARRIER FORM AND SERIAL NO	PLACE	DATE	AGENT NUMBER CODE

TICKET DESIGNATOR	TOUR CODE

NOT GOOD FOR PASSAGE	FARE BASIS	ALLOW NO	CARRIER	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS	CHECK PIECES	WEIGHT	UNCHECK WEIGHT
FROM										
TO										
TO										

RESTRICTIONS: *Gu...*

FARE	SQUIN FARE PAID	OT
TAX	PC	OT
INE	TOTAL	OT

AGENT: FROM TO _____ FARE CALCULATION _____

FORM OF PAYMENT _____

CONTOH TIKET RETURN

ISSUED BY **Merpati** ORIGIN _____ DESTINATION _____ 621 4228 642 482

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK
SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT (ON PAGE 2)

NAME OF PASSENGER _____ NOT TRANSFERABLE

CONJUNCTION TICKET (S)

AUDIT COUPON

ISSUED IN EXCHANGE FOR _____

VALID THREE MONTHS FROM DATE OF ISSUE

ORIGINAL ISSUE	CARRIER FORM AND SERIAL NO	PLACE	DATE	AGENT NUMBER CODE

TICKET DESIGNATOR	TOUR CODE

NOT GOOD FOR PASSAGE	FARE BASIS	ALLOW NO	CARRIER	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS	CHECK PIECES	WEIGHT	UNCHECK WEIGHT
FROM										
TO										
TO										

RESTRICTIONS: *Gu...*

FARE	SQUIN FARE PAID	OT
TAX	PC	OT
INE	TOTAL	OT

AGENT: FROM TO _____ FARE CALCULATION _____

FORM OF PAYMENT _____

CONTOH TIKET ID

ISSUED BY **Merpati** ORIGIN/DESTINATION _____ 621 2020 987 446 2

SUBJECT TO CONDITION OF CONTRACT ON PAGE 2,3,4,5

AUDIT COUPON

ISSUED IN EXCHANGE FOR _____

DATE AND PLACE OF ISSUE _____ 01

CONJUNCTION TICKET (S) _____

Relationship to employee (Child's Age) (NOT TRANSFERABLE) _____

VALID FOR MZ SERVICES ONLY VALID FOR 13 MONTHS FROM DATE OF ISSUE. NOT VALID UNLESS PRESENTED WITH IDENTIFICATION

NOT GOOD FOR PASSAGE	VIA	FLIGHT/CLASS	DATE	TIME	STATUS	ALLOW	SERVICE PRIORITY CODE
FROM	MZ						CLASS OF SERVICE: <input type="checkbox"/> F. FIRST <input type="checkbox"/> CFM <input type="checkbox"/> ISA <input type="checkbox"/> C. MZ EXECUTIVE <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Y. ECONOMY <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> FREE <input type="checkbox"/> DISC <input type="checkbox"/> %
TO	MZ						IDENTIFICATION CODE _____
TO							AGENT: _____ PURPOSE OF TRIP: <input type="checkbox"/> ON DUTY <input type="checkbox"/> PERSONAL/VACATION <input type="checkbox"/> OTHERS ()

BAGGAGE CHECKED	UNCK WT	PCS WT	UNCK WT	FORM OF PAYMENT
UNCHECKED	WT	WT	WT	

FARE (SERVICE CHARGE)	TAX	TOTAL	RECEIVER	APPROVED BY
			(Signature)	(Signature)
AUTHORIZATION NUMBER			(Signature)	(Name & Title)

Dikeluarkan oleh Issued by:	Merpati	SURAT TANDA PENUKARAN EXCHANGE ORDER AUDITOR COUPON	621 XXXXXX 001 XXXXXX 3				
HANYA BERLAKU UNTUK DALAM NEGERI / FOR DOMESTIC USE ONLY							
Dikeluarkan atas penukaran dengan Issued in exchange for	Dikeluarkan berhubungan dengan Issued in connection with	Berlaku 3 bulan dari tgl. pengeluaran. Valid 3 months from date of issue.					
KEPADA TO : _____ (Nama Kantor atau Agen/Name of Office or Agent)		DI AT : _____					
ATAS PENUKARAN DENGAN SURAT INI HARAP DIKELUARKAN / IN EXCHANGE OF THIS ORDER PLEASE ISSUE:							
<u>TIKET PENUMPANG</u> PASSENGER TICKET(S)	<u>TIKET BAGASI LEBIH</u> EXCESS BAGGAGE TICKET(S)	<u>PEMBAYARAN KEMBALI</u> REFUND	<u>PAKET TOUR-HOTEL</u> PACKAGE TOUR-HOTEL				
NAMA / NAME : _____							
ALAMAT / ADDRESS : _____							
DARI KE / FROM TO	KELAS CLASS	No.PEN FL No.	TANGGAL DATE	JAM TIME	PEMBUKUAN RESERVATION	TARIF/FARE	TGL. DAN TEMPAT PENGELUARAN PLACE AND DATE OF ISSUE CAP STAMP
<u>TUNAI</u> CASH	<u>KREDIT</u> CREDIT	<u>DIBEBANKAN KEPADA</u> CHARGEABLE TO			<u>JUMLAH</u> TOTAL		
<u>TIDAK BERLAKU UNTUK PENGANGKUTAN</u> NOT GOOD FOR TRANSPORTATION					<u>TIDAK DAPAT DIPERGUNAKAN ORANG LAIN</u> NOT TRANSFERABLE		

CONTOH DOKUMEN EXCHANGE ORDER (XO)

ISSUED BY Merpati	VOID IF MUTILATED OR ALTERED VALID ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE SUBJECT TO TERMS AND CONDITIONS IN THIS DOCUMENT	MISCELLANEOUS CHARGES ORDER AGENT DISPOSE	BANK EXCHANGE RATE	DATE AND PLACE OF ISSUE
NAME OF PASSENGER	(NOT TRANSFERABLE)	ROUND TRIP AMOUNT PAID	EXCH. ON HAND	THIS TICKET IS VOID UNLESS AND UNTIL IT IS RECORDED IN THE SYSTEM AND IS RECORDED FROM SALES AND ON THE AUTHORIZED AGENT
TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED	OTHER CHARGES	TOTAL	AGENT	
AMOUNT IN LETTERS	CURRENCY	AMOUNT IN FIGURES	TOTAL	
RESERVATION DATA	VOID IF TOTAL VALUE EXCEEDS US \$ 350.00 FOR EQUIVALENT UNLESS FOR SPECIFIED TRAVEL TOURS		FORM OF PAYMENT	
ORIGINAL ISSUE	AVLINE	FORM	SERIAL NUMBER	PLACE
DATE	AGENT'S NUMERIC CODE	CPI	AVLINE CODE	FORM AND SERIAL NUMBER
				○ 621 9000007888 4 ○

