

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai prosedur reservasi tiket pesawat domestik Sriwijaya Air di PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- a. PT Sky Manari Wisata sebagai perusahaan jasa reservasi hampir melakukan pelayanan dengan baik menurut hasil pebandingan analisis data yang diperoleh dari PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang dengan literatur yang ada mengenai pelayanan, kepuasan pelanggan dan prosedur reservasi. Namun, *Staff ticketing* tidak pernah memberikan penjelasan kepada calon penumpang mengenai pelayanan pendukung yang diberikan oleh Maskapai penerbangan yang dipilih oleh calon penumpang. Setiap maskapai memberikan tiga pelayanan utama penerbangan berupa *pre-flight service*, *in-flight service* dan *post flight service*.
- b. PT Sky Manari Wisaata Tour dan Travel dalam proses reservasi tiket pesawat Sriwijaya Air menggunakan sistem *online*. Adapun beberapa hambatan yang dapat ditimbulkan dengan menggunakan sistem *online* berupa bila tiba batas waktu pengambilan tiket (*time limit*) calon penumpang tidak melakukan proses pembayaran reservasi maka reservasi akan di *cancel* secara otomatis oleh sistem.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan masukan kepada PT Sky Manari Wisata Tour dan Travel Palembang sebaiknya:

- a. *Staff ticketing* seharusnya memberikan penjelasan lebih mendetail mengenai pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan. Pilihan kelas penerbangan sangat penting, karena pada kelas-kelas tertentu calon penumpang tidak bisa melakukan *refund, rebook* ataupun *reroute*. Adapun calon penumpang yang memiliki kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas, ibu hamil dan anak-anak sangat perlu diberikan penjelasan mengenai kebutuhan yang dapat mereka peroleh dari maskapai pada saat penerbangan.

- b. PT Sky Manari *staff ticketing* menghubungi calon penumpang dan menginformasikan kembali mengenai *time limit* untuk menghindari hilangnya reservasi secara otomatis dari sistem kemudian bertanya kepada calon penumpang apakah reservasi tiket pesawat yang telah dilakukan akan dicetak atau dibatalkan. Calon penumpang yang membatalkan reservasi tiket pesawat maka *staff ticketing* akan membatalkan reservasi sebelum tanggal keberangkatan pesawat sehingga reservasi penerbangan yang dibatalkan dapat dijual kembali oleh Sriwijaya Air.