

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM  
MENINGKATKAN  
MUTU PELAYANAN DALAM PROSES CHECK-IN PADA  
P.T MERPATI NUSANTARA AIRLINES DI JUANDA  
INTERNATIONAL AIRPORT SURABAYA**

Diajukan guna memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada Program Diploma III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember



DIJAK OBT Pergantian  
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

**AMALIA MUSTAFIDA SANTI**  
NIM. 020103101107

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

MOTTO

"Ilmu itu merupakan kehidupan bagi Islam dan tiang bagi  
Agama"

(H.R Abusysyah)

Jangan menjadikan kepasrahan sebagai jalan akhir, karena  
hasil yang baik diperoleh dari semangat dan berusaha.

(Penulis)

Ikhtiar membuatku pantang menyerah

Do'a memberiku semangat, dan

Takwa menenangkan hatiku

(Penulis)

MOTTO

"Ilmu itu merupakan kehidupan bagi Islam dan tiang bagi  
Agama"

(H.R Abusysyah)

Jangan menjadikan kepasrahan sebagai jalan akhir, karena  
hasil yang baik diperoleh dari semangat dan berusaha.

(Penulis)

Ikhtiar membuatku pantang menyerah

Do'a memberiku semangat, dan

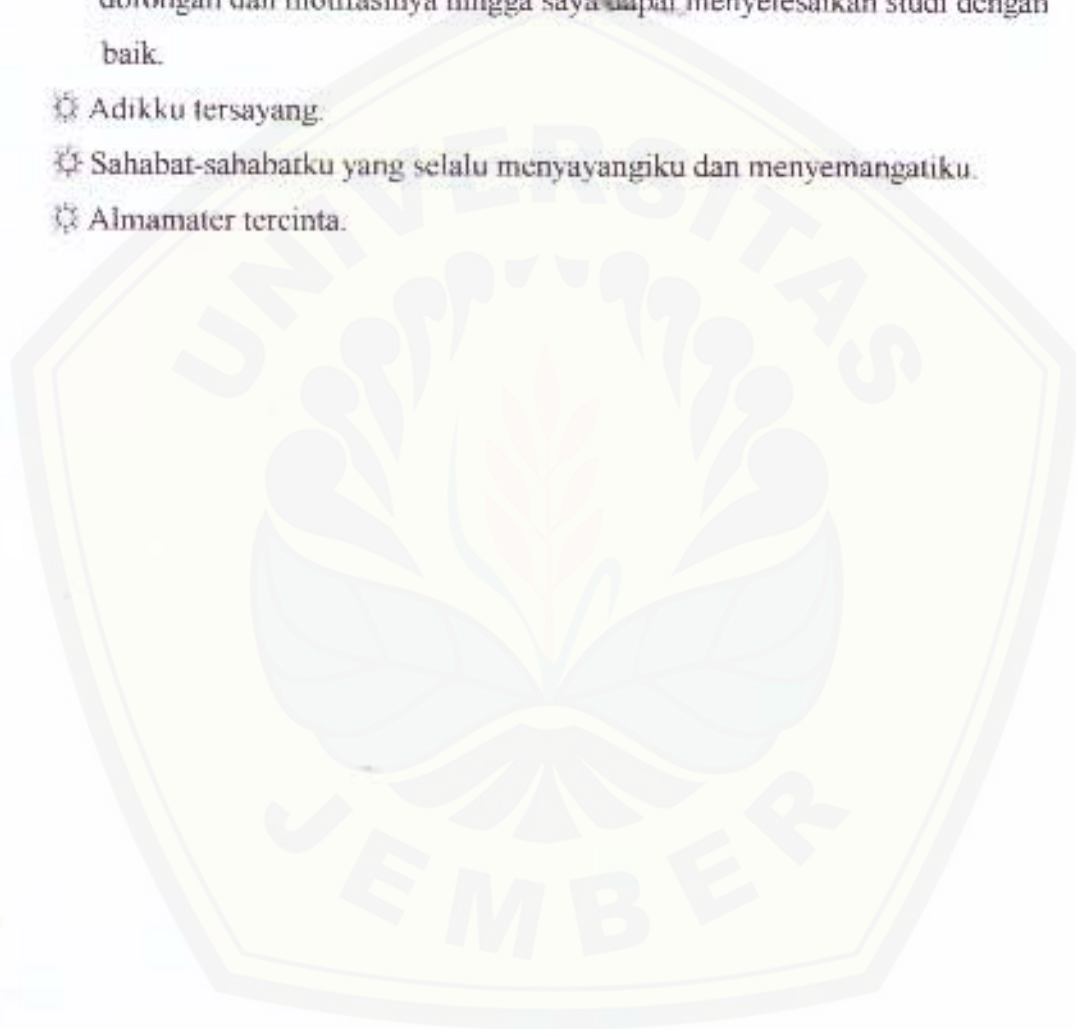
Takwa menenangkan hatiku

(Penulis)

## PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan kepada:

- ☺ Kedua orang tuaku tercinta, Abah dan Ibu yang telah memberikan dorongan dan motifasinya hingga saya dapat menyelesaikan studi dengan baik.
- ☺ Adikku tersayang.
- ☺ Sahabat-sahabatku yang selalu menyayangiku dan menyemangatiku.
- ☺ Almamater tercinta.





**PENGESAHAN**

Pengawas / Penanggung Jawab



Sarsulistyo, SS. M.Si

Dosen Pembimbing

9/12/20

Drs. Wisasongko, M.A

Nip. 131798138

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

Drs. H.M Busjairi

Nip.130261682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Dr. Samudji, M.A

Nip.130531973

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas rahmat dan ridlo Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Proses Check-in Pada P.T Mepati Nusantara Airlines di Juanda International Airport Surabaya” walaupun masih dalam keadaan yang sederhana. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. semua keluarganya, serta para pengikutnya. Laporan Praktek Kerja Nyata ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya laporan ini tidak akan sempurna tanpa bantuan, motivasi maupun masukan yang positif dari berbagai pihak sejak awal hingga terselesainya proses penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Samudji M.A, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. H.M. Busjairi, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Wisasongko, M.A Dosen Pembimbing Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
4. Ibu Dra. Dina Dyah Kusumayanti, M.A Dosen Wali Fakultas Sastra.
5. Kapten Ertata Lananggalih selaku General Manager SBU Merpati Training Center yang telah berkenan memberikan izin dan pengarahan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata di P.T Mepati Nusantara Airlines.
6. Bapak Sarsulistyo, SS, Msi Simulator and Training Officer yang memberikan bimbingan dan masukan saat melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

7. Bapak Mujianto, Bapak Doni Alamsyah, Bapak Asep Dinar Spd dan Bapak Judhi Marchadani selaku Pembimbing Praktek Kerja Nyata di P.T Merpati Nusantara Airlines yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
8. Seluruh Dosen serta karyawan dan karyawanati Fakultas Sastra Universitas Jember.
9. Karyawan dan karyawanati P.T Merpati Nusantara Airlines di Bandara Juanda Surabaya.
10. Sahabat-sahabatku di D III Bahasa Inggris.
11. Semua pihak yang telah membantu tercapainya Laporan ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata ini masih terdapat berbagai kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat bagi semuanya dan penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang membantu dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata 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, 2005

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.1 Tujuan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	5
1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata .....	6
1.4.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	6
1.4.2 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	6
1.5 Metode dan Teknik Penulisan Laporan .....	7
1.5.1 Metode Penulisan Laporan .....	7
1.5.2 Teknik Penulisan Laporan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian Perusahaan Penerbangan.....	8
2.2 Proses Penerbangan.....	9
2.2.1 Proses <i>Check-in</i> (penerimaan penumpang).....	10
2.3 Pengertian dan Peranan Bandara.....	11
2.4 Pelayanan Konsumen di Bandar Udara ( <i>customer service</i> ).....	11
2.5 Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional.....	12
2.5.1 <i>Speaking</i> (berbicara).....	13
2.5.2 <i>Reading</i> (membaca).....	13
2.5.3 <i>Writing</i> (menulis) .....	14



2.5.4 <i>Listening</i> (mendengar).....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1 Sejarah Perusahaan.....	15
3.2 Visi dan Misi perusahaan.....	16
3.2.1 Visi Perusahaan.....	16
3.2.2 Misi Perusahaan.....	17
3.3 Tujuan Perusahaan.....	17
3.4 Struktur Organisasi.....	18
3.5 Kebijakan Perusahaan.....	18
3.5.1 Kebijakan dan Rencana Bisnis.....	18
3.5.2 Kebijakan dan Rencana Produk.....	19
3.5.3 Kebijakan Harga.....	19
3.5.4 Kebijakan Distribusi dan Keagenan.....	19
3.5.5 Kebijakan Promosi dan Penjualan.....	20
3.5.6 Kebijakan Layanan.....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	21
4.1 Prosedur <i>Check-in</i> Penumpang.....	22
4.1.1 Proses <i>Check-in</i> Penumpang.....	22
4.2 Penggunaan Bahasa Inggris dalam <i>Check-in</i> Penumpang di PT Merpati Nusantara Airlines Surabaya.....	24
4.2.1 Penggunaan Bahasa Inggris dalam Proses <i>Check-in</i> .....	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran 1: Struktur Organisasi PT Merpati Nusantara Airlines per Juli 2004.
2. Lampiran 2: Struktur Organisasi PT Merpati Nusantara Airlines Bandara Juanda Surabaya.
3. Lampiran 3: Contoh Tiket Merpati.
4. Lampiran 4: Surat Pernyataan Anak yang Bepergian Sendiri.
5. Lampiran 5: Contoh Manifest Penumpang dan Bagasi lebih.
6. Lampiran 6: Contoh Label Bagasi.
7. Lampiran 7: Contoh Label Limited Release.
8. Lampiran 8: Contoh Label Anak yang Bepergian Sendiri (UM).
9. Lampiran 9: Contoh Label On-line Transfer Baggage.
10. Lampiran 10: Contoh Label Executive Class.
11. Lampiran 11: Contoh Kupon Executive Lounge.
12. Lampiran 12: Contoh Kartu Imigrasi.
13. Lampiran 13: Daily Flight Schedule
14. Lampiran 14: Daftar Nama Kota.
15. Lampiran 15: Time Table Introduction to Airport Handling.
16. Lampiran 16: Jadwal Dinas On the Job Training.
17. Lampiran 17: Contoh Pass Bandara.
18. Lampiran 18: Sertifikat Introduction to Airport Handling Course.
19. Lampiran 19: Sertifikat On the Job Training of Introduction to Airport Handling Course.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Pada era globalisasi sekarang ini, banyak sekali investor-investor dari negara-negara maju dan wisatawan-wisatawan asing maupun domestik yang berdatangan. Kedatangan mereka ke Indonesia merupakan sumber devisa yang cukup besar bagi negara Indonesia. 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 yang paling utama yang sangat dibutuhkan oleh para investor dan wisatawan.

Transportasi merupakan salah satu kunci perkembangan suatu negara. Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Dalam hubungan ini terlihat bahwa unsur-unsur pengangkutan meliputi atas: (a) ada muatan yang diangkut, (b) tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya, (c) ada jalanan yang dilalui, (d) ada terminal asal dan terminal tujuan, (e) ada sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Menurut sifat jasa, operasi, dan biaya, transportasi dibagi menjadi lima kelompok yaitu: Transportasi Kereta Api (*Railroad/Railway Transportation*), Transportasi Motor dan Jalan Raya (*Motor/Road/Highway Transportation*) seperti bus, angkutan umum, becak, dan lain-lain. Transportasi Laut (*Water/Sea Transportation*) antara lain: kapal laut, Ferri, dan perahu. Transportasi Udara (*Air Transportation*) yaitu pesawat terbang dan helikopter. Dan yang terakhir adalah 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 besar dalam kehidupan manusia. Jarak tempuh antara satu kota dengan kota lain atau satu negara dengan negara lain yang sebelumnya memerlukan waktu yang lama, sekarang dapat ditempuh dengan waktu yang relatif sangat cepat. Pesawat terbang dinilai mampu memberikan pelayanan penerbangan yang aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfortable*), dan ekonomis. Sejak pesawat terbang mulai dipakai dalam penerbangan komersial, kapasitasnya dari waktu ke waktu semakin meningkat dengan tajam. Lahirnya perusahaan penerbangan baru seperti *Pelita Air Service*, *Jatayu Airlines*, *Lion Air*, dan lain-lain adalah bukti dari perkembangan dan meluasnya dunia penerbangan. Oleh sebab itu, setiap perusahaan penerbangan lama seperti P.T Merpati Nusantara Airlines dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya agar tetap eksis dan dapat meningkatkan loyalitasnya.

Dalam alur perjalanan dengan pesawat terbang, ada beberapa tahapan yang harus dilalui oleh penumpang yaitu *Pre Flight Service*, *In Flight Service*, dan *Post Flight Service*. *Pre Flight Service* adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang sebelum perjalanan menggunakan pesawat terbang dimulai. Adapun urutan kegiatannya antara lain : *Reservation*, *Ticketing*, *Check-In*, *Boarding*, dan *Transferring*. *In Flight Service* adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat perjalanan di pesawat, yang melayani penumpang adalah kru atau awak pesawat (*Air Crew*) antara lain. kapten pilot, asisten penerbang, teknisi, dan juga pramugari atau pramugara. Dan yang terakhir adalah *Post Flight Service* yaitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang setelah perjalanan selesai dan telah sampai di tempat tujuan. Seperti kegiatan *Lost and Found* yang menangani penemuan bagasi, pengaduan bagasi yang hilang, dan pengaduan bagasi yang rusak, dan di Transfer Desk yang menangani penumpang *transit* dan *connecting*. Pelayanan yang paling penting dan yang paling menentukan kualitas

pelayanan suatu perusahaan berdasarkan uraian diatas adalah *Pre Flight Service*. Pada tahap ini, *frontliners* atau petugas dalam suatu unit kerja yang dalam melakukan tugasnya selalu berhadapan langsung dengan penumpang, harus mampu 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 *Check-in* penggunaan bahasa Inggris sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas 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 *Check-in*, *frontliners* diharapkan mampu berkomunikasi dan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya dan selengkap-lengkapnyanya kepada penumpang asing maupun domestik baik tentang jadwal penerbangan, menangani penumpang apabila 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 pemikiran diatas penulis memilih **"PENGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM PROSES CHECK-IN PADA PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES DI JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT SURABAYA"** sebagai judul laporan Praktek Kerja Nyata.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

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

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di P.T Merpati Nusantara Airlines Bandar Udara Internasional Surabaya mempunyai tujuan dan manfaat yang dapat diuraikan di bawah ini.

### 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 yang diperoleh dari bangku kuliah, sehingga dapat memberikan manfaat yang sangat berguna bagi masa yang akan datang.
2. Meningkatkan pengetahuan dan memperluas wawasan serta pengalaman mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan atau instansi penerbangan.
3. Untuk memperoleh gambaran tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
4. Untuk melatih mahasiswa berfikir lebih kritis, bersikap profesional dan disiplin dalam bekerja.
5. Untuk memenuhi tugas semester akhir sebagai salah satu persyaratan akademis guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember,



### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

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

#### **Manfaat Bagi Mahasiswa:**

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

#### **Manfaat Bagi Fakultas:**

1. Mengangkat nama baik Fakultas Sastra 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 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 24 Januari-31 Maret 2005.
  - 24 Januari-04 Februari 2005 : Bridging Course
  - 07 Februari-31 Maret 2005 : On the Job Training
2. Jam kerja setiap 4 hari kerja dan 1 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 Bandar 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 P.T 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 P.T 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.
4. Konsultasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara konsultasi langsung kepada setiap *frontliners*.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai landasan teori yang mengacu pada tinjauan pustaka (Referensi) yang berkaitan dengan dunia penerbangan meliputi perusahaan penerbangan, proses penerbangan (*Check-In*), serta *frontliners*. Penjelasan ini dimaksudkan agar tercipta kesepahaman antara penulis dengan pembaca, sehingga tulisan ini lebih mudah dipahami.

Beberapa uraian dalam tinjauan pustaka merupakan batasan yang menjadi pengontrol dalam pembahasan judul serta merupakan gambaran tentang aspek-aspek dalam kegiatan yang saling memiliki keterkaitan. Adapun ruang lingkup dalam pembahasan tinjauan pustaka pada penyusunan laporan ini yaitu: Bandara, Pelayanan Konsumen di Bandara (*customer service*), Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional.

#### 2.1 Pengertian Perusahaan Penerbangan

Perusahaan Penerbangan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan udara. R.S Damardjati dalam bukunya yang berjudul Penerbangan Indonesia (2001:11) mengatakan bahwa "Perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*Scheduled Services, Regular Flight*) maupun tidak berjadwal (*Non Scheduled Services, Charter Flight*)". Selanjutnya jenis perusahaan yang bergerak dibidang penerbangan pada umumnya dibedakan berdasarkan komersial dan non komersial yang terdiri dari dua kelompok, yaitu *Direct Air Carriers*, dan *Indirect Air Carriers*. *Direct Air Carriers* adalah perusahaan penerbangan yang langsung menyediakan dan memproduksi jasa angkutan udara. Kelompok perusahaan ini dibedakan menjadi tiga jenis antara lain: pertama, perusahaan penerbangan berjadwal/*scheduled* atau reguler antara

lain perusahaan penerbangan nusantara, daerah, dan perintis; kedua, perusahaan penerbangan *charter (Air Charter)* yaitu perusahaan penerbangan tidak berjadwal yang menyediakan angkutan udara dengan sistem kontrak, antara lain: penerbangan borongan dan angkutan haji serta taksi udara (*Air Taxi*); ketiga, perusahaan penerbangan umum (*General Aviation*), yaitu operasi penerbangan yang digunakan untuk membantu kelancaran usahanya. *Indirect Air Carriers* (perusahaan angkutan yang tidak langsung) adalah perusahaan non penerbangan tetapi turut serta sebagai mata rantai proses kelancaran jasa angkutan udara yang telah disediakan. Seperti misalnya: agen barang muatan (*Cargo Forwardes, Air Express and Handling Assent*).

## 2.2 Proses Penerbangan

Ada beberapa proses dalam jasa angkutan udara yaitu meliputi: *Pre Flight, In Flight, dan Post Flight*. Laporan ini lebih membahas proses *Pre Flight* antara lain: Reservasi, dalam dunia penerbangan niaga reservasi berarti menyediakan tempat (*seat/space*) atau pembukuan dalam dinas-dinas penerbangan (jalur penerbangan dari satu tempat ke tempat lain yang dikenal dengan *Flight*) bagi penumpang beserta penyediaan fasilitas-fasilitas tertentu sesuai dengan permintaan; pembelian tiket, tiket merupakan formulir berharga yang memuat pesan untuk semua perusahaan penerbangan yang akan menangani tiket tersebut. Pada tiket terdapat pula petunjuk tentang penerbangan yang sudah dipesan, tentang kelas yang dipilih serta jenis tarif yang dibayar, *Check-In* merupakan proses pemeriksaan dokumen perjalanan penumpang dari pemberangkatan sampai pada poin tujuan akhir, *Boarding*, adalah proses penumpang naik ke pesawat dengan beberapa prosedur yang harus dipenuhi sebelum keberangkatan. Dalam laporan ini penulis menekankan pada proses *Check-In* penumpang yang dijelaskan lebih rinci pada sub bab berikut.



### 2.2.1 Proses *Check-In* (Penerimaan Penumpang)

Proses *Check-In* merupakan perjalanan pertama penumpang (calon penumpang) bertemu dengan *frontliners* dengan rincian proses yaitu pertama, pemeriksaan dokumen perjalanan seperti tiket; paspor (*international flight*); surat pernyataan (jika perlu); dan lain sebagainya. Kedua, pelaksanaan proses *Check-In* penumpang yaitu penimbangan bagasi sesuai dengan kelas (Ekssekutif/Ekonomi) kemudian pemberian label (*Claim Tag*) dan menarik bagasi lebih (*Excess Baggage Tag/EBT*) sesuai dengan kota tujuan terakhir.

Meja (*Counter*) *Check-In* terpisah dengan tanda yang jelas harus disediakan untuk masing-masing kelas, jumlahnya harus memadai untuk *Check-In* seluruh penumpang tanpa mengakibatkan keterlambatan. Hal-hal yang perlu dipersiapkan oleh seorang petugas *Check-In Counter* sebelum melaksanakan pekerjaannya adalah antara lain: PNL (*Passenger Name List*), *Boarding Pass* (pas naik), *Seat Plan*, *Baggage Tag* (*single sector tag/on-line baggage tag/limited release tag*), *baggage labels* (*fragile/avi/perishable*), *special forms* (*Unaccompanied Minor/Indemnity form*), pengetahuan tentang tarif pesawat (Registrasi/kedatangan pesawat/alasan keterlambatan, dan lain-lain), waktu tempuh, bandar udara kedatangan, dokumen perjalanan, *dangerous goods*, dan lain sebagainya.

*Frontliners* dalam *Check-In Counter* memberikan bantuan informasi kepada penumpang maupun calon penumpang untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan proses perjalanan dan/atau dokumen perjalanan pertama pada proses *Check-In* penumpang antara lain: memberi salam, meminta dan memeriksa dokumen perjalanan; tiket; surat pernyataan (dari dokter untuk kesehatan calon penumpang/orang tua untuk anak yang bepergian sendiri); paspor (*international flight*); melaksanakan prosedur *Check-In* penumpang dan penimbangan bagasi, memberitahukan waktu dan tempat gerbang atau pintu keberangkatan.



### 2.3 Pengertian dan Peranan Bandar Udara

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 15 tahun 1992, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, bongkar muat kargo atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan merupakan tempat perpindahan antar moda transportasi.

Sedangkan menurut R.S Darmadjati (2001:13), yang dimaksud bandar udara adalah suatu komplek yang fasilitas pokok dan penunjang bagi penerbangan (komersial) yang diperlukan untuk terbang maupun mendarat pesawat-pesawat udara yang mengangkut penumpang dan barang.

### 2.4 Pelayanan Konsumen di Bandar Udara (*Customer Service*)

*Customer Service* mempunyai ruang lingkup yang meliputi aspek operasional dalam jasa penerbangan, yaitu *Pre Flight*, *In Flight*, dan *Post Flight*. Yang bertanggung jawab terhadap kualitas, prosedur dan fasilitas pelayanan pelanggan adalah *Airport Service Manager* dibawah pengawasan *Customer Service Division*. Hal mendasar dari kegiatan ini adalah faktor manusia; dimana perilaku, stabilitas emosi dan motivasi yang ditunjukkan oleh *frontliners* menentukan tingkat kepuasan para pelanggan (Merpati Customer Sheet, 2004:1-5)

Pelayanan konsumen merupakan kebijakan perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan profesional dan optimal sehingga dapat menciptakan citra pelayanan yang sesuai dengan selera konsumen. Adapun pedoman pelayanan konsumen pada unit pelayanan di bandar udara adalah meliputi: Jam Kerja Operasional, Penerimaan Penumpang (*Check-In*), Proses Naik Pesawat (*Boarding*), Proses Kedatangan, dan Pelayanan Penumpang Khusus.

Jam Kerja Operasional tiap-tiap stasiun berbeda satu sama lain bergantung pada frekuensi penerbangan, kondisi serta sifat penerbangan. Atas dasar itu *frontliners* harus menginformasikannya kepada penumpang ataupun calon penumpang, baik di bandara maupun di kantor kota (*Town Office*).

Pada proses penerimaan penumpang (*Check-In*) petugas harus memberikan kesan pertama yang baik kepada penumpang. Saat *Check-In*, petugas harus memiliki tanda-tanda yang jelas dan jumlah yang memadai untuk mencegah terjadinya keterlambatan. *Station Manager* harus menetapkan saat *Check-In* dibuka dan diakhiri serta waktu lapor benar-benar sudah tutup.

Pada proses naik pesawat, penumpang dipanggil menuju gerbang/pintu pemberangkatan (*Boarding Gate*). Petugas harus mendahulukan penumpang yang memerlukan pelayanan khusus saat naik pesawat dan mengupayakan proses *Boarding* berlangsung efektif dan efisien serta memastikan seluruh dokumen penerbangan lengkap.

Pada proses penerbangan, petugas mengupayakan agar proses kedatangan penumpang berlangsung sesingkat dan secepat mungkin, menurunkan penumpang cacat, lanjut usia dan penumpang sakit belakangan, serta petugas harus menyediakan payung (*Umbrella Service*) apabila cuaca sedang hujan, membantu penumpang melewati formalitas saat dibutuhkan.

Pelayanan harus lebih diberikan kepada penumpang dengan kriteria khusus yang meliputi: penumpang kelas bisnis, penumpang pemegang premium (*Gold Easy Flyer*), penumpang penting, penumpang cacat, penumpang buta, penumpang sakit, penumpang anak-anak (*Unaccompanied Minor*), penumpang hamil, penumpang dengan permintaan makanan khusus, penumpang salah penanganan, penumpang DEPO (orang yang masuk ke suatu negara secara tidak sah kemudian diperintahkan oleh aparat setempat untuk keluar dari negaranya), penumpang INAD (penumpang yang dilarang memasuki suatu negara karena tidak memiliki visa atau paspor yang sudah tidak berlaku).

## 2.5 Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional

Bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional merupakan bahasa yang digunakan sebagai alat pemersatu negara-negara di dunia. Sebagai masyarakat internasional, bangsa Indonesia merasa pantas menguasai bahasa



Inggris baik aktif maupun pasif sebagai bekal dalam berkomunikasi dengan masyarakat Internasional lainnya. Untuk itu diperlukan peningkatan mutu pendidikan bahasa Inggris di Indonesia. Peningkatan mutu pendidikan tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan materi-materi dasar untuk dipelajari. Materi-materi tersebut terdiri dari: *Speaking* (berbicara), *Reading* (membaca), *Writing* (menulis), *Listening* (mendengarkan).

### 2.5.1 *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 (*Pronunciation*). Penggunaan tata bahasa dan pengucapan yang benar akan mengurangi kesalahpahaman (*misunderstanding*) dalam berkomunikasi.

### 2.5.2 *Reading* (membaca)

Membaca adalah kemampuan memahami keseluruhan isi bacaan yang sedang dibaca serta mampu menjelaskan kembali apa yang telah diperoleh dengan 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 perbendaharaan kata (*vocabulary*). Kemampuan tersebut mempermudah pembaca untuk memahami arti dari suatu kata atau kalimat, sehingga kita dapat mengungkap inti dari bacaan tersebut.



### 2.5.3 *Writing* (menulis)

Menulis adalah kemampuan mengekspresikan ide atau 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 perbendaharaan kata (*vocabulary*). Penguasaan *structure* memudahkan kita dalam ketepatan menyusun kata-kata dalam sebuah kalimat atau kalimat dalam paragraf. 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.

### 2.5.4 *Listening* (mendengarkan)

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

Dalam *listening*, perbendaharaan 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 perbendaharaan 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 mempraktekkannya dengan baik dan benar.

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 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 dibidang 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 penerbangan serba guna, serta memajukan segala sesuatu yang berkaitan dengan angkutan udara dalam arti seluas-luasnya. Aset pertama perusahaan terdiri dari : empat pesawat De Haviland Otter DHC-3 dan dua Dakota DC-3 milik AURI. Dengan modal awal ini, PN 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 P.T Merpati Nusantara Airlines terpisah dari induknya, Garuda Indonesia dan menjadi Perseroan Terbatas yang mandiri dibawah Departemen Perhubungan.pemisahan ini ditetapkan dengan peraturan pemerintah nomer 10 Tahun 1997, tertanggal 29 Mei 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, profitasi, 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, sebagai mana tersirat dalam slogan baru Merpati saat ini "*Get The Feeling*", yang artinya "rasakan bedanya".

### 3.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### 3.2.1 Visi Perusahaan

Visi P.T 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 Profitasi ; 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 kargo dan penumpang pada saat *pre-flight*, *in-flight*, dan *post-flight*. (3) Pertumbuhan nilai perusahaan. Merpati mendorong peningkatan produktifitas 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 nasional terpercaya. (6) Mitra terpercaya. Merpati adalah mitra terpercaya dalam memberikan pelayanan jasa angkutan udara karena Merpati telah berpengalaman dan akan selalu meningkatkan keprofesionalisme perusahaan.

### 3.3 Tujuan Perusahaan

P.T 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 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

sejak tahun 1997, P.T Merpati Nusantara Airlines menjadi perusahaan yang mandiri di bawah naungan Departemen Perhubungan. Seiring dengan perkembangan zaman, Merpati semakin dituntut untuk lebih profesional menangani pasar jasa transportasi udara. Untuk itu, Merpati memperbaharui diri dengan memajukan produktifitas organisasi.

P.T 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 Passenger 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, Chief GSE and tools, dan Chief Material Store. Dan Manager Flight and Despatch Center dibantu oleh Chief Despatch Control dan Chief Load Control.

### 3.5 Kebijakan perusahaan

P.T 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 tersebut adalah sebagai berikut:

#### 3.5.1 Kebijakan dan 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 kepada mereka. Merangsang anggota *Merpati Easy flyer* (MEF) dari level silver menjadi level yang lebih tinggi yaitu platinum dan gold dengan memberikan apresiasi lebih pada *customer* loyal. Memberikan perlakuan sama pada semua agen dengan tetap memberi perhatian khusus kepada 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 menetapkan rute andalan. Dan menjaring potensi pasar penerbangan 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 intelligent* 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 periodic kepada seluruh agen penjualan dan memberikan sanksi atau teguran bagi agen yang penjualannya di bawah *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 disebarakan kepada 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 Gold dan Platinum. Memberikan pelayanan di *Ticketing Office* dengan menawarkan minuman kopi, teh, permen seta Koran per-hari. Melayani *Call and Fly* yaitu tiket dapat diantar ke rumah penumpang. Memberikan souvenir bagi anggota MEF sehingga memotifasi untuk tetap menggunakan produk Merpati. Dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang dan proses *Check-in* sampai pengambilan bagasi saat tiba di tujuan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Perkembangan dunia penerbangan yang semakin pesat menimbulkan persaingan yang ketat antar perusahaan penerbangan di Indonesia. Dalam kondisi tersebut, perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi udara dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang menawarkan keunggulan dan kepuasan kepada calon penumpang, jumlahnya yang relatif banyak juga memberikan peluang besar kepada calon penumpang untuk dapat memilih jasa yang ditawarkan sesuai dengan kemauan, selain itu juga kredibilitas perusahaan dan kepercayaan masyarakat kepada mereka menjadi ukuran tersendiri terhadap tingkat pelayanan yang akan diberikan.

P.T Merpati Nusantara Airlines sebagai salah satu perusahaan penerbangan di Indonesia berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap dapat bersaing, dalam hal ini Merpati telah melakukan berbagai upaya yang bertumpu pada faktor manusia sesuai dengan visi dan misinya.

Dalam jasa penerbangan *frontliners* memegang peranan utama yang harus memiliki keahlian, kecakapan serta kedisiplinan. Selain itu, seorang *frontliners* harus mampu dan menguasai bahasa Inggris sebagai elemen dasar agar dapat membangun komunikasi satu arah dengan penumpang yang nota bene sangat majemuk. Penguasaan ini meliputi empat kemampuan dasar yaitu *speaking* (berbicara), *reading* (membaca), *writing* (menulis), *listening* (mendengarkan), dan dua kemampuan penunjang yaitu *vocabulary* (perbendaharaan kata), dan *structure* (tata bahasa).

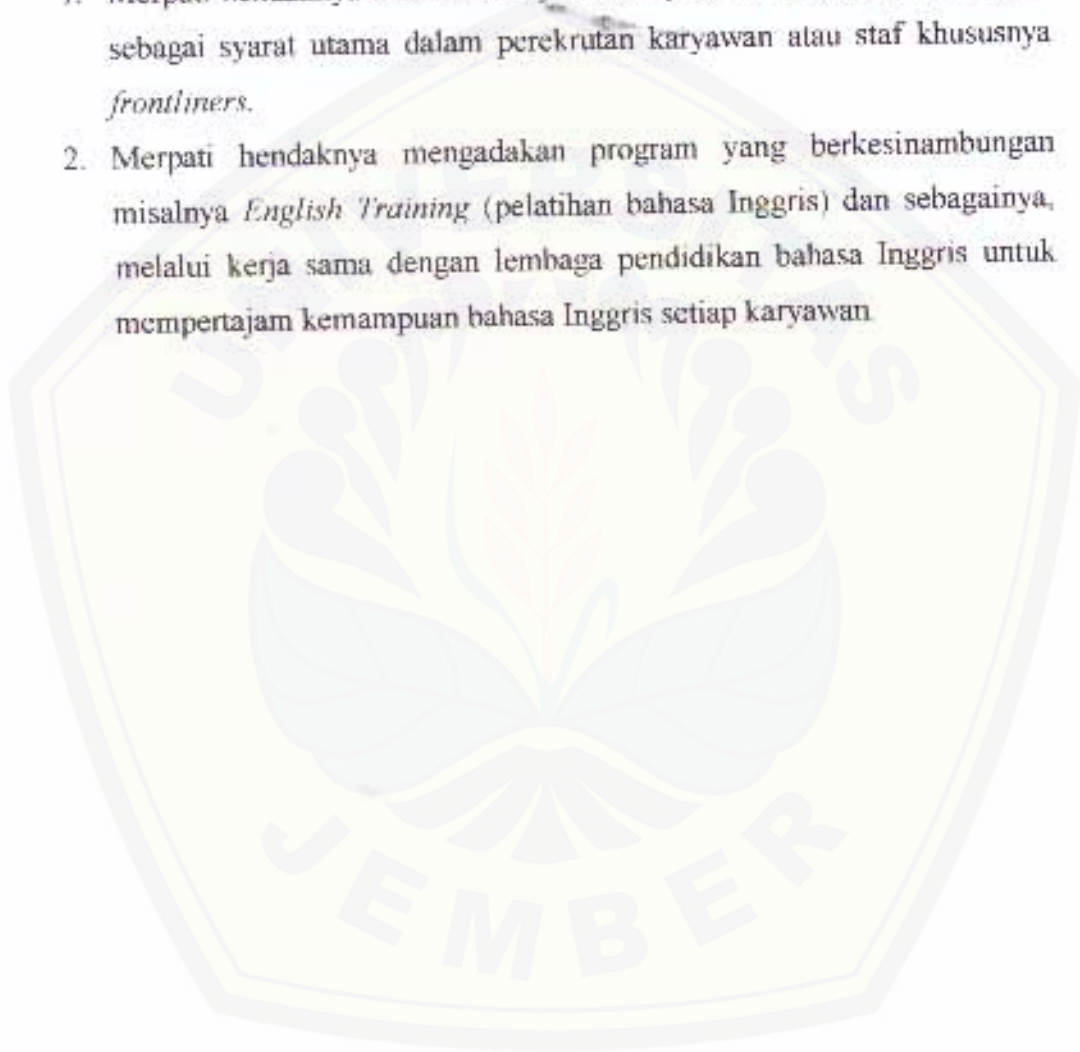
#### 5.2 Saran

Sesuai dengan pengamatan langsung penulis, masih banyak terdapat kekurangan pada tingkat penguasaan serta penggunaan bahasa Inggris oleh staf atau karyawan P.T Merpati Nusantara Airlines di lapangan ( dalam hal



ini di wilayah Surabaya di Bandar Udara Juanda ). Beberapa saran yang mungkin dapat diterapkan untuk memperkaya dan mengasah kemampuan bahasa Inggris setiap *frontliners* sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di P.T Merpati Nusantara Airlines antara lain :

1. Merpati hendaknya melakukan uji kemampuan dibidang bahasa Inggris sebagai syarat utama dalam perekrutan karyawan atau staf khususnya *frontliners*.
2. Merpati hendaknya mengadakan program yang berkesinambungan misalnya *English Training* (pelatihan bahasa Inggris) dan sebagainya, melalui kerja sama dengan lembaga pendidikan bahasa Inggris untuk mempertajam kemampuan bahasa Inggris setiap karyawan



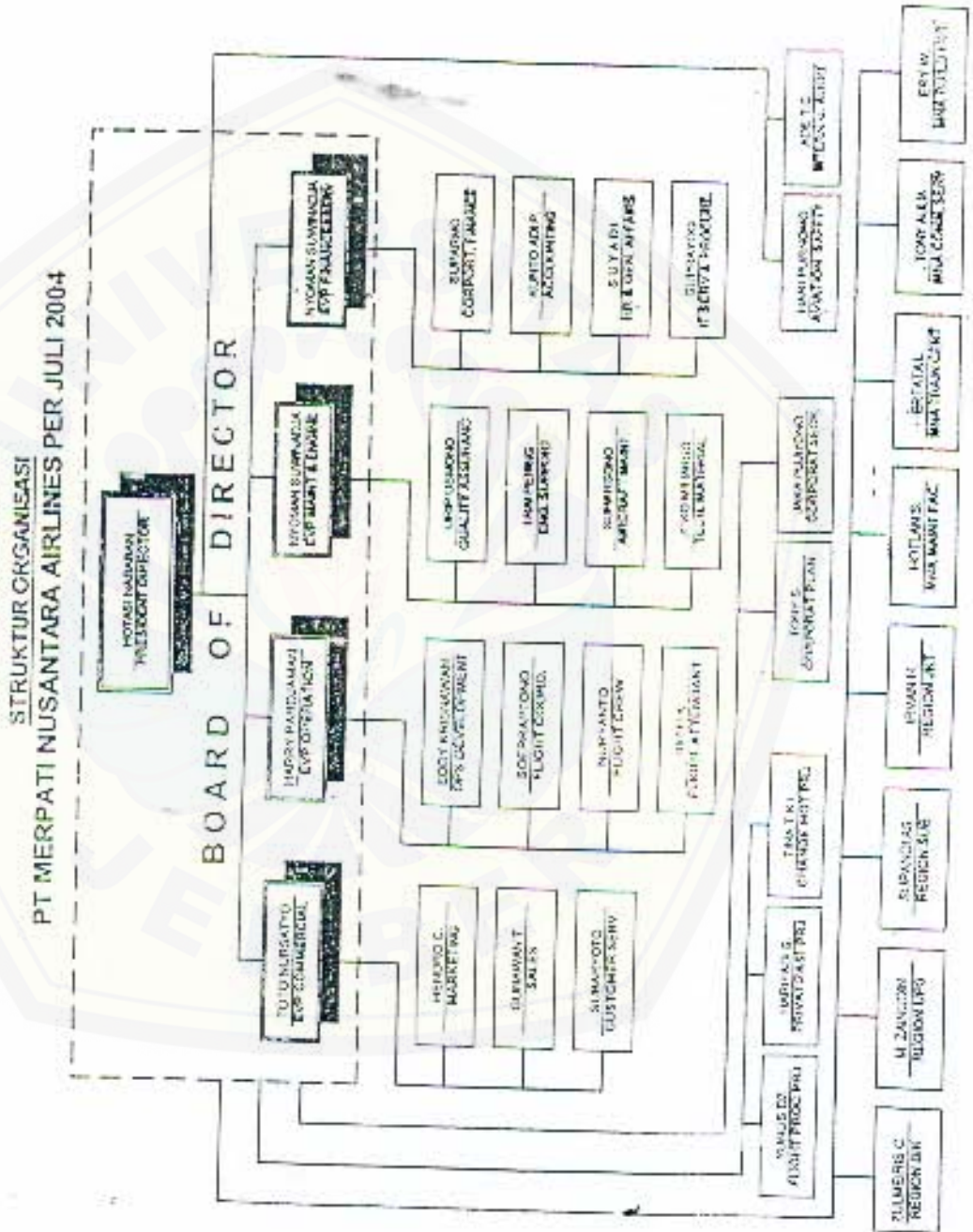
## DAFTAR PUSTAKA

- P.T Merpati Nusantara Airlines. 2000. *Pedoman Pasasi P.T Merpati Nusantara Airlines*. Jakarta.
- Nasution,H.M.N,Drs,M.S.Tr. 2003. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Damardjati,R.S.2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramitu.
- Customer Service Division P.T Merpati Nusantara Airlines, 2000, *Pedoman Stasiun*, JKTCSMZ.

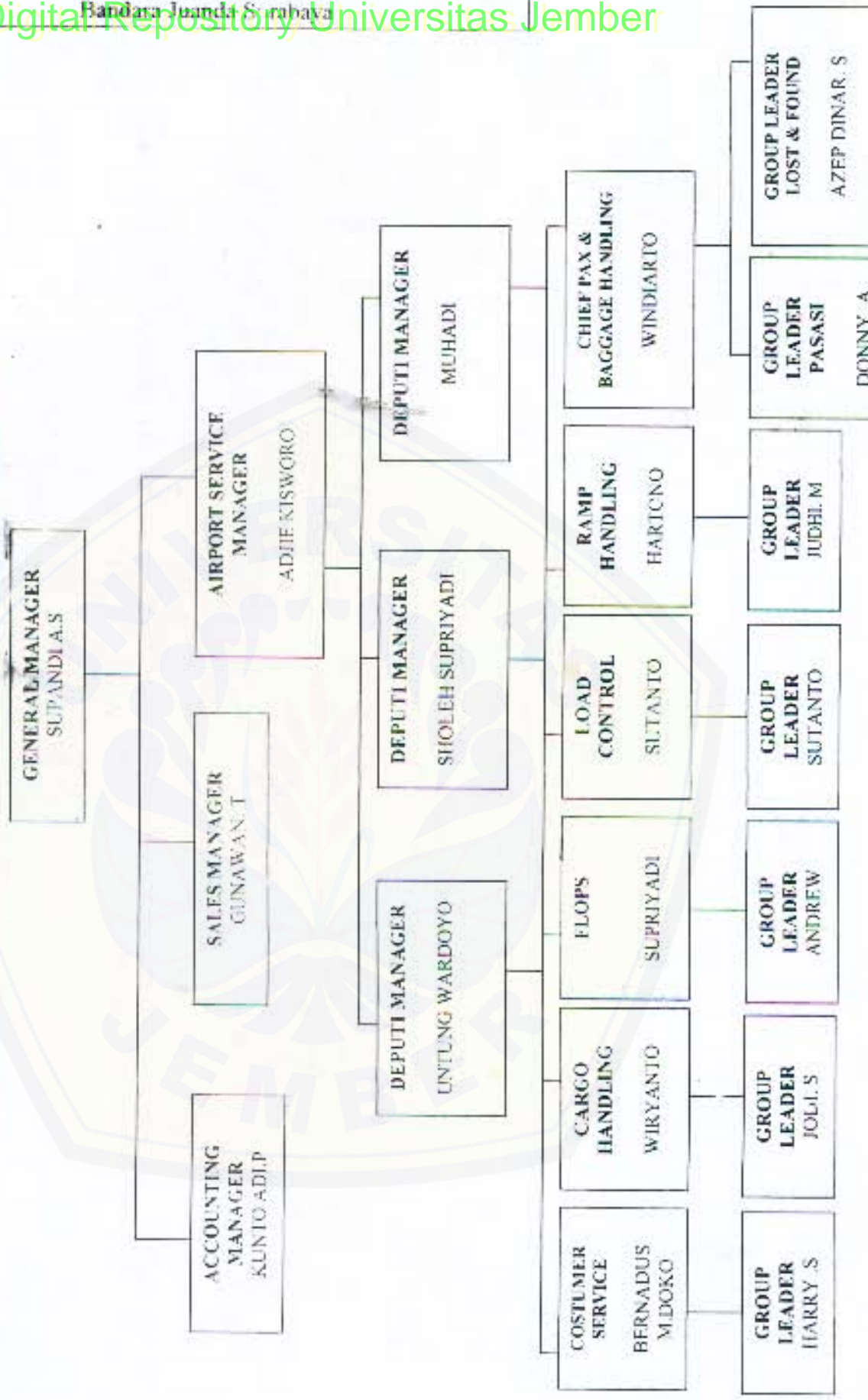




Lampiran 1 : Struktur organisasi PT Merpati Nusantara Airlines Per Juli 2004.



**STRUKTUR ORGANISASI PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES  
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**





621 4102 381 560

**PERHATIAN**  
**HARAP LAPOR 90 MENIT**  
**SEBELUM JAM KEBERANGKATAN**  
PT. MERPATI NUSANTARA T.A. BER Tanggung Jawab  
terhadap barang, keprihasan, dokumen, dokumen / surat  
pernyataan dan keperluan lainnya. BARANG BARANG PECAH  
BONGKAR, CAKUPAN BARANG BARANG CEPAT, BUSUK, DAN  
BINANG HIDUP YANG DIMASUKKAN KE DALAM BACAAN

**Tiket Penumpang &  
Bagasi Dalam Negeri**  
**Domestic Passenger Ticket &  
Baggage Check**

Issued by Merpati Nusantara  
Jl. Angkasa Blok B 10 Kay. 2 & 3 Jakarta 10120, Indonesia  
Member of International Air Transport Association

**Merpati**  
Jembatan Udara Nusantara

**Passenger Ticket &  
Baggage Check**

**Tiket Penumpang  
dan Bagasi**

Issued by Merpati Nusantara  
Jl. Angkasa Blok B 10 Kay. 2 & 3 Jakarta 10120, Indonesia  
Member of International Air Transport Association

**Merpati**



621 2021 128 650 2

3140 3140

**ID**

**Industry Travel Ticket**

Issued by Merpati Nusantara  
Jl. Angkasa 2  
Jakarta 10170, Indonesia.

**Merpati**

Jembatan Udara Nusantara







## UNACCOMPANIED MINOR

Request for Carriage - Handling Advice  
(Please complete this form in sixfold)  
and use blockletters throughout

Original - To be retained by  
issuing office  
(Remaining copies to be  
attached to minor's ticket)

FULL NAME OF MINOR			AGE	SEX	LANGUAGES SPOKEN
Given name(s)			Nick name	Family or surname	
PERMANENT ADDRESS AND TELEPHONE OF MINOR					
FLIGHT DETAILS					
FLIGHT NO.	DATE	FROM	TO		
FLIGHT NO.	DATE	FROM	TO		
FLIGHT NO.	DATE	FROM	TO		
PERSON SEEING OFF ON DEPARTURE - Name, Address and Telephone No.					
PERSON MEETING AND SEEING OFF AT STOPOVER POINT - Name, Address and Telephone No.					
PERSON MEETING ON ARRIVAL - Name, Address and Telephone No.				SIGNATURE FOR RELEASE OF MINOR FROM AIRLINES CUSTODY	
DECLARATION OF PARENT/GUARDIAN					
I confirm that I have arranged for the above mentioned minor to be accompanied to the airport on departure and to be met at stop-over point and on arrival by the persons named. These persons will remain at the airport until the flight has departed and/or be available at the airport at the scheduled time of arrival of the flight.					
Should the minor not be met at stop-over point or destination, I authorize the carriers to take whatever action they consider necessary to ensure the minor's safe custody including return of minor to the airport of departure, and I agree to indemnify and reimburse the carriers for the necessary and reasonable costs and expenses incurred by them in taking such action.					
I certify that the minor is in possession of all travel documents (passport, visa, health certificate, etc) required by applicable laws.					
The undersigned parent or guardian of the above mentioned minor agree to and request the unaccompanied carriage of the minor named above and certify that the information provided is accurate.					
Address and Telephone No.				SIGNATURE	
				DATE	
PERSONNEL IN CHARGE OF MINOR WHILE IN THEIR CUSTODY					
PORT AT THE DEPARTURE AIRPORT			ESCORT AT TRANSFERPOINT No. 1		
Name			Name		
Department/Airline code			Department/Airline code		
PORT IN FLIGHT			ESCORT IN FLIGHT		
Name			Name		
From/to			From/to		
Department/Airline code			Department/Airline code		
PORT AT ARRIVAL AIRPORT			ESCORT AT TRANSFERPOINT No. 2		
Name			Name		
Department/Airline code			Department/Airline code		
SPECIAL INSTRUCTIONS, IF ANY (to be completed by issuing office)			ESCORT IN FLIGHT		
			Name		
			From/to		
			Department/Airline code		
			ESCORT AT STOPOVER POINT TO PERSON MEETING		
			Name		
			Department/Airline code		
			ESCORT AT STOPOVER POINT ON DEPARTURE		
			Name		
			Department/Airline code		



## MANIFEST PENUMPANG DAN BAGASI LEBIH

NO. 039923

PENERBANGAN / FLIGHT			RUTE / ROUTE			AWAK PESAWAT / CREW			BERSAMBUNG KE MANIFES / CONTINUED			
Register/Register : PK - MBN			Dari / From : SUB			1. CP MAMAN			No. ....			
Penerbangan/ Flight : MZ - 610			Ke / To : KOE			2. FO FARDI			No. ....			
Tanggal/Date 2 FEB			Ke / To :			3. FA DIYAH			No. ....			
						4. FA AMALIA			No. ....			
						5. ....			No. ....			
						6. ....			No. ....			
PENUMPANG						BAGAS				CATATAN		
No.	Nomor Tiket		Nama	Berat (Kg)	Tercatat		Kabir (Kg)	Lebih (kg)	No. Tiket Bagasi Lebih			
	Form No.	No. Ser			Potong	Berat						
1.	4101	752 333	DEWI / MRS		1	35				19 F		
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
11.												
12.												
13.												
14.												
15.												
16.												
17.												
18.												
19.												
20.												
21.												
22.												
23.												
24.												
25.												
Tiket Pasasi 1			A	C	I	Jumlah Pax	Berat (Kg)	Potong	Berat Bagasi (Kg)	Kabir (Kg)	Bagasi Lebih (kg)	Tiket bagasi lebih ..... lembar
			1	0	0	1		1	35			

AZ-10-11-1459/UNA-19-02

## Distribusi

- Haji : Accounting Division
- Kuning : Station Tujuan
- Biru : Accounting Division Melalui Station Tujuan
- Putih : Station Pemberangkatan
- Merah : PT. Jasa Raya

DIKETAHUI OLEH :  
STATION MANAGERDIKERJAKAN OLEH :  
STATION OFFICER



 <b>Merpati</b>	<b>MAKASSAR</b>	<b>UPG</b> FINAL DESTINATION	<b>UPG</b> FINAL DESTINATION
BAGGAGE TAG NUMBER <b>MZ 112608</b>	SEAT NUMBER / KG <b>MAKASSAR</b>	<b>UPG</b>	<b>UPG</b>
<b>MZ 112608</b>		FLIGHT NUMBER <b>MZ 112608</b>	FLIGHT NUMBER <b>MZ 112608</b>
 <b>Merpati</b>	<b>JAKARTA</b>	<b>JKT</b> FINAL DESTINATION	<b>JKT</b> FINAL DESTINATION
BAGGAGE TAG NUMBER <b>MZ 087391</b>	SEAT NUMBER / KG <b>JAKARTA</b>	<b>JKT</b>	<b>JKT</b>
<b>MZ 087391</b>		FLIGHT NUMBER <b>MZ 087391</b>	FLIGHT NUMBER <b>MZ 087391</b>
 <b>Merpati</b>	<b>DENPASAR</b>	<b>DPS</b> FINAL DESTINATION	<b>DPS</b> FINAL DESTINATION
BAGGAGE TAG NUMBER <b>MZ 042299</b>	SEAT NUMBER / KG <b>DENPASAR</b>	<b>DPS</b>	<b>DPS</b>
<b>MZ 042299</b>		FLIGHT NUMBER <b>MZ 042299</b>	FLIGHT NUMBER <b>MZ 042299</b>
 <b>Merpati</b>	<b>KUALA LUMPUR</b>	<b>KUL</b> FINAL DESTINATION	<b>KUL</b> FINAL DESTINATION
BAGGAGE TAG NUMBER <b>MZ 015298</b>	SEAT NUMBER / KG <b>KUALA LUMPUR</b>	<b>KUL</b>	<b>KUL</b>
<b>MZ 015298</b>		FLIGHT NUMBER <b>MZ 015298</b>	FLIGHT NUMBER <b>MZ 015298</b>

MZ:01-05-29 

No Penerb / MZ

MZ:01-05-29

MZ:01-05-29

 **Merpati**

Tanda Pengenal Bagasi  
 BAGAS (Baggage) dan BAKS (Baggage)  
 harus selalu tertera pada  
 setiap bagasi yang akan  
 diangkut.

MZ:00-55-13 

DILI

No Penerb / MZ

DILI

MZ:00-55-13

MZ:00-55-13

DILI

 **Merpati**

Tanda Pengenal Bagasi  
 BAGAS (Baggage) dan BAKS (Baggage)  
 harus selalu tertera pada  
 setiap bagasi yang akan  
 diangkut.

MZ:05-46-60 

JAKARTA

No Penerb / MZ

JAKARTA

MZ:05-46-60

MZ:05-46-60

JAKARTA

 **Merpati**

Tanda Pengenal Bagasi  
 BAGAS (Baggage) dan BAKS (Baggage)  
 harus selalu tertera pada  
 setiap bagasi yang akan  
 diangkut.


MZ:00-59-95 

No Penerb / MZ

MZ:00-59-95

MZ:00-59-95

MZ:00-59-95

 **Merpati**

Tanda Pengenal Bagasi  
 BAGAS (Baggage) dan BAKS (Baggage)  
 harus selalu tertera pada  
 setiap bagasi yang akan  
 diangkut.





Limited Release

MARK DAMAGED AREA ON DIAGRAMS



MZ: L 00-76-82

**LATE**

MZ: L 00-76-82

FLIGHT

SEAT NO.

Form 016/16/10/06/1

HL10401G



LIMITED RELEASE STAMPEKON

ORIGINATION	FLIGHT
MANIFEST	FLIGHT
TRAVELER	FLIGHT
DESTINATION	

MZ: L 00-56-82

- HANGGALAN / GAGAL / GAGAL / GAGAL
- HANGGALAN / GAGAL / GAGAL / GAGAL
- HANGGALAN / GAGAL / GAGAL / GAGAL

IF OCCURRED DAMAGED

- HANGGALAN
- HANGGALAN
- HANGGALAN
- HANGGALAN
- HANGGALAN
- HANGGALAN

Damage area is marked

DATE: \_\_\_\_\_ TIME: \_\_\_\_\_

In accordance with Merpati Rules and Regulations, my liability does not apply if it has been clearly proven that a damage to a commodity is caused by a transport service provided by Merpati. Merpati does not accept liability for damage to a commodity if it is caused by a fault of the passenger.

Example of a label

LATE CHECK-IN

Label is used to indicate that the passenger has checked in late. The label is used to indicate that the passenger has checked in late. The label is used to indicate that the passenger has checked in late. The label is used to indicate that the passenger has checked in late.

DATE: \_\_\_\_\_ TIME: \_\_\_\_\_

MZ: L 00-56-82

FLIGHT	SEAT NO.
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Lampiran 8: Contoh Label Anak yang Bepergian Sendiri (UM)

UNACCOMPANIED MINOR

U M

Merpati

Name:

To: Flight Number: Date:


Origin:

Transfer: Flight Number: Date:

Get the feeling



Lampiran 9: Contoh Label On-line Transfer Baggage



**Merpati**

**ON LINE TRANSFER TAG**

Final Destination	Weight	Flight
	Kg	
<b>MZ 01-33-29</b>		

---

To	Weight	Flight
	Kg	
<b>MZ 01-33-29</b>		

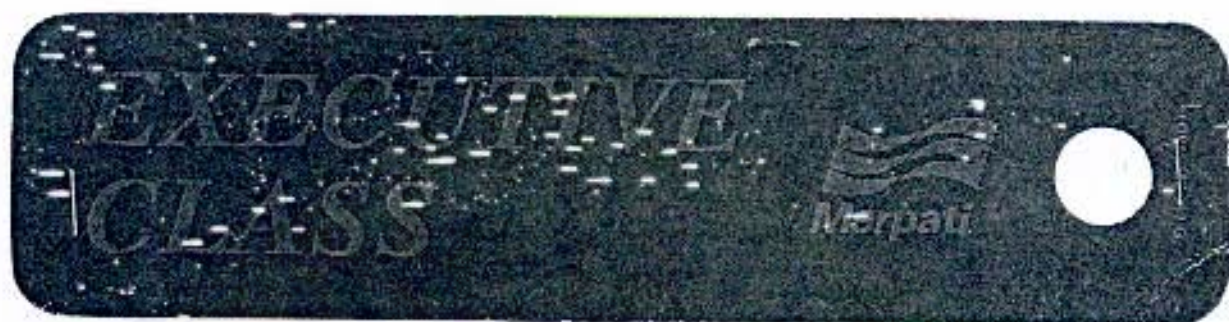
---

To	Weight	Flight
<b>MZ 01-33-29</b>		

*Ini bukanlah tiket yang dimaksud dalam pasal 6 Ordonansi Pengangkutan Udara (LIN 100/1939). Kebenaran isi bagasi tidak diketahui oleh Pengangkut dan tanggung jawab terbalis kepada herat bagasi sesuai pasal 30 Ordonansi Pengangkutan Udara (LIN 100/1939).*

MZ 004G/SD/IX/04

Lampiran 10: Contoh Label Executive Class.





Lampiran 11: Contoh Kupon Executive Lounge.



**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 :

Executive Lounge

- Corec yang tidak perlu
- x Voucher ini berlaku hanya pada perhubungan & tanggal keberangkatan

(Station Manager)



**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

- x Corec yang tidak perlu
- x Voucher ini berlaku hanya pada perhubungan & tanggal keberangkatan

(Station Manager)

Lampiran 12: contoh Kartu Imigrasi.

KARTU KEBERANGKATAN	DJ 0864357	KARTU KEDATANGAN	DJ 0864357
*berlaku untuk masuk ke negara ini		*berlaku untuk masuk ke negara ini	
NAMA (Seperti tertera dalam Paspor)		NAMA (Seperti tertera dalam Paspor)	
TEMPAT LAHIR	JK* Laki-laki Perempuan	TEMPAT LAHIR	JK* Laki-laki Perempuan
TANGGAL LAHIR (DD-BB-TTTT)		TANGGAL LAHIR (DD-BB-TTTT)	
NOMOR PASPOR		NOMOR PASPOR	
TEMPAT PENGELUARAN PASPOR		TEMPAT PENGELUARAN PASPOR	
TANGGAL TERBIT (DD-BB-TTTT)		TANGGAL TERBIT (DD-BB-TTTT)	
TANGGAL BERAKHIR (DD-BB-TTTT)	Jenis Paspor* Keluarga Pemerian	TANGGAL BERAKHIR (DD-BB-TTTT)	Jenis Paspor* Keluarga Pemerian
NO. PERAWAT / NAMA KARDI / NO. KINERJAAN		NO. PERAWAT / NAMA KARDI / NO. KINERJAAN	
TANDA TANGAN		TANDA TANGAN	



**ARRIVAL CARD**  
TRAVELLER'S USE ONLY  
 (TO BE FILLED UPON ARRIVAL)

AA0246537232



FULL NAME (AS APPEARS IN PASSPORT)

PASSPORT NO.

DATE OF EXPIRY (DD-MM-YYYY)

PLACE OF ISSUE

NATIONALITY

DATE OF BIRTH (DD-MM-YYYY)

CITY OF RESIDENCE

COUNTRY OF RESIDENCE

LAST COUNTRY OF EMIGRATION

SEX

MALE  
FEMALE

PLACE OF BIRTH

FLIGHT NO./VEHICLE REG. NO./VESSEL NAME/PILOT/NAVY

FIRST VISIT TO MALAYSIA?  
 YES NO

TRAVELLING ON PACKAGE TOUR?  
 YES NO

OCCUPATION:

Professional/Contract  
 Managerial/Administrator

Self-Employed  
 Student/Child

Housewife  
 Other

PURPOSE OF VISIT:

Holiday  
 Business  
 Visit Friends/Relatives

Medical  
 Conference  
 Official Mission

Other work  
 Education  
 Other

ACCOMMODATION DURING STAY:

Hotel/Motel  
 Rest House

Friend's Home  
 Relatives

Other

HAVE YOU EVER USED A PASSPORT UNDER DIFFERENT NAME TO ENTER MALAYSIA? YES PLEASE STATE

YES

NO

ADDRESS IN MALAYSIA

SIGNATURE

(2)

**DEPARTURE CARD**  
TRAVELLER'S USE ONLY  
 (TO BE FILLED UPON DEPARTURE)

AA0246537232



FULL NAME (AS APPEARS IN PASSPORT)

PASSPORT NO.

NATIONALITY

**CUSTOMS  
 DECLARATION**

AA0246537232



EACH TRAVELLER OR RESPONSIBLE FAMILY MEMBER MUST PROVIDE THE FOLLOWING INFORMATION (ONLY ONE DECLARATION PER FAMILY IS REQUIRED). PLEASE DETACH THIS DECLARATION WHEN COMPLETED AND PRESENT TO THE CUSTOMS OFFICER UPON ARRIVAL.

FULL NAME (AS APPEARS IN PASSPORT)

NOTE:  
 PLEASE OBTAIN THIS DEPARTURE CARD IN THE AIRPORT.

FOR OFFICIAL USE

PASSPORT NO.

NUMBER OF FAMILY MEMBERS TRAVELLING TOGETHER

REMARKS (DO NOT REMOVE FROM TRAVELLER'S NOTICE ON PAGE 2)

SOLELY TO DECLARE

NOT THIS TRIP TO DECLARE

PLEASE DECLARATION PAGE 2 AND PRESENT TO CUSTOMS OFFICER UPON DEPARTURE.

PLEASE TICKED TO GO TO TRAVEL

I HAVE READ THE NOTICE AND CERTIFY THAT THIS DECLARATION IS TRUE

SIGNATURE

DATE

FOR OFFICIAL USE

### ARRIVAL CARD

Please write clearly  
\* Use black ink  
\* Use block letters

FLIGHT NO. / VESSEL NAME / VEHICLE REG. NO. **CJ 101437102**

DEPARTURE\*  
 1. Professional  
 2. Management/Administration  
 3. Student/Technical  
 4. Student  
 5. Housewife  
 6. Military  
 7. Gov. Official  
 8. Others

SEX\*  MALE  FEMALE

NATIONALITY  PEVALE  MALE  FEMALE

PLACE OF BIRTH  MALANG  OTHER

DATE OF BIRTH (DD-MM-YYYY) **10/10/1997**

PASSPORT NUMBER **101437102**

PLACE OF ISSUE **1**

DATE OF ENTRY (DD-MM-YYYY) **10/10/2023**

IMMEDIATE DESTINATION **1**

FLIGHT NO. / VEHICLE REG. NO. / VESSEL NAME

### DEPARTURE CARD

Please write clearly  
\* Use black ink  
\* Use block letters

FLIGHT NO. / VEHICLE REG. NO. **CJ 101437102**

ARRIVAL\*  
 1. Business  
 2. Official mission  
 3. Convention  
 4. Holiday (visiting field / Review)  
 5. Student  
 6. Leisure  
 7. Others  
 8. Agreement  
 9. Others

SEX\*  MALE  FEMALE

NATIONALITY  PEVALE  MALE  FEMALE

PLACE OF BIRTH  MALANG  OTHER

DATE OF BIRTH (DD-MM-YYYY) **10/10/1997**

PASSPORT NUMBER **101437102**

PLACE OF ISSUE **1**

DATE OF ENTRY (DD-MM-YYYY) **10/10/2023**

IMMEDIATE DESTINATION **1**

FLIGHT NO. / VEHICLE REG. NO. / VESSEL NAME

INTENDED LENGTH OF STAY

ADDRESS IN INDONESIA

SIGNATURE

(1)

(2)

(3)

(4)





DAILY

FLIGHT SCHEDULE

DATE: 26 FEBRUARY 2005

F.SIS-000024  
Revisi 0  
Ef. 01/24/2001

SABTU / SATURDAY

ARRIVAL			DEPARTURE				REMARKS	
A/C REG	FLT NBR	FROM	RMKS	A/C REG	FLT NBR	DESTINATION	ETD	REMARKS
PK-	610	BDO	07:25	PK-	730	UPG	06:00	B-732
PK-	831	KUL	09:00	PK-	602	DPS	06:00	F-28
PK-	830	AMI	12:20	PK-	610	DPS-KOE	08:00	B-732
PK-	773	MKG-DII TIM	14:05	PK-	831	AMI	09:40	B-732
PK-	611	KOE DPS	14:25	PK-	830	KUL	13:00	B-732
PK-	731	UPG	17:00	PK-	773	CGK	15:00	B-732
PK-	522	PKY	18:00	PK-	521	PKY	15:00	B-732
PK-	603	DPS	18:20	PK-	611	BDO	17:35	B-732
PK-	749	DII-BIK-UPG	20:15	PK-	749	CGK	RON	8-732
PK-	330	CGK	20:50	PK-	800	UPG-BIK-TIM	22:00	B-732
ADDITIONAL FLIGHT								
<p>For further inquiries information, please do not hesitate to contact Flight Dispatch Center Region Surabaya            Phone: (031)-806593 to 163, (031)-8067513-14 Ext. 760, 619            date &amp; time issued : 25/02/05 14:47</p>								



KODE Code	NAMA KOTA Name of city	KODE Code	NAMA KOTA Name of city
AAS	APALAPSILI	FKQ	FAK-FAK
ABU	ATAMBUA	FOO	NUMFOOR
AEG	AEK GODANG	GBE	GEBE
AGD	ANGGI	GLX	GALELA
AHI	AMAHAI	GNS	GUNUNG SITOLI
AMI	MATARAM	GTO	GORONTALO
AMQ	AMBON	HLP	JAKRTA /HALIM
ARD	ALOT	ILA	ILAGA
ARJ	ARSO	INX	INAWATAN
AYW	AAWAWASI	IUL	ILU
BCH	BAUCAU	JOG	YOGYAKARTA
BDJ	BANJARMASIN	KAZ	KAO
BDO	BANDUNG	KBF	KARUBAGA
BEJ	BERAU	KBX	KAMBUAYA
BIK	BLAK	KCH	KUCHING
BJW	BAJAWA	KDI	KENDARI
BKS	BENGKULU	KEA	KEISAH
BMU	BIMA	KEI	KEPI
BPN	BALIKPAPAN	KEQ	KEBAR
BTH	BATAM	KMM	KIMAM
BTJ	BANDA ACEH	KMR	KAMUR
BUI	BOKONDINI	KNG	KAIMANAN
BUW	BAU-BAU	KOE	KUPANG
BWN	BANDARSRIBEGAWAN	KOX	KOKONAO
BXB	BABO	KTG	KETAPANG
BXD	BADE	KWA	KARIMUNJAWA
BXM	BATOM	LAH	LABUHA
CBN	CIREBON	LBJ	LABUAN BAJO
CGK	JAKARTA(Cengkareng)	LBW	LONGBAWAN
CXP	CILACAP	LKA	LARANTUKA



DIL	DILI	LLN	KELILA
DJB	JAMBI	LPU	LONGAPUNG
DJJ	JAYA PURA	LUV	LANGGUR
DOB	DOBO	LUW	LUWUK
DPS	DENPASAR	LWE	LEWOLEBA
DRH	DABRA	LYK	LUNYUK
DRW	DARWIN	MAX	MANGOLE
DTD	DATADAWAI	MDC	MANADO
DUM	DUMAI	MDP	MINDIPTAMAH
ELR	ELELIM	MES	MEDAN
ENE	ENDE	SAU	SAU
EWE	EWER	SEH	SENGGEH
EWI	ENAROTALI	SIN	SINGAPURA
MJU	MAMUJU	SIQ	SINGKEP
MKQ	MERAUKE	MNA	MELANGGUANE
MKW	MANOKWARI	SOQ	SORONG
MLG	MALANG	SQN	SANANA
MOF	MAUMERE	SQR	SOROAKO
MPT	MALIANA	SRG	SEMARANG
MTW	MUARATEWE	SRI	SAMARINDA
MUF	MUTING	SUB	SURABAYA
MXB	MASAMBA	SWQ	SUMBAWA
NAH	NAHA	SXK	SAUMLAKI
NAM	NAMLEA	TAX	TALIABU
NBX	NABIRE	TIM	TIMIKA
NDA	BANDANAIRE	TJQ	TANJUNG PANDAN
NKD	SINAK	TJS	TANJUNG SELOR
NNX	NUNUKAN	TKG	BANDAR LAMPUNG
NRE	NAMROLE	TLI	TOLI-TOLI
NTI	BINTUNIMPUNG	TMC	TAMBULAKA
OBD	OBANO	TMH	TANAH MERAH
OEC	OECUSI	TMY	TIOM







Amalia  
Mustafida Sanji

**TIME TABLE**  
**INTRODUCTION TO AIRPORT HANDLING**  
**CONDUCTED ON: JANUARI 24 TO FEBRUARY 4, 2005**

MILESTONES		JANUARI										FEBRUARY			
SUBJECT	SESS.	INST	STBY	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4		
Reservation	14	DES	ASD	1-8	1-6										
Examination	2	ASD		7-8											
Ticketing	30	NUS	DES			1-8	1-8	1-8	1-6						
Examination	7	NUS	DES						7-8						
Passenger Handling	22	ASD								1-8	1-8	1-6			
Examination	2	ASD										7-8			
Customer Services	8	RAD											1-8		
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>														

SESSION	MONDAY - THURSDAY	FRIDAY
1	08.00 - 08.45	08.00 - 08.45
2	08.45 - 09.30	08.45 - 09.30
3	09.45 - 10.30	09.45 - 10.30
4	10.30 - 11.15	10.30 - 11.15
5	13.30 - 13.15	13.00 - 13.45
6	13.15 - 14.00	13.45 - 14.30
7		BREAK
8		BREAK
9	14.15 - 15.00	14.45 - 15.30
10	15.00 - 15.45	15.30 - 16.15

CODE	INSTRUCTOR
ASD	Asep Dinar
NUS	Nuzia Ghani R.
RAD	Rahmat Abdi, SE, MM
DES	Desay Yana Ulfa
DES	Desay Maria Ulfa

Prepared by:

Approved by:

Fajar Harvanto, AMM  
Samsudin, SS, NIS

NO	NAMA	HARI / TANGGAL																											
		SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN
1	AMALIA MUSTAFIDA SANTI	0	KD	KD	KW	LL	LL	KW	0	KD	KD	KW	LL	LL	KW	0	KD	KD	KW	LL	LL	KW	0	KD	KD	KW	LL	LL	KW
2	ANITA DIYAH LESTARI	0	KD	KD	KW	KW	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL
3	DEWI KUSMIRA	0	KD	KD	KW	KW	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL
4	DIYAH WDIYASTUTIEK Ssos	0	KW	KW	LL	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD
5	ELLY DWI PUSPITASARI	0	KW	KW	LL	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD	LL	FD	KD
6	HARIYANTI AGUSTINA	0	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL
7	KHUSNUL KHOTIMAH	0	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL
8	NINIEK YATI	0	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL
9	PERMATA AGUSTINA	0	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL

JADUAL DINAS DISESU-KAN SEPERTAMA  
OPERATING HOURS MASING-MASING UNIT

KETERANGAN

- KW BOARDING GATE / TRANSFER DESIL
- KD CHECK-IN COUNTER
- LL LOST & FOUND
- LIBUR / DAY OFF

CATATAN

Jadual bisa berubah sewaktu-waktu berdasarkan keputusan dari Tutor

DATE: 21 JANUARY 2004  
REPORT SERVICES MANAGER

ADJIE KISWORO



# JADUAL DINAS SISWA OJT UNEJ

PERIODE FEBRUARI 2005

## CHECK-IN COUNTER

NO	NAMA	HARI/TANGGAL																											
		SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN
1	AMALIA MUSTAFIDA SANTI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
2	DIYAH WIDIASTUTIEK, SS																												
3	KHUSNUL KHOTIMAH																												
4	NINIEK YHF																												

## BOARDING GATE/TRANSFER DESK

NO	NAMA	HARI/TANGGAL																											
		SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN
1	ANITA DIYAH LESTARI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
2	DEWI KUSMIRA																												
3	LELLY DWI PUSPITASAR																												
4	HARIYANTI AGUSTINA																												
5	RENI DWI AGUSTINA																												

### KETERANGAN

S 12.30 - 20.00  
P 04.20 - 13.00

X LIBUR / DAY OFF

### CATATAN

Jadual bisa berubah sewaktu-waktu berdasarkan keputusan dari Tutor

SURABAYA 15 FEBRUARI 2005  
AIRPORT SERVICES MANAGER

*Wfo*

RENI KUSWOP





*This is to  
Certify*

AMALIA MUSTAFIDA SANTI

has successfully completed the

INTRODUCTION TO AIRPORT HANDLING COURSE

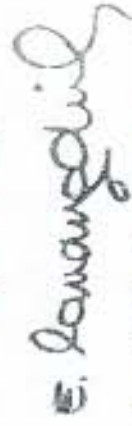
Conducted for a total of 80 hours  
Course period of January 24<sup>th</sup> till February 07<sup>th</sup>, 2005  
Surabaya, February 22<sup>nd</sup>, 2005

Manager,  
Training & Education System



Kustanto Hari Subagio

Managing Director,  
SEU Merpati Training Centre



Capt. E. Lananggilih

Merpati

DGAC Approved

ISO 9001 : 2000  
Certified

Year Awarded  
Training System



*This is to  
Certify*

**AMALIA MUSTAFIDA SANTI**

has successfully completed the

**ON THE JOB TRAINING OF  
INTRODUCTION TO AIRPORT HANDLING COURSE**

Period of February 07<sup>th</sup> till April 04<sup>th</sup>, 2005

Surabaya, April 05<sup>th</sup>, 2005

Managing Director,  
SBU Merpati Training Centre

*E. Lanangdil*  
Capt. Ertata Lanangdil

Manager,  
Training & Education System

*Kustanto Hari Subagio*

Kustanto Hari Subagio

*Merpati*

DGAC Approved

ISO 9001 : 2000  
Certified

Your Aviation  
Training Solution