



TUGAS AKHIR
PROSEDUR RESERVASI TIKET
PADA PT. SRIWIJAYA AIR DISTRICT SEMARANG

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Diploma III
Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Nama : Magdalena Clarita

NIM :14020314060013

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Magdalena Clarita

NIM : 14020314060013

Program Studi : D III Manajemen Pemasaran

Judul TA : Prosedur Pemesanan Tiket pada PT. Sriwijaya Air District
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ini benar-benar hasil penelitian saya sendiri. Tugas Akhir ini bukanlah plagiarsme, pencurian hasil karya milik orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan mareial ataupun non-material, ataupun segala kemungkinan yang lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya sendiri. Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh fakultas yang dibentuk utnuk melakukan verifikasi dengan sanksi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas paksaan ataupun tekanan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di Universitas Diponegoro.

Semarang, Maret 2018

Saya yang menyatakan,

Magdalena Clarita

NIM 14020314060013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Prosedur Reservasi Tiket pada PT Sriwijaya Air District
Semarang

Nama : Magdalena Clarita

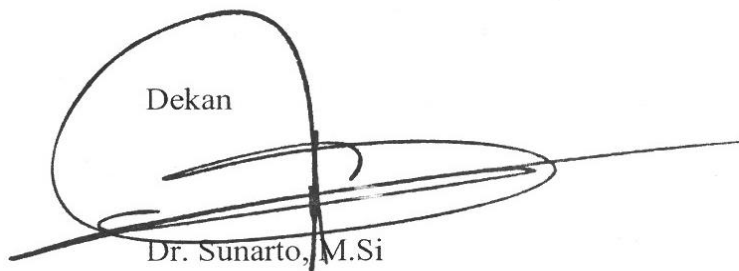
NIM : 14020314060013

Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Diploma III Universitas Diponegoro.**

Dekan

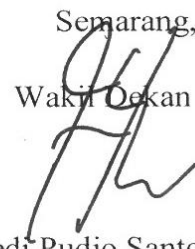


Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

Semarang, Maret 2018

Wakil Dekan



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510.198902.1.002

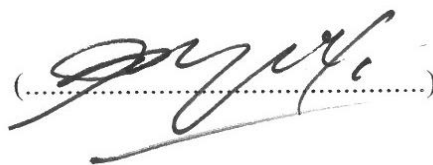
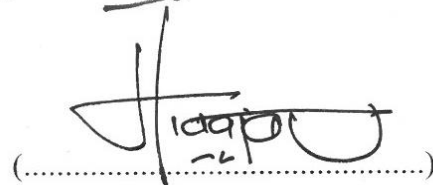
Dosen Pembimbing :

1. Drs. Saryadi, M.Si
NIP. 19601116.199001.1.001



Dosen Penguji :

1. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si
NIP. 19580324.198803.1.001
2. Drs. Saryadi, M.Si
NIP. 19601116.199001.1.001



HALAMAN MOTTO

“Don’t let people look down on you just because you are young.”

“You Never Walk Alone”

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Prosedur Pemesanan Tiket Pada PT. Sriwijaya Air District Semarang**” dengan baik dan lancar. Pemyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Dipenogoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam segi penulisan, pengalaman, dan bahasa pengetahuan. Namun berkat usaha dan keinginan penulis, maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu, dalam penelitian ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Soenarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Dipenogoro.
2. Agung Budiarmo, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Dipenogoro.
3. Drs. Saryadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Dra. Rodhiyah, SU selaku dosen wali dan dosen penguji DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Dipenogoro.

5. Bapak Budi Sasongko selaku District Manager PT. Sriwijaya Air Semarang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Ibu Devi Yuli selaku HRD PT. Sriwijaya Air Semarang yang telah memberikan bimbingan dan pendeskripsian pembagian tugas dan kewajiban penulis selama melakukan Kuliah Kerja Praktek dan penelitian di PT. Sriwijaya Air Semarang.
7. Seluruh staff TTO dan ATO PT. Sriwijaya Air Semarang yang telah membantu dan membimbing penulis selama masa KKP dan penelitian.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan dan ketidaksempurnaan dalam Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan seluruh pembaca pada masa yang akan datang. Amin.

Semarang, Maret 2018

Penulis

Magdalena Clarita

14020414060013

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, terimakasih atas berkat, rahmat, dan kasih yang tak henti-hentinya Kau limpahkan kepadaku.
2. Ibu, Bapak, kakak dan adik yang senantiasa selalu mendoakan dan mendukung saya dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
3. Teman-teman grup Gatal (Sisca, Meisiska, Valen, Lamria) yang selalu mendukung saya
4. Christian dan Mia yang selama ini menjadi teman seperjuangan untuk menyelesaikan Tugas Akhir
5. Teman-teman PRMK Fisip Undip terutama perkumpulan cewe-cewe batak (Maria, Vinny, Jelyta, Rolas, dan Diana) yang juga membantu memberikan dukungan, semangat dan sukses selalu, teman-teman.
6. Teman-teman alumni UGB, Vinna, Vanni, Ai, Ayu, Tita yang menjadi teman seperjuangan pada saat menjadi mahasiswa baru.
7. Teman-teman sekelas Manajemen Pemasaran 2014, terimakasih untuk semuanya.

PROSEDUR RESERVASI TIKET PADA PT. SRIWIJAYA AIR DISTRICT SEMARANG

ABSTRAK

Sistem reservasi pesawat terbang pada suatu maskapai penerbangan sangat diperlukan untuk efisien dan efektifitas maskapai penerbangan tersebut. Dalam sistem reservasi pesawat terbang ini mencakup segala informasi mengenai jadwal penerbangan, pemesanan tiket pesawat terbang, data penumpang pesawat terbang, biaya tiket pesawat terbang, pembatalan keberangkatan, daftar penumpang dalam suatu pesawat, dan informasi-informasi lain. Proses pengolahan informasi pada sistem reservasi pesawat terbang dengan memanfaatkan teknologi web menyebabkan web menjadi media informasi yang dinamis yang dapat memudahkan calon penumpang dalam pemesanan tiket pesawat terbang.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tentang prosedur reservasi tiket pada PT. Sriwijaya Air District Semarang, mulai dari proses pemesanan hingga pembatalan pemesanan tiket dan masalah-masalah apa yang menghambat proses reservasi itu sendiri

Disimpulkan bahwa dari sekian banyak prosedur reservasi yang diterapkan Sriwijaya Air belum semuanya terlaksana dengan benar, masih terdapat kesalahan yang dapat terjadi selama proses reservasi itu sendiri. Untuk itu peningkatan pelayanan yang mempermudah prosedur reservasi tiket di Sriwijaya Air.

Kata Kunci : Prosedur, Reservasi Tiket.

TICKET RESERVATION PROCEDURES AT SRIWIJAYA AIR DISTRICT SEMARANG

ABSTRACT

An airline reservation system on an airline is indispensable for the efficient and effective operation of the airline. In this aircraft reservation system includes all information about flight schedules, airline ticket reservations, airline passenger data, airline ticket costs, departure cancellations, passenger lists in an aircraft, and other information. The process of information processing on aircraft reservation system by utilizing web technology causes the web to become a dynamic information media that can facilitate prospective passengers in plane ticket reservations.

The purpose of writing this Final Project is to know about ticket reservation procedures at Sriwijaya Air District Semarang, from the booking process to the cancellation of the booking tike and what issues hinder the reservation process itself.

It is concluded that many of the reservation procedures implemented by Srwijaya Air have not been implemented correctly, there are still errors that may occur during the reservation process itself. For that improvement service which facilitate ticket reservation procedure in Sriwijaya Air.

Keywords : Procedure, Ticket Resrvation

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Keaslian.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Abstraksi.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	2
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	8
1.5.1. Prosedur.....	8
1.5.2. Reservasi.....	10
1.5.3. Tiket.....	14
1.5.4. Prosedur Reservasi Tiket.....	17
1.6 Metode Penelitian.....	19
1.6.1 Desain Penelitian.....	19
1.6.2 Jenis Data.....	20
1.6.3 Sumber Data.....	21
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22

1.6.5 Analisis dan Interpretasi Data.....	24
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	27
2.2. Visi dan Misi PT. Sriwijaya Air.....	32
2.3. Logo Sriwijaya Air.....	33
2.4. Struktur Organisasi PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.....	36
2.5. Tugas dan Wewenang.....	37
BAB III PROSEDUR RESERVASI TIKET PADA PT. SRIWIJAYA AIR DISTRIK SEMARANG.....	42
3.1. Jenis Reservasi di PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.....	42
3.2. Prosedur Reservasi Tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.....	44
3.2.1. Prosedur Reservasi Tiket Langsung.....	44
3.2.1.1. Reservasi di Ticketing Town Office.....	46
3.2.1.2. Reservasi via Telepon.....	48
3.2.1.3. Reservasi via Website Sriwijaya Air.....	50
3.2.1.4. Reservasi via Aplikasi Sriwijaya Air.....	53
3.2.1.4. Aplikasi via WhatsApp dan Blackberry Messenger.....	55
3.2.2. Prosedur Reservasi Tiket Tidak Langsung.....	58
3.2.2.1. Reservasi via Online Travel Agent.....	61
3.2.2.2. Reservasi via Travel Agen.....	63
3.3. Prosedur Pengoperasian Sistem Reservasi.....	65
3.4. Harga Tiket Per Sub-Classes.....	69
3.4.1. Harga Tiket Per Sub-Classes Rute Jakarta.....	70

3.4.2. Harga Tiket Per Sub-Classes Rute Surabaya.....	72
3.5. Prosedur Pembayaran Tiket (Payment).....	73
3.6. Pelayanan Penerbitan Tiket.....	73
3.6.1. Strategi Saluran Distribusi Tiket.....	73
3.6.2. Standar Tiket.....	76
3.7. Ketentuan Masa Berlaku dan Pembatalan Tiket.....	77
3.7.1. Ketentuan Masa Berlaku Tiket.....	79
3.7.2. Ketentuan Pembatalan Tiket.....	79
3.8. Hambatan atau Kendala yang Dihadapi.....	82
3.9. Cara Menghadapi Hambatan atau Kendala.....	82

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	84
4.2. Saran.....	86

DAFTAR TABEL

2.1 Armada Sriwijaya Air.....	31
2.3 Logo PT Sriwijaya Air.....	33
3.1 Bagan Distribusi Langsung.....	45
3.2 Alur Reservasi Tiket di TTO.....	46
3.3 Alur Reservasi Tiket via Telepon.....	48
3.4 Tampilan Website Sriwijaya Air.....	50
3.5 Alur Reservasi di Website Sriwijaya Air.....	51
3.6 Tampilan Aplikasi Sriwijaya Air.....	53
3.7 Alur Reservasi Tiket di Aplikasi Sriwijaya Aie.....	54
3.8 Bagan Distribusi Tidak Langsung.....	58
3.9 Alur Reservasi Via OTA.....	62
3.10 Alur Reservasi Tiket di Travel Agent.....	64
3.11 Halaman Utama Website Sriwijaya Air.....	66
3.12 Tampilan Website Sriwijaya Air.....	66
3.13 Proses Booking.....	67
3.14 Tampilan Booking.....	68
3.15 E-Ticket Sriwijaya Air.....	75

DAFTAR TABEL

2.1 Jadwal Penerbangan Sriwijaya Air Rute Bandara Ahmad Yani Semarang – Bandara Soekarno Hatta.....	29
2.2 Jadwal Penerbangan Sriwijaya Air Rute Bandara Ahmad Yani Semarang – Bandara Juanda Surabaya.....	30
3.1 Daftar Jumlah Travel Agen Resmi PT. Sriwijaya Air District Semarang..	60
3.2 Tarif Basic Fare Tiket Per Sub Classes Sriwijaya Air Bulan Januari – Maret Tahun 2017 Rute Semarang – Jakarta.....	71
3.3 Tarif Basic Fare Tiket Per Sub Classes Sriwijaya Air Bulan Januari – Maret Tahun 2017 Rute Semarang – Surabaya.....	72
3.4 Ketentuan Sub Classes.....	78