



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI PENUNJANG  
PROSEDUR RESERVASI DI PT. MERPATI NUSANTARA  
AIRLINES DISTRIK SURABAYA

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program DIII Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

No. : _____	Halaman Perhitungan	Kelas
Tanggal : _____	25 APR 2005	S
No. Induk : _____		420
Perpustakaan : _____		Fit
		P

Oleh :

**LAILY FITRIA**  
020103101005

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SAstra  
UNIVERSITAS JEMBER  
2005

## MOTTO

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

▼ Taatlah kamu beribadah, ingatlah saudara-saudaramu yang kurang mampu, jagalah nama baik keluargamu dan berjuanglah untuk menjadi kebanggaan dalam hidupmu. ( Ibunda )

▼ Selama kita mau berjuang dan berusaha dengan tidak mengabaikan perintah Allah, maka segala yang kita cita-citakan tidak ada yang tidak mungkin akan terwujud. ( Penulis )

## PERSEMBAHAN

*My Parents, Ayah and Ibu in Bondowoso  
who always give me supports by their prayers,  
for helping me to grow and leading me to be disciplined,*

*My brother Wildan, don't be disappointed,  
cause your life must go on.*

*My dearest sisters Sofa Afidah ( Almah ) and Indah,  
be cute and sweetly girls.*

*My Beloved engage, Riski  
who give me happiness and peacefulness,  
thanks for your love.*

*My parents in law in Gunung Batu,  
thanks for your attentions.*

*My families in Jember  
who teach me about togetherness.*

*My Big Almamater,  
I am proud of you.*

*Thanks*



**PENGESAHAN**

Pengawas dan Penanggung Jawab



**Sarsulistvo, SS, Msi**

Simulator and Training Officer

Dosen Pembimbing

**Drs. Wisasongko, M.A**

NIP. 131798138

Ketua Program DIII Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

**Drs. H. Mohamad Busjairi**

NIP. 130261682

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



**Dr. Samudji, M.A**

NIP. 130531973

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, pencipta alam dan isinya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa risalah yang hak ke dunia.

Pada penulisan laporan ini, penulis mengambil topik bahasan yang berkaitan dengan penggunaan bahasa Inggris dalam dunia penerbangan. Judul yang penulis ambil yaitu “ **Peranan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Prosedur Reservasi di PT. Merpati Nusantara Airlines Distrik Surabaya**”. Penulisan ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan bahasa Inggris dalam prosedur reservasi di suatu *airlines*. 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 penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Samudji, M.A, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. H. Mohamad Busjairi, Ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Wisasongko, M.A, Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, perhatian dan kesabaran demi kesempurnaan laporan ini.
4. Bapak Drs. H. Noersamsudin D, Dosen Wali selama penulis menempuh kuliah di DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Bapak Sarsulistyo, S.S, Simulator and Training Officer yang banyak memberikan perhatian dan bimbingan selama Praktek Kerja Nyata.
6. Ibu Nusye Diah R.W, Pengawas dan Penanggung Jawab di Kantor Pemasaran Ticketing and Reservation Surabaya.
7. Bapak Asep Dinar, Pengawas dan Penanggung Jawab di Bandara Juanda Surabaya.



8. Seluruh staf Merpati Training Centre Surabaya, terima kasih telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis tentang dunia penerbangan.
9. Sahabat-sahabatku seperjuangan selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang telah memberikan persaudaraan dan warna yang indah dalam hidupku.
10. Keluarga Sedati Gede ; Mbak Eri dan suami, Ibu Gendut dan suami, Adik Shafa, Bapak Imam serta Ibu Kusniati, terima kasih atas tempat berlindungnya dan hari-hari yang menyenangkan di Sedati Gede.
11. Shaggy Girls ; Dian, Ulik, Lilik dan si kecil Aiko, semoga persahabatan kita tetap abadi.
12. Semua temanku di Jalan Jawa 2B nomer 28 Jember, terima kasih atas kesedihan dan kegembiraan yang kalian berikan.
13. Teman-temanku di DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember angkatan 2002.
14. My computer, which always help me to do my assignments.
15. Semua pihak yang telah membantu tercapainya laporan ini, yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhirnya, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat meskipun masih banyak kekurangan yang masih harus dibenahi lagi. Sehingga masukan dan kritikan yang konstruktif sangat penulis harapkan.

Jember, 15 Januari 2005

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI .....	xi
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
1.5 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.5.1 Lokasi Pelaksanaan .....	3
1.5.2 Waktu Pelaksanaan.....	3
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Airlines Reservation.....	5
2.1.1 Pengertian Airlines Reservation.....	5
2.1.2 Unsur-unsur Reservasi.....	5
2.1.3 Macam-macam Sistem Reservasi.....	6
2.1.4 Peranan Reservasi.....	7
2.1.5 Manfaat Reservasi .....	7
2.2 Selling Facilities .....	8
2.2.1 Request and Replay .....	8

	2.2.2 Free Sale Facility .....	9
	2.2.3 Sell and Report .....	9
	2.2.4 Allotment System .....	10
2.3	Pokok-pokok Tentang AIRIMP .....	10
	2.3.1 Pengertian Tentang AIRIMP .....	10
	2.3.2 Prosedur Komposisi Standard Message .....	11
	2.3.3 Message Identifier Element .....	11
	2.3.4 Record Locator Element .....	12
	2.3.5 Name Element ( Mandatory ) .....	12
	2.3.6 Arrival Element .....	13
	2.3.7 Segment Element ( Mandatory ) .....	14
	2.3.8 Subsequent Segment .....	15
	2.3.9 Auxiliary Service Element .....	15
	2.3.10 Supplementary Element .....	16
2.4	ARGA ( Automated Reservation Garuda ) .....	18
	2.4.1 Pengertian ARGA .....	18
	2.4.2 ARGA Dalam Kegiatan Reservasi .....	18
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1	Sejarah Industri Penerbangan Indonesia .....	19
3.2	Sejarah PT. Merpati Nusantara Airlines .....	19
3.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan .....	21
3.4	Divisi PT. Merpati Nusantara Airlines .....	24
3.5	Kepenumpangan .....	25
	3.5.1 Peraturan Penerbangan .....	25
	3.5.2 Fasilitas Penerbangan .....	27
3.6	Organisasi dan Komunikasi Reservasi .....	28
	3.6.1 Local Reservation ( RR ) .....	28
	3.6.2 Inventory Holder ( RM ) .....	29
	3.6.3 Central Reservation Control ( RC ) .....	29
	3.6.4 Komunikasi .....	30



BAB IV	KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1	Kegiatan Reservasi .....	31
4.1.1	Standard Telephone Procedure.....	31
4.1.2	Pembukuan Tempat.....	31
4.1.3	Pembatalan Tempat.....	32
4.1.4	Ticketing Time Limit .....	32
4.1.5	Preflight Check and Firming .....	33
4.1.6	Reservation Verification.....	33
4.1.7	Reconfirmation.....	33
4.1.8	No Show .....	35
4.1.9	Penghitungan Harga Tiket.....	35
4.1.10	Tindakan Dalam Menyelesaikan Transaksi.....	37
4.2	Bahasa Inggris Dalam Prosedur Reservasi.....	38
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran-saran .....	48
5.2.1	Saran Bagi PT. Merpati Nusantara Airlines.....	48
5.2.2	Saran Bagi Program.....	50
5.2.3	Saran Bagi Mahasiswa .....	50
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Tanda pengenalan peserta *Bridging Course*.
2. Jadwal *On The Job Training* ( OJT ) dan pembagian tugas *On The Job Training* ( OJT ).
3. *ID Card Trane of Non Passenger Area* ( NPA ) dan daftar kehadiran *On The Job Training* ( OJT ).
4. Contoh tarif tiket domestik Merpati.
5. *Three Letter Code* / 3 kode huruf dari nama kota-kota di Indonesia.
6. Program Merpati *Rewards*.
7. Contoh tiket Merpati.
8. Contoh *Boarding Pass* Merpati.
9. Contoh *Limited Release Baggage* Merpati.
10. Contoh *Seat Plan* B737-300 Merpati.
11. Contoh tanda pengenalan bagasi Merpati.
12. Contoh kartu fasilitas pesawat Merpati.

## 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 keterampilan dan pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah.

Keterampilan berbahasa Inggris yang didapat penulis di bangku kuliah juga sangat mendukung pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan penulis di PT. Merpati Nusantara Airlines Distrik Surabaya, sebuah perusahaan penerbangan yang berbentuk BUMN.

Walaupun penulis menangani reservasi untuk penerbangan domestik namun tidak jarang penulis juga menangani reservasi yang dilakukan oleh wisatawan asing. Dalam menangani reservasi bagi wisatawan asing, diperlukan kemampuan berbahasa Inggris yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Penulis harus mengerti dan memahami semua istilah yang ada pada dokumen, komputer dan tiket. Pemahaman istilah-istilah dalam bahasa Inggris tersebut sangat bermanfaat karena dapat menambah perbendaharaan kata bagi penulis.

Keterampilan, pengetahuan dan pengalaman kerja yang didapat penulis selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Nyata baik pada saat di kantor Reservasi Darmo maupun di Bandara Juanda sangat bermanfaat sebagai bekal 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 di atas penulis menyusun laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ **Peranan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Prosedur Reservasi di PT. Merpati Nusantara Airlines Distrik Surabaya** ”.





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pariwisata di Indonesia 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 untuk meningkatkan kunjungan wisatawan domestik dan internasional ke Indonesia, diperlukan adanya berbagai fasilitas yang memadai. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat berupa pelayanan transportasi dan akomodasi. Indonesia merupakan Negara bahari, dimana jarak tempuh antara pulau yang satu dengan pulau yang lain sangat jauh. Selain itu pula, mayoritas wisatawan yang datang ke Indonesia adalah wisatawan asing maka diperlukan sarana transportasi yang aman, nyaman dan efisien, salah satunya yaitu jasa angkutan udara.

Usaha jasa penerbangan merupakan salah satu usaha yang langsung berhadapan dengan para investor asing. Apalagi saat ini industri jasa penerbangan di Indonesia sedang "booming". Sebagai contoh, kota-kota kecil di Indonesia seperti Banyuwangi dan Jember telah dilirik para investor yang ingin mendirikan lapangan terbang perintis, dan saat ini masih dalam proyek pembangunan. Dengan didirikannya lapangan terbang baru maka dibutuhkan perusahaan-perusahaan penerbangan yang siap memberikan pelayanan jasa di bidang angkutan udara. Untuk itu tenaga kerja 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 merupakan salah satu industri jasa penerbangan yang saat ini sedang mengepakan sayapnya di Indonesia. PT. Merpati Nusantara Airlines distrik Surabaya menyediakan jasa penerbangan domestik dan internasional. Banyak wisatawan asing yang

menggunakan jasa penerbangan PT. Merpati Nusantara *Airlines* sehingga dibutuhkan para tenaga kerja yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris karena dengan keahlian berbahasa Inggris yang baik akan memperlancar penyampaian informasi kepada para wisatawan asing sehingga prosedur reservasi akan berjalan secara maksimal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Hal-hal apa sajakah yang termasuk dalam prosedur reservasi pada PT. Merpati Nusantara *Airlines* ?
2. Fasilitas apa sajakah yang diberikan oleh PT. Merpati Nusantara *Airlines* kepada para konsumen ?
3. Sejauhmana peranan bahasa Inggris dalam menunjang prosedur reservasi di PT. Merpati Nusantara *Airlines* ?

## 1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan Praktek Kerja Nyata adalah :

1. Untuk mengetahui sejauhmana ilmu pengetahuan dan kemampuan berbahasa Inggris yang telah didapat di bangku kuliah.
2. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan kemampuan berbahasa Inggris yang telah diperoleh di bangku kuliah.
3. Untuk memperoleh gambaran tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
4. Sebagai bahan untuk menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata.
5. Sebagai salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

## 1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh dari Praktek Kerja Nyata ini adalah :

1. Meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris.



2. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang jasa angkutan udara terutama tentang prosedur reservasi di PT. Merpati Nusantara *Airlines*.
3. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan mahasiswa sehingga dapat menjadi tenaga kerja yang profesional dan siap pakai.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

### 1.5.1 Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di sebuah perusahaan penerbangan milik Negara, yaitu PT. Merpati Nusantara *Airlines* distrik Surabaya. Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di 3 lokasi, yaitu :

1. Merpati *Training Centre* yang terletak di Jalan Raya Bandara Juanda No. 15 Surabaya.
2. Kantor pemasaran PT. Merpati Nusantara *Airlines* distrik Surabaya yang terletak di Jalan Raya Darmo No. 11 Surabaya.
3. Juanda *International Airport* di Surabaya.

### 1.5.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 2 bulan 1 minggu, terhitung sejak tanggal 12 Juli 2004 sampai dengan 15 September 2004 dengan perincian jam kerja sebagai berikut :

1. *Bridging Course* dilaksanakan sejak tanggal 12 Juli 2004 sampai dengan 16 Juli 2004 di Merpati *Training Centre* Surabaya dengan 8 jam kerja efektif setiap hari dimulai dari jam 08.00 wib sampai dengan 16.00 wib dan satu hari libur dalam seminggu.
2. *Reservation and Ticketing* dilaksanakan sejak tanggal 19 Juli 2004 sampai dengan 4 Agustus 2004 di kantor pemasaran PT. Merpati Nusantara *Airlines* Surabaya. Jam kerja efektif 8 jam setiap hari yang dibagi dalam 2 waktu kerja. Jam kerja pagi dimulai dari jam 05.30 wib sampai dengan 13.30 wib. Jam



kerja siang dimulai dari jam 13.30 wib sampai dengan 21.30 wib dan satu hari libur dalam seminggu.

3. *Passenger Handling* dilaksanakan sejak tanggal 5 Agustus 2004 sampai dengan 15 September 2004 di Juanda *International Airport* Surabaya. Jam kerja efektif 9 jam selama 4 hari dan libur pada hari ke 5 yang dibagi dalam 2 waktu kerja. Jam kerja pagi dimulai dari jam 04.30 wib sampai dengan 13.30 wib. Jam kerja siang dimulai dari jam 13.30 wib sampai dengan 22.30 wib.





## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Airlines Reservation

##### 2.1.1 Pengertian Airlines Reservation

*Reservation* dalam dunia penerbangan niaga mempunyai arti sebagai penyediaan tempat (*seat / space*) atau pembukuan pada dinas-dinas penerbangan bagi penumpang, beserta kalau ada permintaan-permintaan akan fasilitas tertentu-fasilitas tertentu.

##### 2.1.2 Unsur-unsur Reservasi

Berdasarkan definisi di atas terdapat beberapa unsur-unsur reservasi, yaitu :

1. Calon penumpang, bisa 1 orang, 2 orang atau lebih. Sifatnya adalah *mandatory*.
2. Dinas-dinas penerbangan merupakan jalur penerbangan dari satu tempat ke tempat lain yang dikenal dengan *flight*. Sifatnya adalah *mandatory*. Misalnya :  
MZ 724 Y class tanggal 08 November Jakarta Makasar  
MZ 132 C class tanggal 10 November Denpasar Honolulu  
Penumpang mungkin memerlukan reservasi pada satu *flight* saja atau pada beberapa *flights*. Perjalanan penumpang bisa dilakukan pada *one single airline* dikenal sebagai "*Online*", atau pada *two or more airlines* dikenal sebagai "*Interline*". Jadi dinas-dinas penerbangan atau *flights* ini adalah merupakan "*Air Segment*". Seluruh *air segments* dalam perjalanan penumpang disebut "*Itinerary*".
3. Fasilitas-fasilitas tertentu yang bersifat opsional yaitu jika ada / *when applicable*. Hampir semua *airlines* menyediakan dan menyalurkan permintaan penumpang akan fasilitas-fasilitas

tertentu guna peningkatan *service*, mengikuti *reservation for flights*.

### 2.1.3 Macam-macam Sistem Reservasi

Pada dasarnya terdapat dua macam sistem reservasi, yaitu :

#### 1. *Manual Reservation System*

Pada sistem ini, semua kegiatan dilakukan tanpa bantuan komputer tetapi dikerjakan secara *manual*, misalnya untuk transaksi penumpang dibuatkan *Passenger Name Record Card* ( *Passenger Card* ) untuk menata *flight date* tertentu dibuatkan "*Flight Chart*". Semua transaksi reservasi dimasukkan ke dalam *flight chart*.

#### 2. *Computerized Processing Reservation System*

*Computerized Processing Reservation System* ( *CRS* ) atau *Automated System* yang dimiliki suatu *airline* bermacam-macam tingkatannya. *Flight schedule* dan *inventory records* seperti data yang terdapat pada *flight chart* dimasukkan ke dalam sistem, *passenger record* dibuat dan disimpan. Sistem mempunyai kemampuan untuk memproses *teletype messages*, menghasilkan *boarding list* untuk keperluan *handling* di *airport* dan *catering departement* untuk *meal requirement*, dan lain-lain. Kantor-kantor yang berkaitan dengan reservasi dilengkapi dengan "*Sets*" yang memungkinkan karyawan reservasi menangani transaksi reservasi melalui sistem komputer. Saat ini telah berdiri *CRS* yang menggunakan berbagai nama seperti ; *AMADEUS*, *GALILEO*, *ABACUS*, *COVIA*, *GEMINI*, *INFINI*, *TOPAS*, *SABRE*, *APOLLO* dan *GETS*. Perkembangan kemampuan *CRS* ini dikenal dengan sebutan *Mega CRS* atau *Global Distribution System*. Pelanggan *CRS* ini adalah *travel agents*, sedangkan *airlines* menjadi sumber agar produk *airlines* tersebut dapat dijangkau oleh



*travel agents*. Biaya transaksi yang timbul menjadi beban *airlines* yang mempunyai produk tadi sehingga CRS akan menagih beban tersebut kepada pihak *airlines*.

#### 2.1.4 Peranan Reservasi

Peranan reservasi pada suatu *airline* akan lebih nyata jika dikaitkan dengan staf produksi Perusahaan Penerbangan yang berupa "Jasa angkutan" yang tidak bisa disimpan, lekas busuk / *perishable*, yaitu :

1. Produksi yang berupa jasa angkutan dianggap ada, sejak jadwal penerbangan diumumkan ( dalam *time table*, *ABC guide*, *system* ).
2. Masa penjualannya sejak saat tersebut di atas hingga saat keberangkatan pesawat.

Pada periode inilah dilakukan pencatatan penjualan atau pemesanan tempat atau pembukuan yang biasa disebut dengan istilah "*Reservations*" yang harus diselenggarakan dengan sangat efisien, sehingga memenuhi *motto* cepat, tepat, dan teliti.

#### 2.1.5 Manfaat Reservasi

Bagi penumpang manfaat reservasi adalah :

1. Mempermudah penumpang mengatur dan mempersiapkan keperluannya sedini mungkin. Pada satu Kantor Penjualan suatu *airline* atau *travel agent* penumpang dapat membuat reservasi untuk penerbangan kemana saja termasuk pada other *airlines*.
2. Memberi kepastian rencana perjalanan penumpang.

Bagi kepentingan perusahaan / *airline* sendiri, sistem reservasi yang baik juga sangat bermanfaat dalam hal :

1. *Capacity planning and adjustment*
2. Mempermudah dan memperlancar penjualan produksi

3. Dapat menyediakan pelayanan kepada penumpang secara maksimal
4. *Efficiency*

Lebih lanjut *reservation information* ini dapat digunakan untuk :

1. *Space control*
2. *Management information*
3. *Catering uplift*
4. *Boarding information*
5. *Yield control*

## 2.2 Selling Facilities

Reservasi dapat dilakukan dengan beberapa cara misalnya : datang sendiri ke kantor suatu *airline*, melalui telepon, melalui *travel agent*, dengan menggunakan *messages*, dan lain-lain. Cara-cara tersebut akan mengeluarkan biaya karena transaksi reservasi berhubungan dengan penggunaan *manpower*, *computer equipment*, dan *communication networks*. Oleh karena itu terdapat beberapa *selling system* yang bertujuan untuk mengurangi biaya dan mempertinggi *efficiency*. Selain itu juga dipengaruhi oleh *type of aircraft*, komunikasi yang tersedia dan *demand of sale*.

### 2.2.1 Request and Replay

Suatu *selling system* dimana *reservation office* selalu memintakan *space* ( *request message* ) sedang *control point* menjawabnya ( *replay message* ) atau "Make Request and Await Replay". Di sini terdapat transaksi dua jalur dan reservasi dari *passenger* belum bisa langsung diberi konfirmasi. Setelah ada jawaban dari *control point*, barulah *passenger* diberitahu tentang jawaban tersebut. *Action code* yang dipakai pada *request-message* adalah "NN" sedang dalam jawabannya, *advise code* biasa "KK";



“UU” atau “UC”; “UN”. Pada sistem ini tidak diperlukan *agreement* khusus antara *airline*.

### 2.2.2 Free sale Facility

*Free sale* adalah *selling system*, biasanya antara *airlines*, yang didasarkan atas persetujuan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dalam bentuk *interline reservation agreement*, dimana masing-masing pihak dapat langsung menjual *seat* atau *space* sesuai dengan kondisi yang disetujui bersama tanpa memperhatikan *status flight* atau *Flight Availability Status Information ( AVS )*. *Action code* yang dipakai dalam melaporkan *free sale* ke *control point* ialah “FS”. Perjanjian *free sale* berlaku secara timbal balik (*reciprocal*).

### 2.2.3 Sell and Report

*Sell and Report* adalah sistem penjualan yang memberi kesempatan kepada *Merpati non mechanized offices* ataupun *other airlines* untuk menjual *seat* atau *space* langsung kepada penumpang baru kemudian melaporkan penjualan tersebut kepada *control point*, dalam hal ini JKTRMGA. Untuk melaporkan penjualan itu dipergunakan *action code* SS. Pelaksanaan *sell and report* ini sangat dipengaruhi oleh adanya *Flight Availability Status Information ( AVS )* yang dikeluarkan oleh *control point*.

Contoh *AVS message* :

QU AMSRIKL DJBRMZ DRWRRMZ

. JKTRMGA 090215

AVS

GA95Y20FEB CR CGKSIN

*If boarding point control* :

QU JKTRCMZ

: MKQRRMZ CR MRQDJJ

AVS

MZ7210X07MAY CR MKQDJJ

#### 2.2.4 Allotment System

*Allotment System* adalah sistem penjualan yang didasarkan atas pembagian jatah. Pemegang jatah dapat langsung menjual *seat* kepada penumpang sampai maksimum sejumlah jatah yang dimilikinya. Pemegang jatah atau *allotment holder* dapat merupakan *local reservations* yang berada pada *origin* dari *flight* ataupun *enroute station*, *local reservation* lain yang bukan pemegang jatah, harus *request* kepada *alotment holder*, bila memerlukan *space* yang dipegang oleh *allotment holder*. Pembagian jatah oleh bagian *shedule planning* atau bagian *marketing* dalam bentuk "Pedoman Rencana Pembagian Tempat" ( PRPT ) dan ke seluruh bagian-bagian yang berhubungan dengan hal ini di perusahaan.

### 2.3 Pokok-pokok Tentang AIRIMP

#### 2.3.1 Pengertian AIRIMP

Perusahaan-perusahaan penerbangan yang menjadi anggota *Air Transport Association of America* ( ATA ) dan *International Air Transport Association* ( IATA ) secara bersama telah mengolah dan mengembangkan suatu "*standard ATA / IATA RESERVATION INTERLINE MESSAGE PROCEDURES-PASSENGER*" yang biasa dikenal dengan "AIRIMP". AIRIMP dimaksudkan sebagai sarana untuk berkomunikasi antar anggota dalam melaksanakan pembukuan-pembukuan antar perusahaan penerbangan ( *interline reservation* ) baik yang masih *manual*, *mechanical* atau *computerized reservation* agar tercapai unsur-



unsur : keseragaman ( *uniformity* ), saling pengertian ( *understanding* ), ketelitian ( *accurary* ) dan ekonomis ( *economy* ).

### 2.3.2 Prosedur Komposisi Standard Message

Ketentuan umum :

1. *Standard reservation message* dibagi menjadi beberapa elemen, dimana sebuah elemen ada yang berisi lebih dari satu persoalan ( *item* ), seperti terlihat dalam diagram, elemen-elemen ada yang *mandatory* ( wajib ) dan ada yang *optional*. *Optional element* ini disertakan dalam *message* bila diperlukan dalam transaksi *reservation message*.
2. Sebuah *reservation message* harus disusun dengan menggunakan blok format, dimulai dari elemen pertama disusul elemen berikutnya sesuai urutan pada diagram dan masing-masing elemen harus merupakan baris demi baris yang terpisah.
3. Setiap elemen kecuali *address* dan *name element*, harus berisi tidak lebih dari 69 huruf dalam satu baris
4. Prosedur ini berlaku untuk semua jenis *reservation message* kecuali *Availability Status ( AVS ) message* dan *Prepaid Ticket Advice Message ( PTA )*.

### 2.3.3 Message Identifier Element

Petunjuk perintah ini, bila diperlukan harus tercantum pada baris pertama dari isi *message*. Macamnya antara lain :

- RQR : *request for replay*
- ASC : *advise of schedule change*
- NAC : *no action taken on your message*
- NAR : *new arrival information*
- NRC : *no record passenger*
- COR\* : *correction*

- PDM\* : *possible duplicate message*

\* Dipakai dan disisipkan oleh bagian komunikasi

### 2.3.4 Record Locator Element

*Record locator* merupakan elemen dasar pertama dari isi sebuah *message* yang susunannya sebagai berikut :

1. *Booking office ( mandatory )*, terdiri dari 5 huruf yaitu 3 huruf *city codes / airport codes* dan 2 huruf *airline code*.
2. *Location of record ( optional )*, bisa tersusun oleh *alpha / numeric character* dengan jumlah maksimum 19 termasuk spasi dan garis miring.

Contoh *record locator* :

JKTGA 23VNTJ 892sa                      DJBMZ 0422HT  
 DPSGA 100446SK                      BMUMZ 6521Y19APH  
 AMSKL 34NT2B 895CA

Di dalam *record locator* sering dipakai untuk memberi informasi *arrival* dari *segment element*, misalnya :

SINGA ARNK                      BMUMZ 6521Y19APR  
 TYOCK JL715Y11FEB END      MOFMZ 5516Y12MAY  
 BKKGA KL831Y10APR BOM  
 AMSKL LH874F12JAN FRA

### 2.3.5 Name Element ( Mandatory )

Cara penulisan nama dalam sebuah *message* :

1. Jumlah *passenger* atau jumlah *seat* yang diminta
2. Jumlah tersebut tidak boleh lebih dari 2 angka
3. *Family name*
4. *Initial* atau *title*

Contoh :

2 JOHNSON / JMR / LMRS  
 4 CORGA / AMR / BMRS / CMISS / DMSTR



1 SABENA / PROF

30 SUMATRA

40 BALI / HOLIDAY / HTL / NBR / ZEROONEZERO THREE

15 AGENT / EDUCATIONAL / TR / NBR / ONEZERTWO

Catatan :

1. Angka dalam *name element* menunjukkan jumlah *seat* dalam *flight* yang diminta.
2. Bila diperlukan penulisan angka-angka dalam *name element* ditulis dengan huruf ( seperti pada contoh ).
3. Dalam sebuah *message*, seluruh nama dalam *name element* tersebut harus mempunyai perjalanan ( *itinerary* ) yang sama. Bila tidak, harus dibuatkan *message* yang terpisah.
4. Bila ada *infant* atau *children*, informasi tersebut dimasukkan ke dalam *supplementary element*. Singkatan CHD atau INF tidak boleh dicantumkan dalam *name*.
5. Jumlah *seat* yang dibutuhkan dalam *name element* harus sesuai dengan jumlah *seat* pada *segment element*.
6. Nama Gomez Gonzales, Liem Swie king, Sri Rahayu dituliskan menjadi satu seperti GOMEZGONZALES, LIEMSWTEKING, SRIRAHAYU.

### 2.3.6 Arrival Element

Bila dalam *record locator* tidak terdapat informasi mengenai kedatangan penumpang, maka elemen ini menjadi keharusan untuk berada dalam sebuah *reservation message*. Susunan elemen ini adalah sebagai berikut :

1. 2 huruf kode *airline*
2. 3 angka *flight number*
3. 1 huruf kode *class of service*
4. 5 atau 7 angka dan huruf kode tanggal
5. 3 huruf kode kota

Contoh :

GA892 Y 12JAN CGK MZ725 Y25NOV AMG  
 KL831 Y 10APR AMS MZ710 Y27NOV UPG

Apabila kedatangan *passenger* tidak diketahui atau memakai yang lain, elemen tersebut bisa diisi dengan ARNK. Bila masih diperlukan penjelasan lebih lanjut, informasi tambahan tersebut bisa diikutsertakan dalam *supplementary element*. Contoh :  
 OSI GA PSGR ARR BY BIMA 12JAN FROM SUB  
 OSI YY PSGR ARR BY CAR 10JUN FROM BDO

### 2.3.7 Segment Element ( Mandatory )

Susunan sebuah segmen adalah sebagai berikut :

1. 2 huruf kode *airline*
2. 3 atau 4 angka *flight number*
3. 1 huruf *class of service*
4. 5 atau 7 huruf dan angka kode tanggal
5. 3 huruf kode kota *board point*
6. 3 huruf kode kota *off point ( deplaning point )*
7. 2 huruf *action* atau *advice code* atau *status code*
8. 1 sampai dengan angka jumlah *seat* yang dikehendaki
9. ETD / ETA dari *flight* yang bersangkutan ( bila perlu )
10. 2 huruf *action identifier* ( bila dikehendaki )

Contoh :

MZ512Y12MAY	CGKPKY	SS3 / 0720	0900
LH006Y15JUN	FRACPH	NN2 / 1640	1800 GA
TW963F20JUL	NRTSCO	XX1	GA

*Action codes* : a. SS, FS, NN, LL, IS, IN, SQ, NA, LK  
 b. XX, XL, IX, XR, QX

*Advice codes* : KK, KL, NO, UU, UN, UC, US

*Status codes* : HK, HN, HJL, HS, HX, RR, HQ

SS = *Sold ( on sell and report )*



FS	=	<i>Sold ( on freesale basis )</i>
NN	=	<i>Need</i>
LI	=	<i>List ( add to waiting list )</i>
IS	=	<i>If not holding sold</i>
IN	=	<i>If not holding need</i>
KK	=	<i>Confirming</i>
KL	=	<i>Confirmation from waiting list</i>
NO	=	<i>Noaction taken</i>
XX	=	<i>Cancel</i>
XL	=	<i>Cancel from list</i>
XR	=	<i>Cancellation recommended</i>
IX	=	<i>If holding cancel</i>
OX	=	<i>Cancel only if requested segment confirm</i>
HK	=	<i>Holds confirmed</i>
HN	=	<i>Have requested</i>
HL	=	<i>Have listed</i>

### 2.3.8 Subsequent Segment

Apabila sebuah *message* berisi lebih dari satu *air segment* maka penyusunannya adalah berturut-turut sesuai dengan tanggal perjalanan. Susunan *air segment* tersebut dalam dunia reservasi disebut *ITINERARY*. Apabila dalam satu *itinerary* terdapat GAP maka harus disisipkan ARNK ( *arrival unknown* )

### 2.3.9 Auxiliary Service Element

*Auxiliary service identifier* yang singkatannya terdiri dari 3 huruf digunakan sebagai petunjuk adanya permintaan hotel akomodasi atau servis lainnya yang telah ditentukan. Yang termasuk dalam *auxiliary element* adalah :

1. HTL : Hotel akomodasi
2. CAR : *Car rental*

3. ATX : *Air tax*
4. TUR : *Tour*
5. SUR : *Surface ( train, bus, ship, etc )*

Susunan :

1. 3 huruf *auxiliary service identifier* ( HTL, CAR, ATX, SUR, atau TUR )
2. 2 huruf *code airline*
3. 2 huruf *action code* dan jumlahnya
4. *City / airport* atau *segment*
5. Tanggal
6. Macam servis yang diminta
7. *Class of service* yang diminta
8. *Supplier* ( namanya )
9. Tambahan keterangan kalau ada

Contoh *auxiliary service element* :

ATXGA NNI JKTBD0 30AUG HELICOPTER CHARTER  
SURGA NNI JOG 12FEB BIMA TRAIN TICK TO SUB

Untuk HTL jumlah *room*; CAR jumlah mobil; sedangkan untuk SUR, TUR dan ATX jumlah penumpangnya.

### 2.3.10 Supplementary Element

*Supplementary service element* dalam sebuah *reservation message* digunakan untuk menampung atau memasukkan permintaan-permintaan, persoalan atau informasi lain yang tidak bisa dimasukkan ke dalam *supplementary* itu dapat berupa *special service element* dan *other service information*.

1. *Special service requirement* atau permintaan layanan khusus mengenai suatu prosedur atau hal-hal lain, dimana menurut pendapat si pengirim berita maminta pihak yang dikirim untuk segera mengambil tindakan atau menjawab permintaan secepatnya kepada si pengirim. Susunan SSR adalah :



- 3 huruf SSR
- 4 huruf SSR ( XBAG, SPML, WCHR, VGML )
- *Action identifier ( airline code )*
- *Action code diikuti jumlah permintaan*
- *Segment, flight number ( 4 digit ), class, date*
- Tanda *hyphen ( - )* kemudian jumlah serta nama yang membutuhkan
- *Free text information ( if required )*

Contoh :

- PNR terdiri dari 1 penumpang  
SSR WCHR YY NN1
- *The service is required from one airline over all its segments*  
SSR OTHS BA NN1 ESCORT HOSTESS
- *GA is advising JL any schedule change*  
SSR OTHS JL ASC GA660 / 1030 1215
- *A request for special meal*  
SSR SPML GA NN2 CGKSYDO898 C 10DEC-  
2TAMPUBOLON / GMR EMRS , DIAB  
SSR VGMI MZ NN1 CGKDPS0640 Y 11DEC-  
1TOBING / GMMR
- *Indicating a request for seat:*  
SSR RQST GA NN1 LAXDPOS801 Y 30NOV-  
LIONES / PAUL , NSSTAISLE

2. *Other Service Information ( OSI )* dipakai bilamana sipengirim Berita hanya menginginkan sipenerima untuk mengetahui informasi dalam OSI saja, tidak perlu adanya jabatan. Susunan :

- 3 huruf OSI
- 2 huruf *code airline* atau YY
- *Service information*

Contoh :

- OSI YY TWOV
- OSI MZ IINF 18ITUMORANG / ANNE 18MTS Y / CLS
- OSI KI TKNO 1262414660122

Contact :

A – *Address ( home or hotel )*

B – *Business phone*

H – *Home phone*

T – *Travel agent phone*

P – *Telephone nature not known*

## 2.4 ARGA ( Automated Reservation Garuda )

### 2.4.1 Pengertian ARGA

ARGA ( *Automated Reservation Garuda* ) adalah sistem terkomputerisasi yang dimiliki oleh Garuda Indonesia. Sesuai dengan *motto* reservasi, yang menyatakan pemesanan *seat* untuk calon penumpang secara cepat, tepat dan akurat merupakan pelayanan yang terbaik, baik bagi calon penumpang maupun bagi perusahaan penerbangan. Sejak tanggal 1 April 1974 Garuda Indonesia mulai melaksanakan sistem reservasi terkomputerisasi dengan menggunakan ARGA.

### 2.4.2 ARGA Dalam Kegiatan Reservasi

1. Merekam semua transaksi reservasi.
2. Mengirim dan menerima pesan.



BAB III  
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



STIKO IPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

### 3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pada tahun 1928 di zaman penjajahan Belanda, berdiri KNILM ( *Komiti Kelijke Indische Nederlandsche Luchtart Matshappij* ) yang merupakan perusahaan penerbangan pertama di Indonesia. Pesawat DC-3 adalah pesawat komersial pertama yang dimiliki oleh bangsa Indonesia dan merupakan sumbangan dari rakyat Aceh. Pada 19 November 1949 berdiri perusahaan penerbangan Indonesia *Airways*, yang akhirnya mengadakan kerjasama dengan penerbangan Belanda ( KLM ) untuk mendirikan Garuda Indonesia *Airways*. Pada tahun 1950 dilakukan penyerahan seluruh pesawat dari KLM kepada pihak Garuda Indonesia *Airways*. Pada tahun 1958 berdiri perusahaan perintis Jembatan Udara Kalimantan yang merupakan cikal bakal berdirinya PT. Merpati Nusantara *Airlines* pada tanggal 6 September 1953. Dan sejak tahun 1967 mulai berdirilah perusahaan-perusahaan penerbangan sejenis.

### 3.2 Sejarah PT. Merpati Nusantara Airlines

- Tahun 1962 : Sebagai tindak lanjut terhadap pembangunan Jembatan Udara Kalimantan oleh Angkatan Udara Republik Indonesia, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 1962 didirikanlah Perusahaan Negara Perhubungan Udara Daerah dan Penerbangan Serba Guna Merpati Nusantara yang selanjutnya disebut Perusahaan Negara Merpati Nusantara. Dengan bermodalkan 2 buah pesawat DC-3 dan 4 buah pesawat *De Havilland Otter* ( DHC-3 ). Merpati memulai operasinya mendobrak keisolasian daerah-daerah terpencil dengan menghubungkan Jakarta-Banjarnasin-Pangkalanbaru-Sampit serta Jakarta-Pontianak.
- Tahun 1964 : Awal Januari 1964, Merpati menerima segala hak konsesi termasuk hak operasi dan pemilikan pesawat beserta

kelengkapannya milik bekas maskapai penerbangan Belanda *NV De Kroonduif* di Irian Jaya dari Garuda Indonesia *Airways*.

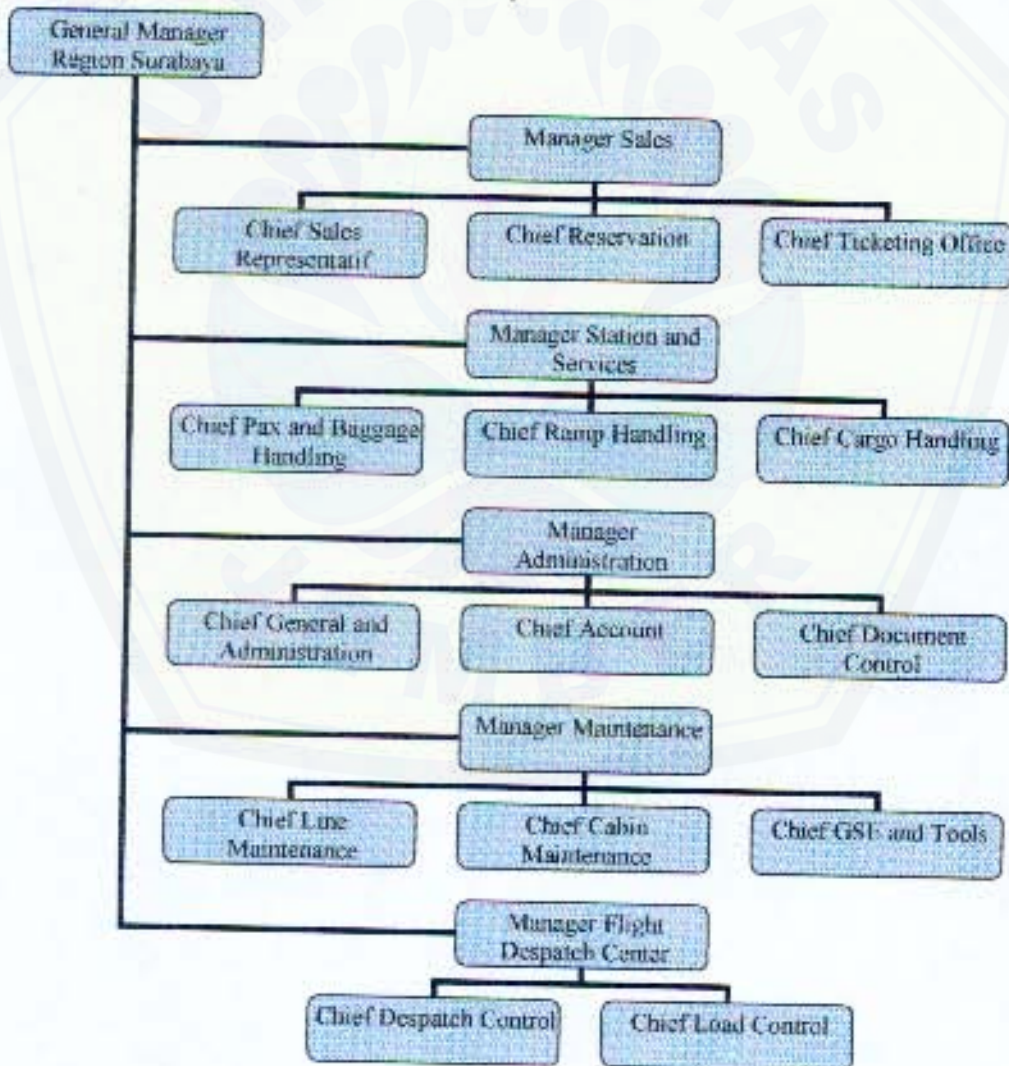
- Tahun 1970 : Pada usianya yang sewindu Merpati telah mampu mengembangkan operasinya dari rute-rute jarak pendek (*feederline operations*), jarak sedang (*semitrunk operations*) dan jarak jauh (*trunk operations*), sesuai kondisi yang diberikan pemerintah melalui SK Menteri Perhubungan nomor 58/1/11/Phb tertanggal 21 September 1967. Wilayah operasi Merpati saat itu sudah meliputi wilayah nusantara dan negara tetangga.
- Tahun 1975 : Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 70 tahun 1971, status Merpati dialihkan dari Perusahaan Negara menjadi Persero, dan pada tanggal 6 September 1975, sesuai akta notaris ditetapkanlah pendirian PT. Merpati Nusantara *Airlines*.
- Tahun 1978 : Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 30/1978, ditetapkan adanya pengalihan penguasaan modal Negara Republik Indonesia dalam PT. Merpati Nusantara *Airlines* kepada PT. Garuda Indonesia *Airways* dalam rangka pemantapan penyelenggaraan pembangunan nasional secara terpadu.
- Tahun 1989 : Tanggal 1 September 1989 terjadi penandatanganan Perjanjian Alih wilayah atau Operasi terpadu Garuda-Merpati. Operasi ini merupakan kebijaksanaan strategis pemerintah dalam rangka meningkatkan efisiensi di bidang penerbangan agar terjadi tumpang tindih sesama maskapai penerbangan. Dalam operasi tersebut telah disepakati adanya alih profesi pesawat garuda kepada Merpati yang pelaksanaannya dalam 3 tahap. Sehingga Garuda lebih berkonsentrasi pada jalur penerbangan luar negeri, sedangkan Merpati lebih disiapkan untuk jalur-jalur domestik, lintas batas dan perintis.
- Tahun 1991 : Pusat perawatan pesawat Merpati yang dilengkapi fasilitas perkantoran Direktorat teknik terletak di Surabaya. Pada HUT Merpati yang ke-29 diresmikan oleh Menteri



Perhubungan Ir. Azwar Anas sebagai sarana perawatan dan perbaikan pesawat terbesar jenis *Propelle*.

- Tahun 1994 : Manajemen Merpati berupaya meningkatkan kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia dengan menanamkan rasa kebersamaan, keterbukaan dan kepedulian yang tinggi antar jajaran serta ada disiplin kerja. Disamping itu, diharapkan adanya perubahan warna dalam manajemen Merpati agar Merpati dapat menampakkan citra dirinya lebih baik sebagai *National Flag Carrier*.

### 3.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan



## Deskripsi Jabatan

### 1. Kasir

- Membuat *PATA crew active/simulator*.
- Membuat *slip hotel crew*.
- Membuat *voucher* sebagai pertanggungjawaban pengeluaran uang.

### 2. Reservation

- Menampung *Local Pass Reservation*.
- Melaksanakan permintaan-permintaan *Interline Reservation*.
- Melaksanakan permintaan-permintaan yang menyangkut *Ground Arrangement*.
- Mencruskan permintaan-permintaan khusus ( *special request* ).
- Melakukan *booking* perjalanan calon penumpang.
- Melaksanakan *Preflight Check* yaitu *firming* dan *reconfirmation*.
- Melakukan *monitoring* daftar calon penumpang.

### 3. Sales Representative

- Merencanakan taktik penjualan.
- Memberi promosi dan informasi produk baru.
- Memeriksa penjualan agen-agen perantara penjualan tiket.

### 4. Chief Passenger and Cargo Handling

- Mendistribusikan dan melaksanakan seluruh prosedur yang menyangkut *pass/cargo handling* agen terkait.
- Membimbing dan mengarahkan pekerjaan *group leader* dan *staff*.
- Memonitor penerimaan dan pengiriman *cargo* sesuai *load* yang tersedia dari masing-masing pesawat.
- Mengontrol kegiatan penanganan penumpang dan bagasi serta *cargo* baik di *station*, gudang dan pesawat yang erat kaitannya dengan *flight safety*.
- Mengkoordinasikan dengan jajaran terkait untuk kelancaran operasional pemberangkatan pesawat.



- Mengontrol pelaksanaan operasional *handling pass/cargo/sales* kepada *duty station manager*.
- Memonitor *manual notice* dan *agent news* agar tetap *up to date*.
- Secara fungsional diberikan wewenang melaksanakan tugas *duty station manager*.

#### 5. Duty Station Manager

- Mengatur dan melaksanakan operasional di *airport*.
- Mendistribusikan seluruh prosedur/instruksi dan informasi ke seluruh bagian terutama *chief*.
- Melakukan *control* atas kegiatan *handling* yang dilakukan *handling agent*.
- Melakukan koordinasi dengan pihak terkait bila terjadi *irregularity schedule* agar dapat tercapai perbaikan mutu pelayanan.
- Memeriksa seluruh *manual* agar tetap *up to date*.
- Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan *station manager*.
- Melaporkan perkembangan operasional *airport handling* kepada *station manager*.

#### 6. Administrasi

- Membuat surat dinas.
- Memperbanyak *flight schedule* harian maupun *crew schedule*.
- Membuat daftar *extra crew*.
- Membuat berita keluarga *crew* bila terjadi keterlambatan.
- Mendistribusikan *daily schedule* ke jajaran terkait.

#### 7. Chief FDC

- Mengatur dan mengawasi kelancaran pemberangkatan penerbangan sesuai *flight plan* dan jam produksi perusahaan.
- Mengkoordinasikan ke jajaran terkait bila terjadi *irregularity schedule*.
- Menjaga hubungan baik *intern* maupun *extern* yang berkaitan dengan penerbangan.

8. *Ticketing*

- Mengawasi pengeluaran tiket perjalanan.
- Memproduksi *one way ticket, return ticket, domestic, travel industry, international ticket* dan sebagainya.

9. *Dispatcher*

- Membuat *flight plan manual* atau *computerized*.
- Mengirim berita cuaca setempat kepada *station* tujuan terkait.
- Memonitor pergerakan pesawat baik berangkat maupun tiba.
- Mengirim berita ke JKTOMZ tentang keberangkatan pesawat atau bila terjadi *irregularity schedule* penerbangan.
- Menginformasikan kepada *crew* bila terjadi perubahan rencana penerbangan.
- Mengisi *flight clearance* di *briefing office station* setempat.
- Memberi *briefing* tentang hal-hal yang tercantum pada *plan special form* sesuai *dispatch release form*.

10. *Crew Ticketing*

- Membuat *daily flight schedule* sesuai dengan *rotation diagram* dan mendistribusikannya ke jajaran terkait.
- Membuat *flight schedule crew* sesuai dengan *master schedule*.
- Memonitor *crofa* bila terjadi perubahan.
- Koordinasi dengan JKTOJMZ dengan *individual crew schedule* atau *master schedule*.
- Memonitor transportasi *crew*.

**3.4 Divisi PT. Merpati Nusantara Airlines**

Dalam tubuh Merpati terdapat 4 divisi, yaitu :

1. Divisi penjualan : Berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan meliputi *ticketing* dan *reservation department*.
2. Divisi teknik : Menangani masalah perawatan pesawat.
3. Divisi keuangan : Menangani pengeluaran dan pemasukan keuangan.



4. Divisi operasional : Menangani segala hal yang berhubungan dengan masalah penerbangan.

### 3.5 Kepenumpangan

#### 3.5.1 Peraturan Penerbangan

##### 1. Bayi dan anak-anak

Bayi adalah kelompok usia dibawah 24 bulan. Sedangkan anak-anak adalah usia antara 2-12 tahun untuk rute internasional dan 2-10 tahun untuk rute domestik. Tarif untuk bayi dihitung sebesar 10% sedangkan tarif anak-anak sebesar 50% dari tarif orang dewasa. Anak-anak yang tidak ditemani oleh orang tuanya (*unaccompanied minor*) dikenakan tarif sebesar 50% dari tarif orang dewasa, dan orang tuanya harus membuat surat pernyataan bahwa akan ada penjemput anak tersebut di bandara tujuan.

##### 2. *Special menu*

Pemesanan makanan khusus harap dilakukan pada saat melakukan reservasi.

##### 3. Bagasi

- Penumpang diberi hak untuk membawa bagasi secara Cuma-cuma dengan ketentuan sebagai berikut :

Kelas ekonomi : 20 kg

Kelas premium : 25 kg

Kelas bisnis komersial : 30 kg

Penumpang akan diberi *baggage tag* yang harus dipergunakan untuk pengambilan bagasi di bandara tujuan.

- Penumpang juga diperbolehkan membawa bagasi mereka ke dalam bagasi pesawat dengan berat maksimal 5 kg dan ukuran maksimal 23+36+56 ( 115 cm ).

- Disamping bagasi cuma-cuma tersebut, penumpang juga diizinkan membawa tas tangan wanita, payung atau tongkat, kamera, bahan bacaan seperlunya, selendang atau baju dingin, kursi roda lipat, keperluan bayi atau barang-barang kecil lain yang ada.
- Bagasi yang boleh dibawa tetapi dengan syarat-syarat tertentu adalah senjata api, senjata tajam dan mesiu. Barang-barang tersebut harus disertai surat izin kepolisian dan diserahkan kepada petugas *pasasi* di bandara keberangkatan serta baru diserahkan kembali di bandara tujuan.
- Pengangkutan binatang hidup harus disertai surat keterangan dari dokter hewan yang menyatakan kesehatannya baik, tidak memiliki penyakit menular dan disetujui oleh karantina.
- Meskipun petugas Merpati memberikan pelayanan sebaik-baiknya dalam pemuatan dan pembongkaran bagasi, Merpati tidak bertanggungjawab bila terjadi hilangnya bagasi kabin, kurangnya isi bagasi karena ada kebocoran atau tidak terkunci dan adanya barang yang hilang karena ditinggalkan di dalam pesawat ketika singgah di bandara *transit*.
- Berat bagasi lebih dari ketentuan cuma-cuma akan dikenakan biaya sebesar 1% dari tarif penuh dewasa kelas tertinggi atau tarif yang ditetapkan dalam perjanjian tunggal.
- Tempat tidur bayi yang diangkut bersama-sama bayi tidak dikenakan biaya apapun apabila berat keduanya tidak melebihi 10 kg. Bila lebih, maka sisanya akan dihitung sebagai bagasi lebih.



### 3.5.2 Fasilitas Penerbangan

#### 1. Merpati *on line*

Merupakan fasilitas terbaru dari Merpati, dimana dengan fasilitas tersebut calon penumpang dapat melakukan transaksi serta mengemas rencana perjalanan melalui *internet*.

#### 2. *Call n fly*

Calon penumpang dapat memperoleh tiket Merpati melalui fasilitas telpon kepada kantor penjualan Merpati terdekat, *travel agent* atau menghubungi 0-800-10-12345 ( bebas pulsa ). Cara pembayarannya bisa dilakukan secara tunai atau melalui kartu kredit. Tiket yang dipesan bisa diantar tanpa biaya atau diambil langsung di bandara. Melalui pelayanan ini, calon penumpang dapat menikmati *executive lounge* walaupun dia membeli tiket kelas ekonomi dan mendapat *rewards* dari *Merpati Easy flyer*.

#### 3. Merpati *easy flyer*

Setiap calon penumpang yang membeli tiket Merpati dengan atau tanpa menggunakan fasilitas *call n fly*, akan mendapat *rewards* yang tersedia dalam program ini. Hanya dengan mengisi formulir di setiap *check-in counter* Merpati, maka calon penumpang akan memperoleh hak mendapat *point rewards* yang didapat dari pengumpulan *point* setiap terbang bersama Merpati.

#### 4. Pengangkutan *cargo*

Merpati tidak hanya menyediakan penerbangan bagi manusia, tapi juga pengangkutan barang. Layanan ini disediakan oleh *Mega Cargo* yang merupakan milik dari Merpati. *Mega cargo* siap melayani pengiriman dalam dan luar negeri, *door to door* dan *port to port* dengan biaya yang kompetitif.

#### 5. *Auxiliary service*

Permintaan *hotel room*, *car*, *tour*, *air taxi* dan *surface transport*.

#### 6. *Supplementary service*

Merupakan *special service on board or the ground* tentang *meal/diets, seating, wheelchairs* dan *excess baggage*.

### 3.6 Organisasi dan Komunikasi Reservasi

#### 3.6.1 Local Reservation ( RR )

Adalah unit reservasi yang berada di kantor Perwakilan Setempat ( PS ) suatu *airline*, dua huruf *office function designator* ( *office code* ) "RR" mewakili unit tersebut. Dalam melaksanakan tugasnya yang berkaitan dengan *booking* dan *ticketing facilities*, maka diperlukan peralatan seperti :

- a. *Schedule* dan *availability information for flights and other services*
- b. *Fare and ticketing information*
- c. *Telephone, telex and computer equipment*

Tugas *local reservation* antara lain :

- a. Menampung *local passenger reservation* dan melaporkan penjualan ( *sold message* ) atau meneruskan permintaan ( *request message* ) kepada *control point* dari *flight* yang bersangkutan.  
Contoh : JAKARTA JKTRRMZ  
MEDAN MESRRMZ  
SURABAYA SUBRRMZ
- b. Pelaksanaan *interline reservation* ( pembukuan pada *other airline flight* ) atas dasar ketentuan-ketentuan dalam *interline reservation agreement* dan prosedur yang berlaku di perusahaan.
- c. Melaksanakan permintaan-permintaan yang menyangkut *ground arrangement* antara lain *hotel reservation, tour, car rental, surface* dan *air taxi*.
- d. Meneruskan permintaan-permintaan khusus kepada pihak-pihak yang bersangkutan, baik permintaan untuk *host airline* ( *airline sendiri* ) maupun *airline* lain sesuai dengan prosedur yang berlaku.



### 3.6.2 Inventory Holder ( RM )

*Inventory holder* atau *computerized reservation system* suatu *airline* dengan *office function designer* ( RM ) mewakili unit ini, merupakan gudang pembukuan. *Inventory holder* mempunyai fungsi antara lain :

1. Membuat dan menyimpan *record* dari seluruh transaksi ( *sold and request* ) dari seluruh *host airline local reservation and other airline*.
2. Menjawab semua permintaan *reservation office* di atas dan bila dikehendaki akan meneruskan penjualan dan permintaan *office* tersebut, baik kepada *host airline board point control* maupun *other airline control point*.
3. Secara otomatis mengatur penjualan untuk *space seat* dari *flights* yang dikontrolnya.

### 3.6.3 Central Reservation Control ( RC )

Bagian ini disebut juga sebagai *reservation control office* atau *space control centre*. *Central reservation control* ini mempunyai *cable/SITA address* JKTRCMZ, UKTRCGA untuk Garuda. Selain sebagai pengawas kegiatan transaksi reservasi, *central reservation control* sebagai :

1. Wakil *airline* untuk mengadakan *internal reservation agreements*.
2. Koordinator pembukuan *group/ large party*.
3. Memegang *reservation policy*, ditulis sesuai dengan dasar perusahaan.
4. *Space control* dan kegiatan teknik yang berkaitan dengan itu.

Mengingat kesibukan JKTRC dengan kegiatan rutin maka diserahkan kepada JKTRVMZ atau sebagai fungsinya antara lain menangani prosedur dan *interline reservation agreements* JKTRVGA.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN



### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan yang dilakukan saat Praktek Kerja Nyata di Kantor Pemasaran *Ticketing and Reservation* di Jalan Raya Darmo Surabaya serta di Bandara Juanda Surabaya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Merpati Nusantara Airlines sebagai jembatan udara nusantara terutama Indonesia wilayah timur, dituntut mampu menjadi perusahaan penerbangan yang tidak hanya mampu mencerminkan ciri khas bangsa Indonesia dengan segala keramah-tamahannya , tapi juga memiliki pelayanan yang berkelas internasional dan profesional.
2. Salah satu pelayanan yang dituntut mampu berkelas internasional dan profesional tersebut adalah *Reservation Department*. Sebab, walaupun departemen ini tidak langsung berhadapan dengan calon penumpang tetapi sangat berpengaruh terhadap citra dan daya jual produk dan jasa penerbangan Merpati terutama bagi konsumen *non domestic* ( Merpati juga melayani penerbangan internasional dengan tujuan Darwin, Timor-Timur dan Kuala Lumpur )
3. Penguasaan Bahasa Inggris sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan perusahaan penerbangan.
4. Penguasaan aplikasi sistem komputer UNISYS bagi para karyawan Merpati sangat penting karena dapat memperlancar prosedur di perusahaan penerbangan Merpati Nusantara Airlines.

### 5.2 Saran-saran

#### 5.2.1 Saran Bagi PT. Merpati Nusantara Airlines

Berdasarkan kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan di Kantor Pemasaran *Ticketing and Reservation* di Jalan Raya Darmo Surabaya serta di bandara Juanda Surabaya, maka penulis



ingin memberikan saran-saran yang membangun guna meningkatkan mutu pelayanan kerja Merpati Nusantara Airlines.

1. Penulis melihat kurangnya kekompakan antara sesama karyawan Merpati di masing-masing kantor cabang Merpati di Surabaya sehingga banyak terjadi *miss communication* diantara mereka.
2. Pihak Manajemen Merpati hendaknya memperbaiki sistem komputer yang ada sehingga tidak akan terjadi *pending* yang dapat mengganggu kelancaran prosedur komputerisasi.
3. Pihak Manajemen Merpati agar dapat menyediakan asrama dan fasilitas yang memadai bagi para peserta *Training*.
4. Distribusikan siswa-siswa Praktek Kerja Nyata sesuai kebutuhan dan pendidikannya. Sehingga akan ada peningkatan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman bagi mereka dan lembaga pendidikan tempat mereka berasal.

#### **5.2.2 Saran Bagi Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember**

1. Memperbaiki sarana dan prasarana yang ada di labolatorium bahasa dan labolatorium komputer, memperbaiki sarana kamar mandi mahasiswa, memperbaiki dan melengkapi segala fasilitas bagi mahasiswa yang ada di dalam ruangan kelas dan menambah jumlah ruangan untuk proses belajar mengajar.
2. Jam buka perpustakaan Fakultas Sastra dirasa masih kurang, sehingga diharapkan agar jam buka perpustakaan ditambah waktu dan harinya agar fungsi perpustakaan menjadi lebih efektif dan efisien bagi para mahasiswa.
3. Memperbaiki sarana jalan yang kondisinya berbatu dan berdebu di Fakultas Sastra, sehingga kondisi jalan dapat menjadi lebih layak untuk digunakan.

**5.2.3 Saran-saran Bagi Mahasiswa**

1. Jagalah nama baik almamater
2. Jagalah kebersihan di lingkungan kampus dan jangan merusak ataupun mengotori sarana dan prasarana yang ada.
3. Manfaatkanlah waktu semaksimal mungkin untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang seluas-luasnya.





## DAFTAR PUSTAKA

- Deasy Tri Handayani, *Laporan Praktek Kerja Nyata*. Jember : Fakultas Sastra Diploma III Bahasa Inggris, Universitas Jember.
- Lie Tjieng, *Laporan Praktek Kerja Nyata*. Jember : Fakultas Sastra Diploma III Bahasa Inggris, Universitas Jember.
- Shanty Agustina Pratiwi, *Laporan Praktek Kerja Nyata*. Jember : Fakultas Sastra Diploma III Bahasa Inggris, Universitas Jember.
- Merpati. *Pedoman Reservasi Merpati*. Jakarta : Customer Service Division PT. Merpati Nusantara Airlines. 2000.
- Merpati. *Archipelago Inflight Magazine*. Jakarta : Customer Service Division PT. Merpati Nusantara Airlines. 2000.
- Merpati. *Pedoman Passenger Handling*. Jakarta : Customer Service Division PT. Merpati Nusantara Airlines. 2000.
- Merpati. *Pedoman Ticketing Merpati*. Jakarta : Customer Service Division PT. Merpati Nusantara Airlines. 2000.

I. TANDA PENGENAL PESERTA BRIDGING COURSE

**LAILY FITRIA**

**BRIDGING COURSE**  
SURABAYA, JULY 12 - 16, 2004





# SCHEDULE ON THE JOB TRAINING UNEJ

TANGGAL : 19 JULI - 15 SEPTEMBER 2004

## 2. JADWAL ON THE JOB TRAINING (OJT) DAN PEMBAGIAN TUGAS ON THE JOB TRAINING (OJT)

No.	Nama	Minggu/Bulan																																			
		Area I								Area II								Area III								Area IV											
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8				
1	Aloysius Septian	a	b																																		
2	Dedy Ali Murdani	a	b																																		
3	Desi Diah Suswanti	a	b																																		
4	Laily Fitria	a	b																																		
5	Jannatul Lutfiah																																				
6	Luluk Istiqomah																																				
7	Muhammed Andi																																				
8	Ratna Ningtyas																																				
9	Rina Indahwati																																				
10	Rocky Lavery																																				
11	Rofiatul Mardiah																																				
12	Shelly Maringke																																				
13	Siti Nurfajriyah																																				
14	Taufik Rahman																																				
15	Umi Nur Rasyiatin N.																																				
16	Widyana Ari K.																																				

- Keterangan =
- Area I
    - a Ticketing Office
    - b Reservation Office
  - Area II
    - a Ticketing Airport
    - b Check In Counter
  - Area III
    - a Boarding Gate & Transfer Desk
    - b Baggage Handling and Lost & Found
  - Area IV
    - a Ramp Handling
    - b Cargo Handling



## 1. CHECK-IN COUNTER

a. Special CRO (Greeting Service) ----- *Peak Hours*

Zoning : Check-in Counter – Ticket Sales – Public Area

Rincian Tugas : 1. Memberikan salam kepada penumpang dan/atau calon penumpang

2. Mengarahkan penumpang : 4 Check-in counter

3. Melayani Special Pax (WCHR, Dokumen, lansia, dll) -----  
↳ Kasir (EBT, Up-grade, dll)  
↳ Pintu 2 (Boarding gate)

4. Membantu pax jika dibutuhkan

a. Check-in ----- *Low Hours*

Rincian Tugas : 1. Memberikan salam

2. Meminta & memeriksa dokumen perjalanan ; Tiket, surat pernyataan, paspor (international flight), dll

3. Melaksanakan prosedur check-in pax & bagasi

4. Memberitahukan waktu dan gate untuk boarding

b. Baggage Handling ----- *Peak Hours*

Rincian Tugas : 1. Menerima bagasi dari petugas check-in

2. Mencatatkan nomor bagasi kedalam stowing checklist

3. Memastikan bagasi dimuat ke dalam gerobak

## 4. BOARDING GATE / TRANSFER DESK

a. Special CRO (Departure) ----- *Peak Hours*

Zoning : Departure lounge – Boarding Gate – Apron (Ramp Area)

Rincian Tugas : 1. Mengarahkan penumpang ke bus / pesawat

2. Membantu special pax pada waktu boarding

3. Membantu staf boarding gate mencari penumpang

b. Boarding gate ----- *Low Hours*

Rincian Tugas : 1. Memonitor waktu boarding tiap-tiap flight

2. Melayani pax pada saat irregularity (delay)

3. Melaksanakan check-gate penumpang boarding

4. Menyiapkan APB, manifest, dan dokumen penerbangan serta mengirim ke pesawat

5. Mengisi Log Book harian

c. Transfer Desk ----- *Low Hours*

Rincian Tugas : 1. Menyiapkan data trapax & copax

2. Melayani penumpang transit

3. Melayani (check-in) penumpang connecting

d. Special CRO (Arrival) ----- *Peak Hours*

Zoning : Apron (Ramp Area) – Arrival hall – Transit Area

Rincian Tugas : 1. Mengarahkan penumpang transit ke Transfer desk dan Boarding Gate

2. Membantu special pax deboarding

3. Memberikan informasi jika dibutuhkan

## 5. LOST & FOUND

Rincian Tugas : 1. Memonitor kedatangan bagasi di Conveyor Belt

2. Mengecek & mencocokkan label bagasi penumpang

3. Melayani & menangani AHL, OHD, & DPR (Prosedur LL)

4. Mengisi Log Book

## 6. CARGO

Rincian Tugas : (Prosedur Cargo Handling SUBMZ)



3. ID CARD TRANS OF NON PASSENGER AREA (NPA)  
 DAN DAFTAR KEHADIRAN ON THE JOB TRAINING (OJT)

Digital Repository Universitas Jember

**Merpati**

No. ....

NAMA LAILY FITRIA

KESATUAN OJT UNES

BULAN SEPTEMBER

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN <sup>2</sup>

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

**PAS BULANAN  
 ID CARD TRANS** BERLAKU S/D  
**19 SEP 2004**

1326 NPA

NAMA / INSTANSI  
**NIPDA**  
 OJT/PT. MERPATI

AN. KEPALA CABANG  
 KADIV OPS. & KOMERSIAL  
**NIPDA**  
 HARBY NITAMA SEWU  
 NIP. 1993107-1-11

Tgl	Pagi		Siang		Lembur		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
1			~ 13.00	~ 16.00			
2			~ 12.35	~ 20.15			
3	~ 04.35	~ 13.00					
4	~ 04.40	~ 12.45					
5							
6			~ 12.45	~ 20.00			
7			~ 11.30	~ 19.50			
8	~ 04.50	~ 13.05					
9	~ 04.37	~ 12.45					
10							
11			~ 13.00	~ 19.00			
12			~ 12.30	~ 20.00			
13			~ 13.00	~ 20.00			
14			~ 13.00	~ 19.30			
15			~ 08.00	~ 17.00			





4. CONTOH TARIF TIKET DOMESTIK MERPATI

LAMPYAN 551/10112034

TICKETTING 568401

SPECIAL FARE (ROUTE ONLINE SUB)  
BERLAKU : 01 - 31 AGUSTUS 2024

No	Rute	DATE OF FLOW 01 - 31 AUG 2024						Remarks
		Tarif Berlaku (Excluding PPN & IPR)		Tour Code		Tour Code		
		FAK	YLOW		YLOW			
1	SUB-SUG	ADL Rp 1.250.000		T1152YA05	Rp 300.000	T1152A05	281.000	
		CHD Rp 103.000			Rp 501.000			
	SUG-SUB	ADL Rp 250.000		T1151YA05	Rp 100.000	T1151A05		
		CHD Rp 158.000			Rp 201.000			
2	SUB-JOG	ADL Rp 1.200.000		T1223YA05	Rp 240.000	T1203A05	226.000	
		CHD Rp 134.000			Rp 101.000			
	JOG-SUB	ADL Rp 200.000		T1226YA05	Rp 240.000	T1226A05		
		CHD Rp 134.000			Rp 101.000			
3	SUB-PKY	ADL Rp 320.000		T0000YA05	Rp 304.000	T0000A05	358.000	
		CHD Rp 215.000			Rp 258.000			
	PKY-SUB	ADL Rp 320.000		T0025YA06	Rp 200.000	T0025A05		
		CHD Rp 215.000			Rp 258.000			
4	SUB-BPN	ADL Rp 430.000		T0124YA05	Rp 330.000	T0124A00	336.000	
		CHD Rp 201.000			Rp 242.000			
	BPN-SUB	ADL Rp 300.000		T0123YA05	Rp 280.000	T0123A00		
		CHD Rp 201.000			Rp 242.000			
5	SUB-TRK	ADL Rp 850.000		T1157YA06	Rp 700.000	T1157A06	721.000	
		CHD Rp 430.000			Rp 573.000			
	TRK-SUB	ADL Rp 550.000		T1100YA05	Rp 750.000	T1100A06		
		CHD Rp 430.000			Rp 573.000			
6	SUB-LPD	ADL Rp 200.000		T1173YA06	Rp 373.000	T1173A00	336.000	
		CHD Rp 201.000			Rp 245.000			
	LPD-SUB	ADL Rp 300.000		T1180YA06	Rp 390.000	T1180A06		
		CHD Rp 201.000			Rp 342.000			
7	SUB-XDI	ADL Rp 450.000		T0680YA07	Rp 540.000	T0680A07	507.000	
		CHD Rp 302.000			Rp 362.000			
	XDI-SUB	ADL Rp 450.000		T0679YA07	Rp 540.000	T0679A07		
		CHD Rp 302.000			Rp 357.000			
8	SUB-PLW	ADL Rp 475.000		T1032YA07	Rp 570.000	T1032A07	535.000	
		CHD Rp 310.000			Rp 350.000			
	PLW-SUB	ADL Rp 475.000		T1031YA07	Rp 570.000	T1031A07		
		CHD Rp 310.000			Rp 382.000			
9	SUB-GTO	ADL Rp 750.000		T0510YA07	Rp 900.000	T0510A07	831.000	
		CHD Rp 500.000			Rp 600.000			
	GTO-SUB	ADL Rp 750.000		T0509YA07	Rp 900.000	T0509A07		
		CHD Rp 500.000			Rp 600.000			
10	SUB-TIE	ADL Rp 800.000		T1100YA05	Rp 280.000	T1100A05	892.000	
		CHD Rp 576.000			Rp 644.000			
	TIE-SUB	ADL Rp 800.000		T1200YA05	Rp 570.000	T1200A05		
		CHD Rp 576.000			Rp 644.000			
11	SUB-HDC	ADL Rp 720.000		T0330YA05	Rp 804.000	T0330A05	798.000	
		CHD Rp 483.000			Rp 575.000			
	HDC-SUB	ADL Rp 720.000		T0329YA05	Rp 804.000	T0329A06		
		CHD Rp 483.000			Rp 570.000			
12	SUB-SOQ	ADL Rp 1.200.000		T1181YA05	Rp 1.440.000	T1181A05	1.326.000	
		CHD Rp 804.000			Rp 965.000			
	SOQ-SUB	ADL Rp 1.200.000		T1182YA05	Rp 1.440.000	T1182A05		
		CHD Rp 604.000			Rp 855.000			
13	SUB-SIK	ADL Rp 1.500.000		T0332YA08	Rp 1.030.000	T0332A08	1.662.000	
		CHD Rp 1.000.000			Rp 1.200.000			
	SIK-SUB	ADL Rp 1.500.000		T0331YA05	Rp 1.500.000	T0331A08		
		CHD Rp 1.000.000			Rp 1.200.000			





**SPECIAL FARE (RATE OFFLINE SUB)**

BERLAKU : 01 - 31 AGUSTUS 2024

LAHARAN 00110012324

No	Route	DATE OF FLOWN 01-31 AUG 2024						Remarks
		Tarif Bertaku (Excluding PPH & ICAIR)						
		Per	Y/GW	Tour Code	I/GW	Tour Code		
14	CGK-TM	ADL	Rp 1.820.000	T0589YA03	Rp 2.100.000	T0550YA09		
		CHD	Rp 1.305.000		Rp 1.440.000			
	TM-CGK	ADL	Rp 1.800.000	T0600YA09	Rp 2.100.000	T0600YA09		
		CHD	Rp 1.200.000		Rp 1.440.000			
15	CGK-DJJ	ADL	Rp 2.000.000	T0530YA09	Rp 2.400.000	T0530YA09		
		CHD	Rp 1.340.000		Rp 1.600.000			
	DJJ-CGK	ADL	Rp 2.000.000	T0531YA03	Rp 2.400.000	T0531YA09		
		CHD	Rp 1.340.000		Rp 1.600.000			
16	CGK-WKD	ADL	Rp 2.300.000	T0550YA09	Rp 2.750.000	T0550YA03		
		CHD	Rp 1.540.000		Rp 1.850.000			
	WKO-CGK	ADL	Rp 2.300.000	T0550YA09	Rp 2.750.000	T0550YA03		
		CHD	Rp 1.540.000		Rp 1.850.000			
17	CGK-KOE	ADL	Rp 750.000	T0541YA03	Rp 900.000	T0541YA05		
		CHD	Rp 500.000		Rp 550.000			
	KOE-CGK	ADL	Rp 750.000	T0542YA05	Rp 900.000	T0542YA05		
		CHD	Rp 500.000		Rp 600.000			
18	SRG-BPN	ADL	Rp 550.000	T0122YA06	Rp 640.000	T0122YA06		
		CHD	Rp 350.000		Rp 440.000			
	BPN-SRG	ADL	Rp 550.000	T0121YA05	Rp 630.000	T0121YA05		
		CHD	Rp 350.000		Rp 430.000			
19	SRG-UPG	ADL	Rp 550.000	T0754YA05	Rp 660.000	T0754YA05		
		CHD	Rp 350.000		Rp 440.000			
	UPG-SRG	ADL	Rp 550.000	T0754YA05	Rp 660.000	T0754YA05		
		CHD	Rp 350.000		Rp 440.000			
20	SRG-KDI	ADL	Rp 700.000	T1500YA05	Rp 800.000	T1500YA05		
		CHD	Rp 450.000		Rp 560.000			
	KDI-SRG	ADL	Rp 700.000	T1507YA05	Rp 800.000	T1507YA05		
		CHD	Rp 450.000		Rp 550.000			
21	SRG-TTE	ADL	Rp 1.000.000	T1303YA05	Rp 1.200.000	T1300YA05		
		CHD	Rp 600.000		Rp 800.000			
	TTE-SRG	ADL	Rp 1.000.000	T1300YA03	Rp 1.200.000	T1300YA05		
		CHD	Rp 600.000		Rp 800.000			
22	SRG-BK	ADL	Rp 1.700.000	T1580YA02	Rp 2.000.000	T1580YA02		
		CHD	Rp 1.100.000		Rp 1.300.000			
	BK-SRG	ADL	Rp 1.700.000	T1582YA02	Rp 2.000.000	T1582YA02		
		CHD	Rp 1.100.000		Rp 1.300.000			
23	SRG-TM	ADL	Rp 1.700.000	T1587YA02	Rp 2.000.000	T1587YA02		
		CHD	Rp 1.100.000		Rp 1.300.000			
	TM-SRG	ADL	Rp 1.700.000	T1588YA02	Rp 2.000.000	T1588YA02		
		CHD	Rp 1.100.000		Rp 1.300.000			
24	SRG-DJJ	ADL	Rp 1.900.000	T0640YA02	Rp 2.200.000	T0640YA02		
		CHD	Rp 1.200.000		Rp 1.500.000			
	DJJ-SRG	ADL	Rp 1.900.000	T0620YA02	Rp 2.200.000	T0620YA02		
		CHD	Rp 1.200.000		Rp 1.500.000			
25	SRG-WKO	ADL	Rp 2.000.000	T1531YA02	Rp 2.400.000	T1531YA02		
		CHD	Rp 1.300.000		Rp 1.600.000			
	WKO-SRG	ADL	Rp 2.000.000	T1500YA03	Rp 2.400.000	T1500YA02		
		CHD	Rp 1.300.000		Rp 1.600.000			
26	JOG-BPN	ADL	Rp 500.000	T0120YA03	Rp 600.000	T0120YA06		
		CHD	Rp 300.000		Rp 400.000			
	BPN-JOG	ADL	Rp 500.000	T0122YA03	Rp 600.000	T0122YA06		
		CHD	Rp 300.000		Rp 400.000			





**SPECIAL FARE (RATE OFFLINE SUB)**  
BERLAKU : 01 - 31 AGUSTUS 2024

LAURRAH SS:171M12014

JOG -

No	Route	DATE OF FLOW 01-31 AUG 2024						Remarks
		Par	Y FOW	Tour Code	IFOW	Tour Code		
27	JOG-TRX	ADL Rp 450,000		T1223YA06	Rp 1,000,000	T1223A06		
	TRX-JOG	CHD Rp 570,000		T1223YA06	Rp 600,000	T1223A06		
28	JOG-TM	ADL Rp 1,700,000		T1585YA02	Rp 2,040,000	T1585A02		
	TM-JOG	CHD Rp 1,130,000		T1585YA02	Rp 1,260,000	T1585A02		
29	JOG-BX	ADL Rp 1,700,000		T0326YA02	Rp 2,040,000	T0326A02		
	BX-JOG	CHD Rp 1,130,000		T0326YA02	Rp 1,260,000	T0326A02		
30	JOG-DUJ	ADL Rp 1,900,000		T0682YA02	Rp 2,280,000	T0682A02		
	DUJ-JOG	CHD Rp 1,270,000		T0682YA02	Rp 1,520,000	T0682A02		
31	JOG-MKO	ADL Rp 2,550,000		T1588YA02	Rp 2,450,000	T1588A02		
	MKO-JOG	CHD Rp 1,374,000		T1588YA02	Rp 1,440,000	T1588A02		
32	JOPS-KOE	ADL Rp 400,000		T0303YA05	Rp 450,000	T0303A05		
	KOE-OPS	CHD Rp 268,000		T0303YA05	Rp 322,000	T0303A05		
33	OPS-MOF	ADL Rp 420,000		T0409YA05	Rp 400,000	T0409A05		
	MOF-OPS	CHD Rp 298,000		T0409YA05	Rp 292,000	T0409A05		
34	BPW-PNK	ADL Rp 800,000		T0117YA04	Rp 950,000	T0117A04		
	PNK-BPW	CHD Rp 530,000		T0117YA04	Rp 640,000	T0117A04		
35	BPW-TRX	ADL Rp 390,000		T0127YA06	Rp 470,000	T0127A06		
	TRX-BPW	CHD Rp 235,000		T0127YA06	Rp 292,000	T0127A06		
36	UPG-UPG	ADL Rp 400,000		T0003YA05	Rp 480,000	T0003A05		
	UPG-SPN	CHD Rp 258,000		T0003YA05	Rp 322,000	T0003A05		
37	UPG-GTO	ADL Rp 450,000		T0500YA04	Rp 500,000	T0500A04		
	GTO-UPG	CHD Rp 302,000		T0500YA04	Rp 372,000	T0500A04		
38	UPG-TTE	ADL Rp 550,000		T0601YA04	Rp 670,000	T0601A04		
	TTE-UPG	CHD Rp 335,000		T0601YA04	Rp 402,000	T0601A04		
39	UPG-TM	ADL Rp 1,200,000		T0603YA07	Rp 1,440,000	T0603A07		
	TM-UPG	CHD Rp 824,000		T0603YA07	Rp 950,000	T0603A07		



SPECIAL FARE (ROUTE OFFLINE SUB)  
BERLAKU: 01 - 31 AGUSTUS 2024

LAMPYRAN 55171A102334

No	Route	DATE OF FLOWN 24 - 31 AUG 2024						Remarks
		Tarif Berlaku (Excluding PPH & TWR)						
		Par	Y/OW	Tour Code	I/OW	Tour Code		
40	UPG-BK	ADL	Rp 1.200.000	T0304YA03	Rp 1.442.000	T0304A06		
		CHD	Rp 804.000		Rp 911.000			
	BK-UPG	ADL	Rp 1.200.000	T0303YA06	Rp 1.442.000	T0303A03		
		CHD	Rp 804.000		Rp 911.000			
41	UPG-DJU	ADL	Rp 1.500.000	T0622YA07	Rp 1.510.000	T0622A07		
		CHD	Rp 1.200.000		Rp 1.220.000			
	DJU-UPG	ADL	Rp 1.500.000	T0621YA07	Rp 1.500.000	T0621A07		
		CHD	Rp 1.200.000		Rp 1.200.000			
42	UPG-MKW	ADL	Rp 1.200.000	T0837YA05	Rp 1.200.000	T0837A05		
		CHD	Rp 870.000		Rp 804.000			
	MKW-UPG	ADL	Rp 1.000.000	T0803YA05	Rp 1.220.000	T0803A05		
		CHD	Rp 670.000		Rp 804.000			
43	UPG-SQQ	ADL	Rp 900.000	T0797YA05	Rp 1.000.000	T0797A05		
		CHD	Rp 603.000		Rp 724.000			
	SQQ-UPG	ADL	Rp 900.000	T0700YA05	Rp 1.031.000	T0700A05		
		CHD	Rp 603.000		Rp 724.000			
44	UPG-MKQ	ADL	Rp 1.700.000	T0779YA02	Rp 2.540.000	T0779A02		
		CHD	Rp 1.130.000		Rp 1.377.000			
	MKQ-UPG	ADL	Rp 1.720.000	T0780YA02	Rp 2.040.000	T0780A02		
		CHD	Rp 1.130.000		Rp 1.267.000			
45	MDC-GTO	ADL	Rp 250.000	T0502YA04	Rp 320.000	T0502A04		
		CHD	Rp 168.000		Rp 201.000			
	GTO-MDC	ADL	Rp 250.000	T0503YA04	Rp 300.000	T0503A04		
		CHD	Rp 158.000		Rp 211.000			
46	MDC-TTE	ADL	Rp 250.000	T0843YA04	Rp 320.000	T0843A04		
		CHD	Rp 163.000		Rp 201.000			
	TTE-MDC	ADL	Rp 250.000	T0844YA04	Rp 300.000	T0844A04		
		CHD	Rp 163.000		Rp 201.000			
47	MDC-SQQ	ADL	Rp 727.000	T0835YA05	Rp 854.000	T0835A05		
		CHD	Rp 483.000		Rp 575.000			
	SQQ-MDC	ADL	Rp 720.000	T0835YA05	Rp 864.000	T0835A05		
		CHD	Rp 483.000		Rp 570.000			
48	MDC-TM	ADL	Rp 1.200.000	T0645YA03	Rp 1.270.000	T0645A03		
		CHD	Rp 870.000		Rp 934.000			
	TM-MDC	ADL	Rp 1.000.000	T0646YA03	Rp 1.200.000	T0646A03		
		CHD	Rp 670.000		Rp 824.000			
49	MDC-BK	ADL	Rp 1.250.000	T0306YA03	Rp 1.500.000	T0306A03		
		CHD	Rp 826.000		Rp 1.006.000			
	BK-MDC	ADL	Rp 1.250.000	T0305YA03	Rp 1.520.000	T0305A03		
		CHD	Rp 826.000		Rp 1.005.000			
50	MDC-DJU	ADL	Rp 1.350.000	T0624YA04	Rp 1.550.000	T0624A04		
		CHD	Rp 871.000		Rp 1.046.000			
	DJU-MDC	ADL	Rp 1.300.000	T0623YA04	Rp 1.500.000	T0623A04		
		CHD	Rp 871.000		Rp 1.040.000			
51	DJU-BK	ADL	Rp 400.000	T0200YA05	Rp 480.000	T0200A05		
		CHD	Rp 268.000		Rp 375.000			
	BK-DJU	ADL	Rp 400.000	T0205YA05	Rp 400.000	T0205A05		
		CHD	Rp 268.000		Rp 207.000			
52	DJU-TM	ADL	Rp 400.000	T0647YA05	Rp 480.000	T0647A05		
		CHD	Rp 268.000		Rp 322.000			
	TM-DJU	ADL	Rp 400.000	T0648YA05	Rp 400.000	T0648A05		
		CHD	Rp 258.000		Rp 322.000			
53	DJU-MKQ	ADL	Rp 350.000	T0625YA05	Rp 420.000	T0625A05		
		CHD	Rp 235.000		Rp 282.000			
	MKQ-DJU	ADL	Rp 390.000	T0630YA05	Rp 420.000	T0630A05		
		CHD	Rp 235.000		Rp 282.000			
54	DJU-MKW	ADL	Rp 450.000	T0621YA02	Rp 540.000	T0621A02		
		CHD	Rp 292.000		Rp 367.000			
	MKW-DJU	ADL	Rp 450.000	T0620YA02	Rp 540.000	T0620A02		
		CHD	Rp 322.000		Rp 360.000			
55	BK-MKQ	ADL	Rp 650.000	T0311YA05	Rp 780.000	T0311A05		
		CHD	Rp 435.000		Rp 523.000			
	MKQ-BK	ADL	Rp 650.000	T0312YA05	Rp 780.000	T0312A05		
		CHD	Rp 435.000		Rp 523.000			
56	TM-MKQ	ADL	Rp 812.000	T0604YA05	Rp 875.000	T0604A05		
		CHD	Rp 545.000		Rp 654.000			
	MKQ-TM	ADL	Rp 812.000	T0833YA05	Rp 975.000	T0833A05		
		CHD	Rp 545.000		Rp 654.000			
57	MKW-SQQ	ADL	Rp 500.000	T0603YA03	Rp 600.000	T0603A02		
		CHD	Rp 335.000		Rp 400.000			
	SQQ-MKW	ADL	Rp 500.000	T0854YA02	Rp 600.000	T0854A02		
		CHD	Rp 335.000		Rp 400.000			



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. P
ARD	ALOR	ILA	ILAGA
ARJ	ARSO	INX	INAWATAN
AYW	AAYAWASI	IUL	ILU
BCH	BAUCAU	JOG	YOGYAKARTA
BDJ	BANJARMASIN	KAZ	KAO
BDO	BANDUNG	KBF	KARUBAGA
BEJ	BERAU	KBX	KAMBUAYA
BIK	BIAK	KCH	KUCHING
BJW	BAJAWA	KDI	KENDARI
BKS	BENGGULU	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 <small>VIA DPS</small>	LLN	KELILA
DJB	JAMBI <small>VIA CBT</small>	LPU	LONGAPUNG
DJJ	JAYA PURA	✓LUV	LANGGUR <small>VIA AMAR</small>
DOB	DOBO	✓LUW	LUWUK <small>VIA TLW</small>
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 <small>VIA GLE</small>	✓TIM	TIMIKA
NDA	BANDANAIRE	TJQ	TANJUNG PANDAN
NKD	SINAK	TJS	TANJUNG SELOR
NX	NUNUKAN	TKG	BANDAR LAMPUNG
RE	NAMROLE	✓TLI	TOLI-TOLI
TI	BINTUNIMPUNG	✓TMC	TAMBULAKA
QBD	OBANO	TMH	TANAH MERAH
QEC	OECCUSI	TMY	TIOM



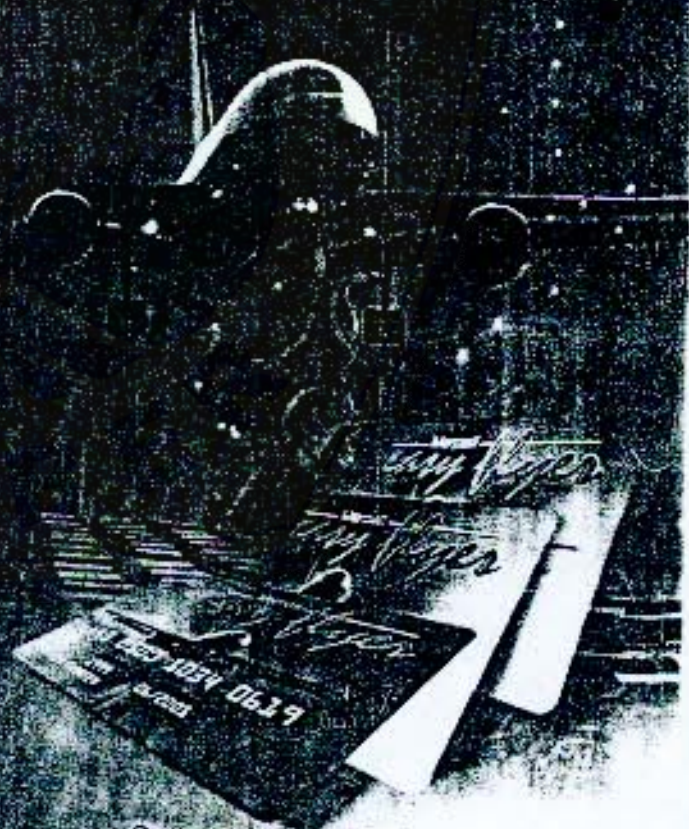




6. PROGRAM MERPATI REWARDS



Merpati  
*easy flyer*



Setiap kali Anda terbang,  
berarti Anda sedang mengumpulkan point

Merpati  
easy flyer  
6190 1501 0619







7. CONTOH TIKET MERPATI

621 4229 568 555 2

Penerbangan &  
di Dalam Negeri  
Domestic Passenger Ticket &  
Baggage Check



IMPORTANT NOTICE

Failure to read them will...

NOTICE: If a passenger's journey involves an ultimate destination or stop in a country other than the country of departure the Warsaw Convention may be applicable and the applicable governing law in most cases limits the liability of carriers for death or personal injury and in respect of loss of or damage to baggage. See also notices headed "Advice to International Passengers on Limitation of Liability" and "Notice of Baggage Liability Limitations".

CONDITIONS OF CONTRACT

1. As used in the contract, "ticket" means this passenger ticket and baggage check, of which these conditions and the reverse form part, "carriage" is equivalent to "transportation", "carrier" means the air carrier who carries or undertakes to carry the passenger or his baggage hereunder or perform any other service incidental to such carriage. "WARSAW CONVENTION" means the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air signed at Warsaw 12th October 1929, or that Convention as amended at The Hague 28th September 1955, whichever may be applicable.

2. Carriage hereunder is subject to the rules and limitations relating to liability established by the Warsaw Convention unless such carriage is not "international carriage" as defined by that Convention.

3. In the event that in connection with the foregoing carriage and other services provided by carrier, the carrier is subject to (a) provisions contained in this ticket (b) applicable laws, (c) applicable regulations of carriage and (d) regulations which are made or promulgated and are available on application at the office of carrier, which in the event of a conflict between a, b, c and d in the United States or Canada and any provisions of law which apply in those countries apply.

4. Carriage hereunder may be performed by the carrier, the full name and its telephone number, and address, and by the agent of departure shown opposite the carrier's name on the ticket. The agreed stopping places are those indicated on the ticket or as shown in carrier's timetables as scheduled thereunder, and the passenger's route carriage to be performed hereunder by several carriers and carriers is regarded as a single operation.

5. If an aircraft having a class for carriage over the lines of another air carrier is used, carriage is regarded as carriage over the lines of another air carrier.

6. Any exclusion or limitation of liability of carrier shall apply to and cover the liability of agents, servants and representatives of carrier and any person whose aircraft is used by carrier for carriage and its agents, servants and representatives.

7. Checked baggage will be delivered to bearer of the baggage check. In case of damage to baggage moving in international transportation complaint must be made in writing to carrier forthwith after discovery of damage and at the latest within 7 days from receipt. In case of delay, complaint must be made within 21 days from date the baggage was delivered. See tariffs or conditions of carriage regarding non-international transportation.

8. This ticket is good for carriage for one year from date of issue, except as otherwise provided in this ticket, in carrier's tariffs, conditions of carriage, or related regulations. The time for carriage hereunder is subject to variation prior to commencement of carriage. Carrier may utilize transportation if the applicable fare has not been paid.

9. Carrier undertakes to use its best efforts to carry the passenger and baggage with reasonable dispatch. Times shown in timetables or elsewhere are not guaranteed and form not part of this contract. Carrier may without notice substitute alternate carriers or aircraft, and may alter or omit stopping places shown on the ticket in case of necessity. Schedules are subject to change without notice. Carrier assumes no responsibility for making connections.

10. Passenger shall comply with Government laws, regulations, provisions and any and other required documents and arrive at airport by time fixed by carrier or if no time is fixed, early enough to complete departure procedures.

11. No agent, servant or representative of carrier has authority in other matter or waive any provision of this contract.

Carrier reserves the right to refuse carriage to any person who has acquired a ticket in violation of applicable law or carrier's tariffs, rules or regulations. SUBJECT TO TARIFF REGULATIONS

Merpati Ticket and Baggage Check form with fields for passenger name, address, flight details, and carrier information. Includes a table for flight segments and a section for 'FARE AND BAGGAGE CHECK'.

CLASS	FARE BASIS	FARE	TAXES	AGENCY	STATUS

544607 1




8. CONTOH BOARDING PASS MERPATI

**Merpati**

Pas Naik Boarding Pass

RISN

WNA / 2092404 (LRO) 0901




**Merpati**

RESERVASI (021) 7654789 TOLL FREE 0800 101 1314

Penerbangan Flight	Tujuan Destination	Penerbangan Flight	Tujuan Destination
Nama Name	L / P Sex	Nama Name	L / P Sex
Kelas Class	Tanggal Date	Kelas Class	Tanggal Date
Tempat Duduk Seat Number	Tempat Duduk Seat Number	Tempat Duduk Seat Number	Tempat Duduk Seat Number
1 Prioritas Naik Boarding Priority		2	

9. CONTOH LIMITED RELEASE BAGGAGE MERPATI



**Merpati**

LIMITED RELEASE CLAIM CHECK

ORIGIN	FLIGHT
DESTINATION	FLIGHT
CLASS OF SERVICE	FLIGHT
DATE	

MZ: L 03-20-31

DAMAGE NOT CLAIMED (I hereby agree to waive)

RECEIVED IN GOOD ORDER (I hereby agree to waive)

RECEIVED DAMAGED

<input type="checkbox"/> CRACK	<input type="checkbox"/> SCUFF	<input type="checkbox"/> DENT	<input type="checkbox"/> BLEM
<input type="checkbox"/> STAIN	<input type="checkbox"/> TEAR	<input type="checkbox"/> HOLES	<input type="checkbox"/> OTHER
<input type="checkbox"/> OTHER	<input type="checkbox"/> OTHER	<input type="checkbox"/> OTHER	<input type="checkbox"/> OTHER


MZ: L 03-20-31

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

MZ: L 03-20-31

FLIGHT	SEAT NR.


Form MZ 016 (05/11) AX 0903




**Merpati**

Limited Release


MARK DAMAGED AREA ON DIAGRAMS




Side



End




Top



Bottom

MZ: L 03-20-31



MZ: L 03-20-31

FLIGHT	SEAT NR.

Form MZ 016 (05/11) AX 0903



Digital Repository Universitas Jember  
 10. CONTOH SEAT PLAN B737-300 MERPATI

PT. MERPATI NUSANTARA  
 STATION MERPATI

SEAT PLAN B737-200

800

FLY No : 611 STD 16.30  
 DTG DATE 02 SEP '04  
 ACT TIME PER DAY 1

PREMIUM CLASS

1A	1C	1
2A	2C	2
3A	3C	3

1D	1F
2D	2F
3D	3F

OTHER SERVICE

ECONOMY CLASS

4A	4B	4C	4
5A	5B	5C	5
6A	6B	6C	6
7A ✓	7B	7C	7
	8B	8C	8
9A ✓	9B ✓	9C	9
10A	10B	10C	10
11A	11B	11C	11
12A	12B	12C	12
14A	14B	14C	14
15A	15B	15C	15
16A	16B	16C	16
17A	17B	17C	17
18A	18B	18C	18
19A	19B	19C	19


4D	4E	4F ✓
5D	5E	5F
6D	6E	6F
7D	7E	7F
8D ✓	8E	
9D	9E	9F
10D	10E	10F
11D	11E	11F
12D	12E	12F
14D	14E	14F
15D	15E	15F
16D	16E	16F
17D	17E	17F
18D	18E	18F
19D	19E	19F

REMARKS

SEAT INDUCTION



11. CONTOH TANDA PENGENAL BAGASI

MZ : 04-16-03  Merpati

MAKASSAR

No Penerb / MZ


UPG

MAKASSAR

MZ : 04-16-03

MZ : 04-16-03

MAKASSAR

 Merpati

Tanda Pengenal Bagasi  
Kursi dan berat bagasi harus  
dipaparkan secara jelas dan  
mudah terbaca.

Pengoperan dan penanganan barang  
di atas pesawat harus dilakukan  
dengan hati-hati.

MZ : 00-35-63  Merpati

TARAKAN

No Penerb / MZ

TRK

TARAKAN

MZ : 00-35-63

MZ : 00-35-63

TARAKAN

 Merpati

Tanda Pengenal Bagasi  
Kursi dan berat bagasi harus  
dipaparkan secara jelas dan  
mudah terbaca.

Pengoperan dan penanganan barang  
di atas pesawat harus dilakukan  
dengan hati-hati.

MZ : 01-70-56  Merpati

MERAUKE

No Penerb / MZ

MKQ

MERAUKE

MZ : 01-70-56


MZ : 01-70-56

MERAUKE

 Merpati

Tanda Pengenal Bagasi  
Kursi dan berat bagasi harus  
dipaparkan secara jelas dan  
mudah terbaca.

Pengoperan dan penanganan barang  
di atas pesawat harus dilakukan  
dengan hati-hati.

JAYAPURA  Merpati

No. KURSI

No Penerb

BERAT (KG)

MZ

DJJ

No. KURSI


DJJ

BERAT (KG)


DJJ JAYAPURA

Perhatikan bahwa pengoperan barang  
di atas pesawat harus dilakukan  
dengan hati-hati.

Pengoperan dan penanganan barang  
di atas pesawat harus dilakukan  
dengan hati-hati.

 Merpati


MZ022754 SAN

MZ : 01-22-22  Merpati

No Penerb / MZ

MZ : 01-22-22

MZ : 01-22-22

 Merpati

Tanda Pengenal Bagasi  
Kursi dan berat bagasi harus  
dipaparkan secara jelas dan  
mudah terbaca.

Pengoperan dan penanganan barang  
di atas pesawat harus dilakukan  
dengan hati-hati.







12. CONTOH KARTU FASILITAS PESAWAT MERPATI

