

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pengumpulan data yang dilakukan di PT. Sriwijaya Air District Semarang serta wawancara kepada para karyawan, maka diperoleh kesimpulan mengenai prosedur pemesanan tiket pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang adalah sebagai berikut :

1. Dalam melakukan kegiatan *reservation* dan *ticketing* maskapai Sriwijaya Air yang dibantu oleh para travel agent yang bermitra dengan PT. Sriwijaya Air menggunakan suatu website keagenan “Sriwijaya Air Agent“ yaitu Computer Reservation system (CRS) dengan sistem berbasis sistem Nieve. Website ini beralamat di: [http:// agent. sriwijayaair. co. id / b2b / secure / home.jsp](http://agent.sriwijayaair.co.id/b2b/secure/home.jsp). Untuk dapat mengakses website keagenan ini masing-masing travel agent memiliki *username* dan *password* tersendiri sehingga website ini tidak dapat diakses oleh sembarang orang.
2. Dalam melakukan kegiatan reservasi, Sriwijaya Air memberikan beberapa pilihan reservasi tiket langsung dan tidak langsung.
  - a) Reservasi tiket langsung yaitu reservasi yang dilakukan tanpa adanya perantara. Maksudnya adalah para calon penumpang melakukan proses reservasi di maskapai tersebut. Dalam hal ini Sriwijaya Air melakukan bentuk saluran distribusi langsung atau saluran distribusi pendek

merupakan penyaluran produk dari maskapai kepada konsumen akhir langsung tanpa memakai perantara. Dalam penyaluran distribusi dengan sistem ini, para konsumen dapat secara langsung membeli tiket melalui :

1. Ticketing Town Office (TTO) PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang
  2. Menghubungi Call Center melalui 024-8413 777 atau 024-8446 788
  3. Situs resmi PT. Sriwijaya Air [www.sriwijayaair.co.id](http://www.sriwijayaair.co.id)
  4. Aplikasi *smartphone* resmi Sriwijaya Air *Mobile*, yang dapat di download melalui playstore di Android
  5. Blackberry Messenger dengan PIN 7C678227
  6. WhatsApp Messenger dengan nomer 081226246869
- b) Reservasi tiket tidak langsung yaitu reservasi yang dilakukan melalui adanya perantara. Maksudnya adalah para calon penumpang melakukan proses reservasi melalui travel agen resmi yang bekerja sama dengan maskapai Sriwijaya Air. Jenis reservasi tidak langsung ini merupakan saluran distribusi tidak langsung merupakan penyaluran produk dari maskapai ke konsumen akhir melalui perantara agen atau penyalur dalam melayani penjualan. Dengan demikian, konsumen tidak perlu datang langsung ke TTO ataupun menghubungi pihak maskapai untuk keperluan reservasi. Sriwijaya Air bermitra dengan OTA (Online Travel Agent) berupa Traveloka, Tiket, Pegipegi, Reservasi, Nusatrip, Airpaz, dan Wego. Selain itu Sriwijaya Air juga beberapa agen / travel perjalanan yang menjadi agen resmi penjualan tiket maskapai penerbangan Sriwijaya Air di Semarang dan sekitarnya.

3. Setiap cara reservasi akan menemukan hambatan yang sekaligus merupakan kelemahan dari masing-masing sistem. Saat ini manual system telah banyak ditinggalkan dan beralih ke CRS system. Hal ini disebabkan tidak efektif dan efisiennya manual system yang mengharuskan penggunanya mencari informasi sesuai permintaan konsumen. Sedangkan CRS system menggunakan jaringan layanan internet mampu mendapatkan informasi yang lebih akurat dan jelas, sehingga reservasi berjalan dengan cepat dan lancar. Memang CRS system lebih efektif dan efisien, namun bukan berarti manual system tidak memiliki kelebihan. Jika CRS system sedang down atau jaringan layanan internet sedang penuh maka manual system dapat dijadikan solusi untuk mengatasi hambatan tersebut, sehingga aktivitas reservasi tetap dapat dilakukan.

## 1.2 Saran

Setelah melakukan Kuliah Kerja Praktek (KKP) dibagian reservasi PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Petugas reservasi diharapkan lebih bisa memberikan informasi mengenai alur reservasi tiket Sriwijaya air, beserta ketentuan pembatalan tiket jika konsumen menginginkan *cancelation*, karena beberapa kali terdapat konsumen yang ingin melakukan *refund* tetapi masa berlaku tiket sudah hangus.

2. Diharapkan kepada staff Sriwijaya Air agar mengaktifkan kembali penggunaan booking card pada saat sistem sedang down. Karena selama ini jika sistem sedang down, staff hanya meminta calon penumpang untuk menunggu.
3. Sriwijaya Air diharapkan lebih mensosialisasikan tentang proses alur pemesanan tiket. Misalnya membuat prosedur reservasi yang mudah dimengerti oleh calon beserta keterangan lengkap mengenai kelas-kelas tiket yang tersedia beserta ketentuan masa berlakunya.