

### BAB III

#### **PERANAN SISTEM *RESERVATION* DAN *TICKETING* DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENERBANGAN DI PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk BRANCH OFFICE SOLO**

A. Pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada calon penumpang Garuda Indonesia

Pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada para pelanggan/ calon penumpang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan calon penumpang dalam menggunakan jasa maskapai PT. Garuda Indonesia. Sebagai *Full Service Airline*, PT. Garuda Indonesia sangat memahami pentingnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini pada dasarnya selaras dengan nilai perusahaan (*corporate values*). PT. Garuda Indonesia selalu menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian. Oleh karena itu, perusahaan menyusun perencanaan layanan secara menyeluruh demi memastikan bahwa seluruh aspek layanan telah ditangani dengan baik. Beberapa pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa maskapai PT. Garuda Indonesia diantaranya:

1) Pelayanan di dalam kantor PT. Garuda Indonesia sebelum penerbangan:

##### ***a. Pre-Journey Service***

Adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada calon penumpang sebelum melakukan perjalanan. Pada saat *Pre-Journey* penumpang maskapai Garuda Indonesia *Airline* merencanakan perjalanan/ *travel*, menentukan *schedule* dan rute tujuan (*destination*) serta melakukan *reservation* tiket untuk keperluan perjalanan tersebut.

*commit to user*

Fasilitas yang dapat diakses pelanggan/ calon penumpang PT. Garuda Indonesia yang ingin membeli tiket dapat melalui media sebagai berikut:

- a. *Website (e-commerce)* :Layanan yang diberikan PT. Garuda Indonesia untuk memesan tiket penerbangan seluruh destinasi yang tersedia melalui web (www.garuda-indonesia.com).
- b. *Call center* : Layanan pemesanan dengan dibantu petugas *reservation* dan *information* di PT. Garuda Indonesia pusat.
- c. *Sales office* : Pembelian tiket bisa dilakukan di kantor penjualan yang tersebar di beberapa penjuru daerah di Indonesia.
- d. *Garuda Frequent Flyer (GFF) center* :Layanan informasi mengenaipenukaran *mileage* atau informasi yang menyangkut *Garuda Frequent Flyer* dapat menghubungi *GFF center*.

#### **b. Pre-Flight Service**

Adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada calon penumpang sebelum penerbangan. *Pre-Flight Service* merupakan proses antara *Pre-journey* dan *In-Flight* yaitupenumpang melakukan *check-in*, pelayanan bagasi, *gate*, dan sampai penumpang tiba di pesawat. Sentuhan salam hangat dan pelayanan petugas Garuda Indonesia *Airline* akan membantu penumpang dengan baik selama pelayanan *pre-flight*.

Fasilitas yang ada dalam proses *pre-flight* :

- a. *Ticket Sales (Airport)* : Jika calon penumpang ingin membeli tiket di *airport* maka bisa dilakukan di *ticket sales*.
- b. *Customer Service Desk* : Membantu penumpang untuk bertanya dan memberikan layanan informasi memadai  
*commit to user*

- c. *GFF (Garuda Frequent Flyer) Membership Service* : Member GFF akan diberikan pelayanan *check in* yang berbeda sesuai dengan kartu yang dipegang.
- d. *Check-in Service* : Penumpang bisa melakukan *check-in* sesuai dengan kategori kartu yang dipegang. Selain itu penumpang bisa melakukan *city check-in* dengan menggunakan *Executive Lounge* dan *Boarding Gate*. Dalam *Pre-Flight Service* terdapat pula pelayanan *Pre Flight Check* status tiket. *Staff reservation* memiliki tugas yaitu melakukan *pre flight check* pada pembukuan tiket penumpang. *Pre flight check* yaitu memberikan *remark* pada pembukuan tiket penumpang untuk mengecek kembali tiket calon penumpang sebelum penerbangan berlangsung untuk semua pembukuan penumpang pada hari sebelum keberangkatan penumpang guna memaksimalkan *load factor* dan menekan jumlah *no show*.

### c. *In-Flight Service*

Adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada calon penumpang selama penerbangan. *In-Flight Service* merupakan proses pelayanan kepada penumpang Garuda Indonesia Airline di dalam pesawat (*on board*), penumpang dapat merasakan pelayanan selama penerbangan di dalam pesawat. Pelayanan yang diberikan dimulai sejak penumpang duduk sampai pada saat penumpang bergerak turun dari pesawat. Pelayanan yang diberikan diantaranya pelayanan kepada penumpang berupa kenyamanan dan keamanan tempat duduk penumpang, pelayanan bagasi

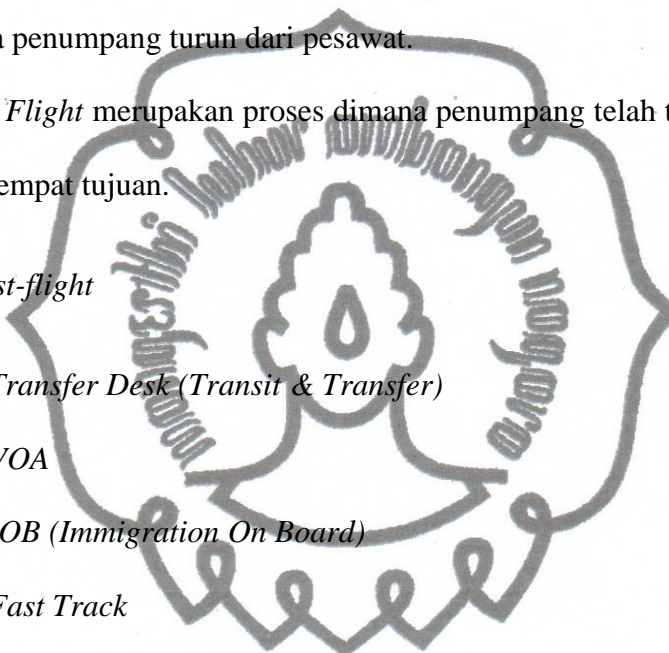
penumpang, dan melayani permintaan akan fasilitas – fasilitas tertentu oleh penumpang.

#### ***d. Post-Flight Service***

Adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada calon penumpang setelah penerbangan. *Post-Flight* merupakan pelayanan yang diberikan kepada para penumpang setelah pesawat *landing* para penumpang turun dari pesawat.

*Post Flight* merupakan proses dimana penumpang telah turun dari pesawat dan tiba di tempat tujuan.

Fasilitas *Post-flight*

- 
- a. *Transfer Desk (Transit & Transfer)*
  - b. *VOA*
  - c. *IOB (Immigration On Board)*
  - d. *Fast Track*
  - e. *Baggage Service*
  - f. *Custom*
  - g. *Quarantine*

#### ***e. Post-Journey Service***

Adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada calon penumpang setelah perjalanan. *Post-Journey* merupakan pelayanan tahap akhir dari perjalanan penumpang Garuda Indonesia *Airline* penumpang telah menyelesaikan perjalanannya. Penumpang dapat merasakan dan menikmati perjalanan bersama Garuda Indonesia *Airline* dan mempunyai kesan yang baik terhadap pelayanan Garuda Indonesia *Airline*. *commit to user*

PT. Garuda Indonesia memberikan pelayanan berupa interaksi yang mungkin terjadi antara karyawan dengan pelanggan, dimulai dari *pre-journey*, *pre-flight*, *inflight*, *post flight* hingga *post-journey* dan menyusun konsep layanan yang tepat demi memuaskan pelanggan. Setelah aspek perencanaan selesai, maka pengawasan atas kualitas layanan yang diberikan dilakukan secara ketat sehingga penilaian pelanggan yang baik terhadap perusahaan dapat dicapai. (*Jurnal Warta Penelitian Perhubungan*, 2008: 20)

Dalam *reservation* ada pula pelayanan kepada calon penumpang yang membatalkan perjalanannya atau ingin mengubah jadwal keberangkatannya seperti merubah hari, jam keberangkatan dan adanya permintaan khusus oleh penumpang. Berikut pelayanan proses pembatalan *reservation*:

### ***1. Cancelling***

Adalah suatu proses pembatalan terhadap suatu pembukuan atau *reservation* yang sudah memiliki status OK atau HK (status tiket penumpang sudah ok) yang sesuai dengan permintaan penumpang, dan penumpang harus membatalkan perjalanannya dalam sebelum 24jam atau lebih dan sebelum 72jam atau lebih . Khusus untuk kelas B, M, K, N apabila pembatalan *reservation* tiket dilakukan 24 jam atau lebih sebelum waktu keberangkatan maka tidak akan dikenai biaya pembatalan (*cancel fee*), tetapi apabila calon penumpang melakukan pembatalan pada waktu kurang dari 24 jam sebelum waktu keberangkatan maka akan dikenai biaya pembatalan sebesar 25% dari harga tiket yang dibayar. Dan khusus untuk kelas Q,T,V apabila melakukan pembatalan *reservation* tiket dilakukan 72 jam atau lebih sebelum waktu keberangkatan maka tidak akan dikenai biaya pembatalan (*cancel fee*), tetapi apabila calon penumpang melakukan

pembatalan pada waktu kurang dari 72 jam sebelum waktu keberangkatan maka akan dikenai biaya pembatalan sebesar 25% dari harga tiket yang dibayar. Hal ini bertujuan untuk menghindari penumpang yang *no-show*, sehingga apabila ada penumpang yang membatalkan perjalanannya, tempat duduk yang telah dibatalkan tersebut dapat diberikan kepada calon penumpang lainnya. Sehingga pihak PT. Garuda Indonesia tidak dirugikan dengan adanya tempat duduk yang kosong, karena setiap satu kali penerbangan mempunyai harga yang tinggi. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 13 Februari 2014)

Contoh masalah:

Pelanggan Garuda Indonesia *Airline* telah melakukan *booking* tiket pada tanggal 13 Juli 2014 dengan rute perjalanan Solo-Jakarta, pada tanggal 20 Juli 2014 dengan jumlah penumpang hanya 1 orang. Akan tetapi pada tanggal 19 Juli pelanggan tersebut ingin membatalkan perjalanannya dikarenakan masih ada keperluan yang harus diurus yang mengharuskan pelanggan tersebut merubah tanggal keberangkatan dan membatalkan tanggal yang sudah *dibooking* sebelumnya. Maka pelanggan tersebut akan dikenai biaya *cancel fee* sebesar 25% dari harga tiket yang sudah dipesan dan dibayar sebelumnya, pembayaran tersebut dikenakan pada pelanggan Garuda Indonesia *Airline* karena telah melakukan pembatalan tiket satu hari sebelum hari keberangkatan.

## **2. Reconfirmation**

Adalah sebuah ketentuan yang mengharuskan penumpang dengan satu keadaan tertentu dari pemesanan tiketnya agar menghubungi pihak PT. Garuda Indonesia tentang kepastian dan maksudnya untuk mempergunakan tempatnya

yang sudah berstatus OK. Tujuan dari *reconfirmation* adalah untuk memastikan kembali rencana perjalannya bagi calon penumpang itu sendiri. Calon penumpang diharuskan melakukan *reconfirmation* 24 jam sebelum keberangkatan, apabila dalam batas waktu tersebut penumpang belum melakukan konfirmasi, maka pembukuan untuk calon penumpang dapat dibatalkan. *Reconfirmation* yang terdapat pada PT. Garuda Indonesia yaitu dalam bentuk pembayaran tiket yang sudah dipesan melalui *reservation* sebelumnya, pembayaran yang harus dibayar sebelum batas waktu yang sudah ditentukan oleh pihak PT. Garuda Indonesia, apabila *reservation* tiket yang telah dilakukan calon penumpang tidak dibayar tepat pada batas waktu pembayaran atau melewati maka pembukuan tiket calon penumpang akan dibatalkan oleh pihak PT. Garuda Indonesia. Calon penumpang yang melakukan *reconfirmation* hanyalah calon penumpang yang sudah melakukan *reservation* tiket sebelumnya. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 13 Februari 2014)

Contoh masalah:

Pelanggan Garuda Indonesia *Airline* telah melakukan *booking* tiket pada tanggal 14 Juli 2014 dengan rute perjalanan Jakarta-Bali, dengan jadwal keberangkatan pada tanggal 19 Juli 2014 dengan jumlah penumpang hanya 1 orang. Akan tetapi batas waktu pembayaran (*time limit*) tiket penumpang pada tanggal 16 Juli 2014 pada jam 11.00 yang berarti apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sebelum *time limit* bahkan pada saat tanggal batas waktu pembayaran pelanggan belum melakukan pembayaran maka pembukuan tiket calon penumpang tersebut akan dibatalkan.



### 3. *Splitting*

Adalah pemisahan suatu *reservation* dari suatu PNR menjadi dua PNR atau lebih sesuai dengan permintaan calon penumpang. Misalnya suatu *reservation* dengan rute perjalanan yang sama terdiri dari dua nama penumpang yang sudah mempunyai status tiket OK kemudian salah satu dari penumpang tersebut akan merubah tanggal keberangkatannya menjadi tanggal berikutnya. Pertama-tama yang dilakukan oleh petugas *reservation* adalah memisahkan PNR untuk mendapat kode *booking* yang berbeda, setelah dipisahkan dan muncul kode *booking* baru untuk penumpang yang merubah tanggal keberangkatannya, kode *booking* tersebut dibuka, dan sudah terdapat nama penumpang kemudian merubah tanggal sesuai dengan perubahan tanggal yang diinginkan oleh penumpang tersebut. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 13 Februari 2014)

Contoh masalah:

Pelanggan Garuda Indonesia *Airline* telah melakukan *booking* tiket pada tanggal 13 Juli 2014 dengan rute perjalanan Jakarta-Balikpapan, pada tanggal 20 Juli 2014 dengan jumlah penumpang hanya 2 orang dan memilih pada kelas bisnis. Pada tanggal 17 Juli 2014 pelanggan tersebut menghubungi *call center* PT. Garuda Indonesia untuk merubah pembukuan tiket yang sebelumnya sudah dibuat. Pelanggan ingin merubah dan memisahkan pembukuan karena salah satu dari calon penumpang ingin berangkat pada jadwal yang berbeda. Maka petugas *reservation* akan melakukan pemisahan kode *booking* (*splitting*), setelah memisahkan dan mendapat kode *booking* baru, barulah calon penumpang tersebut memberikan tanggal keberangkatan yang diinginkan kepada petugas *reservation* untuk dirubah dalam pembukuan tiketnya.



#### 4. *Re-booking*

Akan mempengaruhi perubahan *reservation* yang telah dilakukan sebelumnya pada pembukuan tiket calon penumpang tersebut jika sewaktu-waktu ingin merubah *itinerary* yang telah dibuat sebelumnya maka akan belum dapat melakukan perubahan pembukuan (*re-booking*) dengan segera dikarenakan kondisi dari *seat* tersebut apakah masih bisa diisi atau tidak. Hal tersebut juga dikarenakan perbedaan sub-kelas yang telah dibuat tersebut demi banyaknya variasi pilihan konsumen. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 13 Februari 2014)

Contoh masalah:

Pelanggan Garuda Indonesia *Airline* telah melakukan *booking* tiket pada tanggal 17 Juli 2014 dengan rute perjalanan Solo-Jakarta, pada tanggal 24 Juli 2014 dengan jumlah penumpang hanya 1 orang. Akan tetapi pada tanggal 22 Juli 2014 pelanggan tersebut menghubungi *call center* PT. Garuda Indonesia karena ingin merubah jadwal keberangkatan pada pembukuan tiket yang sebelumnya sudah di *booking* dan dibayar oleh calon penumpang tersebut. Perubahan jadwal penerbangan pada tiket tersebut juga akan dikenai biaya *cancel fee* dan juga *rebooking* sebesar 25% dari harga tiket yang sebelum dirubah dan ditambah dengan biaya *rebooking* sebesar 100.000. Biaya tersebut dikenai kepada calon penumpang karena melakukan perubahan tiket pada dua hari sebelum hari keberangkatan.

#### 5. *Refund*

Jika seorang calon penumpang ingin membatalkan perjalanannya mereka dapat menguangkan kembali tiket yang telah di pesan sebelum melakukan *commit to user*

penerbangan. Dan apabila terjadi pembatalan sepihak dari PT. Garuda Indonesia dikarenakan ada kesalahan teknis pada pesawat atau terjadi bencana alam yang dapat mengganggu perjalanan dan membahayakan keselamatan para penumpang maka calon penumpang akan memperoleh *refund* 100% yang berarti calon penumpang dapat menguangkan kembali tiket yang sudah dipesan dengan mendapat jumlah uang yang utuh tanpa dikurangi biaya pembatalan sesuai dengan harga tiket yang telah dibeli. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 13 Februari 2014)

Contoh masalah:

Pelanggan Garuda Indonesia *Airline* telah melakukan *booking* tiket pada tanggal 20 Juli 2014 dengan rute perjalanan Solo-Jakarta, pada tanggal 25 Juli 2014 dengan jumlah penumpang hanya 1 orang. Pada tanggal 22 Juli 2014 pelanggan Garuda Indonesia *Airline* tersebut telah melakukan pembayaran. Akan tetapi pada tanggal 24 Juli 2014 pelanggan tersebut ingin membatalkan perjalanannya dan ingin menguangkan kembali tiket tersebut (*refund*), dikarenakan pembatalan rencana kepergiannya. Maka pelanggan tersebut akan dikenai biaya *cancel fee* sebesar 25% dari harga tiket yang sudah dipesan dan dibayar sebelumnya dan biaya admin sebesar 150.000, pembayaran tersebut dikenakan pada pelanggan Garuda Indonesia karena telah melakukan *refund* tiket kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan.

## 6. *Request Seat*

Adalah layanan pemesanan tempat duduk dalam pesawat. Calon penumpang yang ingin memesan tempat duduk yang sesuai dengan keinginan calon penumpang dapat melakukannya dengan menghubungi kantor pelayanan

penjualan tiket seperti PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo. Untuk pemesanan tempat duduk pada kelas ekonomi tidak dapat dilakukan untuk semua kelas, pada kelas ekonomi *request seat* dapat dilakukan pada calon penumpang yang memesan tiket pada kelas N, dan untuk kelas bisnis tidak ada pengecualian calon penumpang yang memesan tiket pada kelas bisnis dapat melakukan *request seat* sesuai dengan keinginan calon penumpang. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 16 Februari 2014)

Contoh masalah:

Pelanggan Garuda Indonesia Airline telah melakukan *booking* tiket pada tanggal 13 Juli 2014 dengan rute perjalanan Jakarta-Balikpapan, pada tanggal 20 Juli 2014 dengan jumlah penumpang hanya 2 orang dan memilih pada kelas bisnis. Pada tanggal 17 Juli 2014 pelanggan tersebut menghubungi *call center* PT. Garuda Indonesia untuk melakukan *request seat* dalam pesawat dan calon penumpang memilih tempat duduk bagian tengah dekat jendela. Calon penumpang tersebut dapat memilih tempat sesuai yang diinginkan selama tempat duduk yang diinginkan masih tersedia dan calon penumpang membeli tiket pada kelas bisnis.

## **7. Rerouting**

Adalah perubahan rute perjalanan pada pembukuan tiket, dimana calon penumpang dapat melakukan perubahan rute perjalanan pada *reservation* tiket yang telah dilakukan sebelumnya. *Rerouting* pada kelas bisnis tidak dikenakan biaya, akan tetapi pada kelas ekonomi *rerouting* dimulai dari kelas K, N, Q, T, V

akan dikenai biaya sebesar Rp. 50.000 untuk kelas yang sama. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 16 Februari 2014)

Contoh masalah:

Pelanggan Garuda Indonesia *Airline* telah melakukan *booking* tiket pada tanggal 20 Juli 2014 dengan rute perjalanan Solo-Jakarta, pada tanggal 25 Juli 2014 dengan jumlah penumpang hanya 1 orang. Pada tanggal 22 Juli 2014 pelanggan Garuda Indonesia *Airline* tersebut telah melakukan pembayaran. Akan tetapi pada tanggal 24 Juli 2014 pelanggan tersebut ingin merubah rute perjalanannya dari Solo-Jakarta menjadi Jogja-Jakarta. Maka pelanggan tersebut akan dikenai biaya *cancel fee* sebesar 25% dari harga tiket yang sudah dipesan dan dibayar sebelumnya dan biaya *rerouting* sebesar 50.000, pembayaran tersebut dikenakan pada pelanggan Garuda Indonesia karena telah melakukan permintaan *rerouting* pada tiket kurang dari 72 jam sebelum keberangkatan.

**a. Pelayanan dalam *ticketing*:**

**1. *City Check-in***

PT. Garuda Indonesia menyarankan kepada penumpang untuk *check-in* di bandara paling lambat 1 (satu) jam sebelum keberangkatan dengan tujuan dalam negeri atau 2 (dua) jam sebelum keberangkatan dengan tujuan luar negeri, namun akan lebih baik jika calon penumpang tiba di bandara lebih awal dari yang ditentukan. Dan penumpang juga dapat melakukan *city check in* di kantor PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo 1 hari sebelum keberangkatan perjalanan. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 16 Februari 2014)

## 2. *Issued* Tiket

*Issued* tiket adalah merupakan tahapan terakhir dari *ticketing issuing process* atau proses pencetakan ticket yang dilakukan setelah calon penumpang telah setuju dengan semua data dan harga yang telah petugas *reservation* inputkan ke dalam sistem *reservation* dan *ticketing airlines*. Setelah tiket di cetak maka akan muncul nomor tiket, yang menjadi acuan bahwa proses pencetakan tiket telah selesai. Dan *issued* tiket merupakan proses untuk melakukan konfirmasi terhadap tiket yang telah disetujui oleh pengguna tiket pesawat agar tiket pesawat tersebut berstatus *Valid* (dapat digunakan) yang kemudian tiket tersebut dicetak sebagai alat bukti untuk melakukan perjalanan menggunakan Garuda Indonesia *Airline*. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 16 Februari 2014)

Tiket Pesawat Garuda



Tiket pesawat PT. Garuda Indonesia saat ini telah menggunakan tiket elektronik yang disebut dengan E-tiket Garuda Indonesia. Jika beberapa tahun silam tiket masih berwujud buku dan dapat dilihat bentuk fisiknya, namun yang menjadi tren saat ini adalah tiket yang berwujud elektronik. E-tiket berisi data rincian perjalanan penumpang yang tercantum di dalam E-tiket biasanya adalah nama penumpang, rute perjalanan, waktu penerbangan, nomor penerbangan, kelas tiket, dan harga tiket. E-tiket Garuda Indonesia dapat digunakan sebagai bukti untuk terbang dengan menggunakan Garuda Indonesia *Airline*. Para penumpang yang telah mendapatkan e-tiket melalui email, e-tiket tersebut dapat diprint untuk dibawa pada saat *check-in*.

E-tiket atau *electronic ticket* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan

dokumen berharga secara fisik ataupun paper tiket. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan penerbangan PT. Garuda Indonesia. Sebagai bukti pengeluaran E-Tiket, pelanggan akan diberikan *Itinerary Receipt* yang hanya berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam bandara di Indonesia yang masih mengharuskan penumpang untuk membawa tanda bukti perjalanan. E-tiket adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. E-tiket mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. (<http://bandara.web.id/sistem-tiket-pesawat-elektronika-e-ticket>, 15 Mei 2104 pukul 14.00)

#### **b. Pelayanan Garuda Frequent Flyer (GFF)**

Garuda Indonesia *Airline* harus melakukan koreksi dan memiliki upaya peningkatan kualitas pelayanan agar *customer* tetap loyal (*customer loyalty*) terhadap PT. Garuda Indonesia dan hal ini dapat dilakukan dengan adanya GFF (*Garuda Frequent Flyer*), *customer affair* dan penghargaan *corporate customers*. Dengan berlaku efektifnya keanggotaan PT. Garuda Indonesia di *SkyTeam*, maka seluruh penumpang anggota *Garuda Frequent Flyer* dapat meraih dan mengklaim *poin mileage* ketika melakukan perjalanan dengan penerbangan yang dioperasikan oleh maskapai-maskapai anggota *SkyTeam*. Sebaliknya, para penumpang anggota *frequent flyer* seluruh maskapai anggota *SkyTeam* juga dapat meraih dan mengklaim *poin mileage* ketika melakukan penerbangan dengan Garuda Indonesia *Airline*.

### Program *Frequent Flyer*

Program *Frequent Flyer* merupakan layanan apresiasi pelanggan yang diadakan oleh kebanyakan perusahaan penerbangan terkemuka, dimana pelanggan yang menjadi anggota program tersebut akan memperoleh kesempatan mengumpulkan *mileage* sesuai jarak penerbangan yang dilakukan, yang kemudian dapat ditukarkan dengan penerbangan cuma-cuma. Disamping penghargaan dalam bentuk *mileage*, program *Frequent Flyer* umumnya juga memberikan berbagai layanan ekstra sesuai dengan tingkat kesetiaan pelanggannya.

GFF (*Garuda Frequent Flyer*) adalah *loyalty* program dari PT. Garuda Indonesia yang dipersembahkan sebagai salah satu bentuk penghargaan PT. Garuda Indonesia terhadap para pelanggan setia/ calon penumpang Garuda Indonesia *Airline*. PT. Garuda Indonesia menyelenggarakan program *frequent flyer* yang dikenal sebagai *Garuda Frequent Flyer* (GFF). Keuntungan pelanggan Garuda Indonesia *Airline* sebagai anggota GFF yaitu, setiap perjalanan pelanggan setia bersama Garuda Indonesia *Airline* juga merupakan suatu kesempatan untuk mengakumulasi *mileage* yang diperoleh untuk kemudian ditukarkan dengan *Award* Tiket atau *Upgrade Award*. Yang lebih menyenangkan lagi bagi pelanggan setia Garuda Indonesia *Airline*, *Award* Tiket dan *Upgrade Award* dapat pelanggan berikan kepada rekan, dan kerabat. Selain itu, keanggotaan GFF juga memberikan kenyamanan melalui berbagai fasilitas *eksklusif* sesuai tingkatan keanggotaan para pelanggan Garuda Indonesia *Airline*, seperti *check-in counter* khusus, bagasi tambahan, dan prioritas *boarding*. (<http://garuda-indonesia.com>, 13 Maret 2014 pukul 19.00)



Program GFF memiliki 3 tipe keanggotaan, yaitu keanggotaan GFF *Reguler*, GFF *Junior*, dan *Executive Card (EC Plus)*.

Terdiri dari 4 tingkatan keanggotaan pada GFF *Reguler*:

GFF *Blue*, *Silver*, *Gold*, dan *Platinum*

### GFF *Reguler*

Gambar 1



#### 1. GFF *Blue*

Sebagai Anggota GFF *Blue*, para pelanggan Garuda Indonesia *Airline* akan mendapatkan *miles* untuk setiap penerbangan dengan Garuda Indonesia *Airline*. Dengan mengumpulkan lebih banyak *miles* dengan lebih sering terbang bersama Garuda Indonesia *Airline*.

#### 2. GFF *Silver*

Saat pelanggan Garuda Indonesia *Airline* menjadi Anggota GFF *Silver*, keistimewaan yang pelanggan Garuda Indonesia *Airline* akan dapatkan diantaranya 5 kg tambahan kuota bagasi, prioritas dalam daftar tunggu *reservation* tiket dan *check-in counter* khusus di bandara Soekarno-Hatta.

### 3. **GFF Gold**

Saat pelanggan Garuda Indonesia *Airline* menjadi Anggota *GFF Gold*, pelanggan Garuda Indonesia *Airline* dapat menikmati akses ke semua *Airport Lounge* Domestik, 15 kg tambahan kuota bagasi, *check-in* di *counter* kelas eksekutif, sebagai tambahan keistimewaan yang telah pelanggan Garuda Indonesia *Airline* nikmati sebagai Anggota *GFF Silver*. (<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-frequentflyer>, 10 Maret 2014 pukul 12.30)

### 4. **GFF Platinum**

Keanggotaan *Platinum* memberikan pelanggan Garuda Indonesia *Airline* status tertinggi yang tersedia pada program PT. Garuda Indonesia. Sebagai Anggota *GFF Platinum*, pelanggan Garuda Indonesia *Airline* akan mendapatkan berbagai keistimewaan, seperti undangan sebagai tamu VIP pada acara-acara *eksklusif* PT. Garuda Indonesia. Anggota *GFF Platinum* dapat menikmati semua keistimewaan *GFF Gold* dan beberapa tambahan keistimewaan yang menarik lainnya, seperti 20 kg tambahan kuota bagasi dan 25% tier bonus.

### **GFF Junior** Gambar 2



Buah hati para pelanggan Garuda Indonesia *Airline* juga dapat menikmati keistimewaan keanggotaan *Garuda Miles* dengan *Garuda Miles Junior*. *GFF Junior* dipersembahkan khusus bagi anak-anak usia 2 sampai 11 tahun.

*commit to user*

Gambar 3

***GarudaMiles EC Plus***

Bagi para pelanggan Garuda Indonesia *Airline* yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata, kenyamanan keanggotaan *Garuda Miles EC Plus* akan memastikan setiap perjalanan para pelanggan Garuda Indonesia *Airline* menyenangkan dan berkesan. Berlaku untuk 12 bulan, keanggotaan *Garuda Miles EC Plus* memberikan perlindungan asuransi perjalanan kepada pelanggan Garuda Indonesia *Airline*. Lebih dari itu, pelanggan Garuda Indonesia *Airline* juga berhak menikmati semua keistimewaan yang sama dengan keanggotaan *Garuda Miles Gold*. (<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-frequentflyer>, 10 Maret 2014 pukul 12.30)

Fasilitas bagi Anggota *EC Plus*:

- a. 300 miles *Welcome Bonus*
- b. Mendapatkan miles
- c. Menukarkan miles dengan *Award Ticket*
- d. Menghadiahkan *Award Ticket*
- e. Menukarkan miles dengan *Upgrade Award*
- f. Menghadiahkan *Upgrade Award*
- g. *Check-in* di *counter* khusus di bandara Soekarno

*commit to user*

Hatta

- h. Akses ke *Airport Lounge* terminal domestik bersama satu tamu untuk penerbangan internasional
- i. 15 kg tambahan kuota bagasi
- j. 25% *tier bonus*
- k. Persentase *Tier Miles*
- l. Prioritas dalam penanganan bagasi
- m. Prioritas dalam daftar tunggu reservasi tiket

Perolehan *Mileage*

Pada keanggotaan GFF dikenal dua jenis *mileage*, yaitu:

**a. *Award Miles***

Adalah *mileage* yang diperoleh setiap kali anggota GFF terbang pada *eligible flight* Garuda Indonesia *Airline* atau maskapai patner Garuda Indonesia *Airline* termasuk *mileage bonus*, maupun *mileage* yang berasal dari transaksi dengan patner GFF lainnya. *Award Miles* dapat ditukarkan dengan *Award Tiket*, *Upgrade Award* atau *Award* lainnya yang disediakan PT. Garuda Indonesia. (<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-frequentflyer>, 10 Maret 2014 pukul 12.30)

**b. *Tier Miles***

Adalah *mileage* yang diperoleh dari setiap *eligible flight* Garuda Indonesia *Airline* yang hanya digunakan untuk menentukan tingkat keanggotaan GFF. *Tier Miles* akan diakumulasikan dari tanggal 1 Januari sampai 31 Desember pada tahun yang sama dan pada tanggal 1 Januari tahun berikutnya nilainya akan

kembali nol. (<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-frequentflyer,10>  
Maret 2014 pukul 12.30)

#### Cara memperoleh *Award Miles*

*Award Miles* dapat diperoleh dari transaksi penerbangan maupun non penerbangan, seperti:

- a. Terbang pada *eligible flight* Garuda Indonesia Airline.
- b. Terbang pada *eligible flight* maskapai partner Garuda Indonesia Airline
- c. Pembelian barang di Garuda Shop (*Sales on Board*)
- d. Bertransaksi dengan partner GFF seperti menginap di hotel dan *roaming* telepon.
- e. Penukaran *Point Reward* Bank partner GFF
- f. Transaksi pembelian dengan Garuda Indonesia *Citi Card*.

#### Penukaran *Mileage*

Manfaat utama dari keanggotaan GFF adalah bahwa pelanggan Garuda Indonesia Airline memperoleh kesempatan mengumpulkan *Award Miles* yang dapat ditukarkan dengan *Award Tiket* dan *Upgrade Award*, tidak hanya untuk pelanggan Garuda Indonesia Airline sendiri tapi juga untuk keluarga dan kerabat para pelanggan. Penukaran *Award Miles* menjadi *Award Tiket* dan *Upgrade Award* berlaku untuk penerbangan *code share* dimana Garuda Indonesia Airline bertindak sebagai *Operating Party* atau penerbangan maskapai lain dalam hal terdapat kerjasama *Frequent Flyer* Program antara Garuda Indonesia Airline dan maskapai lain tersebut. (<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-frequentflyer,10> Maret 2014 pukul 12.30)



2) Pelayanan di dalam Pesawat Garuda Indonesia *Airline*:

Untuk meningkatkan pelayanan, PT. Garuda Indonesia telah meluncurkan layanan baru yang disebut “Garuda Indonesia *Experience*”. Garuda Indonesia *Experience* adalah konsep layanan baru yang menyajikan aspek-aspek terbaik dari Indonesia kepada para penumpang. Mulai dari saat reservasi penerbangan hingga tiba di bandara tujuan, para penumpang akan dimanjakan oleh pelayanan yang tulus dan bersahabat yang menjadi ciri keramah-tamahan Indonesia, diwakili oleh Salam Garuda Indonesia dari para awak kabin. (<http://garuda-indonesia.com>, 15 Maret 2014 pukul 10.00)

Layanan baru ini menawarkan konsep yang mencerminkan keramahan asli Indonesia dalam segala aspek. Untuk mendukung layanan tersebut, semua armada baru dilengkapi dengan interior paling mutakhir, yang dilengkapi LCD TV layar sentuh individual di seluruh kelas eksekutif dan ekonomi. Selain itu, penumpang juga dimanjakan dengan *Audio and Video on Demand* (AVOD), yaitu sistem hiburan yang menawarkan berbagai pilihan film atau lagu, sesuai pilihan masing-masing penumpang. (<http://garuda-indonesia.com>, 15 Maret 2014 pukul 10.00)

Dengan pengenalan konsep Garuda Indonesia *Experience*, Garuda Indonesia *Airline* menciptakan ciri khas yang membanggakan, sekaligus meningkatkan citra Indonesia di dunia internasional. Konsep Garuda Indonesia *Experience* didasarkan pada 5 pancaindra atau “5 senses” (*sight, sound, scent, taste, dan touch*) dan mencakup 24 *customer touch points*, mulai dari pelayanan *pre-journey, pre-flight, in-flight, post-flight* dan *post-journey*.

Sejak pertama diluncurkan pada 2009, Garuda Indonesia *Experience* mengandalkan keramahtamahan Indonesia. Ini sejalan dengan visi PT. Garuda Indonesia, yaitu perusahaan penerbangan yang handal, menawarkan layanan berkualitas bagi masyarakat dunia dengan menggunakan keramahan Indonesia. PT. Garuda Indonesia mengemban misi khusus sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa Indonesia, yang mempromosikan Indonesia kepada dunia. Konsep keramahtamahan Indonesia ini diterjemahkan dalam ikon-ikon yang mengandalkan pancaindra, yang antara lain tercermin dari penggunaan bahan dan ornamen khas Indonesia untuk interior pesawat, aroma wewangian bunga khas Indonesia, musik khas Indonesia, serta cita rasa makanan dan minuman khas Indonesia. Pada tahun 2009, perusahaan melakukan program peremajaan untuk armada-armada lama, Boeing 747-400 dan Airbus 330-300, dengan mengganti interior pesawat dan menambah fasilitas AVOD (*Audio and Video on Demand*). Langkah tersebut sesuai dengan konsep layanan Garuda Indonesia *Experience*. (<http://garuda-indonesia.com>, 15 Maret 2014 pukul 10.00)

#### ***a) Sight***

Indonesia menawarkan berbagai keindahan untuk para penumpang, termasuk beragam tekstil tradisional yang menyajikan warna cerah, pola indah, serta tekstur unik. Semua ini memanjakan mata, menghadirkan kehangatan di hati dan memberi inspirasi bagi jiwa. *Desain interior* yang baru di kabin pesawat Garuda Indonesia *Airline* memadukan warna-warna alami dan motif tradisional Indonesia yang indah dipandang mata, bersama dengan kenyamanan dan kemudahan perangkat hiburan di dalam pesawat yang modern. Semua ini

*commit to user*



dirancang untuk memberikan pengalaman penerbangan yang tak lekang waktu bagi para penumpang.(<http://garuda-indonesia.com>,15 Maret 2014 pukul 10.00)

### ***b) Sound***

Musik dan alat musik tradisional Indonesia adalah cerminan beragam kelompok etnis dan budaya yang hidup damai berdampingan di Nusantara yang luas. Mendengarkan nada-nada unik musik tradisional Indonesia dapat menjadi cara menyenangkan untuk menikmati musik sekaligus memberikan pengalaman khas Indonesia.(<http://garuda-indonesia.com>,15 Maret 2014 pukul 10.00)

Para penumpang Garuda Indonesia *Airline* dapat menikmati kecanggihan perangkat hiburan di dalam pesawat, yang tersedia di penerbangan *Business Class* maupun *Economy Class*. Perangkat mutakhir *Audio and Video On Demand* (AVOD) menawarkan berbagai pilihan untuk menikmati film, siaran TV, *video game*, serta musik, termasuk musik tradisional dan kontemporer Indonesia.

### ***c) Scent***

Beragam kelopak bunga dan tumbuhan beraroma telah digunakan di Indonesia sejak jaman dahulu.Kini, konsep serupa dipakai untuk aromaterapi dan spa modern.Sementara itu, penelitian terus dilakukan untuk menemukan aroma yang tepat untuk aromaterapi di kabin pesawat.Semua ini menciptakan pengalaman khas Indonesia bagi penumpang selama terbang bersama Garuda Indonesia *Airline*.

Keharuman aromatis Garuda Indonesia *Airline* diciptakan secara *eksklusif* untuk Garuda Indonesia *Airline*.Keharuman ini merupakan perpaduan aromatis

dari minyak sari yang dihasilkan oleh tumbuhan dan rempah-rempah asli Indonesia seperti cengkeh dan pala, demi menciptakan aroma yang menyegarkan sekaligus menenangkan.(<http://garuda-indonesia.com>,15 Maret 2014 pukul 10.00)

#### **d) Taste**

Selama berabad-abad, Indonesia dikenal sebagai negeri rempah-rempah dan surga buah-buahan tropis.Terletak di persimpangan jalur perdagangan peradaban kuno, Indonesia telah menyerap pengaruh seni kuliner berbagai negeri, yang kini menyatu dalam cita-rasa makanan tradisional Indonesia yang mengundang selera.

Cita rasa dan pengalaman khas Indonesia terwujud dalam makanan yang disajikan dengan iringan senyum awak kabin selama penerbangan.Pihak Garuda Indonesia *Airline* merekomendasikan sajian makanan dan minuman khas Garuda Indonesia *Airline* seperti nasi kuning dan jus martebe, racikan buah markisa dan terung belanda.(<http://garuda-indonesia.com>,15 Maret 2014 pukul 10.00)

#### **e) Touch**

Keramahtamahan khas Indonesia telah cukup dikenal, dan menjadikan negara kepulauan ini salah satu tujuan favorit di dunia.Berbagai tarian tradisional Indonesia pun menyajikan ucapan selamat datang, sekaligus memberi sentuhan keramahtamahan khas Indonesia.Garuda Indonesia *Experience* adalah konsep layanan baru yang menyajikan aspek-aspek terbaik dari Indonesia kepada para penumpang. Mulai dari saat reservasi penerbangan hingga tiba di bandara tujuan, para penumpang akan dimanjakan oleh layanan tulus dan bersahabat yang menjadi ciri keramahtamahan Indonesia, dan disimbolkan oleh Salam Garuda

Indonesia dari para awak kabin.(<http://garuda-indonesia.com>,15 Maret 2014 pukul 10.00)

Di samping melibatkan pancaindra, konsep Garuda Indonesia *Experience* juga harus memiliki nilai-nilai dasar sebagai berikut: tepat waktu dan aman (tentang produk), cepat dan tepat (tentang proses), bersih dan nyaman (tentang bangunan) serta handal, profesional, kompeten dan siap membantu (tentang staf). Konsep ini diterima dengan baik oleh pelanggan Garuda Indonesia *Airline*.

B. Prosedur sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Solo :

*Reservation* dilakukan untuk mengetahui nama calon penumpang , tanggal keberangkatan, nomor telepon dan data-data yang dibutuhkan. Setelah memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam *reservation*, maka petugas *reservation* membuat suatu pembukuan. Dalam pembukuan tersebut akan tercantum nama calon penumpang ( sesuai dengan identitas), nomor telepon calon penumpang, nomor penerbangan yang akan digunakan, kelas yang dipesan dan harga, waktu keberangkatan dan waktu tiba di tujuan, batas pengambilan tiket, kode pembukuan (*booking reference*) dan beberapa catatan yang ditambahkan petugas pada saat membuat pembukuan (*remark*). (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 18 Maret 2014)

Hal lain yang perlu diketahui dalam pelaksanaan *reservation*, yaitu salah satunya pengucapan (*spelling alphabetical*). Berikut penyusunan pengucapan standar *airline* dan perbedan dengan pengucapan standar amerika:

*commit to user*

Tabel 1.1 : Perbedaan *Spelling Airline* dan *Spelling Amerika*

ALPHABE	AIRLINE	AMERICAN	ALPHABET	AIRLINE	AMERICAN
T	SPELLING	SPELLING		SPELLING	SPELLING
A	ALPHA		N	NANCY	NOVEMBER
B	BETHA		O	OSCAR	
C	CHARLIE		P	PAPA	
D	DELTA		Q	QUEBEC	
E	ECHO		R	ROMEO	
F	FANTA	FOXTROT	S	SIERRA	
G	GOLF		T	TANGGO	
H	HOTEL		U	ULTRA	UNIFORM
I	INDIA		V	VICTOR	VICTORY
J	JULIET		W	WHISKY	
K	KILO		X	XTRAY	
L	LONDON	LIMA	Y	YANKEE	
M	MAMA		Z	ZULU	

Sumber: Buku Panduan Amadeus Altea *Reservation Desktop*

Pengucapan tersebut bertujuan meminimalisir kesalahan persepsi yang diakibatkan oleh perbedaan pengucapan petugas *reservation* dan pelanggan maupun sebaliknya. Pengucapan dilakukan pada saat *input* nama calon penumpang, mengeja kode pembukuan dan kegiatan *reservation* lainnya, seperti membuka rute perjalanan, membuka *availabilitas* kelas. PT. Garuda Indonesia memiliki beberapa rute perjalanan yang terdiri dari banyak kota tujuan dan tipe perjalanan. Didalam *reservation* dan *ticketing*, seorang petugas *reservation* diharuskan mengetahui kode kota dari kota tujuan tersebut. Adapun kota-kota tujuan penerbangan PT. Garuda Indonesia diantaranya yaitu:

*commit to user*

Tabel1.2 :Three Letter City Code Domestik Dan Internasional

<b>CITY CODE DOMESTIK</b>	<b>CITY NAME</b>	<b>CITY CODE DOMESTIK</b>	<b>CITY NAME</b>
AMI	MATARAM	KNO	MEDAN
AMQ	AMBON	MLG	MALANG
BDJ	BANJARMASIN	PDG	PADANG
BIK	BIAK	PKB	PEKANBARU
BKS	BENGKULU	PKG	PANGKAL PINANG
BPN	BALIKPAPAN	PKY	PALANGKARAYA
BTH	BATAM	PLM	PALEMBANG
BTJ	BANDA ACEH	PLW	PALU
CGK	JAKARTA/CENGKARENG	PNK	PONTIANAK
DJB	JAMBI	SOC	SOLO
DJJ	JAYAPURA	SRG	SEMARANG
DPS	DENPASAR	SUB	SURABAYA
GTO	GORONTALO	TIM	TIMIKA
JOG	JOGJA	TKG	BANDARLAMPUNG
KDI	KENDARI	TTE	TERNATE
KOE	KUPANG	UPG	UJUNG Pandang
MDC	MANADO		
<b>CITY CODE INTERNASIONAL</b>	<b>CITY NAME</b>	<b>CITY CODE INTERNASIONAL</b>	<b>CITY NAME</b>
AMS	AMSTERDAM	NGO	NAGOYA
BJS	BEIJING	OSA	OSAKA
BKK	BANGKOK	PER	PERTH
CAN	GUANGZHOU	RUH	RIYADH
DMM	DAMAM	SEL	SEOUL
DXB	DUBAI	SHA	SHANGHAI
HKG	HONGKONG	SIN	SINGAPORE
JED	JEDDAH	SYD	SYDNEY
KUL	KUALA LUMPUR	TYO	TOKYO
MEL	MELBOURNE		

Sumber: Buku Panduan Amadeus Altea Reservation Desktop

*commit to user*

Setelah mengetahui tentang kelas-kelas penerbangan yang dijual oleh PT. Garuda Indonesia, kemudian melihat *availabilitas* kelas pada saat melakukan *reservation* tiket. *Avalabilitas* dapat dilihat apabila petugas *reservation* sudah membuka suatu rute perjalanan dan tanggal yang telah ditentukan oleh calon penumpang. Berikut cara melihat *availabilitas* kelas:

Tabel 1.3: Ketersediaan kelas dan tempat duduk

AVAILABILITAS	ARTI
9	MASIH TERSEDIA
ANGKA SELAIN 9	TERSEDIA SESUAI DENGAN YANG TERTERA
WL	WAITING LIST
C	TELAH DITUTUP
-	SUDAH TIDAK TERSEDIA

Sumber: Buku Panduan Amadeus Altea *Reservation Desktop*

Selain itu petugas *ticketing* harus memiliki kemampuan dalam masalah harga dan *availabilitas* kelas. *Reservation* dapat dilakukan di kantor PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo, *counter* Garuda Indonesia di bandara, agen maupun dengan web pemesanan online. Sedangkan agen terdiri dari agen dan sub agen. Sistem *reservation* agen menggunakan sistem sama dengan yang digunakan di kantor PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo, sedangkan sub agen menggunakan sistem GOS (*Garuda Online Sales*). Hal ini bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi dengan PT. Garuda Indonesia. Ada beberapa kelas harga yang dimiliki oleh PT. Garuda Indonesia adalah sebagai berikut:



Tabel 1.4: Kelas Harga

TIPE KELAS	NAMA KELAS	KLASIFIKASI
EXECUTIVE/ BISNIS	J	REDEMPTION GFF/ SPECIAL OFFER FARE
	C	NORMAL FARE
	D	SPECIAL FARE INTL
	O	GA EMPLOYEE
	I	GUARANTEE GFF(SPECIAL FARE DOMESTIK CLASS)
	W	GA EMPLOYEE
	Z	DISCOUNTED FARE (GENERAL CONCESSION)
ECONOMY	Y	NORMAL FARE
	X	REDEMPTION GFF
	B	PROMOTIONAL 2 <sup>ND</sup> FARE
	M	MODERATE FARE
	K	CORPORATE ACCOUNT 3 <sup>RD</sup> FARE
	N	CORPORATE DIRECT FARE
	Q	PROMOTIONAL 1 <sup>ST</sup> FARE
	T	SPECIAL ORDER FARE
	V	PROMOTIONAL 3 <sup>RD</sup> FARE
	L	BUDGET FARE
	S	NORMAL FARE BY WEB
	H	CORPORATE ACCOUNT 2 <sup>ND</sup> FARE (WEB FARE)
	E	SPECIAL RATE TO STAFF
	G	GROUP FARE

Sumber: Buku Panduan Amadeus Altea Reservation Desktop

Berikut adalah contoh rute perjalanan untuk hari Rabu, tanggal 21 MAY 2014, dari Jakarta ke Surabaya:

Setelah *log-in* menggunakan *user* dan *password* yang sudah teregistrasi di dalam sistem, langkah awal adalah melihat ketersediaan (*Available*) *seat* dengan contoh format sebagai berikut:

*commit to user*



AN 21MAYCGKSUB <enter>

AN21MAYCGKSUB

\*\* AMADEUS AVAILABILITY - AN \*\* SUB SURABAYA.ID

6

TH 21 MAY 0000

1	GA 302	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	0530	0705
	E0/738	1:35		
		Q9 T5		
2	GA 304	C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SUB	0630	0805
	E0/738	1:35		
3	GA 306	C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SUB	0745	0920
	E0/738	1:35		
		QL TL		
4	GA 308	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	0845	1020
	E0/738	1:35		
		QL TL		
5	GA 310	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	1005	1140
	E0/738	1:35		
		QL TL		

Keterangan :

AN :Kode memanggil tampilan *seat*

21MAY: Tanggal Keberangkatan

CGK :Kode 3 huruf kota keberangkatan

SUB: Kode 3 huruf kota tujuan / kedatangan

*Availabilitas* dan harga kelas dapat berubah sewaktu-waktu karena semua orang dapat mengakses dan mengambil kelas-kelas tersebut. Perubahan kelas akan terus menerus naik, tetapi jarang sekali turun kelas. Penumpang yang sudah melakukan pemesanan (*booking reference*) oleh petugas sebagai akses untuk melakukan pembayaran, merubah jadwal keberangkatan, dan keperluan lainnya.

Setelah mengetahui tentang pemesanan, petugas perlu mengetahui tentang status dalam pembukuan. Status-status ini akan menentukan langkah-langkah kerja seorang petugas *reservation* maupun *ticketing*. Status-status dalam pembukuan tiket diantaranya:

*commit to user*

Tabel 1.5: Status Pembukuan Tiket

NO	STATUS PEMBUKUAN	ARTI
1	HS	SEGMENT SEMENTARA
2	HL	CADANGAN AWAL
3	PD	PENDING
4	KK	KELAS YANG SUDAH DI-APPROVE RC DAN KEMUNGKINAN KECIL DIBATALKAN
5	KL	KELAS YANG SUDAH DI-APPROVE RC TAPI MUNGKIN DIBATALKAN
6	HK	OK
7	RR	RECONFIRM
8	SC	SCHEDULE CHANGE
9	PC	PENDING CLOSE 9 SUDAH TIDAK BISA LAGI DI OK KAN)
10	UC	PENDING CLOSE (SUDAH TIDAK BISA LAGI DI OK KAN) KHUSUS CODESHARE

Sumber: Buku Panduan Amadeus Altea *Reservation Desktop*

Siklus status pembukuan yang biasa atau normal pertama kali diawali dengan status HS, pada waktusalah satu segmen dipesan. Ketika nama telah diinput dan telah dilakukan penguncian, maka status akan berubah menjadi HK. Hal yang tidak kalah pentingnya adalah *input* nama. Nama dimasukkan sesuai dengan kartu pengenal dengan diberi *tittle* atau sebutan bagi calon penumpang. Sebutan dicantumkan pada belakang nama calon penumpang dalam pembukuan. Hal ini berfungsi untuk membedakan usia, jenis kelamin, dan berbagai hal yang membutuhkan keterangan mengenai *tittle*. Mengenai gelar kesarjanaan (DR, MPD, dll), gelar keagamaan (HJ, HJH, PDT, dll), nama yang tidak tercantum pada kartu pengenal dicantumkan pada nama paling belakang sebelum *tittle*

*commit to user*

*Tittle* diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.6: *Tittle*

TITTLE	KEPANJANGAN	ARTI TITTLE	KLASIFIKASI
INF	INFANT	Bayi	0 sampai dengan kurang dari 24 bulan
MISS	MISS	Anak Kecil Perempuan	Anak kecil perempuan kurang dari 12 tahun
MR	MISTER	Sebutan Laki-laki dewasa	Laki-laki dewasa lebih dari 12 tahun
MRS	MISSES	Sebutan Perempuan	Perempuan dewasa yang sudah menikah
MS	MISS	Sebutan Perempuan	Perempuan dewasa yang belum menikah berusia lebih dari 12 tahun
MSTR	MASTER	Anak kecil laki-laki	Anak kecil laki-laki kurang dari 12 tahun

Sumber: Buku Panduan Amadeus Altea *Reservation Desktop*

Sama seperti *tittle* nama dalam pembukuan yang perlu diperhatikan dan harus terhindar dari kesalahan, dalam pembukuan tiket status tiket juga perlu dimengerti oleh petugas *reservation*. Status tiket diantaranya:

Tabel 1.7 : Status Tiket

NO	STATUS TIKET	ARTI
1	O	SIAP DIPAKAI ( <i>OPEN</i> )
2	C	SUDAH MELAKUKAN <i>CITY CHECK-IN</i>
3	F	SUDAH DIPAKAI BERANGKAT ( <i>FLOWN</i> )
4	E	BERUBAH JADWAL ( <i>EXCHANGE</i> )
5	V	TIDAK DIPAKAI ( <i>VOID</i> )
6	R	DIUANGKAN KEMBALI DALAM PROSES ( <i>REFUND</i> )

Sumber: Buku Panduan Amadeus Altea *Reservation Desktop*

Sistem yang digunakan dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Solo adalah sistem AMADEUS ALTEA. Sistem yang berperan penting pada segala bentuk pelayanan dalam *reservation* dan *ticketing*. Prosedur sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* yaitu:

### *Reservation Tiket*

Berikut prosedur *booking reservation* tiket Garuda Indonesia Airline menggunakan sistem Amadeus Altea :

#### ***Booking One Way:***

##### ***Step 1:***

AN 21MAYCGKSUB <enter>

Respons:

AN21MAYCGKSUB

\*\* AMADEUS AVAILABILITY - AN \*\* SUB SURABAYA.ID

6 TH 21 MAY 0000

1	GA 302	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	0530	0705
	E0/738	1:35		
		Q9 T5		
2	GA 304	C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SUB	0630	0805
	E0/738	1:35		
3	GA 306	C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SUB	0745	0920
	E0/738	1:35		
		QL TL		
4	GA 308	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	0845	1020
	E0/738	1:35		
		QL TL		
5	GA 310	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	1005	1140
	E0/738	1:35		
		QL TL		

#### **Keterangan :**

AN :Kode memanggil tampilan *seat*

21MAY: Tanggal keberangkatan

CGK :Kode 3 huruf kota keberangkatan

SUB: Kode 3 huruf kota tujuan / kedatangan

*commit to user*

**Step 2:**

SS1T1 &lt;enter&gt;

Respon :

```
RP/JKTGI2107/  
1 GA 302 T 21MAY 4 CGKSUB HK2      2 0530 0705 738 E 0  
    BAGGAGE ALLOWANCE 20 KGS  
    SEE RTSVC
```

**Keterangan :**SS1 : Mengambil 1 *seat*

T1 : Pilih kelas "T" pada segmen nomor "1"

Jika ingin mengetahui harga kelas yang sudah dipilih ketik :

" FXX/R,U" (Untuk *Fare Domestic*) <enter>" FXX" (Untuk *Fare International*) <enter>

Berikutnya memasukkan data penumpang seperti :

1. *Name* (Code : NM)
2. *Contact* (Code : AP) *Mobile*(M) *Email*(E)
3. *Ticketing element* (Code : TK)
4. *Received* (Code : RF)

**Step 3:***Entry Name :*

NM1PUTRI/ADE MRS &lt;enter&gt;

**Step 4:***Entry Contact :*

APM-08133344556677 CO PAX&lt;enter&gt;

APE-ADEPUTRI@YAHOO.COM<enter>*commit to user*

**Step 5:***Entry Tiketing Limit :*

TKTL

atau

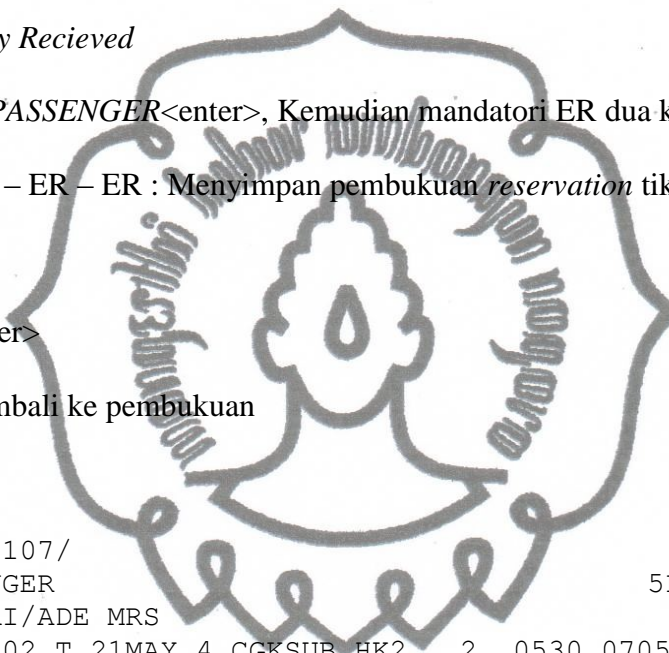
TKTL/17MAY/1200&lt;enter&gt;

**Step 6:**1. *Entry Recieved*RF *PASSENGER*<enter>, Kemudian mandatori ER dua kali <enter>RFP – ER – ER : Menyimpan pembukuan *reservation* tiket**Step 7:**

RT &lt;enter&gt;

RT: Kembali ke pembukuan

Respons :



```

RP/JKTGI2107/
RF PASSENGER                               5FAIMT
1. PUTRI/ADE MRS
2. GA 302 T 21MAY 4 CGKSUB HK2 2 0530 0705 738 E 0
   BAGGAGE ALLOWANCE 20 KGS
   SEE RTSVC
3.APM 08133344556677 CO PAX
4.APE ADEPUTRI@YAHOO.COM
   7 TK TL17MAY/JKTGI2107
   8 OPW-17MAY:1300/1C7/GA REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
   9 OPC-19MAY:1300/1C8/GA CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2

```

IG&lt;enter&gt;

IG: Keluar dari pembukuan *reservation* tiket

Prosedur merupakan prosedur *booking* 1 penumpang dalam PNR, dengan rute perjalanan dari Jakarta menuju Surabaya pada tanggal 21 mei 2014, satu kali perjalanan berangkat dari Jakarta pada pukul 05.30 pagi dan tiba di Surabaya pada

*commit to user*



pukul 07.05 yang memesan tiket pada kelas ekonomi T, penumpang yang melakukan *reservation* atas nama Ade Putri, dengan kode *booking* 5FAIMT.

### ***Booking Round Trip***

#### ***Step 1:***

AN 26JULCGKSRG<enter>

Respons:

```

AN26JULCGKSRG
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** SRG SEMARANG.ID
6 TH 26 JUL 0000
 1  GA 302  C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SRG      0730      0900
E0/738      1:35
              Q9 T5
 2  GA 304  C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SRG      1130      1350
E0/738      1:35
 3  GA 306  C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SRG      1445      1630
E0/738      1:35
              QL TL
 4  GA 308  C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SRG      1745      1930
E0/738      1:35
              QL T1
 5  GA 310  C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SRG      1940      2055
E0/738      1:35
              Q2 T1

```

Keterangan :

AN :Kode memanggil tampilan *seat*

27JUL: Tanggal Kepulangan

CGK :Kode 3 huruf kota keberangkatan

SRG: Kode 3 huruf kota tujuan / kedatangan

#### ***Step 2:***

SS1T5<enter>

Respon :

RP/JKTGI2107/

1 GA 310 T 26JUL 4 CGKSRG HK2            2 1940 2055    738 E 0

BAGGAGE ALLOWANCE 20 KGSSEE RTSVC





**Step 6:***Entry Contact :*

APM-08133344556677 CO PAX&lt;enter&gt;

APE-ADEPUTRI@YAHOO.COM&lt;enter&gt;

**Step 7:***Entry Tiketing Limit :*

TKTL

atau

TKTL/24JUL/1800

**Step 8:***Entry Recieved*

RF PASSENGER&lt;enter&gt;, Kemudian mandatori ER dua kali &lt;enter&gt;

RFP – ER – ER : Menyimpan pembukuan *reservation* tiket**Step 9:**

RT &lt;enter&gt;

RT: Kembali ke pembukuan

Respons

--- TST AXR RLR RLP ---

RP/JKTGI212H/JKTGI212H

DY/GS 25JUL14/0617Z

7RHGWL

1. PUTRI/ADE MRS

2 GA 310 T 26JUL 5 CGKSRG HK1 2 1940 2055 \*1A/E\*

3 GA 309 T 27JUL 6 SRGCGK HK1 1350 1500 \*1A/E\*

4 APM 08133344556677 CO PAX

5 APE ADEPUTRI@YAHOO.COM

6 TK OK24JUL/JKTGI212H//ETGA

7 OPW-24JUL:1800/1C7/GA REQUIRES TICKET ON OR BEFORE

25JUL:1800/S3

8 OPC-25JUL:1800/1C8/GA CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S3

IG<enter>

IG: Keluar dari pembukuan *reservation* tiket

Prosedur merupakan prosedur *booking* 1 penumpang dalam PNR, dengan rute perjalanan *round trip* (pergi-pulang). Mulai dari keberangkatan dari Jakarta menuju Semarang pada tanggal 26 juli 2014 pada pukul 19.40 dari Jakarta dan pada pukul 20.55 tiba di Semarang, kemudian rute perjalanan kepulangan dari Semarang menuju Jakarta pada pukul 13.50 berangkat dari Semarang dan pada pukul 15.00 tiba di Jakarta tiket tersebut dipesan pada kelas ekonomi T, penumpang yang melakukan *reservation* atas nama Ade Putri, dengan kode *booking*7RHGWL.

### **Booking Infant**

#### **Step 1 :**

AN 21MAYCGKSUB <enter>

Respons:

```

AN21MAYCGKSUB
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** SUB SURABAYA.ID
6 TH 21 MAY 0000
 1  GA 302  C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB      0530      0705
E0/738      1:35
              Q9 T5
 2  GA 304  C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SUB      0630      0805
E0/738      1:35
 3  GA 306  C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SUB      0745      0920
E0/738      1:35
              QL TL
 4  GA 308  C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB      0845      1020
E0/738      1:35
              QL TL
 5  GA 310  C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB      1005      1140
E0/738      1:35
              QL TL

```

#### **Keterangan :**

AN :Kode memanggil tampilan seat

21MAY: Tanggal Keberangkatan *commit to user*

CGK :Kode 3 huruf kota keberangkatan

SUB: Kode 3 huruf kota tujuan / kedatangan

**Step 2:**

SS1T1 <enter>

Respon :

RP/JKTGI2107/

1 GA 302 T 21MAY 4 CGKSUB HK2 2 0530 0705 738 E 0  
BAGGAGE ALLOWANCE 20 KGS  
SEE RTSVC

Keterangan :

SS1 : Mengambil 1 seat

T1 : Pilih kelas "T" pada segmen nomor "1"

**Step 3:**

*Entry Name :*

NM1PUTRI/ADE MRS <enter>

*Entry Name Infant:*

1/(INF/MITA/02MAR14) <enter>

**Step 4:**

*Entry Contact :*

APM-08133344556677 CO PAX<enter>

APE-ADEPUTRI@YAHOO.COM<enter>

**Step 5:**

*Entry Tiketing Limit :*

TKTL

atau

TKTL/17MAY/1200<enter>

*commit to user*

**Step 6:***Entry Recieved*

RF PASSENGER&lt;enter&gt;, Kemudian mandatori ER dua kali &lt;enter&gt;

RFP – ER – ER : Menyimpan pembukuan *reservation* tiket**Step 7:**

RT &lt;enter&gt;

RT: Kembali ke pembukuan

Respons :

RP/JKTGI2107/

RF PASSENGER

5FAIMT

1. PUTRI/ADE MRS (MITA/INF/02MAR2014)
  2. GA 302 T 21MAY 4 CGKSUB HK2 2 0530 0705 738 E 0  
BAGGAGE ALLOWANCE 20 KGS  
SEE RTSVC
  - 3.APM 08133344556677 CO PAX
  - 4.APE ADEPUTRI@YAHOO.COM  
5 TK TL17MAY/JKTGI2107  
6 SSR INF GA HK1 02MAR14/P1  
7 OPW-17MAY:1300/1C7/GA REQUIRES TICKET ON OR BEFORE  
8 OPC-19MAY:1300/1C8/GA CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2
- Sumber: ([https://uat3.resdesktop.altea.amadeus.com/app\\_ard/apf](https://uat3.resdesktop.altea.amadeus.com/app_ard/apf))

Prosedur merupakan prosedur *booking* 1 penumpang dewasa ditambah dengan 1 *Infant* dalam PNR, dengan rute perjalanan dari Jakarta menuju Surabaya pada tanggal 21 mei 2014, satu kali perjalanan berangkat dari Jakarta pada pukul 05.30 pagi dan tiba di Surabaya pada pukul 07.05 yang memesan tiket pada kelas ekonomi T, penumpang yang melakukan *reservation* atas nama Ade Putri, dan memangku bayinya bernama Mita dengan kode *booking* 5FAIMT.

**Booking Children****Step 1 :**

AN 21MAYCGKSUB &lt;enter&gt;

Respons:

AN21MAYCGKSUB

\*\* AMADEUS AVAILABILITY - AN \*\* SUB SURABAYA.ID

6 TH 21 MAY 0000

1	GA 302	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	0530	0705
E0/738		1:35 Q9 T5		
2	GA 304	C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SUB	0630	0805
E0/738		1:35		
3	GA 306	C9 DL Y9 B9 M9 K9 NL /CGK 2 SUB	0745	0920
E0/738		1:35 QL TL		
4	GA 308	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	0845	1020
E0/738		1:35 QL TL		
5	GA 310	C9 DL Y9 B9 M9 K9 N9 /CGK 2 SUB	1005	1140
E0/738		1:35 QL TL		

**Keterangan :**AN :Kode memanggil tampilan *seat*

21MAY: Tanggal Keberangkatan

CGK :Kode 3 huruf kota keberangkatan

SUB: Kode 3 huruf kota tujuan / kedatangan

***Step 2:***

SS2T1 &lt;enter&gt;

**Respon :**

RP/JKTGI2107/

```

1 GA 302 T 21MAY 4 CGKSUB HK2          2 0530 0705 738 E 0
  BAGGAGE ALLOWANCE 20 KGS
  SEE RTSVC

```

**Keterangan :**

SS2 : Mengambil 2 seat

T1 : Pilih kelas "T" pada segmen nomor "1"

***Step 3:******Entry Name :***

NM1PUTRI/ADE MRS &lt;enter&gt;

***Entry Name Children:***

PRATAMA/DICKY MSTR (CHD /26MAR03) &lt;enter&gt;

*commit to user*



**Step 4:***Entry Contact :*

APM-08133344556677 CO PAX&lt;enter&gt;

APE-ADEPUTRI@YAHOO.COM&lt;enter&gt;

**Step 5:***Entry Tiketing Limit :*

TKTL

atau

TKTL/17MAY/1200&lt;enter&gt;

**Step 6:***Entry Recieved*

RF PASSENGER&lt;enter&gt;, Kemudian mandatori ER dua kali &lt;enter&gt;

RFP – ER – ER : Menyimpan pembukuan *reservation* tiket**Step 7:**

RT &lt;enter&gt;

RT: Kembali ke pembukuan

Respons :

RP/JKTGI2107/

RF PASSENGER

5FAIMT

1. PUTRI/ADE 2. PRATAMA/DICKY MSTR (CHD/26MAR03)

2. GA 302 T 21MAY 4 CGKSUB HK2 2 0530 0705 738 E 0

BAGGAGE ALLOWANCE 20 KGS

SEE RTSVC

3.APM 08133344556677 CO PAX

4.APE ADEPUTRI@YAHOO.COM

5 TK TL17MAY/JKTGI2107

6 SSR CHD GA HK1 26MAR03/P2

7 OPW-17MAY:1300/1C7/GA REQUIRES TICKET ON OR BEFORE

8 OPC-19MAY:1300/1C8/GA CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2

Prosedur merupakan prosedur *booking* 1 penumpang dewasa ditambahdengan 1 *children* dalam PNR, dengan *route* perjalanan dari Jakarta menuju

Surabaya pada tanggal 21 mei 2014, satu kali perjalanan berangkat dari Jakarta pada pukul 05.30 pagi dan tiba di Surabaya pada pukul 07.05 yang memesan tiket pada kelas ekonomi T, penumpang yang melakukan *reservation* atas nama Ade Putri, dan 1 anak laki-laki berumur 11 tahun bernama Dicky Pratama dengan kode *booking* 5FAIMT.

### **Booking Group**

#### **Step 1:**

AN23MAYCGKDPS<enter>

Respon:

AN23MAYCGKDPS

\*\* GARUDA INDONESIA - AN \*\* DPS DENPASAR-BALI.ID  
 66 TH 23MAY 0000  
 1 GA 400 C9 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 0550 0855  
 E0/738 2:05  
 Y9 B9 M9 K9 N9 Q9 T9 V9 S9 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 2 GA 724 CR D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 0615 0920  
 E0/738 2:05  
 Y9 BR MR K9 NR QR T9 V0 S0 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 3 GA 438 C9 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 0715 1020  
 E0/738 2:05  
 Y9 B9 M9 KL NL S9 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 4 GA 402 C9 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 0815 1120  
 E0/738 2:05  
 Y9 B9 M9 K9 N9 Q9 T9 V9 S9 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 5 GA 404 C9 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 0945 1250  
 E0/738 2:05  
 Y9 B9 M9 K9 N9 Q9 T9 VR S9 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 6 GA 408 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 S9 /CGK 2 DPS D 1005 1310  
 E0/738 2:05  
 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 7 GA 406 C9 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 1045 1350  
 E0/333 2:05  
 Y9 B9 M9 K9 N9 Q9 T9 V9 S9 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 8 GA 410 C9 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 1405 1710  
 E0/738 2:05  
 Y9 B9 M9 K9 N9 Q9 T9 V9 S9 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 9 GA 412 C9 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 1520 1825  
 E0/738 2:05  
 Y9 B9 M9 K9 N9 Q9 T9 V9 S9 G9 H9 X9 E9 U9 L9  
 10 GA 418 C9 D9 I9 W9 O9 Z9 J9 /CGK 2 DPS D 1925 2230  
 E0/738 2:05  
 Y9 B9 M9 K9 N9 Q9 T9 V9 S9 G9 H9 X9 E9 U9 L9

*commit to user*

**Step 2:**

>NG15DWIDAYABNI<enter>

RP/JKTGA01111/

0. 15DWIDAYABNI NM: 0

\*TRN\*

**Step 3:**

>SS15Y6/SG<enter>

RP/JKTGA01111/

0. 15DWIDAYABNI NM: 0

1 GA 408 Y 23MAY 4 CGKDPS HN15 1005 1310 738 E 0  
SEE RTSVC

\*TRN\*

**Step 4:**

>Entry Name 15 Pax<enter>

RTN

RP/JKTGA01111/JKTGA01111

0. 0DWIDAYABNI NM:15

BKD:15 CNL: 0 SPL: 0

1.AZEL/MR 2.BELLA/MS 3.DODO/MR 4.FAIZAL/MR

5.JANET/MS

6.JHON/MR 7.KEZIA/MS 8.REENEE/MS 9.SARI/MS

10.SHANET/MS 11.SURTI/MRS 12.SUSI/MRS 13.TJATUR/MR

14.TUKUL/MR 15.WIDYA/MS

\*TRN\*

**Step 5:**

>Entry Contact<enter>

APM-2513061 CO RINI DWIDAYA TRAVEL <enter>

APE- COUNTERBNI2@DWIDAYATRAVEL.COM<enter>

**Step 6:**

Entry Tiketing Limit :

TKTL

*commit to user*

atau

TKTL/30MAY/1200 < enter>

**Step 7:**

SRGRPFGA-GV15 < enter>

Respons:

> RTW

```

--- RLR ---
RP/JKTGA0111/JKTGA0111          GT/GS  18MAR14/0726Z    6XISZG
0. 0DWIDAYABNI  NM:15
BKD:15          CNL: 0          SPL: 0
 1.AZEL/MR    2.BELLA/MS    3.DODO/MR    4.FAIZAL/MR
 5.JANET/MS
 6.JHON/MR    7.KEZIA/MS    8.REENEE/MS  9.SARI/MS
10.SHANET/MS 11.SURTI/MRS 12.SUSI/MRS 13.TJATUR/MR
14.TUKUL/MR 15.WIDYA/MS
16 GA 208 Y 28JUN 5 CGKDPS HN15      2 1135 1255 *1A/E*
17 APE COUNTERBNI2@DWIDAYATRAVEL.COM
18 APM 2513061 CO RINI DWIDAYA TRAVEL
19 TK TL30MAY/1200/JKTGA0111
20 SSR GRPF YY GV15
*TRN*

```

Prosedur merupakan prosedur *bookinggroup* dalam PNR, dengan rute perjalanan dari Jakarta menuju Denpasar pada tanggal 28 Juni 2014, satu kali perjalanan berangkat dari Jakarta pada pukul 11.35siang dan tiba di Denpasar pada pukul 12.55 yang memesan tiket pada kelas ekonomi Y, *booking group* untuk 15 *pax* yang bernama *Group WIDAYA BNI*, dengan kode *booking 6XISZG*.

Sebelum PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo menggunakan sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing*, sistem yang digunakan adalah sistem ARGA (*Automatic Reservation Garuda Indonesia*). Sistem yang sudah digunakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo selama kurang lebih 26 tahun , sistem ARGA diperbarui menjadi sistem Amadeus Altea dikarenakan sebagai bentuk komitmen perusahaan PT. Garuda

Indonesia untuk terus meningkatkan layanan kepada para pengguna jasa Garuda Indonesia *Airlines* dan sejalan dengan persiapan yang dilakukan perusahaan untuk bergabung dengan aliansi *global SkyTeam*. Sedikit gambaran mengenai prosedur *booking* pada saat menggunakan sistem ARGA untuk perbandingan penggunaan prosedur layanan sistem *reservation* antara sistem ARGA dan sistem Amadeus Altea.

Berikut sekilas prosedur *booking* tiket dalam sistem ARGA yaitu:

**Step 1:**

Melihat *Availability* (Ketersediaan *seat*)

A24DECJKTDPS<enter>

Respons:

```
SAT 24DEC14 JAKARTA-DENPASAR      24/0001 25/0300      G*XY
01 CGK DPS 24/0615 0900 GA 400 J2 C9 Y9 M9 L9 K9 N9 Q9 738E
      B9 T1              738E
      E-TICKET AVAILABLE ON FLIGHT
02 CGK DPS 24/0640 0925 GA 724 JL CL Y5 M5 LL KL NL QL 738E
      BL TL              738E
      E-TICKET AVAILABLE ON FLIGHT
03 CGK DPS 24/0730 1015 GA 438 JL C9 Y9 M9 L9 K9 N9 Q4 738E
      BL TL              738E
      E-TICKET AVAILABLE ON FLIGHT
04 CGK DPS 24/0835 1120 GA 402 J2 C9 Y9 ML LL KL NL QL 738E
      BL TL              738E
      E-TICKET AVAILABLE ON FLIGHT
```

Keterangan:

A: Kode memanggil tampilan *seat*

24DEC: Tanggal keberangkatan

CGK: Kode 3 huruf kota keberangkatan

DPS: Kode 3 huruf kota tujuan/ kedatangan

**Step 2:**

*commit to user*

N3L3 <enter>

Respons:

1 GA 438 L 24DEC CGKDPS HS3 0730 1015 /EL  
E-TICKET AVAILABLE ON FLIGHT

Keterangan:

N3: mengambil 3 *seat* dengan *entry code* N

L3: Pilih kelas "L" pada segmen nomor "3"

**Step 3:**

*Entry Name:*

-NURHIDAYAT/DMRY-HIDAYATI/YMRSY-HIDAYAT/VALEANDRAMSTR<enter>

Respons:

-NURHIDAYAT/DMRY-HIDAYATI/YMRSY-HIDAYAT/VALEANDRAMSTR \*

Keterangan:

- (dash) : memasukkan nama dengan *entry code* – (dash) dan untuk memisahkan nama berikutnya memasukkan *entry code*¥ ( endi )

**Step 4:**

*Entry Contact:*

9-MANTA TR/3457272/HIDAYAT<enter>

Respons:

9-MANTA TR/3457272/HIDAYAT \*

Keterangan:

Memasukkan nomor telepon *entry code* 9- ( dibaca sembilan dash bisa untuk *phone file agent* atau penumpang)

*commit to user*

**Step 5:**



*Entry Ticketing Limit*

TLT &lt;enter&gt;

Step 6:

Melihat hasil sebelum mengakhiri transaksi *entry code* \*R ( display R )

\*R&lt;enter&gt;

Respons:

6XISZG

1. 1HIDAYAT/VALEANDRAMSTR 2. 1HIDAYATI/YMRS  
 3. 1NURHIDAYAT/DMR  
 1 GA 438 L 24DEC CGKDPS HS3 0730-6 1015-6 Y-L /E  
 FONE <  
 1 XVRXY-JKT--MANTA TR/3457272/HIDAYAT  
 TLT<  
 1 XVRXY/Q05/1100/20NOV//ISSUE TKT<  
 2 XVRXY/Q05/1200/20NOV//ISSUE TKT<

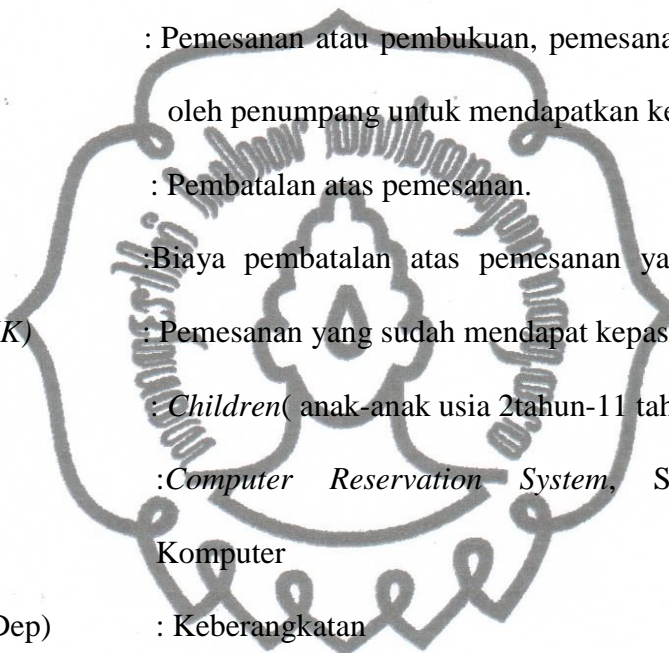
Prosedur merupakan prosedur *booking* 2 orang dewasa dan 1 orang anak dalam PNR, dengan rute perjalanan dari Jakarta menuju Denpasar pada tanggal 24 Desember 2014, satu kali perjalanan berangkat dari Jakarta pada pukul 07.30 pagi dan tiba di Denpasar pada pukul 10.15 yang memesan tiket pada kelas ekonomi L, dengan kode *booking* 6XISZG.

**Daftar Istilah *Reservation* dan *Ticketing***

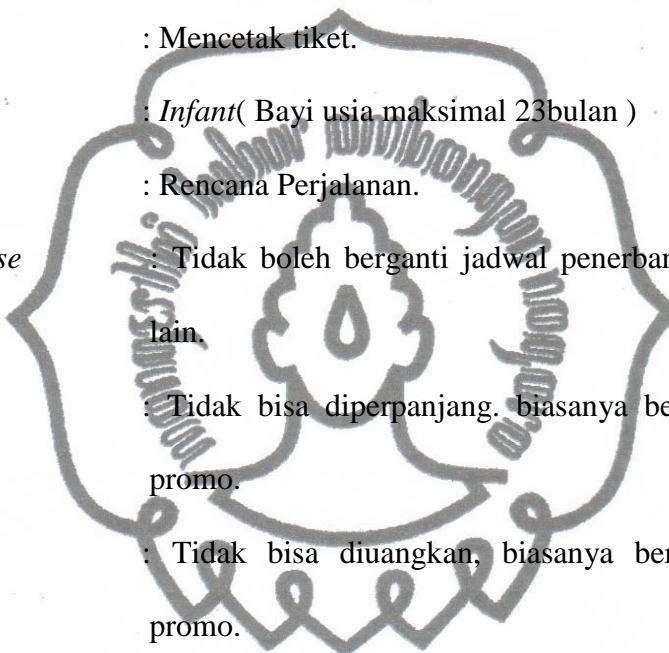
Beberapa istilah yang sering digunakan dalam *reservation* dan *ticketing* contohnya adalah sebagai berikut:

*Abacus* : *Abacus Distribution System* adalah *Global Distribution System* (GDS) yang menyediakan sistem *reservation* bagi *travel agent* dan *airlines*.

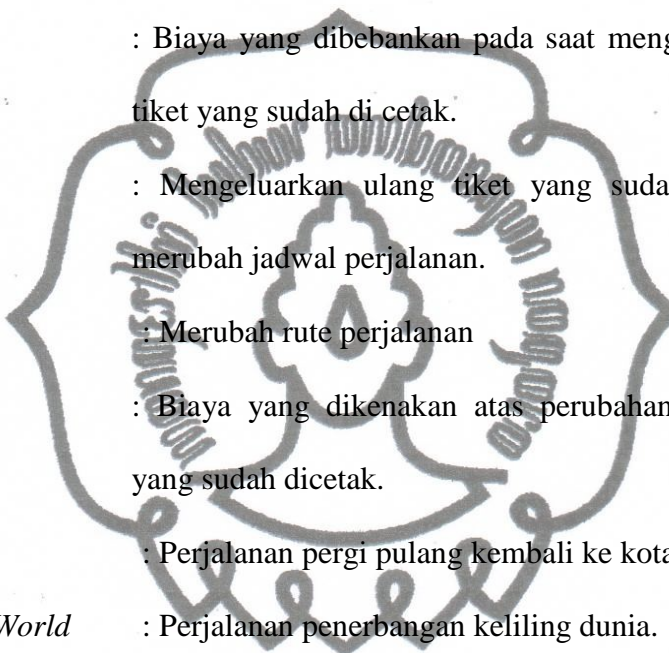
*Adult* : Penumpang yang sudah berusia 12 tahun keatas.



<i>Airport Tax</i>	: Pajak bandara yang dibayar penumpang pada saat cetak tiket atau memasuki bandara, disebut juga <i>Airport Service Charge, Passenger Service Charge (PSC)</i> .
<i>Airfare</i>	: Harga tiket penerbangan
<i>Arrival (Arr)</i>	: Kedatangan
<i>Basic Fare</i>	: Harga dasar sebelum ditambah pajak.
<i>Booking</i>	: Pemesanan atau pembukuan, pemesanan yang dilakukan oleh penumpang untuk mendapatkan kepastian
<i>Cancel</i>	: Pembatalan atas pemesanan.
<i>Cancel Fee</i>	: Biaya pembatalan atas pemesanan yang sudah dibuat.
<i>Confirm ( HK)</i>	: Pemesanan yang sudah mendapat kepastian ( HK )
CHD	: <i>Children</i> ( anak-anak usia 2tahun-11 tahun )
CRS	: <i>Computer Reservation System</i> , Sistem Reservasi Komputer
<i>Departure(Dep)</i>	: Keberangkatan
<i>Destination</i>	: Kota Tujuan
DOI	: <i>Date Of Issued</i> ( Tanggal Diterbitkan / Pencetakan )
DOT	: <i>Date Of Travel</i> ( Tanggal Perjalanan )
<i>Endorsable</i>	: Boleh ganti jadwal penerbangan ke maskapai lain.
<i>E Ticket</i>	: <i>Ticket Electronic</i> yang berisi data perjalanan penumpang suatu <i>airlines</i> , sudah ada nomor <i>ticket</i> dan bisa digunakan untuk <i>check in</i> .
<i>Extend</i>	: Memperpanjang masa berlaku tiket.
FC	: <i>Fare Calculation</i> , Perhitungan tarif. <i>commit to user</i>



<i>Fixed Date</i>	: Tidak boleh ganti tanggal.
<i>Fixed Flight</i>	: Tidak boleh ganti jadwal penerbangan dalam maskapai yang sama.
<i>Go Show</i>	: Penumpang yang datang ke bandara untuk terbang tidak sesuai jadwal atau tidak punya tiket.
<i>Go Show Fee</i>	: Biaya yang dikenakan kepada penumpang yang <i>goshow</i> .
<i>Issued</i>	: Mencetak tiket.
INFT	: <i>Infant</i> ( Bayi usia maksimal 23bulan )
<i>Itinerary</i>	: Rencana Perjalanan.
<i>Non Endorse</i>	: Tidak boleh berganti jadwal penerbangan ke maskapai lain.
<i>Non Extend</i>	: Tidak bisa diperpanjang. biasanya berlaku untuk tiket promo.
<i>Non Refund</i>	: Tidak bisa diuangkan, biasanya berlaku untuk tiket promo.
<i>Non Reroute</i>	: Tidak bisa berganti rute.
<i>No Show</i>	: Penumpang yang tidak datang ke bandara untuk terbang sesuai jadwal pesanan.
<i>One Way</i>	: Perjalanan sekali jalan
<i>Open Jaw</i>	: Perjalanan penerbangan yang didalam nya ada rute yang tidak menggunakan penerbangan.
<i>Origin</i>	: Kota asal
PNR	: <i>Passanger Name Record</i> , atau disebut kode <i>booking</i> yaitu rencana perjalanan penumpang yang tercatat pada CRS <i>commit to user</i>



<i>Rebook</i>	: Pembukuan ulang.
<i>Reconfirm (RR)</i>	: Menegaskan atau memastikan kembali rencana perjalanan yang sudah di pesan.
<i>Refund</i>	: Menguangkan kembali, <i>refund</i> hanya bisa di proses untuk tiket yang masih berlaku.
<i>Refundable</i>	: Bisa diuangkan, biasanya berlaku untuk tiket harga normal
<i>Refund Fee</i>	: Biaya yang dibebankan pada saat menguangkan kembali tiket yang sudah di cetak.
<i>Reissued</i>	: Mengeluarkan ulang tiket yang sudah dicetak karena merubah jadwal perjalanan.
<i>Reroute</i>	: Merubah rute perjalanan
<i>Reroute Fee</i>	: Biaya yang dikenakan atas perubahan rute untuk tiket yang sudah dicetak.
<i>Return</i>	: Perjalanan pergi pulang kembali ke kota awal.
<i>Round The World</i>	: Perjalanan penerbangan keliling dunia.
<i>Time Limit</i>	: Batas waktu pencetakan tiket
<i>Void</i>	: Pembatalan tiket yang sudah di cetak, <i>Void</i> hanya bisa dilakukan pada hari yang sama dengan pencetakan tiket, kecuali ada ketentuan lain dari <i>Airlines</i> .
<i>Void Fee</i>	: Biaya yang dibebankan atas tiket yang dibatalkan setelah di cetak.
<i>Waiting List (WL)</i>	: Pemesanan yang masuk ke daftar tunggu sebelum mendapat kepastian. ( <a href="http://daftar-istilah-reservasi-dan-ticketing.html">http://daftar-istilah-reservasi-dan-ticketing.html</a> , 21 Maret 2014 pukul 15.00 <i>commit to user</i> )

Perubahan/ Pembatalan tiket dan *Refund* Garuda Indonesia Airline

Prosedur Perubahan/ Pembatalan tiket dan *Refund* Garuda Indonesia Airline:

Ubah Nama

- a. Dapat dilakukan melalui *call-center* Garuda: 0804-1-807-807 atau *call service* PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo.
- b. *Reroute*/Pindah Rute
- c. Hanya dapat dilakukan melalui *call-center* Garuda: 0804-1-807-807.
- d. Dikenakan biaya Rp 50.000 per kelas.

*Rebook/Reschedule*

- a. Dapat dilakukan melalui *call-center* Garuda: 0804-1-807-807 atau *call service* PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo.
- b. *Rebook* dapat dilakukan untuk kelas dan penerbangan yang sama.
- c. Dikenakan biaya Rp 100.000 per kelas.
- d. Untuk harga tiket baru yang lebih tinggi, selisih harga tidak akan dikembalikan.
- e. Ketentuan Pembatalan dan *Refund* PT. Garuda Indonesia adalah berdasarkan kelas tiket dan waktu pembatalan

Ketentuan untuk Kelas V:

- a. Kurang dari 72 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket.
- b. *Refund* dikenakan *Refund Fee* 75% dari harga tiket terbayar.
- c. Biaya admin: Rp 150.000.

## Ketentuan untuk Kelas T, Q:

- a. Kurang dari 72 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket.
- b. *Refund* dikenakan *Refund Fee* 50% dari harga tiket terbayar.
- c. Biaya admin Rp 150.000.

## Ketentuan untuk Kelas N, K:

- a. Kurang dari 24 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket.
- b. *No Show* dikenakan *fee* 25% dari harga tiket.
- c. Lebih dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak dikenakan *Refund Fee*.
- d. Kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan dikenakan *Refund Fee* 25% dari harga tiket terbayar.
- e. Biaya admin: Rp 150.000.

## Ketentuan untuk Kelas M, B:

- a. Kurang dari 24 jam, pembatalan dikenakan *Cancellation Fee* 25% dari harga tiket.
- b. *No Show* dikenakan *fee* 25% dari harga tiket.
- c. Lebih dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak dikenakan *Refund Fee*.
- d. Kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan dikenakan *Refund Fee* 25% dari harga tiket terbayar.
- e. Biaya admin: Rp 1



Ketentuan untuk Kelas Y:

- a. Kurang dari 24 jam, pembatalan tidak dikenakan biaya.
- b. *No Show* tidak dikenakan biaya.
- c. Lebih dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan tidak dikenakan *Refund Fee*.
- d. Kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan, pembatalan dikenakan *Refund Fee* 25% dari harga tiket terbayar.
- e. Biaya admin: Rp 150.000.

Pihak Garuda Indonesia *Airline* berhak melakukan perubahan jadwal penerbangan atau membatalkan penerbangan jika dianggap perlu demi alasan keselamatan, komersil dan teknis. Pihak Garuda Indonesia *Airline* akan mengusahakan secepat mungkin untuk menyediakan peralihan dan armada pengganti. Hal ini akan diumumkan kepada para penumpang melalui pengumuman di bandara ataupun via telepon dan dilakukan oleh pihak Garuda secara langsung. *Refund* 100% hanya dapat terjadi berdasarkan pembatalan sepihak oleh PT. Garuda Indonesia.

2. Peranan sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Solo :

Peningkatan sistem pelayanan penumpang yang serba canggih sudah merupakan hal yang sangat wajib bagi PT. Garuda Indonesia, mengingat PT. Garuda Indonesia juga mempunyai program yang bernama *Quantum Leap* 2011-2015, yakni program penyiapan PT. Garuda Indonesia menjadi maskapai penerbangan yang kompetitif dan mampu bersaing di tingkat internasional.

Sistem Amadeus Altea merupakan sistem terbaru dan tercanggih milik Amadeus dengan sistem IT mutakhir yang mengedepankan *fleksibilitas, efisiensi* dan dapat di*upgrade* dengan cepat dan mudah yang saat ini digunakan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Solo dalam melayani calon penumpang. Sistem ini terdiri dari beberapa program yang *terintegrasi* secara penuh seperti program pembukuan/*reservation* (domestik maupun internasional), data *inventori*, *Altéa Departure Control System* sistem yang digunakan dalam proses *check-in*, pengaturan bagasi (*weight & balance system*), data ketersediaan tempat duduk, pengaturan tempat duduk, jadwal penerbangan, hingga profil penumpang. ([http://amadeus.com/airlineit/solutions/sol\\_1altea\\_5customer\\_1departure.html](http://amadeus.com/airlineit/solutions/sol_1altea_5customer_1departure.html), 24 Maret 2014 pukul 20.00)

Peran sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di kantor PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Solo sangat banyak diantaranya dalam *reservation* peran sistem Amadeus Altea yaitu mempermudah proses *input* data penumpang pada saat pemesanan tiket pesawat, mempermudah proses *reschedule* jadwal penerbangan pada tiket yang telah *booking*, mempermudah proses *rerouting* tujuan penerbangan pada tiket yang *booking*, mempermudah pelayanan *request seat* di pesawat oleh calon penumpang, mempermudah pengelolaan *fare & pricing*, mempermudah proses *revalidasi* tiket pesawat, membantu dan mempermudah proses *splitting* (pemisahaan pembukuan penumpang) yang telah melakukan pemesanan tiket, dengan sistem Amadeus Altea dapat memudahkan petugas *reservation* dan *ticketing* dalam melayani penjualan tiket kepada calon penumpang. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 21 Maret 2014)

Sistem Amadeus Altea juga sangat berperan dalam pelayanan *ticketing* di kantor PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Solo yaitu diantaranya mempermudah proses *issued tiket*, melayani dan mempermudah proses *city checkin*, melayani dan mempermudah proses *refund* (pembatalan tiket dan pengembalian biaya tiket), melayani proses *reedem point* GFF, dan melayani transaksi pembayaran biaya yang dikenakan dan harus dibayar kepada calon penumpang yang melakukan *cancel/ rebook, dan rerouting*. (Wawancara dengan Erda Isku, tanggal 21 Maret 2014)

*Reservation* yang dikelola dengan baik akan bermanfaat baik pula bagi para penumpang maupun bagi perusahaan. Oleh karena itu didalam proses *reservation* menggunakan motto “cepat, tepat, dan teliti”. Manfaat *reservation* sendiri bagi penumpang adalah sebagai berikut :

- a. Calon penumpang akan mendapat kemudahan dalam menyusun rencana perjalanannya.
- b. Memberikan kepastian untuk dapat melakukan perjalanan sesuai dengan rencana perjalanan dan kepastian untuk mendapat permintaan atas pelayanan khusus lainnya sesuai dengan pesanan calon penumpang.
- c. Calon penumpang dapat merubah jadwal penerbangannya apabila perubahan tersebut dilakukan masih dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- d. Kemudahan untuk mengetahui keterangan mengenai tempat atau *seat* di dalam pesawat.

Bagi kepentingan perusahaan penerbangan atau *airlines* sistem *reservation* yang baik juga sangat bermanfaat, yaitu antara lain:

1. Sarana untuk mencapai maksimum *load factor* sesuai dengan target atau tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.
2. Sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas atas produk yang dimiliki perusahaan.
3. Dapat mengetahui jumlah penumpang dan jumlah makanan yang harus disediakan ketika penerbangan.
4. Sebagai sarana untuk mempermudah dan memperlancar dalam rangka penjualan produk-produk yang dimiliki perusahaan.
5. Dapat menyediakan pelayanan kepada para penumpang secara maksimal.

Berdasarkan data jumlah penumpang yang menggunakan jasa Garuda Indonesia *Airline* dengan melakukan *reservation* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo dengan rute perjalanan Solo- Jakarta dan Jakarta-Solo pada bulan April sampai bulan Juni tahun 2013 pada saat masih menggunakan sistem ARGA menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa Garuda Indonesia *Airline* jumlahnya rata-rata memiliki pencapaian sebesar 70%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh sistem *reservation* ARGA yang digunakan dalam melayani calon penumpang dapat mempengaruhi tingkat pencapaian jumlah penumpang Garuda Indonesia *Airline* dengan perolehan *Seat Load Factor* (SLF) sebesar 70% (data dapat dilihat pada lampiran 4,5 dan 6). Pada tanggal 30 Juni 2013 sistem *reservation* dan *ticketing* yang digunakan PT. Garuda Indonesia diperbarui menjadi sistem Amadeus Altea. Sistem Amadeus yang sudah *commit to user*

terintegrasikan oleh perusahaan penerbangan dunia mampu meningkatkan jumlah penumpang Garuda Indonesia *Airline*. Hal tersebut dapat dilihat pada pencapaian *Seat Load Factor* (SLF) pada bulan Juli sampai dengan bulan September tahun 2013 yang menunjukkan bahwa pencapaian SLF sebesar 85% (data dapat dilihat pada lampiran 7,8 dan 9). Dapat disimpulkan bahwa sistem Amadeus Altea dalam pelayanan kepengurusan tiket pelanggan Garuda Indonesia mampu meningkatkan jumlah penumpang Garuda Indonesia *Airline*.

C. Langkah upaya yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan

Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi dan perubahan pola kehidupan manusia yang semakin cepat membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan oleh manusia dan menuntut manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan akan barang, tetapi kebutuhan jasa juga diperlukan bagi manusia. Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa penerbangan yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. (Ida Manulang, 2008: 18).

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa Garuda Indonesia *Airline*. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pelayanan perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang

sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa Garuda Indonesia *Airline*, karena kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Tingkat kepuasan calon penumpang PT. Garuda Indonesia tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi perusahaan PT. Garuda Indonesia, karena pada saat ini kualitas pelayanan jasa dijadikan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan dan menjadi bukti bahwa pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan calon penumpang. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa Garuda Indonesia *Airline*. Oleh karena itu PT. Garuda Indonesia sebagai penyedia jasa pelayanan penerbangan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang pesawat terbang untuk memenuhi harapan para penumpang secara konsisten. Sebagai penyedia jasa pelayanan calon penumpang Garuda Indonesia *Airline* pihak PT. Garuda Indonesia dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan tetapi juga memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat Garuda Indonesia *Airline*. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada calon penumpang serta sesuai dengan janji yang ditawarkan, akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa Garuda Indonesia *Airline*. Oleh karena itu kepuasan calon penumpang atas jaminan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo serta fasilitas-fasilitas yang tersedia di PT. Garuda Indonesia (Persero)



Tbk BO Solo juga mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo dalam melayani calon penumpang harus dapat mengetahui keberadaan lima dimensi kualitas jasa seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo juga harus mengetahui kepuasan pelanggan yang sebenarnya serta mengamati dari sudut pelanggan/calon penumpang sebagai pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo kepada para pelanggannya menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan di lingkungan bisnis jasa penerbangan. Sehingga kepuasan calon penumpang Garuda Indonesia *Airline* tergantung pada kualitas jasa yang diterima, maka untuk mengetahui tingkat kepuasan calon penumpang sebagai pengguna jasa Garuda Indonesia *Airline* dipelajari dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawan yang sopan dan menarik. Keandalan meliputi ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik. Daya tanggap menyangkut kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan menyangkut pengetahuan, kesopansantunan. Kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo dan juga empati meliputi perhatian yang tulus dan bersifat individual.



Analisa lima prinsip dimensi kualitas pelayanan staff di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo:

1. Berdasarkan dimensi pelayanan reliabilitas (*reability*) staff *reservation* dan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo dalam melayani para pelanggan/ calon penumpang Garuda Indonesia telah memberikan pelayanannya sesuai dengan pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan, yaitu petugas *reservation* memiliki kemampuan dan kehandalan melayani calon penumpang yang melakukan pemesanan tiket melalui telepon perusahaan, memberikan informasi seputar jadwal penerbangan, kelas yang masih tersedia, dan harga tiket Garuda Indonesia *Airline*, melayani biro perjalanan umroh, melayani biro perjalanan yang melakukan *reservation* tiket untuk group internasional maupun domestik dan membuat laporan penjualan tiket. Tugas staff *ticketing* yaitu mampu melayani para pelanggan Garuda dalam pengurusan tiket Garuda Indonesia *Airline* mulai dari *Check In* sampai dengan *issued ticket*.
2. Berdasarkan dimensi pelayanan responsive (*responsiveness*) staff *reservation* dan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo terlihat mampu memberikan informasi yang jelas kepada para pelanggan PT. Garuda Indonesia mengenai pengurusan tiket dan selalu memiliki waktu pelayanan kepada para pelanggan untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat dan pelayanan yang tepat.
3. Berdasarkan dimensi pelayanan kepastian/jaminan (*assurance*) staff *reservation* dan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo para staff benar-benar memiliki kemampuan atau keahlian dalam melayani

pelanggan Garuda Indonesia dalam mengurus tiket dan selalu mempunyai rasa sabar dalam menghadapi pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman. Sampai saat ini jarang ada *complain* dari para pelanggan terhadap kinerja *staff reservation* maupun *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo.

4. Berdasarkan dimensi pelayanan empati (*empathy*) *staffreservation* dan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo telah memiliki perhatian yang lebih terhadap kebutuhan dan kepentingan para pelanggan Garuda Indonesia dan dapat memahami kebutuhan para pelanggan dalam pengurusan tiket Garuda Indonesia *Airline*. *Staff* memiliki kepedulian terhadap keluhan atau permasalahan yang terdapat pada tiket para pelanggan dan dapat memberikan solusi dengan baik.

5. Berdasarkan dimensi pelayanan nyata (*tangibles*) *staff reservation* dan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo pelayanan yang diberikan oleh petugas *ticketing* dan *reservation* dapat dilihat langsung oleh para pelanggan dan dapat dinilai secara langsung proses pelayanannya. kemutakhiran peralatan yang digunakan dalam pelayanan *ticketing* di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo sudah teruji, teknologi sistem yang dimiliki sudah canggih dan terintegrasi oleh perusahaan penerbangan internasional dan kondisi sarana dan prasarana yang ada sudah baik sudah sesuai dengan standar perusahaan Garuda Indonesia pusat. Penampilan *staff reservation* dan *ticketing* di Garuda Indonesia dalam melayani pelanggan sudah terlihat rapi dan bersih cara berpakaian dan berdandan sudah sesuai dengan peraturan yang diberikan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo.

*commit to user*

Untuk menjadi perusahaan penerbangan yang unggul dan terkemuka, PT. Indonesia memiliki misi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya di dalam pesawat tetapi juga di kantor pelayanan *reservation* dan *ticketing* yaitu PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan yaitu memperhatikan standar sikap dan perilaku *staff* PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch Office* Solo dalam melayani pelanggan atau calon penumpang:

### **1. Pelayanan Kepada Setiap Pelanggan**

- a. Menyapa pelanggan dengan sikap yang sopan (Salam Garuda wajib dilakukan)
- b. Senyum dilakukan dengan konsisten
- c. Sikap/posisi duduk tegak
- d. *Eye contact* pada saat berkomunikasi atau berinteraksi
- e. Tidak berbicara dengan petugas lain kecuali penting
- f. Tidak diperkenankan mengunyah permen karet atau makan
- g. Tidak diperkenankan mempergunakan *handphone* selama berada di *area ticketing counter*
- h. Menggunakan bahasa Indonesia atau Inggris yang baik dan benar, dengan suara dan kalimat yang jelas
- i. Memberikan dokumen kepada pelanggan dengan kedua tangan

### **2. Cara Memberikan Informasi Kepada Pelanggan**

- a. Menunjukkan atau memberikan referensi produk baik yang lama maupun baru

- b. Mengkonfirmasi kembali informasi yang disampaikan agar pelanggan tidak salah memahami
- c. Apabila pelanggan tidak paham mengenai informasi dengan lengkap, sampaikan permohonan maaf dan berikan solusi sesuai kemampuan pribadi atau perusahaan

### **3. Menangani Keluhan Pelanggan**

- a. Menunjukkan rasa empati, turut merasakan perasaan pelanggan
- b. Menyimak keluhan pelanggan dengan baik
- c. Tidak memotong pembicaraan serta menghindari perdebatan dengan pelanggan
- d. Bersikap tenang dan tidak emosi
- e. Menggunakan sikap tubuh yang dapat menenangkan pelanggan (tidak bersandar, tidak melipat tangan)
- f. Menunjukkan sikap merespon masalah dengan cepat ketika menindaklanjuti atau menyelesaikan keluhan pelanggan
- g. Memberikan solusi sesuai prosedur dan disampaikan dengan baik
- h. Tidak memberikan janji atau harapan di luar kemampuan perusahaan / karyawan itu sendiri

### **4. Sikap yang Dilarang Ketika Melayani Pelanggan**

- a. Bersikap angkuh misalnya bertolak pinggang, meletakkan sebelah kaki di atas sesuatu
- b. Berlaku emosional, menunjukkan kemarahan, kekesalan, ataupun kebingungan, dengan sikap, tingkah laku, ucapan ataupun dengan isyarat-isyarat lain yang dapat ditafsirkan serupa

*commit to user*

- c. Makan ataupun mengunyah sesuatu
- d. Berbicara terlalu keras, bergurau sesama petugas, bermain, berjingkrak-jingkrak, berlarian, dan hal-hal yang dapat mengganggu ketenangan serta ketertiban
- e. Bersikap bermalas-malasan dan semacamnya misalnya bertopang dagu, menguap dengan mulut ternganga, menyandarkan tubuh, mengantuk, dan lainnya yang dapat menimbulkan kesan serupa
- f. Meminta atau menerima suatu hadiah, serta tip berupa apapun, atas segala sesuatu yang ada hubungannya dengan tugas dan jabatannya, baik langsung maupun tidak langsung
- g. Membantah, melawan, mengingkari, ataupun mencela keputusan pihak atasan secara apapun, baik langsung maupun tidak langsung
- h. Menunjukkan dan mengungkapkan celaan, cemoohan, menista, menghina, ataupun merendahkan martabat PT. Garuda Indonesia beserta pejabat-pejabat dan *customer*
- i. Berdebat, bertengkar, bersitegang ataupun kehilangan tenggang rasa terhadap *customer*
- j. Tidak dibenarkan untuk berkeliaran dalam lingkungan gedung terminal atau di suatu tempat yang menyolok dalam pandangan publik

## 5. Tata Tertib Berkomunikasi

- a. Sambut pelanggan dengan melakukan salam Garuda Indonesia
- b. *Greeting*: Ucapkan salam “Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu (sebutkan nama pelanggan jika mengetahuinya), ada yang bisa kami bantu?”

*commit to user*

- c. Menanyakan nama pelanggan secara baik (jika belum mengetahuinya)
- d. Menanyakan *membership* GFF pelanggan dengan sopan.
- e. Berbicara dengan menggunakan bahasa indonesia atau inggris yang baik dan benar, gunakan intonasi dan artikulasi yang jelas
- f. Sopan dalam berbicara, berikan kesempatan pelanggan berbicara terlebih dahulu, jadilah pendengar yang baik.
- g. Dalam berkomunikasi tetap menggunakan *eye contact* dengan pelanggan
- h. Secara proporsional menyebutkan nama pelanggan selama berinteraksi
- i. Beritahukan lama waktu menunggu dalam proses kepada pelanggan dengan sopan
- j. Bila menegur pelanggan, ucapkan permohonan maaf terlebih dahulu. Apabila ada pelanggan yang memotong antrian, ucapkan: “Maaf Pak/ Ibu, silahkan menunggu” atau “Maaf Pak/ Ibu, silahkan mengambil nomor antrian”.
- k. Pada penutupan pembicaraan ucapkan, “Terima kasih Pak/ Ibu (telah menjadi pelanggan Garuda Indonesia), Selamat Pagi/ siang/ sore/ malam”.

Penampilan diri seorang petugas *ticketing* atau *reservation* dalam melayani calon penumpang juga sangat perlu diperhatikan dan senantiasa selalu ditingkatkan agar memperoleh kesan yang baik dari calon penumpang dan menjadi nilai tambah bagi citra perusahaan PT. Garuda Indonesia. Berikut

*commit to user*



beberapa tata tertib berpenampilan seorang karyawan PT. Garuda Indonesia dalam melayani calon penumpang:

#### a. Penampilan diri petugas wanita

##### Wajah

1. Wajah terlihat segar, tidak berminyak, tidak berjerawat
2. Kenakan rias wajah, make up dengan rapi dan benar, tidak berlebihan
3. Tidak diperkenankan menggunakan bulu mata palsu terlalu panjang & tebal
4. Kenakan lipstick berwarna lembut, tidak mencolok (warna merah terang, pink tua) dan tidak mengenakan warna gelap.

##### Rambut

1. Rambut pendek ditata rapi dan tidak diperkenankan bergaya wetlook (terkesan basah) atau terlalu banyak gel, model formal. Panjang rambut tidak melebihi batas kerah baju bagian atas
2. Rambut panjang harus ditata dengan model *French Twist (Croissant Style)*
3. Rambut sedang (panjang rambut di atas bahu) ditata rapi
4. Poni rambut tidak melebihi alis wajah
5. Tidak diperkenankan mewarnai rambut, kecuali sesuai warna rambut asli atau warna hitam netral

##### Tangan

1. Tangan harus terawat (gunakan selalu *handbody / body lotion*)
2. Kuku tangan harus bersih dan tidak kotor

3. Tidak diperkenankan memanjangkan kuku
4. Kenakan cat kuku warna bening (netral)

#### Tubuh

1. Menjaga berat tubuh proporsional dan ideal
2. Tubuh bersih, tampak segar, dan tidak berkering
3. Hindari bau badan, kenakan deodorant atau minyak wangi beraroma segar, lembut dan tidak menyengat
4. Hindari bau mulut, pelihara kesehatan gigi dan mulut agar nafas tetap segar

#### **b. Penampilan diri petugas pria**

#### Wajah

1. Kulit wajah terawat bersih, tidak berminyak dan tidak berjerawat
2. Dianjurkan dan tidak memelihara kumis & jenggot, jika berkumis, kumis tumbuh rapi terpelihara tidak melebihi baris bibir atas
3. Jenggot atau bulu dagu harus dicukur rapi
4. Cambang tercukur rapi, terpelihara tidak melebihi 3 cm

#### Tata Rambut

1. Rambut berpotongan gaya klasik, tertata rapi, panjang rambut tidak melebihi tengkuk leher dan tidak menyentuh kerah baju
2. Tidak diperkenankan mewarnai rambut, kecuali sesuai warna rambut asli atau warna hitam
3. Tidak diperkenankan bergaya wetlook (berkesan basah) atau terlalu banyak gel, spiked-hair atau crew-cut

### Tangan

1. Tangan harus terawat dan tidak terlihat kering
2. Kuku tangan harus bersih dan tidak kotor
3. Tidak diperkenankan memanjangkan kuku

### Tubuh

1. Menjaga berat tubuh proporsional
2. Tubuh bersih, tampak segar dan tidak berkeringat
3. Kenakan minyak wangi beraroma lembut dan tidak menyengat
4. Hindari bau mulut, pelihara kesehatan gigi dan mulut agar nafas tetap segar

Upaya lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon penumpang yaitu dengan menangani setiap keluhan para pelanggan atau calon penumpang dengan baik. Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan setia. Proses penanganan keluhan yang baik dan efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh karena adanya kekeliruan. Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti dan diupayakan agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah tersebut, kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang krusial. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. (Ida Manulang, 2008: 38)

Untuk itu pihak perusahaan PT. Garuda Indonesia harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, penyesalannya terhadap kekecewaan pelanggan dan

*commit to user*

berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu, PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo perlu memberikan pelatihan dan pemberdayaan karyawan terutama yang bertugas di depan atau *ticketing office* yang berhadapan langsung dengan pelanggan/ calon penumpang.

Ada empat aspek penting yang diperhatikan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo dalam rangka penanganan keluhan pelanggan, yaitu:

a. Empati terhadap pelanggan yang mengutarakan keluhannya.

Dalam menghadapi pelanggan yang mengutarakan keluhan atas kekeliruan yang didapati pada tiket yang dibeli, maka pihak PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo harus bersikap empati, dan tanggap karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam.

b. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditangani maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi-jadi dan tidak dapat diterima lagi, dan pada akhirnya pelanggan akan merasa kecewa dan tidak mau menggunakan jasa PT. Garuda Indonesia lagi.

c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/  
keluhan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja karyawan. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi diaman pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.

Hal ini sangat penting untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Dalam hal ini, PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo menyediakan media khusus seperti telepon (*hot line service*) atau memanfaatkan email di jaringan internet ( [www.ga.solo@yahoo.co.id](mailto:www.ga.solo@yahoo.co.id)).

Dengan adanya empat aspek tersebut maka semakin memperkuat upaya PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk BO Solo dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbangan kepada para calon penumpang dengan keahlian mengatasi keluhan para penumpang, dengan begitu akan memperkecil masalah yang ada pada perusahaan dan menambah keuntungan bagi perusahaan.

Berikut testimoni hasil wawancara dengan para pelanggan/ calon penumpang Garuda Indonesia *Airline* terhadap pelayanan *reservation* maupun *ticketing* menggunakan sistem Amadeus Altea:

1. Menurut pelanggan Garuda Indonesia yang bernama Sarah Della Andini yang merupakan karyawan dari Biro Perjalanan Umroh Amuri, bahwa yang bersangkutan mengetahui sistem yang digunakan PT. Garuda Indonesia dalam pelayanan pengurusan tiket bernama Altea. Menurut Sarah Della Andini sistem pelayanan menggunakan Altea dalam pengurusan tiket umroh prosesnya sampai saat ini lancar dan baik. Dalam pelayanannya dengan sistem tersebut tidak memerlukan waktu yang terlalu lama pada saat memasukkan data-data penumpang yang akan melaksanakan perjalanan umroh. Proses pengurusan dan perhitungan biaya perjalanan menggunakan sistem Altea tidak lama dan tidak rumit. (Wawancara dengan Sarah, tanggal 18 Juli 2014)

2. Menurut pelanggan Garuda Indonesia yang bernama Agus Wicaksono yang merupakan Pegawai Swasta yang mengurus tiket untuk perjalanan ke luar kota yang sering menggunakan Garuda Indonesia *Airline*, dalam pengurusan tiket yang bersangkutan tidak mengetahui sistem yang digunakan Garuda Indonesia dalam pelayanan pengurusan tiket bernama Altea. Akan tetapi menurut Agus Wicaksono sistem pelayanan yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia dalam melayani pengurusan tiket perjalanannya prosesnya baik-baik saja tidak pernah ada kendala. Yang terpenting bagi Agus sistemnya dapat membantu petugas melayaninya untuk memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan, melayani proses pembelian, pembayaran tiket, pengurusan perubahan jadwal tiket, mengurus GA *Miles*, sampai Agus mendapatkan tiket sesuai dengan kebutuhannya. (Wawancara dengan Agus, tanggal 18 Juli 2014)