

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi memiliki peranan yang cukup penting bagi pembangunan suatu negara. Transportasi berperan sebagai urat nadi kehidupan masyarakat sehingga sangat mempengaruhi keadaan perekonomian, politik, sosial, budaya dan pertahanan. Perkembangan dalam transportasi pada umumnya akan dapat meningkatkan mobilitas penduduk, terciptanya sistem pengangkutan barang-barang dengan kecepatan yang lebih tinggi dan perbaikan kualitas dari jasa pengangkutan.

Transportasi udara merupakan sistem transportasi yang cukup penting bagi Indonesia. Keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari gugusan pulau-pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke yang memiliki wilayah dan penyebaran penduduk yang sangat luas membuat transportasi udara sangat mendominasi. Jasa transportasi udara dapat menjangkau daerah yang cukup jauh, membuat jarak yang jauh menjadi lebih dekat, dan waktu yang ditempuh menjadi relatif singkat.

Jasa penerbangan saat ini banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia sebagai salah satu sarana transportasi. Saat ini bermunculan perusahaan yang menawarkan jasa penerbangan di Indonesia karena meningkatnya permintaan masyarakat untuk melakukan perpindahan dari satu daerah ke daerah lain. Jasa penerbangan yang beroperasi di Indonesia saat ini seperti Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Lion Air, NAM Air, Citilink, Indonesia Air Asia, Wings Air, Aviastar, Batik Air, Kalstra, Susi Air, dan TransNusa.

Meningkatnya jumlah perusahaan jasa penerbangan mengakibatkan persaingan yang ketat antar maskapai di Indonesia. Maskapai penerbangan menawarkan harga relatif murah sehingga membuat persaingan antar maskapai semakin berlomba-lomba untuk menarik calon penumpang. Salah satu maskapai yang banyak dipilih oleh calon penumpang adalah Sriwijaya Air.

Sriwijaya Air dalam menarik calon penumpang melakukan beberapa kegiatan antara lain melakukan pemesanan armada-armada pesawat baru. Pada tanggal 16 Juni 2015 di Paris Air Show 2015, Sriwijaya mengumumkan pemesanan 2 unit 747-900ER dengan 20 unit 737 MAX 8. Pesanan ini merupakan pertama kalinya Sriwijaya Air memesan pesawat yang baru dan langsung dari pabriknya. Sriwijaya Air hingga saat ini tercatat sebagai penerbangan terbesar ketiga di Indonesia dan salah satu Maskapai Penerbangan Nasional yang memiliki standar keamanan kategori 1 di Indonesia.

Sriwijaya Air dalam hal pemasaran jasa penerbangan tidak dapat melayani secara langsung seluruh calon penumpangnya karena meningkatnya permintaan terhadap jasa penerbangan Sriwijaya Air. Pihak Sriwijaya Air mencari rekan bisnis yang mampu membantu memasarkan produknya, dengan saling memberikan keuntungan yang seimbang bagi kedua belah pihak.

PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang merupakan salah satu perusahaan agen perjalanan wisata yang menjadi mitra perusahaan Sriwijaya Air. PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang memberikan berbagai macam jenis jasa pelayanan antara lain, paket *tour*, dokumen perjalanan dan reservasi tiket pesawat domestik dan internasional. PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang dalam melakukan kegiatan operasional sudah menggunakan sistem komputerisasi (*on line*) dengan perusahaan maskapai Sriwijaya Air. Sistem ini akan mempermudah dalam melihat jadwal penerbangan, dan jumlah *seat* yang masih tersedia di setiap kelasnya.

Calon penumpang dapat melakukan reservasi dengan cara datang secara langsung ke PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang, memesan reservasi tiket melalui pesawat telepon, atau reservasi tiket melalui *faximile*. Calon konsumen yang melakukan reservasi tiket pesawat di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel dengan cara datang secara langsung maupun

pesawat telepon paling banyak digunakan oleh konsumen individu sedangkan pemesanan tiket melalui *faximile* biasanya digunakan oleh instansi-instansi yang memesan tiket untuk beberapa orang sekaligus.

Calon konsumen yang akan melakukan reservasi terlebih dahulu menyiapkan dan melengkapi data yang diperlukan. Pengisian data akan dilakukan oleh bagian pemesanan tiket (*ticketing*) PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang. Proses reservasi pesawat sepenuhnya dilakukan oleh *staff ticketing* dengan persetujuan calon konsumen untuk daerah tujuan, maskapai yang dipilih, jadwal keberangkatan dan jumlah kursi yang akan dipesan. Selanjutnya *staff ticketing* akan menyampaikan kode pemesanan (*booking code*) dan waktu pembayaran tiket (*time limit*) pembayaran kepada calon penumpang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik mengambil judul **“Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan pada PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan dalam Prosedur Reservasi Tiket Pesawat Domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang, diantaranya adalah:

- a. Bagaimana Prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang?
- b. Apa saja hambatan dalam prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang?

1.3. Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang akan dibahas, maka penulis membatasi pembahasan ini hanya pada:

- a. Prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang?
- c. Hambatan dalam Prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui bagaimana prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang.
- b. Mengetahui hambatan apa saja yang muncul dalam proses reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang, serta untuk memberikan solusi dari permasalahan mengenai prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Perusahaan:

1. Dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam mengatasi hambatan dalam prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang.
2. Untuk menerapkan solusi atas hambatan di prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang.

b. Manfaat bagi Peneliti:

1. Menambah pengetahuan peneliti mengenai prosedur reservasi tiket pesawat.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan dalam prosedur reservasi tiket pesawat.

1.5.2. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu manajemen pemasaran.
- b. Pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu manajemen kepariwisataan.

1.6. Metode Analisis Data

1.6.1. Metodologi Penelitian

Metodologi Penelitian menurut Sugiyono (2009:5) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang *valid* dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Penulis dalam melakukan penelitian menggunakan data-data yang berkaitan dengan penelitian dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh penulis melalui observasi pada perusahaan yang ada pada PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang dan dari beberapa dokumentasi yang penulis ambil langsung dari lingkungan perusahaan, serta wawancara langsung dengan beberapa staf untuk mengamati berbagai fenomena yang ada. Selanjutnya Data primer tersebut dimanfaatkan oleh penulis sebagai bahan untuk menulis Laporan Akhir.

2. Data Sekunder

Data Sekunder ini penulis peroleh langsung dari PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang berupa data-data

mengenai keadaan umum perusahaan, serta data-data mengenai laporan realisasi reservasi tiket pesawat selanjutnya penulis jadikan sebagai sarana pendukung untuk memahami permasalahan yang penulis teliti.

1.6.2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan akhir ini yaitu dengan cara:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset Lapangan yaitu dengan melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan secara langsung dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Dalam pengambilan data mengenai prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang ini penulis melakukan wawancara dengan manajer dan beberapa karyawan, melalui sebuah dialog mengenai tema penulis ambil untuk memperoleh informasi yang penulis perlukan untuk mengetahui keadaan yang berlaku di perusahaan. Data-data yang diperoleh informasi yang penulis perlukan untuk mengetahui keadaan yang berlaku di perusahaan. Data-data yang diperoleh diantaranya adalah data yang berkaitan dengan prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi penulis lakukan dengan mendokumentasikan prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang serta beberapa keadaan yang berhubungan dengan kegiatan reservasi tiket pesawat.

2. Riset Pustaka

Riset Pustaka penulis lakukan melalui bacaan jurnal ilmiah, buku referensi, dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan untuk memperoleh data dan informasi yang penulis perlukan. Data dan informasi tersebut diantaranya adalah teori-teori tentang pemasaran, manajemen pemasaran, reservasi dan tiket.

1.6.3. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2009:428) pada hakikatnya merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dalam teknik analisis datanya dan lebih menekankan pada proses. Metode penelitian kualitatif merupakan metode untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak, sehingga penelitian kualitatif juga merupakan penelitian secara deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan proses penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:27) tahapan proses penelitian kualitatif meliputi:

a. Tahap Deskripsi

Pada tahap ini peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat dan didengar di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang. Peneliti baru mengenal serba sepintas terhadap informasi yang diperoleh di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang

b. Tahap Reduksi

Pada tahap ini peneliti mereduksi segala informasi yang telah diperoleh pada tahap pertama. Pada proses reduksi ini, peneliti menfokuskan pada prosedur reservasi tiket pesawat Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang. Pada tahap reduksi ini peneliti menyortir data dengan cara memilih mana data yang menarik, penting, berguna, dan baru. Data yang dirasa tidak terpakai disingkirkan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka data-data tersebut selanjutnya dikelompokkan menjadi berbagai kategori yang ditetapkan sebagai fokus penelitian

c. Tahap Seleksi

Pada tahap ini peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci. Peneliti melakukan analisis yang mendalam terhadap prosedur reservasi tiket pesawat Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang, kemudian peneliti dapat menemukan tema dengan cara mengkonstruksikan data yang diperoleh menjadi sesuatu bangunan pengetahuan, hipotesis, atau ilmu yang baru.