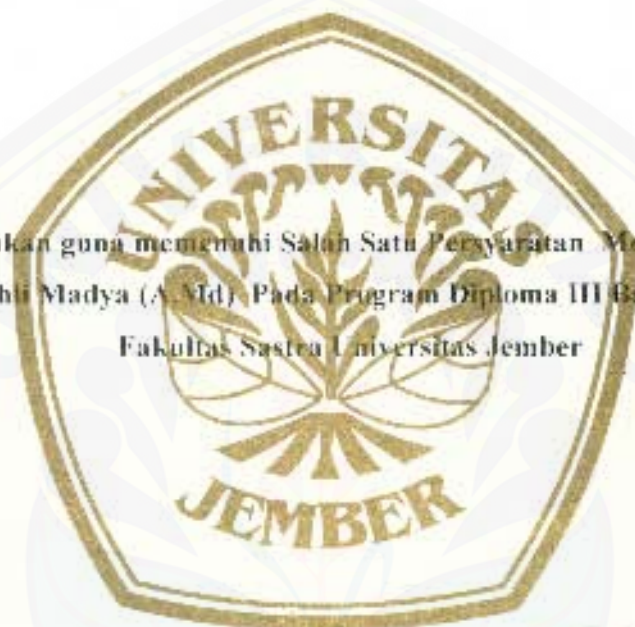


**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSES PENGISIAN TIKET PESAWAT TERBANG SECARA MANUAL  
DI PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES  
DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA INGGRIS  
SEBAGAI ALAT BANTUNYA**

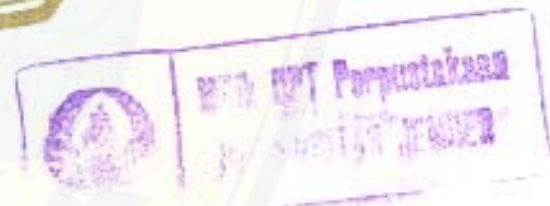
Diajukan guna memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada Program Diploma III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember



*Oleh :*

**HARIYANTI AGUSTINA**

**NIM : 020103101106**



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

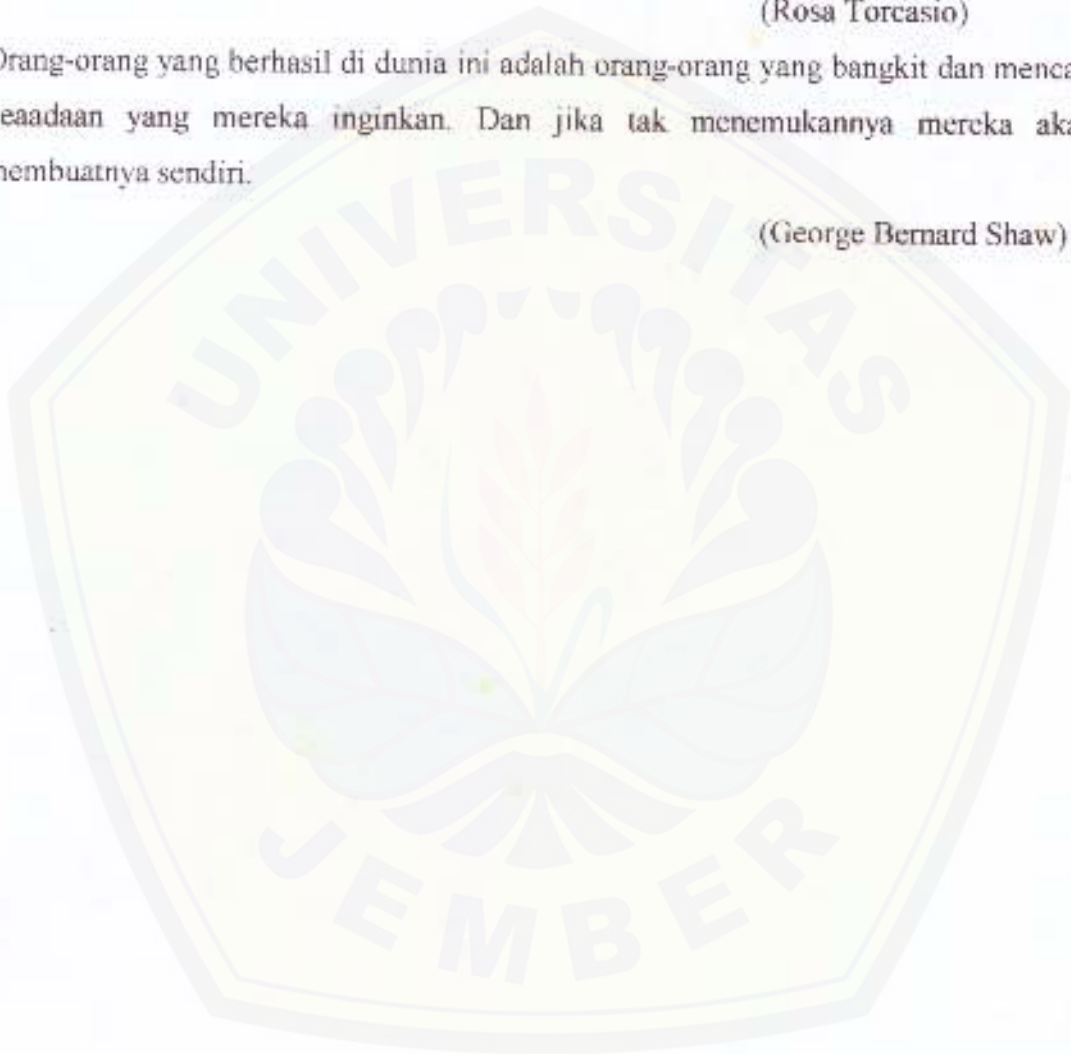
**MOTTO**

Capailah langit, karena jika meleset pun kau tetap akan berada di antara bintang-bintang.

(Rosa Torcasio)

Orang-orang yang berhasil di dunia ini adalah orang-orang yang bangkit dan mencari keadaan yang mereka inginkan. Dan jika tak menemukannya mereka akan membuatnya sendiri.

(George Bernard Shaw)



**LAPORAN INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :**

1. Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW.
2. Kedua orang tuaku yang terhormat, Bapak Kasimin Nurwito Atmojo, B.A dan Ibu Siti Maesaroh yang selalu memberikan dorongan dan doa tiada terputus dalam segala hal.
3. Saudara-saudara yang tersayang, Kakakku (Mbak Mimin, Mbak Pinx, Mbak Tutut), dan adikku (Pieta / Keci) yang selalu memberikan kritikan tentang segala hal yang ada dalam diriku.
4. Akangku yang cakep, Andika Angga Putra, yang akan selalu ada dalam hatiku. *You're the meaning in my life and you're the inspiration.*
5. Sahabat-sahabatku, Nat, Rinrin, Chanthic, Mba`c, Niekniek, Fandi, *Keep in touch, friends!*
6. Almamaterku tercinta.

PENGESAHAN

Pengawas / Penanggung Jawab



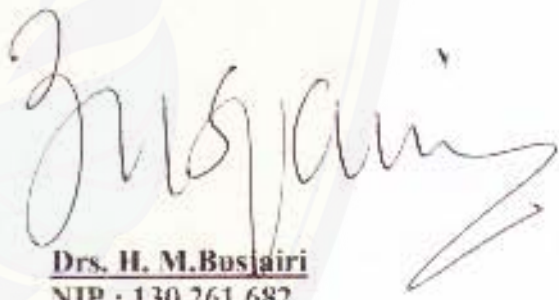
Salsulistyo, S.S., M.Si

Dosen Pembimbing



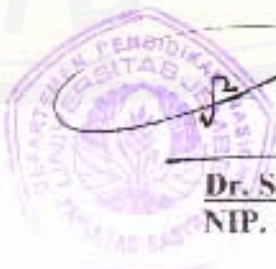

Drs. H. M. Busjairi  
NIP : 130 261 682

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



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

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Dr. Samudji, MA  
NIP. : 130 531 973

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-NYA penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan juga kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menerangi dunia dengan cahaya Islam.

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

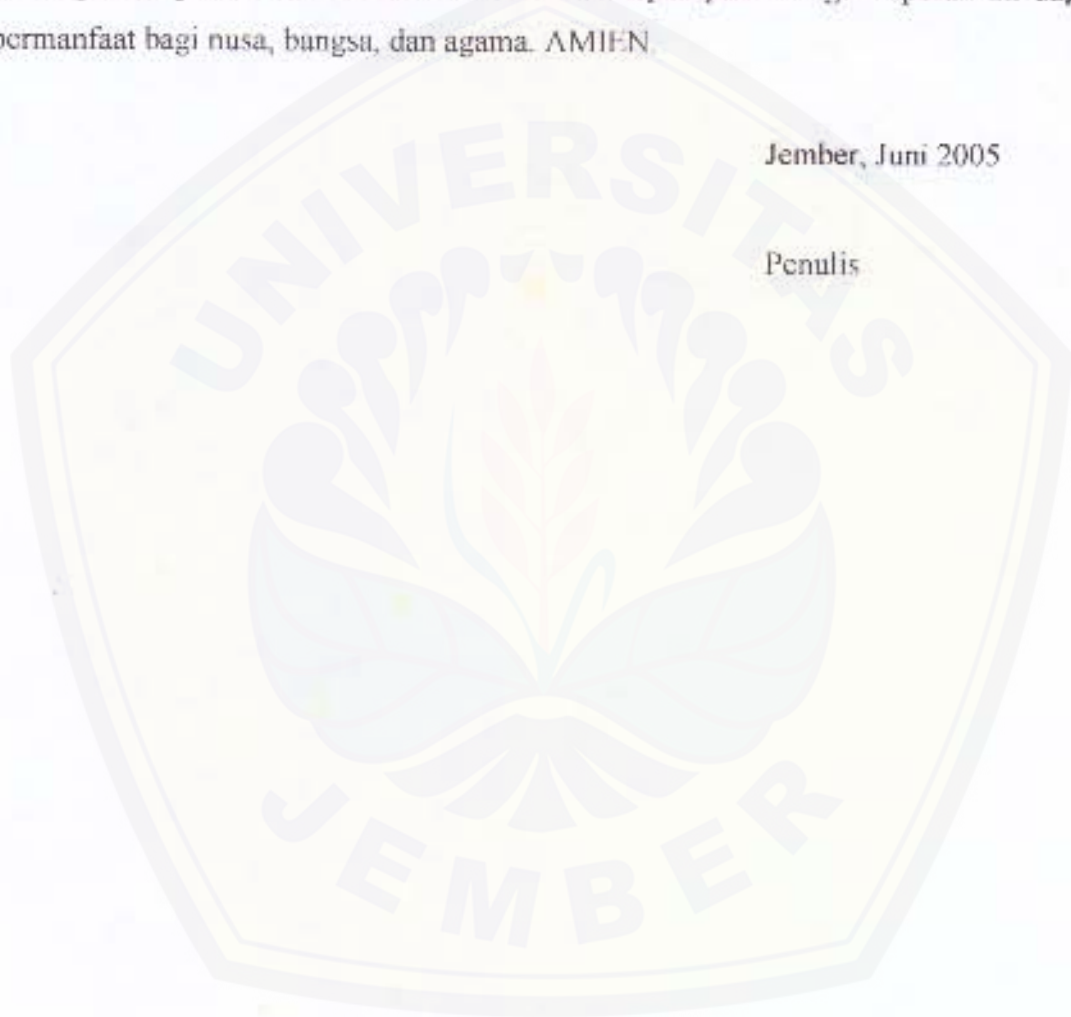
1. Bapak Dr. Samudji, M.A selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. H. M. Busjairi, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan
3. Ibu Dra. Dina Dyah Kusumayanti, M.A. selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis selama studi.
4. Bapak Kustanto Hari Subagio selaku *Manager Training and Education System* dan Bapak Sarsulistiyo, S.S, M.Si selaku Pengawas dan Penanggung Jawab di Merpati Training Center Surabaya.
5. Bapak Captain Ertata Lananggalih selaku General Manager SBU Merpati Training Center.
6. Bapak Asep Dinar, Bapak Mujiono, Bapak Donie Alamsyah, Bapak Judhi Marcadani selaku pembimbing Praktek Kerja Nyata di PT Merpati Nusantara Airlines.
7. Seluruh dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember.
8. Karyawan dan karyawan PT Merpati Nusantara Airlines.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2002 Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

10. Anak-anak kos ceria, Bengawan Solo I No. 45a Jember.
11. Semua pihak yang telah membantu baik secara materi maupun secara spiritual dalam penyelesaian laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

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, Juni 2005

Penulis





**DAFTAR ISI**

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. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.1 Tujuan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	4
1.4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.4.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
1.4.2 Tempat Pelaksanaan Paraktek Kerja Nyata .....	5
1.5. Metode dan Teknik Penulisan Laporan .....	5
1.5.1 Metode Penulisan Laporan .....	5
1.5.2 Teknik Penulisan Laporan .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Prusahaan Penerbangan .....	7
2.2 Jenis-jenis Perusahaan Penerbangan .....	7
2.3 Jenis Penerbangan Komersial .....	8
2.4 Pelayanan Pelanggan .....	9

2.4.1	Definisi Pelayanan Pelanggan.....	9
2.4.2	Pelayanan Pclanggan Dalam Penerbangan.....	10
2.5.	Ticketing Sebagai Salah Satu Pelayanan Pelanggan Dalam Penerbangan .....	11
2.5.1.	Pengertian Tiket.....	11
2.5.2.	Jenis-Jenis Tiket.....	11
2.5.3.	Masa Berlaku Tiket ( <i>Validity Ticket</i> ) .....	13
2.6.	Bahasa Inggris Dalam Dunia Penerbangan.....	13
2.6.1.	Pengertian Bahasa .....	14
2.6.2.	Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional .....	14
2.6.3.	Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Proses Ticketing	16

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1.	Sejarah Perusahaan.....	17
3.2.	Visi dan Misi .....	19
3.2.1.	Visi.....	20
3.2.2.	Misi.....	20
3.3.	Tugas .....	21
3.4.	Tujuan Perusahaan.....	21
3.5.	Susunan Organisasi dan Deskripsi .....	21
3.5.1.	Susunan Organisasi .....	22
3.5.2.	Deskripsi Jabatan .....	22

### BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1.	Tiket Penerbangan.....	25
4.1.1.	Cara-cara Pengisian Tiket.....	26
4.2.	Perubahan Sebuah Tiket Penerbangan .....	35
4.3.	Dokumen Pengangkutan Yang Hilang.....	37



4.4.	Penumpang Yang Memerlukan Perhatian Khusus ( <i>Incapacitated Passenger</i> ).....	38
4.5.	Travel Discount.....	39
4.6.	Dokumen Penerbangan Berharga Lainnya.....	39
BAB V PENUTUP		
5.1.	Kesimpulan.....	41
5.2.	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....		43
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		44

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Struktur Organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines per Juli 2004.
- Lampiran 2 : Struktur Organisasi PT. Merpati Nusantara Bandara Juanda Surabaya.
- Lampiran 3 : Daftar kode kota (*three letter city code*).
- Lampiran 4 : Contoh tiket **Merpati**  
a. *One way ticket*.  
b. *Transitional Automatic Ticket*.  
c. Tiket konsesi (*HD ticket*).
- Lampiran 5 : Tkt biasa dan *Tiket Mix Class*.
- Lampiran 6 : *Re-route Ticket*
- Lampiran 7 : *Conjunction Ticket*
- Lampiran 8 : Formulir *refund*.
- Lampiran 9 : Contoh X O (*exchange order* atau surat tanda penukaran).
- Lampiran 10 : Contoh M C O (*miscellaneous change order*).
- Lampiran 11 : Telex X O.
- Lampiran 12 : Surat pernyataan.
- Lampiran 13 : Surat keterangan untuk anak yang bepergian sendiri.
- Lampiran 14 : Label anak yang berpergian sendiri (U M).
- Lampiran 15 : *Daily flight schedule*.
- Lampiran 16 : Jadwal *airport handling course*.
- Lampiran 17 : Jadwal dinas siswa OJT UNEJ & TIC III.
- Lampiran 18 : Pass masuk bandara.
- Lampiran 19 : Sertifikat.

## ABSTRAKSI

Indonesia terkenal sebagai daerah tujuan wisata, bukan hanya karena keindahan alam yang dimilikinya, namun juga karena keramahan penduduknya sehingga membuat dunia pariwisata Indonesia berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan pariwisata tersebut tidak terlepas dari adanya sarana-sarana pendukung yang berperan cukup signifikan. Salah satu sarana pendukung tersebut ialah sarana transportasi. Sarana transportasi itu digunakan untuk mengunjungi objek-objek wisata yang tersebar di seluruh Indonesia. Sarana transportasi tidak hanya digunakan dalam bidang pariwisata, tetapi juga dalam segala bidang. Transportasi adalah salah satu bidang jasa yang sangat vital bagi masyarakat.

Sesuai dengan perkembangan jaman, masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang cepat dan dengan jangkauan yang luas. Dewasa ini sarana transportasi yang menarik minat masyarakat adalah sarana transportasi udara. Namun adanya perkembangan transportasi udara tersebut juga harus diikuti dengan peningkatan sumber daya manusia yang cukup handal. Salah satunya adanya ketrampilan dalam berbahasa, seperti Bahasa Inggris.

Bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional merupakan alat komunikasi yang harus dikuasai oleh seorang pegawai dalam bidang jasa penerbangan tersebut, baik secara lisan maupun tulisan. Karena dalam pelaksanaan kerjanya sangatlah berhubungan dengan bahasa Inggris, mulai dari pemesanan tiket, pengisian tiket, sampai waktu pesawat terbang berangkat, semuanya menggunakan istilah-istilah dalam bahasa Inggris.

Dengan penguasaan Bahasa Inggris yang baik, maka akan mengurangi kesalahan-kesalahan dalam pemberian informasi terutama dalam pengisian tiket dan lebih jauh untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan. Hal itu pula yang sangat dirasakan oleh penulis ketika melakukan Praktek Kerja Nyata.

Praktek Kerja Nyata merupakan suatu media bagi mahasiswa Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra untuk mempraktekkan teori yang didapat dari bangku kuliah. Selain itu juga dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki, serta sebagai sarana untuk mencetak individu yang siap untuk menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

Penulis yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata di perusahaan penerbangan yaitu PT. Merpati Nusantara Airlines ingin berbagi pengalaman dengan cara menyusun laporan akhir sebagai hasil dari Praktek Kerja Nyata tersebut dengan judul : **PROSES PENGISIAN TIKET PESAWAT TERBANG SECARA MANUAL DI PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI ALAT BANTUNYA**

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kebutuhan manusia yang utama adalah sandang, pangan, dan papan. Manusia melakukan segala hal untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dan dari aktifitas memenuhi kebutuhan utama tersebut akan memunculkan kebutuhan-kebutuhan lainnya. Kebutuhan transportasi merupakan salah satu kebutuhan turunan (*derived demand*) akibat aktifitas ekonomi, sosial, dan sebagainya. Keperluan jasa transportasi bertambah dengan meningkatnya kegiatan ekonomi dan berkurang jika terjadi kelesuan ekonomi karena transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional, regional, dan lokal, baik di perkotaan maupun di pedesaan.

Transportasi adalah suatu proses perpindahan barang-barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Menurut sifat jasa, operasi dan biaya transportasi dibagi menjadi lima kelompok yaitu : Transportasi Kereta Api (*Railroad Transportation*), Transportasi Motor dan Jalan Raya (*Motor Road Highway Transportation*) seperti bus, sepeda motor, dan lain-lain, Transportasi Laut (*Water/Sea Transportation*) seperti kapal laut, feri, dan sebagainya, Transportasi Udara (*Air Transportation*) yakni pesawat terbang dan helikopter dan Transportasi Pipa (*Pipe Transportation*) adalah transportasi yang digunakan untuk mengangkut minyak secara besar-besaran.

Sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat juga bertambah masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang cepat dan dengan jangkauan yang luas. Dewasa ini sarana transportasi yang menarik minat masyarakat adalah transportasi udara yakni pesawat terbang. Teknologi di bidang navigasi dan telekomunikasi udara maju pesat sejalan dengan kemajuan pesawat udara. Semua itu mendorong perkembangan dunia penerbangan. Jasa penerbangan memiliki keunggulan dari bidang jasa lainnya, diantaranya kecepatan yang sangat tinggi dan dapat digunakan secara fleksibel karena tidak terikat pada hambatan udara kecuali cuaca.

Disamping itu, pesawat udara dianggap mampu memberikan pelayanan yang lebih dari bidang jasa lainnya yaitu dalam hal : Keamanan (*Safety*), Keteraturan Jadwal (*Regularity*), Kenyamanan (*Comfortable*) dan Ekonomis

Sejak pesawat udara dipakai dalam penerbangan komersial, kapasitasnya meningkat dari tahun ke tahun. Sejak deregulasi penerbangan pada tahun 1999 yang menjadikan operator penerbangan tidak lagi hanya Garuda Indonesia dan Merpati Nusantara Airlines, pasar tidak lagi bersifat duopoli. Sekarang tak kurang dari 26 (dua puluh enam) operator pendarat baru beroperasi menawarkan jasa, diantaranya Lion Air, Mandala Airlines, Star Air, dan sebagainya. Gebrakan ini secara otomatis menciptakan pasar yang lebih terjangkau, harga tiket yang tadinya relatif mahal dan sulit terbeli kalangan menengah ke bawah, sekarang siapapun dapat menikmatinya. Persaingan telah mendorong lahirnya penerbangan berbiaya murah (*low cost airlines*). Perusahaan penerbangan dibedakan atas perusahaan penerbangan yang menjadi anggota IATA (*International Air Transport Association*) dan perusahaan penerbangan non IATA yang bertujuan untuk mengurangi persaingan yang tajam. Setiap perusahaan penerbangan melakukan berbagai usaha untuk menarik para konsumen. Mereka meningkatkan pelayanan mulai dari pemesanan tiket sampai penumpang tiba di tempat tujuan.

Tiket sebagai salah satu elemen penting di dalam proses penerbangan karena tiket bisa diartikan sebagai pintu awal seseorang bisa menggunakan jasa penerbangan. Tiket suatu maskapai penerbangan dikeluarkan oleh maskapai penerbangan itu sendiri. Jenis tiket domestik yang sekarang dipergunakan adalah *Manual Passenger Ticket* dan *Transitional Automated Ticket (TAT)*. *Manual Passenger Ticket* adalah tiket yang diisi atau ditulis secara manual dengan kata lain dengan tulisan tangan. *Transitional Automated Ticket* adalah tiket yang diisi atau ditulis dengan sistem komputer. Peraturan atau cara mengisi tiket dapat dibaca dalam buku *IATA Ticketing Handbook* yang diterbitkan tiap tahun. Format tiket dapat bervariasi tergantung dari masing-masing perusahaan penerbangan. Pedoman dari *IATA Ticketing Handbook* diikuti semua perusahaan penerbangan di seluruh dunia yaitu untuk penulisan atau

pengisian kolom-kolom pada tiket agar tiket yang dikeluarkan dapat dibaca dan dimengerti dan berlaku antar *airlines*.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menyusun laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul : **PROSES PENGISIAN TIKET PESAWAT TERBANG SECARA MANUAL DI PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINES DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI ALAT BANTUNYA.**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur pengisian tiket secara manual dengan menggunakan bahasa Inggris ?
2. Bagaimanakah cara merubah suatu tiket apabila dikehendaki oleh penumpang ?
3. Adakah tiket yang diperuntukkan bagi penumpang yang memerlukan perhatian khusus ?

## 1.3. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1. Tujuan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. Merpati Nusantara Airlines untuk mencapai beberapa tujuan sbb :

1. Mempraktekkan teori yang telah didapat di perkuliahan.
2. Agar mahasiswa mengetahui dunia kerja sesungguhnya sehingga dapat mempersiapkan diri ketika terjun ke dunia kerja nantinya.
3. Mendapatkan pengalaman dalam kegiatan penerbangan dan meningkatkan pengetahuan dalam bidang transportasi udara.
4. Sebagai salah satu persyaratan akademis guna mencapai 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.

#### a) Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan dalam berbahasa Inggris.
2. Sebagai sarana untuk mencetak individu yang siap untuk menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.
3. Sebagai bahan dalam penyusunan tugas akhir program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

#### b) Manfaat bagi Fakultas

1. Sebagai perbandingan antara teori yang diajarkan di perkuliahan dengan praktek di dunia kerja.
2. Mempopulerkan program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

#### c) Manfaat Bagi PT. Merpati Nusantara Airlines

1. Sebagai sarana menjalin kerjasama antara perusahaan dan fakultas.
2. Perusahaan akan merasa terbantu dalam melaksanakan pekerjaan dengan adanya mahasiswa yang melaksanakan Praktek kerja Nyata.

### 1.4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

#### 1.4.1. Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek kerja Nyata ditentukan oleh fakultas. Adapun jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di PT. Merpati Nusantara Airines dimulai dari tanggal 24 Januari sampai dengan 04 April 2005 dengan klasifikasi sbb :

1. 24 Januari-05 Februari 2005 ; *Airport Handling Course*

Dalam kurun waktu dua minggu tersebut penulis dibekali dengan teori-teori dan pengetahuan di bidang penerbangan.



## 2. 08 Februari-04 April 2005 : *On The Job Training*

Di dalam *On The Job Training* tersebut adalah saat dimana mahasiswa mengaplikasikan teori yang diajarkan. Jadwal kerja saat *On The Job Training* adalah 4 (empat) hari kerja dan 1(satu) hari libur dengan pembagian shift sbh :

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

### 1.4.2. Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata adalah sarana untuk menjalin kerja sama antara fakultas dengan berbagai instansi baik swasta maupun pemerintah. Instansi-instansi tersebut adalah tempat para mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. Merpati Nusantara Airlines yang berlokasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## 1.5. Metode dan Teknik Penulisan Laporan

### 1.5.1. Metode Penulisan Laporan

Laporan ditulis dengan menggunakan metode deskriptif yang bersifat memaparkan, menjelaskan, menggambarkan, dan menguraikan data-data serta informasi yang didapat saat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

### 1.5.2. Teknik Penulisan Laporan

Teknik yang digunakan dalam Penulisan Laporan ini yaitu dengan cara mengolah dan menyusun data-data serta informasi yang diperoleh dengan cara :

1. Observasi yaitu teknik dasar pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek kegiatan yang ada di PT. Merpati Nusantara Airlines.

2. Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mempelajari catatan-catatan dokumentasi yang ada untuk mendapatkan data tentang PT. Merpati Nusantara Airlines.
3. Studi Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur dan karya tulis ilmiah serta sumber-sumber lain untuk mendapatkan dasar-dasar teoritis dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penyusunan laporan penulis membutuhkan informasi-informasi dan data-data akurat serta buku penunjang yang mendukung tersusunnya sebuah laporan yang berisi informasi secara detail dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sumber-sumber tersebut berasal dari karya-karya ilmiah, internet, kamus, dan sebagainya.

Dalam bab ini akan dibahas tentang berbagai istilah antara lain pelayanan pelanggan dan peranan bahasa dalam penerbangan.

### 2.1. Definisi Perusahaan Penerbangan

Penerbangan adalah perjalanan dengan pesawat terbang dan atau lalu lintas dengan pesawat terbang, juga merupakan salah satu sarana transportasi yang menarik minat konsumen karena mempunyai beberapa kelebihan seperti kecepatan yang sangat tinggi dan jangkauannya yang luas. Sedangkan pengertian Perusahaan Penerbangan menurut R. S. Damardjati (2001: 6) adalah :

“Perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum, baik yang berjadwal (*scheduled service* atau *reguler service*) maupun tak berjadwal (*non scheduled service*).”

### 2.2. Jenis-Jenis Perusahaan Penerbangan

Perusahaan penerbangan dapat dibedakan berdasarkan beberapa hal, misalnya berdasar jadwal penerbangan dan wilayah atau rute penerbangan.

Berdasarkan jadwal penerbangan dibedakan antara *scheduled service/reguler service* dan *non sheduled service*. *Scheduled service* adalah suatu airline yang jadwal penerbangannya diterbitkan secara resmi misalnya di dalam *ABC World Airways Guide*, serta telah menggunakan “*two letter airline designator*” yang terdaftar secara resmi dan beroperasi menghubungi tempat-tempat atau kota-kota yang sudah

mempunyai *three letter city airport code*. Sedangkan *non scheduled service* atau disebut juga *charter flight* adalah airline yang operasinya tidak mempunyai *time schedule* tertentu. Waktu, rute maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung pada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.

Berdasarkan wilayah yang diliput oleh jaringan rute suatu perusahaan penerbangan dapat dibedakan antara perusahaan domestik atau dalam negeri (*domestic airline company*) yang melayani rute-rute di dalam batas suatu negara, dan perusahaan penerbangan internasional (*International Airline Company*) dengan jaringan rute luar negeri yang menjangkau kota-kota tujuan dan persinggahan di negara-negara di bagian dunia yang lain.

Berdasarkan luas jangkauannya *International Airline Company* bisa dibedakan pula menjadi penerbangan regional yaitu perusahaan penerbangan yang hanya beroperasi di kawasan terbatas misalnya di wilayah ASEAN atau Asia Timur saja, seperti Silk Air (Singapura), Merpati Nusantara Airline (Indonesia), dan *Intercontinental Airline Service* yaitu Perusahaan Penerbangan dengan jaringan antar benua di seluruh dunia, misalnya *Japan Airlines* (Jepang), *British Airways* (Inggris), Garuda Indonesia Airways (Indonesia).

Adapun landasan pengaturan *International Scheduled Airlines* adalah *Air Agreement* yang diadakan oleh masing-masing negara secara bilateral yang berpedoman pada ketentuan yang telah dibuat oleh *International Civil Aviation Organizing (ICAO)* atau *International Air Transport Association (IATA)*. Sedangkan yang *non scheduled* tidak diatur oleh *agreement* tersebut, hanya pelaksanaan operasinya dilandaskan pada kebijaksanaan pemerintah negara yang bersangkutan.

### 2.3. Jenis Penerbangan Komersial

Penerbangan komersial adalah penerbangan yang mengoperasikan pesawat terbang sebagai sarana untuk mengangkut muatan dari suatu kota ke kota lain, baik dalam negeri maupun luar negeri dengan memungut bayaran. Muatan yang diangkut adalah penumpang dan barang beserta pos. Jenis-jenis penerbangan komersial antara

lain penerbangan dalam negeri, penerbangan luar negeri, penerbangan lokal, penerbangan campuran dan penerbangan tambahan.

Penerbangan dalam negeri (*domestic flight*) yaitu penerbangan antar bandar udara di wilayah Indonesia dengan pesawat udara yang beregistrasi Indonesia. Penerbangan luar negeri (*International Flight*) yaitu penerbangan dari bandar udara di wilayah Indonesia dengan tujuan luar negeri atau sebaliknya baik penerbangan yang beregistrasi Indonesia maupun asing. Penerbangan lokal (*local flight*) adalah penerbangan yang bertolak dan mendarat di bandar udara lainnya, termasuk penerbangan percobaan, pemetaan, penyemprotan pertanian, dll. Penerbangan campuran (*Mix Flight*) yaitu penerbangan tertentu yang membawa 2 (dua) macam penumpang domestik dan Internasional. Dan selanjutnya adalah penerbangan tambahan (*Extra Flight*) yaitu penerbangan yang diadakan karena adanya lonjakan jumlah penumpang ke daerah tertentu, misalnya adanya lonjakan penumpang dengan tujuan Denpasar.

## 2.4. Pelayanan Pelanggan

### 2.4.1. Definisi Pelayanan Pelanggan

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan pelanggan diartikan dengan orang yang membeli atau menggunakan barang dan jasa tersebut secara tetap. Sedang menurut Ir. Endar Sugiarto, M.M. (1999 : 36) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

“Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani ataupun yang dilayani”. Sedangkan pelanggan menurut Ir. Endar Sugiarto, M.M. (1999:36) adalah “Orang-orang yang datang kepada Anda atau para petugas dengan maksud tujuan dan harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan”.

Dari semua definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pelanggan adalah segala tindakan yang dilakukan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada orang yang menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan

#### 2.4.2. Pelayanan Pelanggan Dalam Penerbangan

Dalam penerbangan terdapat beberapa tahapan atau proses pelayanan yang diberikan kepada para penumpang. Tahapan tersebut terdiri dari *pre flight service*, *in flight service* dan *post flight service*.

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

*In flight services* adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat perjalanan di dalam pesawat. Pelayanan selama penerbangan antara lain kebersihan pesawat, pelayanan awak kabin, kenyamanan tempat duduk, serta mutu makanan dan minuman. Semua pelayanan ini diberikan oleh para kru pesawat diantaranya pilot, asisten penerbang, pramugari, dsb.

Pelayanan yang terakhir adalah *Post flight services* yaitu pelayanan yang diberikan pada saat penumpang sudah menerima jasa penerbangan. Pelayanan sesudah penerbangan antara lain pelayanan bagasi (keamanan dan kecepatan pelayanan bagasi) dan penerbangan lanjutan. Pelayanan bagasi (*lost and found*) adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang tiba dalam hal mengurus barang atau bagasi yang tidak diketahui pemiliknya maupun yang tidak ditemukan oleh pemiliknya ataupun bagasi yang rusak.

## 2.5. Ticketing Sebagai Salah Satu Pelayanan Pelanggan Dalam Penerbangan

Sub bab ini akan memaparkan tentang istilah-istilah yang ada dalam *ticketing* antara lain pengertian tiket, jenis-jenis tiket, dan masa berlaku tiket.

### 2.5.1. Pengertian Tiket

Tiket bisa diartikan juga karcis yakni suatu tanda telah membayar ongkos. Tiket adalah formulir berharga yang memuat pesan untuk semua perusahaan penerbangan yang akan menangani tiket tersebut. Pada tiket tersebut terdapat pula petunjuk tentang penerbangan yang sudah dipesan, tentang kelas yang dipilih serta jenis tarif yang dibayar. Tiket juga bisa diartikan sebagai perjanjian yang mengikat atau kontrak antara penumpang dan perusahaan penerbangan serta merupakan tanda terima atas uang yang dibayarkan.

### 2.5.2. Jenis-Jenis Tiket

Macam atau jenis tiket yang banyak dikeluarkan maskapai penerbangan dibagi sebagai berikut :

#### 1. Menurut operasi

##### a. *Domestic Flight Ticket*

Adalah tiket yang dikeluarkan oleh suatu maskapai penerbangan (airline) yang hanya berlaku untuk penerbangan dalam negeri (domestik) saja

##### b. *International Flight Ticket*

Adalah tiket yang dikeluarkan oleh suatu maskapai penerbangan (Airline) yang hanya berlaku untuk penerbangan ke luar negeri, tidak berlaku untuk penerbangan domestik

#### 2. Menurut Kelas

##### a. *First Class Ticket*

Yaitu tiket untuk penumpang yang menginginkan pelayanan (service) kelas I selama dalam perjalanan. Dalam pembuatan tiket biasanya ditulis dengan menggunakan kode F class.

b. *Economy Class Ticket*

Yaitu tiket yang digunakan oleh penumpang yang menginginkan biaya yang seekonomis mungkin dengan pelayanan (*service*) yang cukup memadai selama dalam perjalanan. Untuk kelas ini biasanya digunakan kode dengan *Y class*.

3. Menurut Sifat Penggunaan Tiket

a. *Conjunction Ticket*

Adalah tiket yang terdiri atas 2 (dua) atau lebih yang disarankan kepada seorang penumpang. Ini merupakan suatu kontrak untuk seluruh perjalanan. Dalam hal ini semua tiket yang dikeluarkan saling menunjukkan atau berhubungan satu dengan lainnya.

b. *Non Conjunction Ticket*

Tiket jenis ini tidak dapat dikeluarkan berhubungan dengan tiket lainnya dan hanya digunakan untuk perjalanan tunggal.

4. Menurut Rute Perjalanan

a. *One Way Ticket*

Adalah tiket perjalanan dengan pesawat udara dari tempat berangkat (*departure*) sampai ke tempat tujuan (*destination*), misal Jakarta-Tokyo.

b. *Return ticket*

Adalah tiket suatu perjalanan dari kota ke kota lain yang merupakan kota tujuan dan kemudian dari kota tujuan ini kembali ke kota semula berangkat, misal Jakarta-Surabaya-Jakarta.

Pembagian lain yang sering pula dikenal ialah  *Holding Ticket dan Standby Ticket*.  *Holding Ticket* adalah tiket yang dikeluarkan atas nama seseorang tapi belum ditentukan kapan keberangkatannya.  *Standby Ticket* adalah semacam tiket yang dikeluarkan bagi mereka yang ingin melakukan perjalanan dengan biaya yang lebih rendah, hanya penggunaannya bergantung kepada adanya tempat yang kosong dalam pesawat kalau ada orang yang membatalkan perjalanannya (*No show*).



### 2.5.3. Masa Berlaku Tiket (*Validity Ticket*).

Suatu tiket mempunyai masa berlaku yang berbeda dengan tiket lainnya, diantaranya :

1. Masa berlaku tiket dengan tarif normal untuk tiket domestik adalah 3 (tiga) bulan sejak tanggal tiket dikeluarkan.
2. Masa berlaku tiket dengan tarif khusus tergantung dari jenis tarif khusus tersebut dan sesuai dengan peraturannya.
3. Setelah kadaluwarsa, tiket tidak dapat digunakan lagi maupun ditukar, tetapi masih bisa diuangkan kembali.
4. Tiga bulan setelah kadaluwarsa tiket tidak dapat diuangkan.

Suatu tiket dapat dinyatakan tidak berlaku lagi bila :

1. Masa berlakunya sudah habis waktunya.
2. Kalau satu cover atau lebih dari tiket yang belum terpakai robek atau hilang.
3. Kalau tiket tersebut tidak dibubuhi dengan stempel atau cap dari agen atau sahnya berlaku tiket tersebut.
4. Kalau terdapat perubahan-perubahan bukti kekuatan pada *revalidation sticker*-nya tidak ada tanda tangan dan cap yang mengubahnya.
5. Kalau ada perubahan di luar batas kewenangan perubahan tiket.
6. Kalau pembayaran belum selesai sepenuhnya.

## 2.6. Bahasa Inggris Dalam Dunia Penerbangan

Sub bab ini memaparkan beberapa definisi-definisi yang berhubungan dengan bahasa Inggris. Pembahasan tersebut antara lain pengertian bahasa, dan penggunaan bahasa Inggris dalam proses *ticketing*.

### 2.6.1. Pengertian Bahasa

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia : “Bahasa adalah sistem lambang bunyi berartikulasi (yang dihasilkan alat-alat ucap) yang bersifat sewenang-wenang dan konvensional yang dipakai sebagai alat komunikasi untuk melahirkan perasaan dan pikiran.”

Webster’s *new collegiate Dictionary* (1981: 225) dan Alwasilah (1986) mengatakan bahwa :

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

Secara lebih jelas hakekat bahasa adalah :

- (1) Bahasa itu sistematis, berarti mempunyai atau diatur oleh sistem yaitu aturan atau pola.
- (2) Arbitrer yang berarti manasuka atau dipilih secara acak.
- (3) Simbol, mengacu kepada suatu objek dan hubungan simbol serta objek arbitrer.
- (4) Alat komunikasi terpenting.

### 2.6.2. Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang menyatukan negara-negara di dunia ini. Di Indonesia bahasa Inggris merupakan bahasa asing, sedangkan di negara-negara lain misalnya Malaysia merupakan bahasa kedua setelah bahasa nasionalnya sendiri (*second language*).

Sebagai masyarakat internasional bangsa Indonesia merasa penting menguasai bahasa Internasional yakni bahasa Inggris. Oleh karena itu, diharapkan bangsa Indonesia mampu berbahasa Inggris secara aktif maupun pasif sebagai bekal dalam berkomunikasi dengan masyarakat Internasional.

Bahasa Inggris memiliki beberapa materi dasar yang wajib dikuasai, terdiri dari : *speaking* (berbicara), *reading* (membaca), *writing* (menulis), dan *listening* (mendengarkan).

### 1. *Speaking* (Berbicara)

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

Berbicara menggunakan bahasa Inggris harus memperhatikan tata bahasa (*structure*) dan pengucapannya (*pronunciation*). Penggunaan tata bahasa dan pengucapan yang benar akan mempengaruhi kesalahpahaman dalam berkomunikasi

### 2. *Reading* (membaca)

Membaca adalah kemampuan memahami keseluruhan isi bacaan yang sedang dibaca serta mampu menjelaskan kembali apa yang telah diperoleh dengan menggunakan kata-kata sendiri. Dalam *reading* diperlukan kemampuan tentang penguasaan terhadap perbendaharaan kata (*vocabulary*). Kemampuan tersebut lebih mempermudah membaca untuk memahami arti dari suatu kata atau kalimat sehingga kita dapat mengerti inti dari bacaan tersebut

### 3. *Writing* (menulis)

Menulis adalah kemampuan mengekspresikan ide atau gagasan yang ada dalam pikiran kita yang dituangkan dalam bentuk tulisan. Dalam menulis yang baik dan benar diperlukan penguasaan tata bahasa (*structure*) dan perbendaharaan kata (*vocabulary*). Penguasaan tata bahasa memudahkan kita dalam ketepatan menyusun kata-kata dalam sebuah kalimat dan penguasaan *vocabulary* memudahkan kita dalam memilih kata-kata yang akan digunakan sehingga kita tidak akan kesulitan mencari kata yang sesuai dengan pengertian kata tersebut dalam bahasa Inggris.

### 4. *Listening* (Mendengarkan)

Mendengarkan adalah kemampuan dalam menangkap dengan cermat dan lengkap informasi yang diucapkan oleh pembicara sehingga dapat pula disampaikan pada orang ketiga. Dalam *listening* perbendaharaan kata (*vocabulary*) memegang peranan penting terutama agar pendengar dapat memahami maksud dari lawan bicara. Kita dapat melatih kemampuan *listening* kita dengan mengikuti program acara

berbahasa Inggris baik di radio maupun televisi atau dengan mendengarkan lagu-lagu ber lirik bahasa Inggris.

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 untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

### 2.6.3. Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Proses Ticketing

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

Di dalam proses ticketing kemampuan berbahasa Inggris khususnya di dalam penulisan (*writing*) sangatlah penting, karena dalam proses pengisian tiket semuanya menggunakan istilah-istilah dalam bahasa Inggris, itu dikarenakan semua peraturan-peraturan dibuat menurut standart yang dikeluarkan oleh IATA berlaku Internasional, tidak hanya di dalam satu airline dan juga karena bahasa Inggris adalah bahasa Internasional yang digunakan oleh mayoritas penduduk dunia. Mengingat pentingnya penguasaan bahasa Inggris demi kelancaran dalam berkomunikasi, maka seorang *front liner* diharuskan menguasai bahasa Inggris sebagai media komunikasi guna mempermudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kesalahpahaman dalam menangkap makna sebuah bahasa akan menimbulkan kesalahan terhadap informasi yang disampaikan. Penguasaan bahasa Inggris yang baik akan dapat meningkatkan citra sebuah perusahaan, karena memiliki sumber daya manusia yang cakap dan handal.

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini memaparkan secara terperinci gambaran umum PT. Merpati Nusantara Airlines meliputi : Sejarah Singkat Berdirinya PT. Merpati Nusantara Airlines, Visi dan Misi, Tugas dan Tujuan, Susunan Organisasi dan Deskripsi Jabatan.

##### 3.1. Sejarah Perusahaan

Pada awalnya PT. Merpati Nusantara Airlines bernama Merpati Nusantara Airways yang merupakan salah satu perusahaan negara Indonesia yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1962 dan merupakan tonggak sejarah perkembangan angkutan udara di tanah air. Pada bulan November 1958 Perdana Menteri Indonesia Ir. H. Djuanda secara resmi membuka "Jembatan Udara Kalimantan". Pada perkembangannya "Jembatan Udara Kalimantan" ini telah terbukti maju dengan cepat. Kenyataan tersebut menjadi dasar keputusan perlunya membentuk suatu perusahaan negara di bidang jasa transportasi udara antar daerah Indonesia. Maka sejak 6 September 1962 secara resmi berdirilah Merpati Nusantara Airways.

Pada awal tahun 1963 ketika Irian Jaya diserahkan oleh Belanda kepada Pemerintah Indonesia, NV. De Kroonduif sebagai perusahaan penerbangan Belanda di Irian Jaya ikut pula diserahkan kepada Garuda Indonesia Airways, kemudian PT. Garuda Indonesia Airways melimpahkan semua konsesi penerbangan dan fasilitas teknisnya di Irian Jaya kepada PT. Merpati Nusantara Airways, karena PT. Garuda Indonesia Airways telah memusatkan perhatian kepada pengembangan usahanya sebagai *flight carter*. Pada tahun yang sama Merpati Nusantara Airways memperluas jaringan operasinya dengan menghubungkan rute perjalanan Jakarta-Semarang, Jakarta-Tanjung Karang, dan Palangkaraya-Balikpapan, di samping membuka rute baru di Irian Jaya.

Pada tahun 1969 Merpati Nusantara Airways dibagi dalam 2 (dua) daerah operasi, salah satunya adalah oprasi MIB (Merpati Irian Barat) yang mencakup Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Nusa Tenggara. Sejalan dengan itu Merpati Nusantara Airways memasuki babak baru dengan berganti nama menjadi Merpati Nusantara Airlines. Mulai tahun 1970 Merpati Nusantara Airways tidak hanya mampu mengembangkan operasinya dengan menerbangi rute pendek, melainkan juga rute menengah dan jauh. Perluasan operasi ini berhasil dengan baik, terlihat dengan Merpati Nusantara Airways mulai melayani penerbangan regional (lintas batas) yakni rute Pontianak-Kuching dan Palembang-Singapura dan juga Kupang-Darwin. Pada tahun 1974 penerbangan perintis yang disubsidi pemerintah secara resmi diserahkan pula kepada Merpati Nusantara Airways.

Sederet keberhasilan dan prestasi Merpati Nusantara Airways ternyata berbuah kepercayaan. Dan peran positif Merpati Nusantara Airways sebagai bidang jasa transportasi udara yang didukung kemantapan manajemen dan keuangan mendorong pemerintah untuk menjadikan Merpati Nusantara Airways sebagai Perseroan Terbatas atau PT. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 70 tahun 1971 status perusahaan Merpati Nusantara Airlines diubah menjadi PT. Merpati Nusantara Airlines terhitung sejak tanggal 6 September 1975.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1978 Pemerintah memutuskan untuk mengalihkan penguasaan modal negara di PT. Merpati Nusantara Airlines ke PT. Garuda Indonesia Airways. Dengan pengalihan ini Merpati Nusantara Airlines sebagai anak perusahaan PT. GIA diserahkan tugas melayani penerbangan perintis, penerbangan transmigrasi, penerbangan borongan domestik dan Internasional, serta kegiatan lainnya.

Tugas yang diemban oleh PT. Merpati Nusantara Airlines tentunya perlu mendapatkan dukungan fasilitas yang memadai, salah satunya adalah bengkel perawatan pesawat terbang (*workshop*) di Bandara Hasanuddin Ujung Pandang yang diresmikan pada tanggal 8 Oktober 1997. Sejalan dengan perkembangan perusahaan perawatan fasilitas pesawat yang ada di Ujung Pandang dipindahkan ke Surabaya.

Pada tahun 1991 diresmikan pula pusat perawatan pesawat (*Merpati Maintenance Facility*) di Bandara Juanda Surabaya, sebagai salah satu fasilitas perawatan pesawat terbang di Asia Tenggara untuk kelas *propeler* (pesawat baling-baling).

Pada bulan Agustus 1996 PT. Merpati Nusantara Airlines mulai membuka rute Internasional Jakarta-Melbourne. Karena PT. Merpati Nusantara Airlines menunjukkan perkembangan yang pesat, maka pemerintah menetapkan PT. MNA terpisah dari induknya yakni PT. Garuda Indonesia Airways dan menjadi Perseroan Terbatas yang mandiri di bawah Departemen Perhubungan. Pemisahan ini ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1997 tanggal 29 April 1997.

Sebagai BUMN kini PT. Merpati Nusantara Airlines berusaha mengoptimalkan peran intinya sebagai *Commercial Air Transportation*. Berdasarkan kebijakan pemerintah untuk mendayagunakan BUMN, PT. Merpati Nusantara Airlines sudah menjadwalkan untuk melaksanakan program restrukturisasi profitisasi dan privatisasi. Maka yang sekarang diupayakan adalah implementasi program restrukturisasi agar tercapai target PT. MNA sesuai dengan visi dan misi yang dideklarasikan manajemen menjadi *World Class Airlines*. Untuk mencapainya perlu ada perubahan di segala bidang sebagaimana tersirat dalam slogan PT. Merpati Nusantara Airlines saat ini yaitu "*get the feeling*" yang diartikan "rasakan bedanya".

### 3.2. Visi dan Misi

Visi dan Misi ini dibuat untuk dijadikan parameter dan petunjuk maupun program yang telah disusun. Visi dan Misi ini dituangkan dalam kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Merpati Nusantara Airlines. Uraian secara lengkap Visi dan Misi PT. Merpati Nusantara Airlines adalah sebagai berikut :



### 3.2.1. Visi

Visi PT. Merpati Nusantara Airlines adalah menjadi Airlines pilihan utama di Indonesia yang :

1. Dicintai pelanggan; karena selalu memberikan pelayanan yang unik (beda), personal, tulus, dan tepat waktu.
2. Dicintai masyarakat; dalam artian peduli dan peka terhadap lingkungan, tidak egois dan mempunyai tanggung jawab sosial sebagai pelaku bisnis karena PT. Merpati Nusantara Airlines berasal, hidup, dan berkembang bersama masyarakat.
3. Dicintai karyawannya; karena memberikan kebanggaan, kesejahteraan dan kepastian akan masa depan yang cerah bagi karyawan beserta keluarganya.

### 3.2.2. Misi

1. Keselamatan dan ketepatan waktu

PT. Merpati Nusantara Airlines akan selalu mengutamakan keselamatan penumpang dan berusaha memberikan pelayanan jasa angkutan udara yang tepat waktu.

2. Pelayanan prima

PT. Merpati Nusantara Airlines didukung oleh para karyawan yang profesional akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal pada saat *pre-flight*, *in-flight* sampai dengan *post-flight*.

3. Pertumbuhan nilai perusahaan

Merpati Nusantara Airlines mendorong peningkatan produktifitas perusahaan bagi pertumbuhan nilai perusahaan.

4. Kesejahteraan pegawai

Sangat diutamakan karena pegawai merupakan ujung tombak Merpati Nusantara Airlines dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.



### 5. *Centre of excellence*

PT. Merpati Nusantara Airlines akan selalu menampilkan diri sebagai *centre of excellence* dengan memaksimalkan kemampuan sebagai perusahaan penerbangan nasional terpercaya.

### 6. Mitra terpercaya

PT. Merpati Nusantara Airlines adalah mitra terpercaya dalam memberikan pelayanan jasa angkutan udara karena PT. MNA telah berpengalaman dan akan selalu meningkatkan profesionalisme perusahaan.

### 3.3. Tugas

Tugas utama PT. Merpati Nusantara Airlines adalah menyelenggarakan perhubungan udara di daerah-daerah dan penerbangan serba guna serta memajukan segala sesuatu yang berkaitan dengan angkutan udara dalam arti seluas-luasnya.

### 3.4. Tujuan Perusahaan

PT. MNA mempunyai 2 (dua) tujuan perusahaan yaitu tujuan jangka panjang dan tujuan jangka pendek. Tujuan jangka panjang yaitu pencapaian perusahaan penerbangan sebagai *World Class Airlines* dengan cara menerapkan standart penerbangan kelas dunia. Sedangkan tujuan jangka pendek dibagi menjadi beberapa tahapan periode sbb:

#### 1. Tahap privatisasi

PT. Merpati Nusantara Airlines sebagai BUMN 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 efisien

PT. MNA berusaha untuk mencapai target pendapatan dan biaya dengan melakukan efisiensi sehingga target laba juga akan tercapai.

#### 4. Peningkatan pelayanan

PT. MNA menjunjung tinggi misi perusahaan untuk selalu memberikan pelayanan prima dengan cara selalu meningkatkan kualitas layanan.

### 3.5. Susunan Organisasi dan Deskripsi Jabatan

Sejak tahun 1997 PT. Merpati Nusantara Airlines menjadi perusahaan yang mandiri di bawah naungan Departemen Perhubungan. Seiring dengan perkembangan jaman, PT. Merpati Nusantara Airlines semakin dituntut untuk lebih profesional menangani pasar jasa transportasi udara. Untuk itu, PT. Merpati Nusantara Airlines memperbarui diri dengan memajukan produktifitas organisasi. Berikut dapat diuraikan tentang Susunan Organisasi dan Deskripsi Jabatan pada PT. Merpati Nusantara Airlines.

#### 3.5.1. Susunan Organisasi

PT. Merpati Nusantara Airlines telah menetapkan susunan organisasi baru sejak tanggal 22 November 2000 lalu bahwa PT. MNA *Region* dan *District* Surabaya dipimpin oleh *General Manager (GM)* sebagai penanggung jawab operasional yang dibantu oleh *Manager Sales, Manager Station And Service, Manager Administration And Accounting, Manager Maintenance, dan Manager Flight Dispatch Centre*. Lebih jelasnya mengenai bagan Struktur Organisasi PT. Merpati Nusantara Airlines dapat dilihat pada lampiran 1.

#### 3.5.2. Deskripsi Jabatan

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

1. *General Manager (GM)*, berperan dan bertanggung jawab sebagai :
  - a) Pemimpin perusahaan di wilayah *region* dan *district*,
  - b) Penanggung jawab operasional.

Dalam menjalankan tugas, GM dibantu oleh lima departemen yang dipimpin oleh manager, yaitu : *Manager Sales, Manager Station And Service, Manager Administration And Accounting, Manager Maintenance, dan Manager Flight And Dispatch Centre.*

2. *Manager Sales* adalah pimpinan departemen dalam kegiatan penjualan dan pemasaran berlangsung. *Manager Sales* berperan dan bertanggung jawab sebagai :
  - a) Pelaksana kegiatan penjualan tiket mulai dari reservasi tiket hingga tiket yang diterbangkan oleh penumpang.
  - b) Pelaksana kegiatan pemasaran dengan mengadakan kegiatan-kegiatan promosi, menetapkan harga, mendesain produk, dan mendistribusikan penjualan tiket ke agen-agen travel.

Dalam melaksanakan tugasnya *Manager Sales* dibantu oleh *Chief Reservation, Chief Ticketing Office, dan Chief Sales Representative.*

3. *Manager Station and Service (SS)* bertanggung jawab terhadap :
  - a) *Operational Airport* pada saat *pre-flight, in-flight, dan post-flight*. Kegiatan operasional yang dipimpin oleh SS adalah penanganan bagasi, kargo, dan penumpang mulai dari *counter check-in hingga boarding gate.*
  - b) Pemimpin perusahaan di Airport

Untuk menjalankan tugas di atas, SS dibantu oleh *Chief Pax and Baggage Handling, Chief Ramp Handling, dan Chief Cargo Handling.*

4. *Manager Administration and Accounting (AA)* memiliki deskripsi jabatan sebagai berikut :
  - a) Mengatur SDM perusahaan meliputi pendataan pegawai, menentukan hak dan kewajiban pegawai, serta pembinaan dan pengembangan pegawai.
  - b) Membuat laporan keuangan perusahaan.
  - c) Melakukan sortir dan melaporkan dokumen penjualan tiket.

Kegiatan di atas dilaksanakan oleh AA dan personelnnya yaitu *Chief General Administration and Personal, Chief Account, dan Chief Document Control.*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengamatan dan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. Merpati Nusantara Airlines Surabaya adalah :

1. Praktek Kerja Nyata diperlukan oleh Mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra sebagai sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang diperoleh dan sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja nyata.
2. Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang memegang peranan penting dalam setiap aspek dunia kerja pada umumnya dan dunia penerbangan pada khususnya.
3. Bahasa Inggris adalah bahasa yang wajib dikuasai baik secara lisan maupun tulisan untuk memperlancar proses pelayanan pada penumpang.
4. Kesalahan memberikan informasi kepada penumpang dapat merugikan semua pihak yang terkait, baik penumpang maupun perusahaan penerbangan.

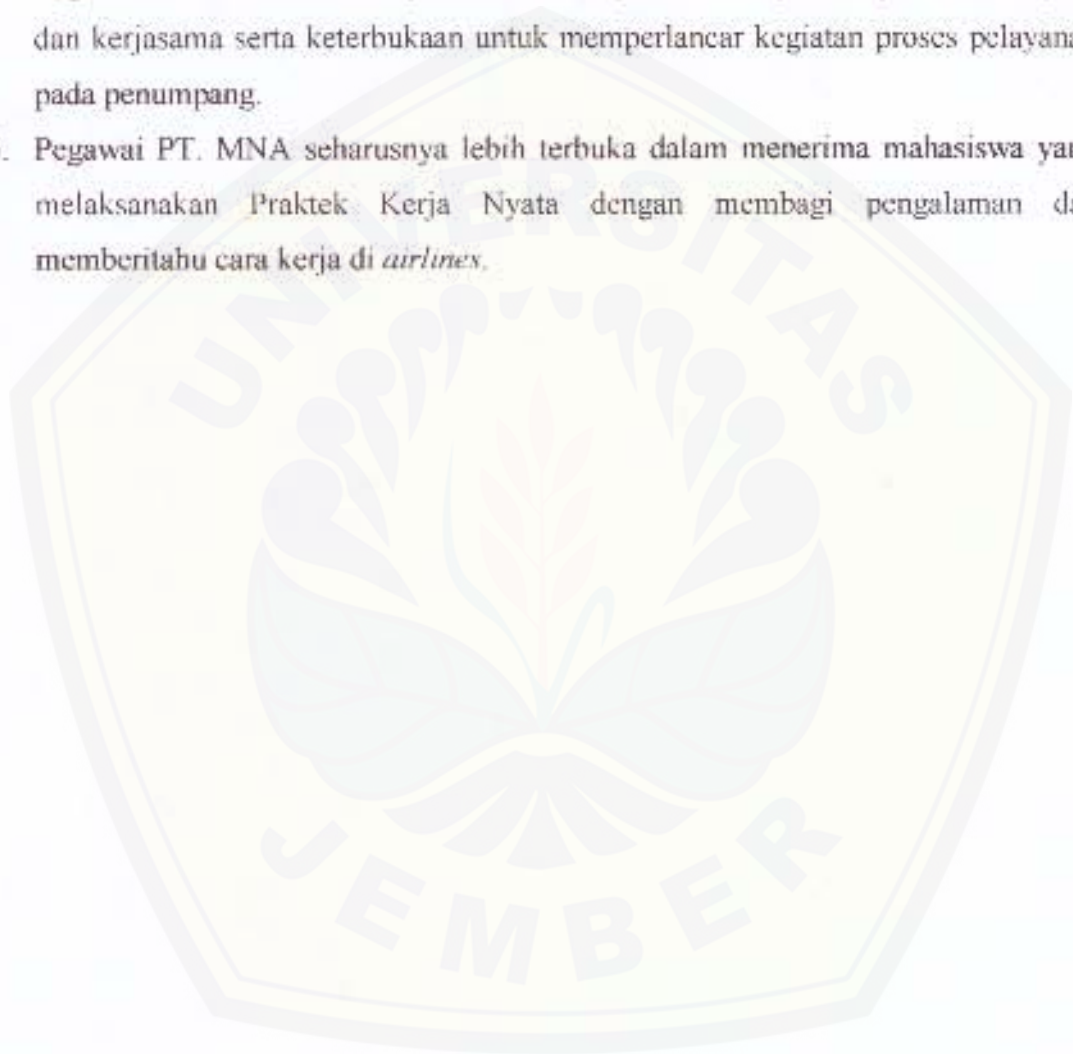
#### **5.2. Saran**

Ada beberapa saran yang ditujukan bagi Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan PT. Merpati Nusantara Airlines.

- a) Bagi Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
  1. Pihak Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra hendaknya lebih meningkatkan kerjasama dengan instansi-instansi baik Pemerintah maupun swasta demi menunjang kelancaran mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
  2. Pihak Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra hendaknya menyiapkan mahasiswanya yang akan melaksanakan PKN dengan pengetahuan yang berkaitan dengan tempat pelaksanaan PKN tersebut.

b) Bagi PT. Merpati Nusantara Airlines

1. PT. Merpati Nusantara Airlines perlu meningkatkan SDM mereka demi meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan PT. MNA.
2. Pegawai PT. MNA sebaiknya lebih meningkatkan disiplin kerja, kekeluargaan dan kerjasama serta keterbukaan untuk memperlancar kegiatan proses pelayanan pada penumpang.
3. Pegawai PT. MNA seharusnya lebih terbuka dalam menerima mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata dengan membagi pengalaman dan memberitahu cara kerja di *airlines*.



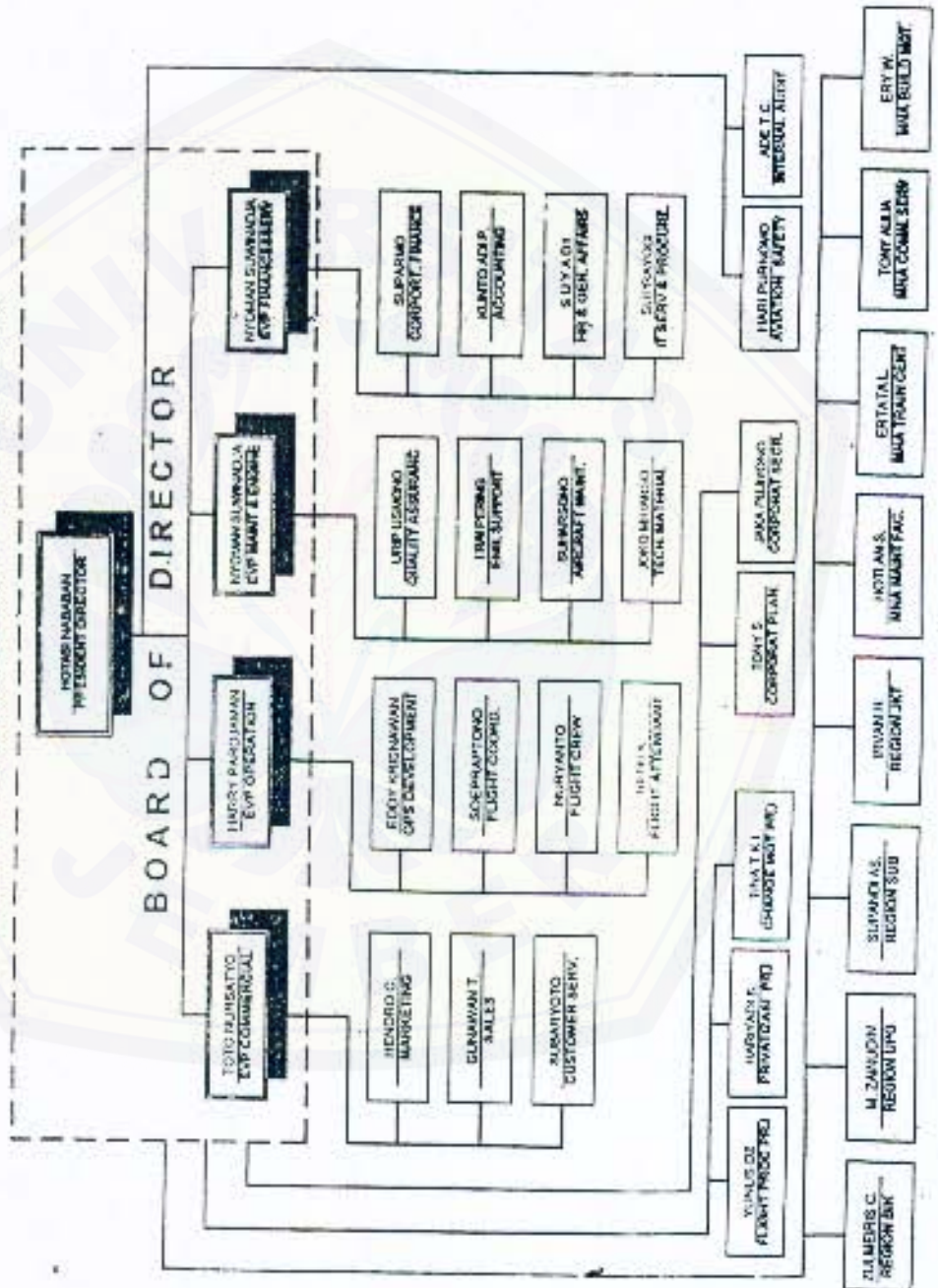
**DAFTAR PUSTAKA**

- Damardjati, R.S. 2001. **Istilah-istilah Dunia Pariwisata**. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Nasution, H.M.N, Drs, M.S.Tr.1996. **Manajemen Transportasi**. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- PT. Merpati Nusantara Airlines. 2005. **Introduction to Airport Handling**. Surabaya : SBU Merpati Training Centre Juanda International Airport.
- PT. Merpati Nusantara Airlines. 2000. **Pedoman Stasiun**. Jakarta : Customer service Division PT. Merpati Nusantara Airlines.
- Tim Penyusun Bahasa Indonesia. 1998. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta : Balai Pustaka.
- Yoeti, Oka. A, Drs, MBA. 2001. **Tours and Travel Management**. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Internet :  
www.google.com. Artikel : Buruk Rupa "Wajah Transportasi Kita 2004" 3 Mei 2005

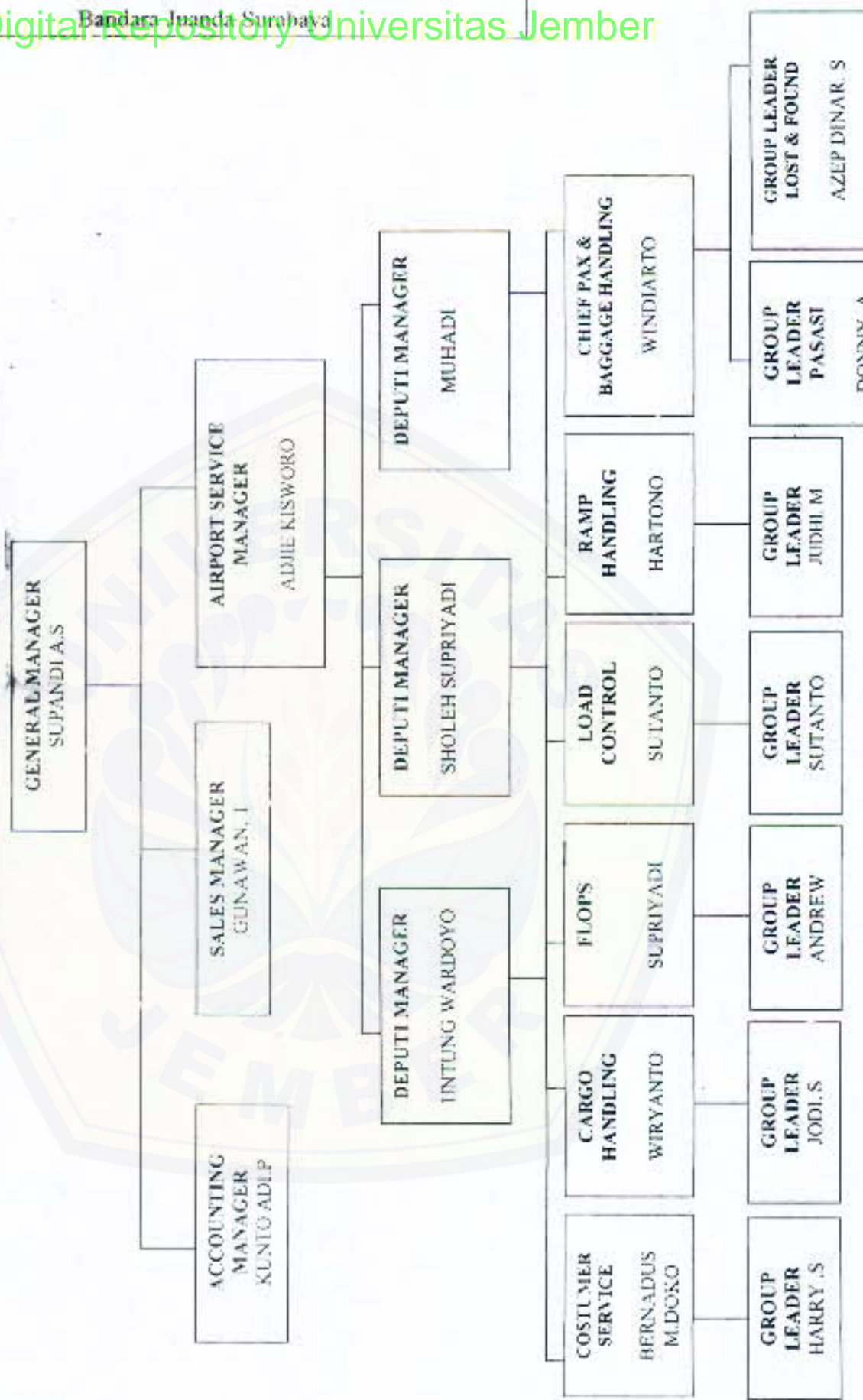


Lampiran 1 : Struktur organisasi PT Merpati Nusantara Airlines Per Juli 2004.

STRUKTUR ORGANISASI  
PT MERPATI NUSANTARA AIRLINES PER JULI 2004



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

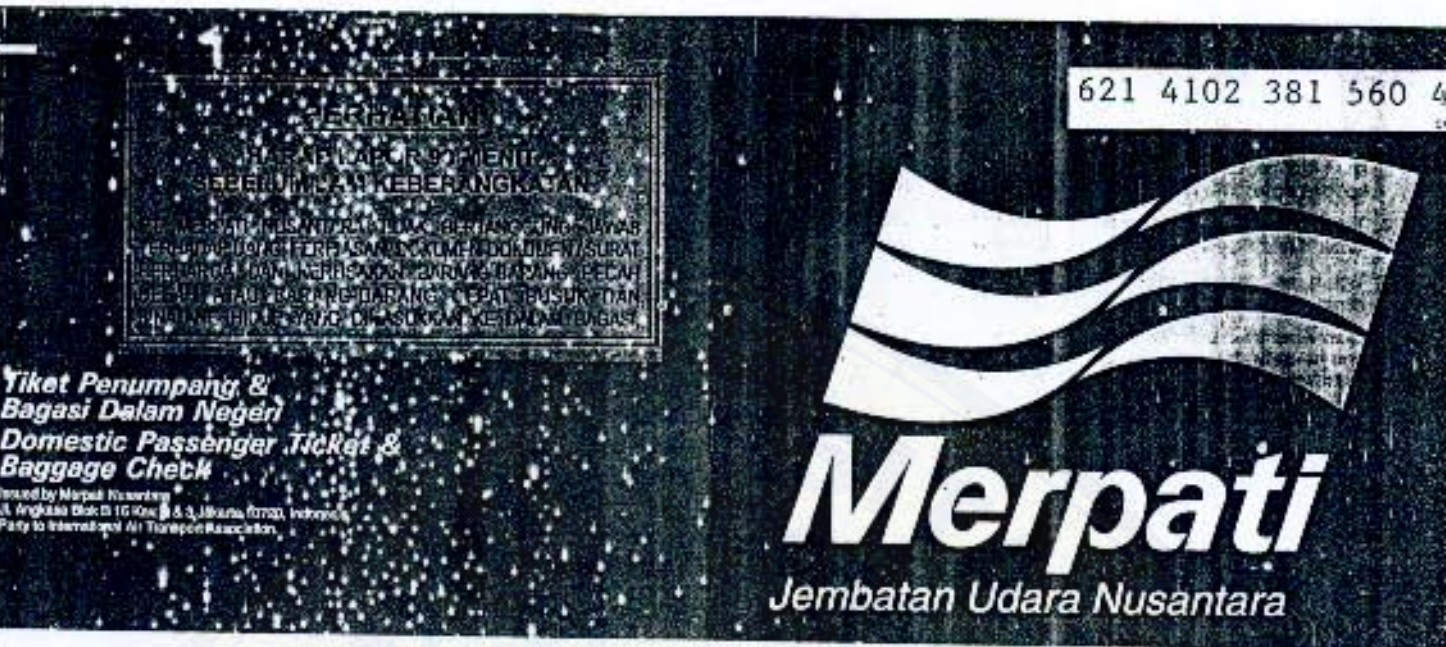




KODE Code	NAMA KOTA Name of city	KODE Code	NAMA KOTA Name of city
AAS	APALAPSILI	FKQ	FAK-FAK
ABU	ATAMBUA	FOO	NUMFOOR
AEG	AEK GODANG	GBE	GEBE
AGD	ANGGI	GLX	GALELA
AHI	AMAHAI	GNS	GUNUNG SITOLI
AMI	MATARAM	GTO	GORONTALO
AMQ	AMBON	HLP	JAKARTA /HALIM
ARD	ALOT	ILA	ILAGA
ARJ	ARSO	INX	INAWATAN
AYW	AAYAWASI	IUL	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	BENGKULU	KEA	KEISAH
BMU	BIMA	KEI	KEPI
BPN	BALIKPAPAN	KEQ	KEBAR
BTH	BATAM	KMM	KIMAM
BTJ	BANDA ACEH	KMR	KAMUR
BUI	BOKONDINTI	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





a. *One way ticket*



b. *Transitional Automatic Ticket*



**ID**

**Industry Travel Ticket**

Issued by Merpati Nusantara  
Jl. Angkasa 2  
Jakarta 10720, Indonesia

21/10/21

3/10/21 3/10/21

621 2021 128 650 2

**Merpati**

Jembatan Udara Nusantara

c.

Tiket komersi (ID ticket)

<b>Merpati</b> <small>MEMORANDUM TICKET AND BAGGAGE CHECK SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT ON PAGE 21</small>		ORIGIN <b>SUB</b>	DESTINATION <b>KDI</b>	AIRLINE <b>621 4229263557</b>	FORM <b>1</b>	SERIAL NUMBER <b>03</b>					
PASSENGER <b>JARIYANTIA MS</b>		CONNECTION TICKET (S) ISSUED IN EXCHANGE FOR			DATE AND PLACE OF ISSUE <b>SUB 26 JAN 05</b>						
NOT TRANSFERABLE VALID THREE MONTHS FROM DATE OF ISSUE		ORIGINAL ISSUE CARRIER FORM AND SERIAL NO. PLACE DATE AGENT NUMBER CODE TICKET ORIGINATOR <b>014</b> YOUR CODE		AUDIT COUPON <b>SUB 26 JAN 05</b>							
NOT GOOD FOR PASSAGE		FARE BASIS	ALLOW	CARRIER	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS	CHECK PIECES	WEIGHT	UNUSUAL WEIGHT
<b>SURABAYA</b>		<b>Y</b>	<b>20</b>	<b>MZ</b>	<b>670</b>	<b>27 JAN 06</b>	<b>00</b>	<b>OK</b>			
<b>CIJANG PANDANG</b>		<b>Y</b>	<b>20</b>	<b>MZ</b>	<b>765</b>	<b>28 JAN 09</b>	<b>00</b>	<b>OK</b>			
<b>KEMBARA</b>		RESTRICTIONS									
SOUP FARE (M)		TOTAL <b>IDR 727.000</b>									
FARE		TOTAL <b>IDR 650.000</b>									
FORM OF PAYMENT		<b>CASH</b>									

<b>Merpati</b> <small>MEMORANDUM TICKET AND BAGGAGE CHECK SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT ON PAGE 21</small>		ORIGIN <b>SUB</b>	DESTINATION <b>TIM</b>	AIRLINE <b>621 4229263558</b>	FORM <b>2</b>	SERIAL NUMBER <b>03</b>					
PASSENGER <b>IMPOROK/MERLY MS</b>		CONNECTION TICKET (S) ISSUED IN EXCHANGE FOR			DATE AND PLACE OF ISSUE <b>SUB 27 JAN 05</b>						
NOT TRANSFERABLE VALID THREE MONTHS FROM DATE OF ISSUE		ORIGINAL ISSUE CARRIER FORM AND SERIAL NO. PLACE DATE AGENT NUMBER CODE TICKET ORIGINATOR <b>014</b> YOUR CODE		AUDIT COUPON <b>SUB 27 JAN 05</b>							
NOT GOOD FOR PASSAGE		FARE BASIS	ALLOW	CARRIER	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS	CHECK PIECES	WEIGHT	UNUSUAL WEIGHT
<b>SURABAYA</b>		<b>Y</b>	<b>20</b>	<b>MZ</b>	<b>670</b>	<b>28 JAN 06</b>	<b>00</b>	<b>OK</b>			
<b>CIJANG PANDANG</b>		<b>C</b>	<b>30</b>	<b>MZ</b>	<b>560</b>	<b>28 JAN 09</b>	<b>00</b>	<b>OK</b>			
<b>TIMIKA</b>		RESTRICTIONS <b>MIX CLASS</b>									
SOUP FARE (M)		TOTAL <b>IDR 2.530.000</b>									
FARE		TOTAL <b>IDR 2.289.000</b>									
FORM OF PAYMENT		<b>CASH</b>									

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

ORIGIN: SUB DESTINATION: BDO  
 SERIAL NUMBER: 621 4105 922 950 3

NAME OF PASSENGER: NINIK / 7 MS  
 NOT TRANSFERABLE

THIS TICKET NOT TO BE ISSUED IN CONJUNCTION WITH TICKET NO. 621 9010 092 8712

ISSUED IN EXCHANGE FOR: 621 9010 092 8712 BDO 27 JAN 05

VALID THREE MONTHS FROM DATE OF ISSUE

FROM	FARE BASIS	ALLOW	CARRIER	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS	CHECK	WEIGHT	WEIGHT	WEIGHT
SURABAYA	7	20 MZ	610	29 JAN	15.40	OK					
TO	BANDUNG										

RESTRICTIONS: XC

FARE CALCULATION:  
 SUB BDO 549.000  
 TOTAL: IDR 549.000  
 FORM OF PAYMENT: CASH / XO

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

ORIGIN: SUB DESTINATION: DGG  
 SERIAL NUMBER: 621 4229263559 3

NAME OF PASSENGER: NINIK / 7 MS  
 NOT TRANSFERABLE

CONJUNCTION TICKET NO. 621 4105 922 950 3

ISSUED IN EXCHANGE FOR: 621 4105 922 950 3 SUB 28 JAN 05

VALID THREE MONTHS FROM DATE OF ISSUE

FROM	FARE BASIS	ALLOW	CARRIER	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS	CHECK	WEIGHT	WEIGHT	WEIGHT
SURABAYA	7	20 MZ	700	30 JAN	06.30	OK					
JAYA PURA	VOID										
VOID	VOID										

RESTRICTIONS: NEW TICKET: SUB - DGG : IDR 2.590.000  
 OLD TICKET: SUB - BDO : IDR 610.000  
 RE ROUTE

FARE CALCULATION:  
 SUB DGG 2.349.000  
 TOTAL: IDR 2.349.000  
 FORM OF PAYMENT: CASH

ISSUED BY **Merpati**  
PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK  
SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT (ATTACHED)

ORIGIN: **SUB** DESTINATION: **NBX** SERIAL NUMBER: **621 4227 997 344 4**

NAME OF PASSENGER: **RYAN / W MR** NOT TRANSFERABLE  
EDITION OR NO. OF ISSUE: **621 4227 997 344.4 / 345.5**  
ISSUE DATE AND PLACE: **SUB 30 JAN 05**

VALID THREE MONTHS FROM DATE OF ISSUE

FROM	TO	CLASS	FARE BASIS	CARRIER	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS	CHECK IN	WEIGHT	INCL. BAGGAGE
SURABATA	UJUNG PANDANG	7	20 MZ	730	02 FEB 06 00	OK					
UJUNG PANDANG	BIAK	7	20 MZ	701	02 FEB 09 00	OK					

NOT GOOD FOR PASSAGE

FARE PAID: IDR 2.099.000  
TAX: IDR 210.000  
TOTAL: IDR 2.327.000

AGENCY: **SOYSI**  
FARE CALCULATION:  
SUB  
UPG  
BIK 2.099.000  
NBX  
TOTAL: IDR 2.099.000  
CASH

ISSUED BY **Merpati**  
PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK  
SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT (ATTACHED)

ORIGIN: **SUB** DESTINATION: **NBX** SERIAL NUMBER: **621 4227 997 345 5**

NAME OF PASSENGER: **RYAN / W MR** NOT TRANSFERABLE  
EDITION OR NO. OF ISSUE: **621 4227 997 344.4 / 345.5**  
ISSUE DATE AND PLACE: **SUB 30 JAN 05**

VALID THREE MONTHS FROM DATE OF ISSUE

FROM	TO	CLASS	FARE BASIS	CARRIER	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS	CHECK IN	WEIGHT	INCL. BAGGAGE
BIAK	NABIRE	7	20 MZ	562	02 FEB 13 00	OK					
VOID											

NOT GOOD FOR PASSAGE

FARE PAID: IDR 2.099.000  
TAX: IDR 210.000  
TOTAL: IDR 2.327.000

AGENCY: **SOYSI**  
FARE CALCULATION:  
SUB  
UPG  
BIK 2.099.000  
NBX  
TOTAL: IDR 2.099.000  
CASH



DITERIMA DARI  
Received From

PT. MERPATI NUSANTARA

STATUS  
Status

NAMA PENUMPANG  
Passenger's Name

HORITANTI / A MS

PERHATIAN : HARAP RECU INI JANGAN HILANG  
Extension : Please This Form Don't Lose

No. TIKET ATAU XID Document No.	JARAK / STRETCH			TARIF Fare	DIKELUARKAN DI Issued At	TGL Date	DISAYARKAN KEMBALI DI To Be Refunded At
	DARI From	KE To	KE To				
1 422 926 355 72	SUB	UPG	KDI	IDR 727.000	SUB	28 JAN	UPG

Jumlah Uang yang Dimintakan Kembali / Total To Be Refund

KANTOR / AGEN MERPATI ( Issuing Agents Stamp )



28 January 20 05  
TANDA TANGAN PEGAWAI / AGEN MERPATI  
Signature of Issuing Agent  
or Representative

Apakah Penumpang Dibukukan Pasti atau Belum  
Passenger Definitely Booked or Stand By ?

Waktu dan Jam Berapa Penumpang Membatal Kannya  
Time and Time Passenger Cancelled

Apakah Tempat Duduknya Terjual Kembali  
The Seat Resold ?

NO. TIKET / Ticket Numbers	621 422 926 355 72
BIAYA YANG SUDAH BAYAR Passenger paid	IDR 727.000
BIAYA DITERBANGKAN	IDR 336.000
SELISIH Variance	IDR 391.000
BIAYA PEMBATALAN Cancellation Fee	IDR 87.500
BIAYA ADMINISTRASI Administration Charges	IDR 50.000
Jumlah BAYAR KEMBALI To Be Refunded	IDR 253.500

HANYA UNTUK KANTOR PUSAT  
For Head Office Only



SETIAP UNTUK DIBAYAR  
Valid for payment

File  
KANTOR AKUNTA IS  
PENDAPATAN  
Revenue Accounting

File  
DISTRICT MANAGER

TANDA TANGAN PENERIMA  
Receiver Signature



Dikeluarkan oleh  
 Issued by :  **Merpati**  
 SURAT TANDA PENUKARAN  
 EXCHANGE ORDER  
 AUDITOR COUPON  
 62101110 092871 

HANYA BERLAKU UNTUK DALAM NEGERI / FOR DOMESTIC USE ONLY

Dikeluarkan atas penukaran dengan  
 Issued in exchange for  
 Dikeluarkan berhubungan dengan  
 Issued in connection with  
 Berlaku 3 bulan dari tgl. pengeluaran.  
 Valid 3 months from date of issue.

KEPADA : PT. MERPATI NUSANTARA DI : SURABAYA

TO : (Nama Kantor atau Agen/Name of Office or Agent) AT :

ATAS PENUKARAN DENGAN SURAT INI HARAP DIKELUARKAN / IN EXCHANGE OF THIS ORDER PLEASE ISSUE:

TIKET PENUMPANG PASSENGER TICKET(S) TIKET BAGASI LEBIH EXCESS BAGGAGE TICKET(S) PEMBAYARAN KEMALAI REFUND PAKET TOUR-HOTEL PACKAGE TOUR-HOTEL

NAMA / NAME : NIMIEK /-/ MS

ALAMAT / ADDRESS : Jl. BANTU UPI LOR NO.23 SURABAYA NO. TELP (031) 8937786

DARI KE / FROM TO

KLAS	No MZ	TANGGAL	JAM	PEMBUKUAN	TARIF/FARE
CLASS	MZ No.	DATE	TIME	RESERVATION	
SURABAYA				HELSD	IDR 549.000
BANDUNG					IDR 55.000/IDR 6.000/IDR
SPONSORED BY					
ANONIM / M/R					
Jl. BANTU NO 3 BANDUNG					
Hp. 08123612506					

TUNAI CASH

KREDIT CREDIT

DIBEBANKAN KEPADA CHARGEABLE TO

JUMLAH TOTAL

IDR 610.000

TGL. DAN TEMPAT PENGELOARAN  
 PLACE AND DATE OF ISSUE  
 BDO 27 JAN 05  


CAP STAMP

TIDAK BERLAKU UNTUK PENGANGKUTAN  
 NOT GOOD FOR TRANSPORTATION


TIDAK DAPAT DIPERCUNAKAN ORANG LAIN  
 NOT TRANSFERABLE

		NOT VALIDATED OR ALTERED VALID ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE SUBJECT TO TERMS AND CONDITIONS IN THIS DOCUMENT	MISCELLANEOUS CHARGE ORDER (MTC) ORDER	BANK EXCHANGE RATE FOREIGN CURRENCY AMOUNT AND THE DENOMINATION	DATE AND PLACE OF ISSUE SUB 29 JAN 05	THIS DOCUMENT IS NOT VALID FOR PAYMENT IN ANY OTHER FORM OR CURRENCY EXCEPT THE CURRENCY INDICATED HEREIN
NAME OF PASSENGER HUTASOIT LINDIA HR		NAME OF MERCHANT MR. RIDIEM HOTEL SAKARTA	TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED IT TWO HUNDRED AND FIFTY THOUSAND RUPIHS	TOTAL AMOUNT IN LOCAL CURRENCY IDR 250.000	AIRLINE CODE 10951	
TICKET NUMBER 020 45600Z		TICKET NUMBER JKT ID MZ	TICKET NUMBER JKT	TICKET NUMBER 10951	TICKET NUMBER 10951	
MERCHANT SIGNATURE 		CUSTOMER SIGNATURE (Blank)	PAYMENT METHOD CASH	PAYMENT METHOD CASH	PAYMENT METHOD CASH	
BARCODE 		ACCOUNT NUMBER 621 9000002072 5 0	ACCOUNT NUMBER 621 9000002072 5 0	ACCOUNT NUMBER 621 9000002072 5 0	ACCOUNT NUMBER 621 9000002072 5 0	



2 CPYXXXX SUBTOMZ JKTWAMZ  
 301430  
 /139/VI/2003-ER  
 9010084392.0  
 AH/MR  
 JE-UPB//YDF11 DISC 90 PEN KONSESI B.502734  
 NK-HP.08155084655/PAX  
 BY NUSYE/HRS NRP.791235

20.000 PPN. 12.000 IW. 12.000  
 44.000  
 WILL SEND DIRTD JKTWAMZ FLSTP//RGDS-ER/  
 /06301732 BHO 079

		SURAT TANDA PENUKARAN EXCHANGE ORDER AGENT COUPON		621 <del>9010</del> 084392	
HANYA BERLAKU UNTUK DALAM NEGERI / FOR DOMESTIC USE ONLY					
Berlaku sebagai penukaran dengan Valid in exchange for		Dikeluarkan berhubungan dengan Issued in connection with		Berlaku 3 bulan dari tgl. pengeluaran. Valid 3 months from date of issue	
PNE TO MZ		DE AT		PONTIANAK	
(Name Kantor atau Agen / Name of Office or Agent)					
PENUKARAN DENGAN SURAT INI HARAP DIKELUARKAN / IN EXCHANGE OF THIS ORDER PLEASE ISSUE:					
TIKET PENUMPANG PASSENGER TICKET(S)		TIKET BAGASI LEBIH EXCESS BAGGAGE TICKET(S)		PEMBAYARAN KEMBALI REFUND	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
NAMA: HIZBULLAH / MR					
/ADDRESS: HP. 08155084655					
/FROM TO SUB-UPG		KELAS CLASS		No.MZ MZ No.	
		TANGGAL DATE		JAM TIME	
		PEMBUKUAN RESERVATION		TARIF/FARE	
		H1VDT		FARE Rp 120.000	
		KONSESI B.502734		PPN " 12.000	
				IW " 12.000	
				Rp 144.000	
KREDIT CREDIT		DIBEBANKAN KEPADA CHARGEABLE TO		JUMLAH TOTAL	
TIDAK BERLAKU UNTUK PENGANGKUTAN NOT GOOD FOR TRANSPORTATION		TIDAK DAPAT DIPERGUNAKAN ORANG LAIN NOT TRANSFERABLE			

TEL DAN TEMPTERDIPERLUARAP  
 DATE AND DATE OF ISSUE  
 03 3  
 03  
 CAP  
 STAMP

HAYA 030701 115457  
 MZ UPGKRMZ CPYXXXX JKTWAMZ SUBTOMZ  
 10850  
 /VII/03  
 TKT BY XO.6219010084655.1 FVR 1X ADE/MR 1X SUROTC/MR  
 UUB PNR H15M2  
 HP.08123113629 CD.RIZAL/MR  
 Y GRACIA TRVL PHN.031-8416996..YOND/HR  
 000 PPN 12R32.800 IW 12R12.000 TTL 12R56.7.000 X 2PAX  
 TL 12R734.000  
 T1179YA02SUB  
 WILL SEND DIRTD JKTWAMZ FLSTP//RGDS//NS  
 0701154 BHO 016



## SURAT - PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

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

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

Alamat : .....

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

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

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

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

Dibuat di : ..... Tanggal : .....

Nama : .....

Alamat : .....

Tanda Tangan

1. Station Tujuan

2. Penumpang

3. File

( )



### 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  
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 stopover point or destination, I authorize the carrier(s) 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 carrier(s) 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 agrees to and request the unaccompanied carriage of the minor named above and certify that the information provided is accurate.

Name, Address and Telephone No. \_\_\_\_\_

SIGNATURE \_\_\_\_\_

DATE \_\_\_\_\_

PERSONNEL STAFF IN CHARGE OF MINOR WHILE IN THE AIR CUSTODY

ESCORT AT THE DEPARTURE AIRPORT	ESCORT AT TRANSFERPOINT No. 1
Name _____	Name _____
Department/Airline code _____	Department/Airline code _____
ESCORT IN FLIGHT	ESCORT IN FLIGHT
Name _____	Name _____
From/to _____	From/to _____
Department/Airline code _____	Department/Airline code _____
ESCORT 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 _____
_____	FLIGHT AT STOPOVER POINT TO PERSON MEETING
_____	Name _____
_____	Department/Airline code _____
_____	ESCORT AT STOPOVER POINT ON DEPARTURE
_____	Name _____
_____	Department/Airline code _____



Name: \_\_\_\_\_

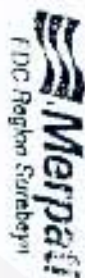
To: \_\_\_\_\_ Flight Number: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Origin: \_\_\_\_\_

Transfer: \_\_\_\_\_ Flight Number: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Get the feeling

JEMBER



DAILY

## FLIGHT SCHEDULE

DATE : 26 FEBRUARY 2005

FSUB 000104

Rev: 0

EIR 04247-2001

SABTU / SATURDAY			ARRIVAL			DEPARTURE		
A/C REG	FLT NBR	FROM	RMKS	A/C REG	FLI NBR	DESTINATION	ETD	RIAKS
PK-	610	BDO		PK-	730	UPG	06:00	B-732
PK-	831	KUL		PK-	602	DPS	06:00	F-28
PK-	830	AMI		PK-	610	DPS-KOE	08:00	B-732
PK-	773	MKO-DJ-TIM		PK-	831	AMI	09:40	B-732
PK-	611	KOE-DPS		PK-	830	KUL	13:00	B-732
PK-	731	UPG		PK-	773	CGK	15:00	B-733
PK-	522	PKY		PK-	521	PKY	15:00	B-732
PK-	603	DPS		PK-	611	BDO	17:35	B-732
PK-	749	DJ-BIK-UPG		PK-	749	CGK	20:45	B-732
PK-	330	CGK		PK-	800	UPG-BIK-TIM	22:00	B-732
ADDITIONAL FLIGHT								
For further inquiries information, please do not hesitate contact Flight Dispatch Center Region Surabaya Phone: (031)-8086403 Ext. 164, (031)-8667513-14 Ext. 749/614 date & time issued : 25/02/05 14:47								



**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	DFS	ASD	1-8	1-6										
Examination	2	ASD			7-8										
Ticketing	20	NUS	DES			1-8	1-8	1-8	1-6						
Examination	2	NUS	DES					7-8		1-8	1-8	1-6			
Passenger Handling	22	ASD													
Examination	2	ASD										7-8			
Customer Services	8	RAD											1-8		
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>														

CODE	INSTRUCTOR
ASD	Asep Dinar
NUS	Nusyie Cah R
RAD	Rahmad Abdi, SE, MV
DES	Desei Maria Ulfa
DES	Desei Maria Ulfa

SESSION	MONDAY - THURSDAY	FRIDAY
1	08.00 - 08.45	08.00 - 08.45
2	08.45 - 09.30	08.45 - 09.30
	<b>BREAK</b>	
3	09.45 - 10.30	09.45 - 10.30
4	10.30 - 11.15	10.30 - 11.15
	<b>LUNCH</b>	
5	12.30 - 13.15	13.00 - 13.45
6	13.15 - 14.00	13.45 - 14.30
	<b>BREAK</b>	
7	14.15 - 15.00	14.45 - 15.30
8	15.00 - 15.45	15.30 - 16.15

Prepared by:

Approved by:

# JADUAL DINAS SISWA OJT UNEJ

PERIODE FEBRUARI 2005

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	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL	LL
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	DEMI 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 WIDIYASTUTIEK Sasos	0	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	LL	LL
5	ELLY DWI PUSPITASARI	0	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	LL	LL
6	HARIYANTI AGUSTINA	0	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	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 YHF	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	REMI DWI A BUSTINA	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 DISESUKAKAN SETIAP HARI  
OPERATING HOURS MASIING-MASIING UNIT

**KETERANGAN**

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

**CATATAN**

Jadual bisa berubah sewaktu-waktu berdasarkan keputusan dari T110

# JADUAL DINAS SISWA OJT UNE

Digital Repository Universitas Jember

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
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	AMALIA MUSTAFIDA SANTI																
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
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	ANITA DIYAH LESTARI																	
2	DEWI KUMIRA																	
3	ELLY DWI PUSPITASARI																	
4	HARIYANTI AGUSTINA																	
5	RENI DWI AGUSTINA																	

### KETERANGAN

S 12.30 - 20.00  
P 04.30 - 13.00

X LIBUR / DAY OFF

### CATATAN

Jadual bisa berubah sewaktu-waktu berdasarkan keputusan dari Tutor





*This is to  
Certify*

**HARIYANTI AGUSTINA**

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

*Merpati*

*DGAC Approved*

*ISO 9001 : 2000  
Certified*

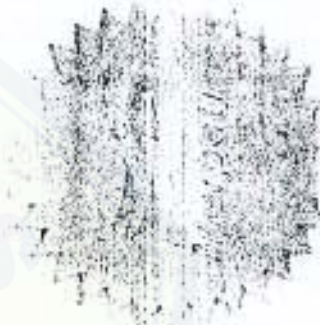
*Your Aviation*

Manager,  
Training & Education System

Kustanto Hari Subagio

Managing Director,  
SBU Merpati Training Centre

Capt. Ertata Lananggilih



**Merpati**

*This is to  
Certify*

MTC/BJC/1038/III/2005/S

**HARIYANTI AGUSTINA**

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

DGAC Approved

ISO 9001 : 2000  
Certified

Your Aviation  
Training Solution

Manager,  
Training & Education System



Kustanto Hari Subagio

Managing Director,  
SBU Merpati Training Centre

  
Capt. Ertata Lananggalih