

**PROSEDUR RESERVASI TIKET PESAWAT DOMESTIK  
SRIWIJAYA AIR DI PT SKY MANARI WISATA TOUR DAN TRAVEL  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:  
Irine Noprianti  
0613 3060 0539**

**KEMENTERIAN RISET DAN TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2016**

**PROSEDUR RESERVASI TIKET PESAWAT DOMESTIK  
SRIWIJAYA AIR DI PT SKY MANARI WISATA TOUR DAN TRAVEL  
PALEMBANG**



**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Study pada Politeknik Negeri Sriwijaya  
Palembang**

**Oleh:**

**Irine Noprianti  
0613 3060 0539**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Heri Setiawan, S.E., MAB.  
NIP 197602222002121001**

**Pembimbing II,**

**Trisilowati, S.E., M.M.  
NIP 196307301989112001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalauddin Sayuti, S.E., M.Hum, Res.M.  
NIP 196008061989101001**



Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irine Noprianti  
NIM : 061330600539  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Sriwijaya Air di PT Sky Manari Tour Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta kosekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan

Palembang,

Yang membuat pernyataan,



Irine Noprianti

NIM 061330600539

**HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN**

**Nama Mahasiswa : Irine Noprianti**  
**NPM : 0613 3060 0539**  
**Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis**  
**Judul Laporan Akhir : Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Domestik**  
**Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour**  
**dan Travel Palembang**

**Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir**  
**Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dan Dinyatakan**

**LULUS**


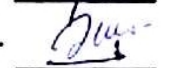

**Pada Hari:**

**Jum'at**

**Tanggal:**

**05 Agustus 2016**

**TIM PENGUJI**

| <b>No.</b> | <b>Nama</b>                                      | <b>Tanda Tangan</b>   | <b>Tanggal</b> |
|------------|--|---|----------------|
| 1          | Heri Setiawan, S.E., MAB.<br>Ketua               | <br>_____ | _____          |
| 2          | M. Rizka Maulana Effendi, S.E., M.Si.<br>Anggota | <br>_____ | _____          |
| 3          | Marieska Lupikawaty, S.E., M.M<br>Anggota        | _____   | _____          |
| 4          | Dra. Esya Alhadi, M.M.<br>Anggota                | <br>_____ | _____          |

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Jangan menunggu termotivasi baru bergerak,  
Tapi bergeraklah, maka kamu ka termotivasi.

Jangan menunggu terinspirasi baru menulis,  
Tapi menulislah, maka inspirasi akan hadir dengan sendirinya.

Penulis persembahkan kepada:  
Kedua orang tua yang sangat aku cintai.  
Adik kutersayang.  
Amas Eko Prasetyo Hadi  
Sahabat-sahabat seperjuangan  
Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya yang berjudul “**Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang**”.

Tujuan dari pembuatan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Penulis menyadari dengan keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki tidaklah mudah membuat suatu laporan yang sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna bagi kesempurnaan Laporan Akhir ini di masa yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi kita semua, khususnya bagi seluruh mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya. Amin ya Robbal Alamin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas berkah, rahmat, dan karunia Nya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan Laporan Akhir ini. Laporan ini disusun berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara penulis di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum,Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Trisilowati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Wiwiek Widharti, SE. Ak., M. Com, selaku Direktur PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang.
7. Bapak Terry Kenedy, selaku Manajer PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang
8. Kedua orangtuaku tercinta dan saudaraku tersayang yang telah memberikan banyak dorongan dan semangat baik moril maupun materil.
9. Special Someone, Eko Prasetyo Hadi yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan laporan akhir ini 😊😊😊

10. Seluruh sahabat seperjuangan kelas 6ND sedekat sahabat dan sehangat keluarga.
11. Almamater tercinta.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.



## **ABSTRACT**

The Purpose of this final report is to examine how the process of manual air domestic flight ticket reservation at PT Sky Manari Tour dan Travel Palembang and what the obstacle of the process. The data were collected through interview, literature review, and documentation. The data source of this final report is primer data that obtain from PT Sky Manari Tour and Travel Palembang and the secondary data have the shape of literature review that related with the result of this final report. The analysis data that used is analysis qualitative descriptive which is more discuss to the process. Based on the finding, the writer concludes that the process of manual flight ticket reservation in PT Sky Manari Tour and Travel can be said that staff ticketing has not been succesfull in service business, because the staff of ticketing have done yet all of the reservation process based on literature review. Staff ticketing never explain to costumers about service that give by airlines.

*keywords: reservation, flight ticket, travel agent*

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                             | i              |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                        | ii             |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....                     | iii            |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                            | iv             |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....                       | vi             |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                   | viii           |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                | ix             |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                             | x              |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                              | xii            |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                           | xiii           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                               |                |
| 1.1..Latar Belakang .....                              | 1              |
| 1.2..Perumusan Masalah .....                           | 3              |
| 1.3. Ruang Lingkup Pembahasan.....                     | 3              |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                            | 4              |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                          | 4              |
| 1.5.1... Manfaat Praktis .....                         | 5              |
| 1.5.2... Manfaat Teoritis .....                        | 5              |
| 1.6..Metode Analisis Data.....                         | 5              |
| 1.6.1. Metode Penelitian.....                          | 5              |
| 1.6.2. Teknik Pengumpulan Data.....                    | 6              |
| 1.6.3. Teknik Analisis Data.....                       | 7              |
| <b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b>                          |                |
| 2.1..Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran..... | 9              |
| 2.1.1....Pengertian Pemasaran.....                     | 9              |
| 2.1.2....Pengertian Manajemen Pemasaran.....           | 9              |
| 2.2..Prosedur.....                                     | 12             |
| 2.3..Kepariwisataa.....                                | 12             |
| 2.3.1....Pengertian Kepariwisataa.....                 | 12             |
| 2.3.2....Tujuan Kepariwisataa Indonesia.....           | 13             |
| 2.3.3....Prinsip-prinsip Kepariwisataa.....            | 13             |

|  |    |
|--|----|
| 2.3.4....Pemasaran Pariwisata.....                                     | 14 |
| 2.4..Usaha Jasa Pariwisata .....                                       | 16 |
| 2.4.1....Jasa Biro Perjalanan Wisata .....                             | 16 |
| 2.4.2....Jasa Agen Perjalanan Wisata .....                             | 17 |
| 2.5..Definisi Pesawat Udara .....                                      | 17 |
| 2.6..Definisi Bandara.....   | 18 |
| 2.7..Tiket.....  | 18 |
| 2.7.1....Pengertian Tiket .....  | 18 |
| 2.7.2....Jenis Tiket .....   | 18 |
| 2.7.3....Komponen Tiket Pesawat Reservasi .....                        | 19 |
| 2.8..Reservasi.....  | 20 |
| 2.8.1....Pengertian Reservasi.....                                     | 20 |
| 2.8.2.... <i>Availability Status of Seat (AVS)</i> .....               | 21 |
| 2.8.3.... <i>Time Limit</i> .....                                      | 21 |
| 2.8.4.... <i>Cancelation Ticket</i> .....                              | 22 |
| 2.8.5....Pelayanan Pendukung Reservasi .....                           | 22 |
| 2.8.6....Beberapa Hal yang Harus Diingat oleh<br>Staff Ticketing ..... | 23 |

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

|  |    |
|--|----|
| 3.1..Sejarah Berdiri PT Sky Manari Wisata .....    | 25 |
| 3.2.. Visi Dan Misi PT Sky Manari Wisata.....      | 25 |
| 3.3..Struktur Organisasi PT Sky Manari Wisata..... | 26 |
| 3.4..Produk-produk PT Sky Manari Wisata.....       | 28 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1.Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Domestik Sriwijaya<br>Air di PT Sky Manari Wisata<br>Tour dan Travel Palembang.....                 | 30 |
| 4.2.Kendala Yang di Hadapi oleh PT Sky Manari<br>Tour dan Travel Palembang dalam Pelayanan<br>Reservasi Tiket Pesata Sriwijaya Air ..... | 48 |

### **BAB V PENUTUP**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 3.1..Kesimpulan..... | 49 |
| 3.2. Saran .....     | 50 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Sky Tour Manari Palembang .....      | 26             |
| Gambar 4.1 Tampilan Awal Sistem Reservasi Sriwijaya Air .....          | 34             |
| Gambar 4.2 Tampilan Setelah <i>Login</i> .....                         | 34             |
| Gambar 4.3 Tampilan Input Pencarian Destinasi.....                     | 35             |
| Gambar 4.4 Tampilan Segmen Penerbangan .....                           | 36             |
| Gambar 4.5 Tampilan Segmen Penerbangan yang Dipilih .....              | 37             |
| Gambar 4.6 Tampilan Proses <i>Booking Seat</i> .....                   | 37             |
| Gambar 4.7 Tampilan Proses Input Nama Calon Penumpang.....             | 38             |
| Gambar 4.8 Tampilan Proses Input Nomor Telepon<br>Calon Penumpang..... | 39             |
| Gambar 4.9 Tampilan Detail Waktu Limit Pembayaran .....                | 40             |
| Gambar 4.10 Tampilan Daftar <i>Booking</i> Reservasi Pesawat .....     | 42             |
| Gambar 4.11 Tampilan Proses Pembatalan Tiket .....                     | 42             |
| Gambar 4.12 Tampilan Proses Cetak Tiket .....                          | 43             |
| Gambar 4.13 Tampilan Daftar <i>Issue</i> Pesawat .....                 | 44             |

## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 4.1 Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Domestik Sriwijaya Air<br>di PT Sky Manari Wisat Tour dan Travel Palembang ..... | 31             |
| Tabel 4.2 Ketentuan Umum <i>Rebook</i> dan <i>Reroute</i> Tiket Sriwijaya Air.....  | 46             |
| Tabel 4.3 Perhitungan <i>Rebook</i> dan <i>Reroute</i> Tiket Sriwijaya Air.....   | 47             |
| Tabel 4.4 Ketentuan Umum <i>Refund</i> Tiket Sriwijaya Air.....   | 47             |
| Tabel 4.5 Perhitungan Biaya <i>Refund</i> Sriwijaya Air.....  | 47             |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Tanda Persetujuan Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 7 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data dari Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
- Lampiran 8 Surat Permohonan Pengambilan Data dari Pembantu Direktur I
- Lampiran 9 Surat Pemberian Izin Pengambilan Data dari PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang
- Lampiran 10 Invoice Reservasi Pesawat
- Lampiran 11 Listing Isued Tiket Pesawat Sriwijaya Air Januari-Maret 2016 di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang
- Lampiran 12 Surat Izin Tempat Usaha PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang
- Lampiran 13 Daftar Wawancara