

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia memiliki kebutuhan mobilitas. Mobilitas merupakan gerakan berpindah-pindah yang terjadi di antara warga masyarakat baik secara fisik maupun secara sosial. Mobilitas secara fisik berarti perubahan atau perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain. Untuk melakukan mobilitas ini dibutuhkan alat yang bisa membantu pergerakan tersebut berupa transportasi. Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain (Salim, 2000 : 13). Transportasi adalah elemen yang sangat penting bagi kehidupan. Untuk memudahkan aktifitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Sarana transportasi terbagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi juga dibagi menjadi dua menurut kepemilikannya, yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum.

Tingginya mobilitas dari satu daerah ke daerah lain menyebabkan bertumbuhnya perusahaan jasa transportasi umum. Transportasi umum melayani pengangkutan mobilitas bagi masyarakat luas untuk memudahkan dalam hal menjangkau tempat-tempat tertentu. Tersedia banyak jasa transportasi umum pada umumnya termasuk kereta dan bis, juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, kapal laut, taksi, dan lain-lain yang memudahkan kegiatan mobilisasi.

Pesawat terbang merupakan salah satu transportasi yang banyak dipilih oleh masyarakat karena dinilai cepat dan jangkauannya luas. Moda transportasi pesawat sangat fleksibel dan meningkatkan mobilitas. Ini karena pesawat hanya memerlukan landasan dan infrastruktur bandara. Setelah itu, perpindahan orang dan barang dapat langsung dilaksanakan. Beragam perusahaan maskapai penerbangan ada di Indonesia, diantaranya Aviastar, Batik Air, Citilink, Garuda Indonesia, Indonesia AirAsia, Kalstar Aviation, Lion Air, NAM Air, Sriwijaya Air, Susi Air, Transnusa, Wings Air, Xpress Air, hingga yang sudah tidak beroperasi lagi seperti Batavia Air, Mandala Tigerair, Merpati Nusantara Airlines, dan Sky Aviation. Untuk bisa memenuhi kebutuhan konsumennya, banyak cara dilakukan perusahaan maskapai penerbangan dalam usaha pendistribusian tiket untuk mempermudah pelayanan bisnis kepada konsumen.

Kegiatan reservasi merupakan ujung tombak penjualan produk jasa transportasi. Dalam hal ini adalah maskapai penerbangan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang yang merupakan perusahaan swasta di Indonesia yang bergerak pada bidang jasa transportasi udara. Banyak cara dilakukan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang dalam upaya pendistribusian tiket. Sistem informasi dan teknologi semakin berkembang pada era modern sekarang ini. Oleh karena itu, PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang selaku perusahaan yang bergerak dalam penjualan jasa meningkatkan sistem pemesanan atau pembelian dengan lebih modern, yaitu reservasi online.

Teknologi internet memang lebih menawarkan kemudahan karena mampu mengubah cara berkomunikasi seseorang, mendukung suatu sistem bisnis bahkan

internet mampu menghubungkan seseorang tanpa terpengaruh jarak. Terdapat enam alasan mengapa teknologi internet itu penting. Pertama internet memiliki konektivitas dan jangkauan luas; dapat mengurangi biaya komunikasi; biaya transaksi yang lebih rendah; dapat mengurangi biaya agensi; interaktif; fleksibel; mudah; serta memiliki kemampuan untuk mendistribusikan pengetahuan secara tepat (Laudon, 2000). Oleh karena itu, PT. Sriwijaya Air memberikan kemudahan bagi para konsumen untuk melakukan reservasi atau pemesanan tiket maskapai penerbangan Sriwijaya Air dan NAM Air (anak dari Sriwijaya Air Group). Jika dulu kegiatan reservasi dilakukan secara manual di TTO, reservasi via telepon, Whatsapp, dan BBM, kini kegiatan reservasi dimudahkan dengan adanya sistem reservasi online yang bisa dibuka di website keagenan Sriwijaya Air yang beralamat di [http:// agent. sriwijayaair. co. id / b2b / secure / home.jsp](http://agent.sriwijayaair.co.id/b2b/secure/home.jsp). Sistem ini membuat jasa ticketing dan reservasi lebih mudah dan lebih cepat. Proses penanganan reservasi tiket, rebook dan kota check-in menggunakan sistem online. Untuk dapat mengakses website keagenan ini masing – masing travel agent memiliki *username* dan *password* tersendiri sehingga website ini tidak dapat diakses oleh sembarang orang. Selain melalui website keagenan, kegiatan reservasi juga bisa dilakukan langsung oleh konsumen melalui website dan aplikasi resmi Sriwijaya air sebagai upaya untuk meningkatkan kemudahan pemesanan tiket.

Dengan adanya beragam cara reservasi tiket di PT. Sriwijaya Air, ternyata tidak selalu berjalan lancar. Beberapa kendala terjadi selama proses reservasi tiket baik karena *human error* ataupun minimnya informasi yang tersedia mengenai ketentuan reservasi tiket di PT. Sriwijaya Air itu sendiri. Berdasarkan pada permasalahan

diatas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam penyusunan tugas akhir dengan judul **“Prosedur Reservasi Tiket Pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pendistribusian dan reservasi tiket menjadi ujung tombak penjualan tiket jasa penerbangan Sriwijaya Air. Pada pembahasan ini penulis menguraikan hal-hal yang harus diperhatikan oleh PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang adalah prosedur pemesanan tiket yang ada di PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang. Selain itu juga akan dibahas saluran distribusi tiket PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.

Untuk membahas masalah diatas, pokok bahasan masalah prosedur reservasi tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana saluran distribusi penjualan tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang?
2. Bagaimana prosedur reservasi tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang?
3. Apakah kendala-kendala yang dihadapi saat melakukan reservasi pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang?
4. Apa saja upaya-upaya yang di lakukan dalam mengatasi kendala-kendala reservasi yang di hadapi pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Langkah awal yang harus dimiliki dalam suatu kegiatan adalah dengan menetapkan tujuan dan manfaat dari kegiatan tersebut. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui :

1. Saluran distribusi tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.
2. Prosedur Pemesanan Tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.
3. Kendala-kendala dalam reservasi yang dihadapi oleh PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.
4. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala reservasi yang dihadapi pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa memperoleh pengalaman dalam melakukan interaksi di dalam suatu tim kerja dan mengenal dunia kerja serta mampu beradaptasi dengan dunia kerja.
2. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa agar kelak dapat memadukan teori yang didapat selama dibangku kuliah dengan keadaan lapangan pekerjaan khususnya.
3. Melatih sikap tanggung jawab dan profesionalisme dalam bekerja.

b. Bagi PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang

1. Kegiatan ini dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkenalkan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang kepada masyarakat.
2. Dengan adanya kegiatan ini perusahaan dapat memperoleh masukan yang dapat digunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan maupun kinerja yang ditetapkan.
3. Sebagai sarana untuk memperkenalkan produk dan jasa dari PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.

c. Bagi Universitas Diponegoro

1. Kegiatan ini dapat memberikan masukan kompetensi yang diperlukan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang terhadap tenaga Ahli Madya (Diploma 3) khususnya program studi Manajemen Pemasaran.
2. Kegiatan ini dapat digunakan sebagai penilaian atas perkembangan pendidikan di Universitas Diponegoro.
3. Kegiatan ini dapat dijadikan sarana untuk menjalin hubungan antara Universitas Diponegoro dengan dunia luar (PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang).

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Prosedur

1.5.1.1 Definisi Prosedur

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Menurut Muhammad Ali (2000 : 325) “Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan”.

Sedangkan pengertian prosedur menurut Ismail Masya (1994 : 74) mengatakan bahwa “Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli mengenai prosedur, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

1.5.1.2 Karakteristik Prosedur

Berikut merupakan beberapa karakteristik prosedur diantaranya adalah :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.

1.5.1.3 Manfaat Prosedur

Dengan telah dijelaskannya pengertian prosedur, maka selanjutnya dapat diketahui manfaat dari prosedur itu, dimana menurut Sedarmayanti (1996:85) yaitu:

1. Sebagai suatu pola kerja yang merupakan penjabaran tujuan, sasaran , program kerja, fungsi dan kebijakan dalam kegiatan pelaksanaan kerja yang jelas
2. Mempersiapkan penjelasan tentang tujuan pokok organisasi, skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisis jabatan, unsur kegiatan di dalam organisasi dan lain - lain
3. Menentukan satu pokok bidang tugas yang akan dibuat bagan prosedurnya
4. Membuat daftar secara rinci tentang pekerjaan yang harus dilakukan berikut lamanya waktu yang diperlukan untuk melaksanakan bidang tugas termaksud

5. Dalam menetapkan urutan tahap demi tahap dari rangkaian pekerjaan, maka antara tahap yang satu dengan tahap berikutnya harus terdapat hubungan erat yang keseluruhannya menuju satu tujuan.

1.5.2. Reservasi

1.5.2.1 Definisi Reservasi

Reservation berasal dari kata *to reserve* yang mempunyai arti menyediakan. Oleh karena itu, reservation yang sudah di bahasa Indonesiakan menjadi reservasi, identik dengan penyediaan suatu tempat atau layanan (Suartana, 1987 : 14). Sistem reservasi oleh maskapai penerbangan berkaitan dengan pengertian distribusi yang dapat diartikan sebagai upaya perusahaan dalam mengelola persediaan tempat atau inventory. Sistem pengelolaan persediaan tempat ini sering disebut dengan berbagai istilah yang berbeda di setiap maskapai penerbangan, tetapi memiliki fungsi dan pengertian yang relatif sama. Istilah-istilah itu antara lain reservation control, space control, capacity management, inventory management, dan revenue management yang mempunyai tugas pokok mengelola inventory atau persediaan tempat duduk di pesawat agar perusahaan mendapatkan pendapatan yang optimal dengan cara mendistribusikannya, menjaga agar produk selalu tersedia serta mengendalikan penjualannya.

Reservasi adalah sebuah proses perjanjian berupa pemesanan sebuah produk baik barang maupun jasa dimana pada saat itu telah terdapat kesepakatan antara konsumen dengan produsen mengenai produk tersebut namun belum ditutup oleh sebuah transaksi jual – beli.

Susanto (2010: 116) mengatakan reservasi adalah pemesanan yang dilakukan beberapa waktu sebelum *check in* seperti lewat telepon, faksimili, *e-mail*, ataupun datang langsung. Menurut International Air Traffic Association (IATA), reservasi adalah suatu permintaan penyediaan secara awal bagi ruang, tempat duduk, atau akomodasi untuk seseorang, atau suatu ruang untuk barang, yang dibawa oleh orang tersebut. Sedangkan definisi secara umum dapat diartikan sebagai suatu pemesanan tempat. Dimana reservasi tersebut dapat dilakukan diberbagai tempat, baik di hotel, restaurant, dan perusahaan angkutan (Perusahaan penerbangan, Kereta Api, Bus, dsb).

Dalam dunia penerbangan, reservasi mempunyai pengertian, suatu pelayanan yang diberikan kepada seorang penumpang, berupa penyediaan tempat duduk / seat dipesawat serta menampung permintaan-permintaan khusus dari penumpang, berupa *special request* (Seperti: Adanya VVIP, VIP, UM, INCAP, MEDA, EXPECTANT MOTHER, UM, dll) dari penumpang, yang berkaitan dengan service dan akomodasi lainnya pada waktu, jam, tanggal, dan rute tertentu. Pemesanan tempat pada dunia penerbangan, diukur dalam satuan TON/KM (untuk Kargo) dan SEAT/KM (untuk penumpang).

Reservasi dapat diartikan sebagai suatu transaksi yang menyangkut tentang penyediaan tempat (Seat/Space), pelayanan khusus, dan atau fasilitas-fasilitas lainnya termasuk akomodasi lainnya, untuk penumpang yang mau melakukan perjalanannya dengan pesawat terbang.

1.5.2.2 Jenis-Jenis Reservasi

Dalam dunia penerbangan dikenal bermacam-macam reservasi, yaitu :

1. Dilihat dari proses pengerjaannya
 - a. Manual Reservation System
 - b. Computerized Reservation System (CRS)
2. Dilihat dari pengorganisasiannya
 - a. Local Reservation
 - b. Flight Control Point
 - c. Central Reservation Control
3. Dilihat dari jumlah penumpangnya
 - a. Individual reservation
 - b. Group reservation
4. Dilihat dari segi salurannya
 - a. Direct reservation
 - b. Indirect reservation

1.5.2.3 Tugas dan Fungsi Reservasi

Bagian reservasi mempunyai tugas dan fungsi yang mencakup penjualan tiket.

Tugas dari reservasi yaitu:

1. Penyediaan Tempat

- a. Mengawasi *saleable* seat pada penerbangan tertentu dengan mencatat pembukuan dan pembatalannya.
- b. Mengusahakan pendapatan semaksimal mungkin.

2. Permintaan Khusus

- a. Meneruskan permintaan khusus penumpang kepada bagian-bagian yang bersangkutan.

3. Penjualan

- a. Menyarankan perubahan penerbangan apabila diperlukan
- b. Membantu jika terjadi ketidakaturan.
- c. Memberikan laporan kepada bagian penjualan.
- d. Membuat rencana untuk masa depan.
- e. Memberikan revenue setinggi mungkin.

Selain memiliki tugas di atas, reservasi juga memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penyediaan seat atau space
- b. Agar tidak sampai terjadi *oversales*
- c. Mengusahakan pendapatan setinggi-tingginya.

1.5.2.4 Manfaat Reservasi

Manfaat reservasi dari sisi penumpang, yaitu:

1. Mempermudah mengatur atau mempersiapkan keperluannya sedini mungkin.
2. Memberi kepastian rencana perjalanan.
3. Efisiensi waktu.

Manfaat reservasi dari sisi airlines adalah :

1. Sarana untuk menjual *load factor* secara maksimum.
2. Sarana untuk meningkatkan produksi.
3. Mempermudah atau memperlancar penjualan produksi.
4. Menyediakan layanan secara maksimum.
5. Efisiensi.

1.5.3. Tiket

1.5.3.1 Definisi Tiket

Tiket adalah dokumen berharga berbentuk cetak, melalui proses elektronik atau bentuk lainnya yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara (*UU No. 01 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*).

Menurut Wikipedia Indonesia dalam laman websitenya https://id.wikipedia.org/wiki/Tiket_maskapai_penerbangan, tiket maskapai penerbangan atau bisa di sebut juga tiket pesawat adalah dokumen yang dikeluarkan

oleh sebuah maskapai penerbangan atau agen perjalanan, untuk mengkonfirmasi bahwa seseorang telah membeli kursi penerbangan di pesawat terbang. Dokumen ini kemudian digunakan untuk mendapatkan pas naik di bandara. Kemudian dengan pas naik dan tiket terlampir, penumpang diperbolehkan untuk naik pesawat.

Ada dua macam tiket pesawat, yaitu bentuk tiket biasa seperti kupon yang sekarang disebut sebagai tiket kertas (paper ticket), dan tiket elektronik sekarang lebih umum biasanya disebut sebagai *e-ticket*. Sejak awal tahun 2012 maskapai Sriwijaya air telah menggunakan sistem tiket pesawat elektronik atau biasa disebut E-Ticket. Sistem ini dinilai sangat memudahkan penumpang maskapai penerbangan dalam melakukan pembelian. Hal tersebut di karenakan dengan tiket pesawat elektronik, maka penjualan tiket pesawat dapat dilakukan secara online dan real time. Sehingga dapat menghemat waktu proses reservasi yang dilakukan penumpang, di mana sebelumnya untuk melakukan reservasi tiket pesawat di lakukan secara manual (head to head).

1.5.3.2 Tugas & Kegiatan Yang Berhubungan Dengan Tiket

1. Issued Ticket

Adalah tindakan yang dilakukan dalam mengeluarkan tiket. Beberapa hal penting yang harus dilakukan oleh staff tiketing sebelum membuat tiket:

- a. Menanyakan pada penumpang tersebut sudah membuat pembukuan untuk rencana perjalanannya atau memang akan membeli tiket dengan “*status open*”
- b. Menanyakan apakah calon penumpang tersebut akan bepergian dengan keluarga atau sendiri atau dalam group.
- c. Mengkonfirmasi/menanyakan kelas yang akan diterbangi apa (Class Of Service)
- d. Menanyakan berapa lama calon penumpang akan tinggal di tempat tujuan (untuk menentukan penetapan tariff, sehingga pelanggan (pax) akan mendapatkan harga yang sesuai)
- e. Menanyakan cara pembayaran tiketnya (Cash / Credit)
- f. Data-data diatas (dan disebutkan kembali beserta kode bookingnya, rute, jam berangkat, tanggal, jumlah total pax) kemudian tiket dapat diproses atau dicetak.
- g. Mengucapkan “terima kasih dan selamat jalan” setelah menyerahkan tiket.

2. Exchange Ticket

Diartikan sebagai penggantian tiket atau pembuatan tiket baru, karena adanya beberapa perubahan mendasar yang dibuat penumpang, seperti:

a. Reroute Ticket

Yang dimaksud dengan reroute adalah perubahan perjalanan yang dilakukan penumpang dari rencana perjalanannya semula. Perubahan perjalanan ini dapat dilakukan, dengan syarat bahwa penumpang yang bersangkutan masih mempunyai satu flight coupon yang belum terpakai. Dengan merubah suatu rute perjalanan mengakibatkan perubahan pula pada harga tiket penumpang tersebut, dapat berupa tambah bayar, kelebihan bayar, atau balance dari harga tiket semula.

b. Rebook Ticket

Yang dimaksud dengan rebook adalah perubahan kelas yang diterbangi penumpang, dengan melakukan reservasi kembali. Bisa dikelas yang sama dengan kelas yang dibeli sebelumnya, atau dikelas yang berbeda.

c. Reissued

Reissued adalah proses issued atau penerbitan ulang perubahan nomor tiket karena telah melakukan rebook atau pun reroute.

d. Refund Ticket

Refund adalah pembayaran kembali seluruh atau sebagian dari total harga tiket yang telah dibayarkan penumpang (baik secara cash/credit) dan belum diterbangi.

1.5.4 Prosedur Reservasi Tiket

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) prosedur berarti suatu tahap-tahap atau urutan-urutan pekerjaan tata usaha yang satu dengan yang lainnya saling berinteraksi yang tidak dapat dipisahkan biasanya melibatkan beberapa petugas didalam suatu bagian atau lebih yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan yang seragam dari transaksi-transaksi yang berulang-ulang dalam perusahaan.

Dari suatu perusahaan haruslah mempunyai prosedur penjualan karena jika suatu perusahaan prosedurnya tidak terkoordinasi dengan baik maka akan terjadi kekurangan-kekurangan dan sangat menghambat perkembangan perusahaan yang mengakibatkan kerugian perusahaan tersebut. Maka dari itu PT. Sriwijaya Air mempunyai prosedur penjualan yang benar-benar terkoordinasi dengan baik dan diantaranya ada 2 (dua) prosedur, yaitu:

1. Prosedur Pemesanan Tiket.

Prosedur ini harus dilakukan oleh calon penumpang dengan memesan tiket minimal 1 (satu) jam sebelum keberangkatan.

2. Prosedur Pembatalan

Pembatalan tiket (cancelation) dapat saja terjadi. Pembatalan tersebut dapat dilakukan karena penerbangan Sriwijaya Air tidak beroperasi (calcel flight) atau pembatalan yang dilakukan oleh keinginan pelanggan sendiri.

1.6 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang diambil untuk Tugas Akhir ini antara lain:

1.6.1 Desain Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah tipe deskriptif analisis, yaitu menggambarkan keadaan perusahaan berdasarkan data dan informasi yang sebenarnya dengan cara mengumpulkan, menyusun, mengklasifikasi, dan menganalisis khususnya informasi dan data mengenai reservasi yang dilakukan oleh perusahaan.

Pengertian penelitian menurut Sugiyono (2008 : 2) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan variabel yang lain.

Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif ini maka akan di jelaskan mengenai prosedur pemesanan tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang .

1.6.2 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2008: 145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subjek penelitian ini merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta – fakta di lapangan.

Subjek penelitian ini adalah 1 orang Sales Manajer PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang, 2 orang Staff Reservasi dan Ticketing di TTO (Ticketing Town Office) dan ATO (Airport Town Office), 1 orang Flight Operation Officer, 1 orang Pasasi, dan 1 orang Pre Flight Check yang bekerja di PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.

1.6.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini sesuai judul yaitu Prosedur Reservasi Tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi, jadwal penerbangan maskapai, harga sub-classes penerbangan, gambaran alur reservasi (via Ticketing Town Office, Airport Town Office, Online Travel Agent, Travel

Agent, dari PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang), dan promosi yang di lakukan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang.

1.6.4 Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Sumber data menurut cara memperolehnya dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

a) Data Primer

Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer diperoleh dengan cara penulis langsung turun ke lapangan atau lingkungan kerja yang berhubungan dengan pemesanan tiket melalui wawancara bersama 6 karyawan PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang yaitu: *Sales Manajer, Staff Reservasi dan Ticketing di TTO (Ticketing Town Office) dan ATO (Airport Town Office), Flight Operation Officer, Pasasi, dan Pre Flight Check*, serta wawancara dengan pemesan tiket pesawat di TTO dan observasi ke Kantor Perwakilan PT. Sriwijaya Air di Semarang dan Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh periset dari sumber kedua atau sumber sekunder yang dapat diperoleh dari data primer penelitian terdahulu

yang telah diolah menjadi tabel, grafik, diagram, gambar, dan sebagainya sehingga menjadi informatif bagi pihak lain. Data sekunder merupakan data yang bersifat melengkapi data primer. Tidak hanya melengkapi, biasanya data sekunder ini sangat membantu apabila data primer terbatas atau sulit untuk diperoleh (Rachmat Kriyantono, 2006:42). Data sekunder yang diperoleh penulis dapat berasal dari buku, artikel, catatan, dokumentasi yang dapat berupa foto-foto. Data sekunder yang dapat digunakan sebagai pendukung atau penguat dari hasil riset data primer.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam upaya melakukan penelitian, penulis melakukan beberapa cara dalam pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam (interview), studi pustaka, dan dokumentasi.

a.) Wawancara Mendalam atau *Interview*

Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72). Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara terkait kegiatan reservasi

tiket dengan pihak yang secara langsung terkait maupun tidak terkait pada bagian *Reservation & Ticketing, Sales, Pasasi, Pre Flight Check*, dan wawancara langsung dengan pemesan tiket yang berada di TTO. Wawancara yang dilakukan yaitu wawancara secara langsung dimana penulis telah menyediakan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pihak yang akan diwawacarai.

b.) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku catatan, majalah, kisah-kisah sejarah dan sebagainya (Mardalis : 1999). Dari buku-buku referensi kita bisa memecahkan masalah berdasarkan teori-teori yang relevan dan berhubungan dengan objek yang diteliti yang mana sudah terbukti kebenarannya. Studi Pustaka yang dilakukan dalam penelitian dalam tugas akhir mengenai Prosedur Pemesanan Tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang ini berasal dari berbagai sumber seperti dilakukan dengan mencari informasi dan referensi dalam bentuk *text book*, internet, maupun sumber – sumber lainnya seperti berdiskusi dengan dosen.

c.) Dokumentasi

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, kliping, dan bahan referensi lainnya. Dokumentasi

memiliki berbagai kegiatan yang bisa dilakukan, seperti mencari dan mencatat data sebanyak-banyaknya, mengumpulkan bahan-bahan atau dokumen menjadi satu kesatuan, dan sebagainya.

Dalam pengumpulan data dokumentasi, penulis melakukan pengumpulan data dengan mencari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan hal-hal penting yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini. Dokumen tersebut digunakan sebagai pendukung data yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan data dengan wawancara dan observasi. Oleh karena itu, penulis telah meminta kepada pihak terkait untuk dapat memperoleh data-data tersebut. Data-data yang penulis dapatkan berupa data-data dalam bentuk gambar, foto-foto, dan fact sheet, dan panduan service manual.

1.6.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan dalam Sugiyono, 2013:244). Sedangkan interpretasi adalah tafsiran, penjelasan, makna, arti, kesan, pendapat, atau pandangan teoritis terhadap suatu objek yang dihasilkan dari pemikiran mendalam dan sangat dipengaruhi oleh latar belakang orang melakukan interpretasi.

Setelah memperoleh data harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Berikut merupakan langkah-langkah yang dilanjutkan dalam analisis data.

a. Pengumpulan data

Peneliti mencatat semua data secara obyektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

b. Reduksi data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus peneliti. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang direduksi. Memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari sewaktu-waktu diperlukan.

c. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk *matrix network chart* atau *grafis* sehingga peneliti dapat menguasai data.

d. Pengambilan simpulan atau verifikasi

Peneliti berusaha mencari pola model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya, jadi dari data tersebut peneliti mencoba mengambil kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan

dengan keputusan didasarkan pada reduksi data dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan analisis data yaitu proses menyusun data agar dapat memberikan makna. Penulis melakukan analisis untuk data deskriptif yaitu data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata atau gambar, data tersebut tidak diwujudkan dalam bentuk angka. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan di lapangan, dokumentasi, memo, rekaman-rekaman resmi lainnya.