

**APLIKASI SISTEM *RESERVATION* DAN *TICKETING* DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PENERBANGAN DI PT GARUDA INDONESIA (PERSERO)  
Tbk KANTOR CABANG SOLO**

**Ade Putri Priliyan<sup>1</sup>, Sunyoto<sup>2</sup> Suharto<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**ABSTRAK**

Sistem Amadeus Altea merupakan sistem pelayanan *reservation* dan *ticketing* terbaru dilengkapi dengan teknologi canggih. Pembaruan sistem dilakukan seiring bergabungnya Garuda Indonesia menjadi penerbangan dalam aliansi global *Skyteam*. Sistem aplikasi Amadeus Altea dalam prosedur pengoperasiannya dapat terlihat lebih ringkas, cepat dan tepat. Sistem Amadeus Altea dapat memberi pengaruh yang baik dalam pelayanan proses *reservation* maupun *ticketing* kepada pelanggan/ calon penumpang, sehingga dapat terlihat kualitas pelayanan penerbangan di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo semakin meningkat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur aplikasi sistem Amadeus Altea dan pengaruh sistem Amadeus Altea dalam peningkatan kualitas pelayanan penerbangan di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara, dan dokumen. Hasil penelitian ini adalah prosedur aplikasi sistem Amadeus Altea dipaparkan dan dapat dinilai prosedur tersebut lebih ringkas, mudah dan cepat. Pengaruh sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di kantor PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo dapat dinilai sangat berguna dan bermanfaat mulai dari dapat mempermudah proses *input* data penumpang pada saat pemesanan tiket pesawat karena lebih ringkas sehingga cepat dalam pelayanannya.

**Kata Kunci** : Aplikasi Sistem Amadeus Altea, Pengaruh Sistem, Kualitas Pelayanan *Reservation* dan *Ticketing*.

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu sarana yang sangat penting dan strategis dalam rangka memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan, mempengaruhi segala aspek kehidupan bangsa, serta dapat mempererat hubungan antar bangsa. Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri. Disamping itu transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong, maupun penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya (Abbas Salim, 1993:6).

Penerbangan sebagai salah satu transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari jenis-jenis transportasi lainnya telah diatur dalam sistem transportasi nasional yang dinamis dan mampu mengadaptasi kemajuan di masa depan yang mempunyai karakteristik untuk mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, berteknologi tinggi perlu lebih dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah baik nasional maupun internasional. Dunia penerbangan memegang peranan sangat penting di Indonesia mengingat negara Indonesia adalah negara kepulauan sekaligus sebagai akses masuknya wisatawan dari luar negeri. Industri penerbangan menjadi peluang bisnis yang prospektif dalam dunia transportasi yang ditandai dengan berdirinya berbagai maskapai penerbangan di Indonesia seiring bertambahnya pengguna jasa penerbangan dari tahun ke tahun. Maskapai yang ada di Indonesia di antaranya Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air, City Link, Air Asia, Trigana Air, Silk Air, Kalstar Air, dan Airfast.

PT Garuda Indonesia *Airline* merupakan maskapai penerbangan yang dimiliki oleh Pemerintah Negara Republik Indonesia yang

turut memajukan pembangunan nasional dalam bidang transportasi udara di Indonesia. PT Garuda Indonesia *Airline* mengoperasikan jaringan udara domestik yang terbesar dengan menghubungkan setiap pusat kota utama dengan tempat-tempat yang terpencil. PT Garuda Indonesia yang saat ini telah bergabung dalam *Sky Team (five star airline)* memiliki prinsip yang selalu dipegang teguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pendapatan perusahaan. Hal itu terlihat dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para calon penumpang/konsumen dan meningkatkan layanan atau fasilitas yang saat ini sudah bertaraf maskapai bintang lima agar konsumen mendapatkan kepuasan lebih saat menggunakan jasa PT Garuda Indonesia *Airline*.

PT Garuda Indonesia *Airline* telah resmi bergabung dengan aliansi maskapai penerbangan dunia yaitu *SkyTeam* tepatnya pada 5 Maret 2014 Garuda Indonesia *Airline* menjadi anggota ke-20 sekaligus sebagai maskapai kedua dari Asia Tenggara yang bergabung dengan aliansi *SkyTeam* yang berkedudukan di Amsterdam, Belanda. Garuda Indonesia *Airline* menambah jumlah anggota *SkyTeam* yang awalnya terdiri dari 19, diantaranya Aeroflot Rusia, Aerolineas Argentinas, Aeromexico, Air Europa, Air France, Alitalia, China *Airlines*, China Eastern, China Southern, Czech *Airlines*, Delta *Airlines*, Kenya *Airways*, KLM Royal Dutch *Airlines*, Korean Air, Middle East *Airlines*, Saudia, Tarom, Vietnam *Airlines*, dan Xiamen Air. Keanggotaan Garuda Indonesia *Airline* dalam aliansi global *SkyTeam* sejalan dengan komitmen perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa dengan menghadirkan lebih banyak pilihan destinasi dan pengalaman terbang yang lebih nyaman. Di saat bersamaan, masuknya Garuda Indonesia *Airline* dalam aliansi akan semakin mengukuhkan posisi Indonesia di peta

industri penerbangan dunia, sekaligus memperkuat reputasi Garuda Indonesia *Airline* sebagai *World Class Airline* dan setara dengan penerbangan terkemuka lainnya di dunia. (VIEW Garuda Indonesia Internal, 2015: 43)

Maskapai Garuda Indonesia *Airline* melayani calon penumpang dengan memberikan berbagai pilihan rute, waktu penerbangan, kelas, dan berbagai harga mulai dari harga kelas ekonomi (Y) sampai harga kelas bisnis (C) yang harganya rata-rata diatas harga kelas ekonomi. Akan tetapi dengan banyaknya produk sejenis yang ditawarkan dan semakin ketatnya persaingan pasar, perusahaan penerbangan harus dapat menarik perhatian konsumen untuk membeli fasilitas, pelayanan, dan mutu produk yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan lain. Adapun fasilitas yang ditawarkan dengan menggunakan sistem *online* adalah pada pemesanan tiket. Pemesanan tiket merupakan hal mendasar yang utama yang dilakukan calon penumpang. Dengan adanya *reservation* sebelum pembelian tiket calon penumpang dapat mengetahui informasi sebelum keberangkatan yang meliputi jadwal penerbangan, harga yang diinginkan, dan tempat duduk yang masih tersedia dikelasnya.

Sistem *reservation* dan *ticketing* yang digunakan oleh PT Garuda Indonesia dalam melayani calon penumpang yaitu sistem *reservation* "AMADEUS ALTEA". Artinya dalam melakukan pemesanan tiket Garuda Indonesia *Airline* digunakan komputer yang terhubung melalui internet dan sudah terprogram menggunakan sistem Amadeus Altea. Sistem Amadeus Altea merupakan sistem terbaru yang diterapkan pada 30 Juni 2013 dan saat ini digunakan khususnya oleh PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo seiring dengan bergabungnya PT Garuda Indonesia dengan *SkyTeam* dalam menangani pemesanan tiket pesawat Garuda Indonesia *Airline*. Sistem ini menggantikan sistem ARGA yang sudah digunakan PT Garuda Indonesia sejak tahun 1990. Sistem Amadeus Altea adalah sistem *reservation*

dan *ticketing* standar baru untuk layanan penumpang yang merupakan sistem yang digunakan oleh maskapai-maskapai penerbangan di aliansi global *SkyTeam*. Sistem Amadeus Altea dapat lebih mempermudah serta mempercepat dalam memberikan pelayanan pemesanan tiket kepada calon penumpang dan memberikan informasi yang akurat dalam melihat jadwal penerbangan, tujuan penerbangan, harga, dan jumlah tempat duduk yang masih tersedia bagi calon penumpang. Dengan sistem tersebut pihak PT Garuda Indonesia dapat memantau jumlah penumpang yang melakukan penerbangan melalui *reservation* dan juga laporan pendapatan per hari dalam penjualan tiket.

Pada sistem Amadeus Altea proses input data saat penumpang melakukan *reservation*/pemesanan tiket akan lebih ringkas, dan lebih cepat karena sistem yang dikembangkan oleh Amadeus IT *Group* ini meningkatkan kecepatan proses *loading*. Sistem Amadeus Altea merupakan sistem layanan penumpang *Passenger Services System* (PSS) milik Amadeus dengan sistem IT mutakhir yang mengedepankan *fleksibilitas*, *efisiensi* dan dapat diperbarui dengan cepat dan mudah. Sistem tersebut terdiri dari beberapa program yang terintegrasi secara penuh seperti program *reservation* baik domestik maupun internasional, data inventori, dan *Altea Departure Control System* yang digunakan dalam proses *check-in*, pengaturan bagasi (*weight and balance system*), data ketersediaan tempat duduk, pengaturan tempat duduk, jadwal penerbangan, hingga profil penumpang dan *frequent flyers*. Melalui sistem Amadeus Altea tersebut, sesama anggota global aliansi *SkyTeam* akan dapat saling berbagi informasi mengenai ketersediaan tempat duduk, tarif, pembukuan, layanan *ground handling*, *check-in* hingga layanan *frequent flyers* dari tiap-tiap maskapai. (VIEW Garuda Indonesia Internal, 2013: 50)

Pelayanan *reservation* di dalam dunia penerbangan memiliki peranan yang penting

yaitu sebagai penyedia tempat dan pembukuan pada perjalanan penerbangan bagi para penumpang dan permintaan akan fasilitas tertentu. *Reservation* dapat dilakukan secara tidak langsung, yaitu melakukan pemesanan tiket Garuda Indonesia *Airline* melalui telepon yang mempunyai peran sangat penting dalam meningkatkan pendapatan perusahaan atau pemesanan tiket secara langsung yaitu calon penumpang dapat langsung melakukan pemesanan dengan datang langsung di kantor penjualan tiket PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo.

Pelayanan *reservation* dan *ticketing* juga terdapat pada kantor penjualan tiket, yaitu di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Solo yang merupakan salah satu perusahaan yang memiliki banyak kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan *reservation* dan *ticketing*. Tidak hanya berfokus pada penanganan *reservation* dan *ticketing*, tetapi juga bagaimana bersikap sebagai seorang karyawan yang baik dan profesional dalam melayani konsumen/calon penumpang. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Solo menggabungkan kegiatan *reservation* dan *ticketing* dengan pelayanan yang maksimal dan profesional. Adanya PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Solo merupakan suatu wadah/tempat untuk memantau tingkat penjualan tiket yang merupakan pendapatan yang memiliki pengaruh sangat besar bagi perusahaan maskapai penerbangan dan juga tempat untuk menyiapkan dan menciptakan strategi besar guna meningkatkan pendapatan perusahaan. Hal ini dilakukan agar perusahaan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Solo dapat mencapai target peningkatan pendapatan sesuai dengan ketentuan perusahaan setiap tahunnya dengan memperbanyak kerjasama antar agen dan subagen. Calon penumpang yang datang langsung ke tempat penjualan tiket PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Solo akan mendapat pelayanan yang lebih cepat dan tepat dari petugas *ticketing*, calon penumpang bisa mendapatkan banyak

informasi sebelum keberangkatan, dan juga mendapat kepastian terhadap pengurusan tiket yang akan dipergunakan selama perjalanan.

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Solo sangat memahami pentingnya kualitas pelayanan kepada pelanggan (penumpang) dan 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. Perusahaan mengidentifikasi interaksi yang mungkin terjadi antara karyawan dan 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.

Kepuasan konsumen atau calon penumpang merupakan hal yang penting bagi penyedia pelayanan jasa transportasi udara (penerbangan) karena apabila calon penumpang merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan, kemungkinan calon penumpang tidak lagi menggunakan, tetapi apabila calon penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka calon penumpang akan kembali dan terus menggunakan jasa Garuda Indonesia *Airline*. Pelayanan yang diberikan kepada calon penumpang sebelum perjalanan (*pre-journey*), sebelum penerbangan (*pre-flight*), selama penerbangan (*in-flight*), sesudah penerbangan (*post-flight*), dan sesudah perjalanan (*post-journey*) menjadikan tolok ukur seberapa besar mutu perusahaan PT Garuda Indonesia (Jurnal Warta Penelitian Perhubungan, 2008: 20).

Transportasi berasal dari kata latin *transportare*, dimana *tran* berarti seberang atau sebelah dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) dari

satu tempat ke tempat lainnya. Transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari prasarana/sarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan keseluruhan wilayah sehingga terakomodasi mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang, dan dimungkinkannya akses kesemua wilayah.

Penerbangan sebagai salah satu transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari jenis-jenis transportasi lainnya telah diatur dalam sistem transportasi nasional yang dinamis dan mampu mengadaptasi kemajuan di masa depan yang mempunyai karakteristik untuk mampu mencapai tujuan dalam waktu cepat, berteknologi tinggi perlu lebih dikembangkan potensinya, dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah baik Nasional maupun Internasional. Dunia penerbangan memegang peranan sangat penting di Indonesia. Ini mengingat negara Indonesia adalah negara kepulauan sekaligus sebagai aksesmasuknya wisatawan dari luar negeri. Industri penerbangan menjadi peluang bisnis yang prospektif dalam dunia transportasi yang ditandai dengan berdirinya berbagai maskapai penerbangan di Indonesia seiring bertambahnya pengguna jasa penerbangan dari tahun ke tahun. Maskapai yang ada di Indonesia di antaranya Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air, City Link, Air Asia, Trigana Air, Silk Air, Kalstar Air, Airfast.

PT. Garuda Indonesia *Airline* merupakan maskapai penerbangan yang dimiliki oleh Pemerintah Negara Republik Indonesia yang turut memajukan pembangunan nasional dalam bidang transportasi udara di Indonesia. PT. Garuda Indonesia *Airline* mengoperasikan jaringan udara domestik yang terbesar dengan menghubungkan setiap pusat kota utama dengan tempat-tempat yang terpencil. PT Garuda Indonesia yang saat ini telah bergabung dalam *SkyTeam (five star Airline)* memiliki prinsip yang selalu dipegang teguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pendapatan perusahaan,

yaitu dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para calon penumpang/konsumen dan meningkatkan layanan atau fasilitas yang saat ini sudah bertaraf maskapai bintang lima. Hal ini dilakukan agar konsumen mendapatkan kepuasan lebih saat menggunakan jasa PT. Garuda Indonesia *Airline*.

Reservasi yang dalam buku berjudul “Penerbangan Sipil”, Achmad Moegandi (1993: 95) memberi penjelasan bahwa reservasi adalah kegiatan jasa pemesanan atau sistem pemesanan tempat duduk atau ruang di dalam pesawat terbang untuk penerbangan dengan tujuan tertentu, baik bagi penumpang yang akan berpergian maupun untuk pengangkutan barang.

Reservasi meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian pendapatan yang optimal.

*Booking* dan reservasi memiliki arti yang sama, namun terdapat beberapa perbedaan yang mendasar yaitu *booking* biasanya diawali telah melakukan reservasi sebelumnya dengan pengertian sudah ada pernyataan *confirmation*. Tetapi apabila melakukan reservasi berarti juga telah melakukan *booking* namun belum ada suatu konfirmasi tentang pemesanan tiket yang diinginkan (Oka A Yoeti, 1995: 90).

Menurut Rahmat Darsono (2004: 18) dalam buku “Tarif dan Dokumen Pasasi”, reservasi memberi sejumlah manfaat baik bagi penumpang maupun bagi perusahaan penerbangan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan termasuk dalam penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang mengambil data dengan cara observasi langsung di tempat yang dijadikan penelitian untuk mendapatkan data – data yang akurat. Penelitian ini kualitatif dengan analisis data secara induktif.

Penelitian dilakukan di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo yang beralamat di Jl. Veteran No. 190 Tipe Surakarta.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, studi pustaka, studi dokumen. Data yang dibutuhkan adalah Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data premier, dimana data yang diperoleh penulis merupakan data yang diperoleh secara langsung, artinya data-data tersebut merupakan data premier yang telah diolah lebih lanjut.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif kualitatif, penelitian yang menganalisa tentang tema penulisan yang teliti dan sistematis. Data-data yang telah terkumpul dengan teknik pengumpulan data, selanjutnya diinventarisasikan dan dikategorikan berdasarkan kerangka teknik penulisan atau pada permasalahan yang ada kemudian disajikan ke dalam bentuk deskripsi kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dan kemudian memberikan gambaran sesuai kenyataan pada waktu penelitian dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Garuda Indonesia *Airline* (GA) adalah maskapai penerbangan dari Indonesia. Secara resmi didirikan pada 28 Januari 1949 dengan nama Garuda Indonesia *Airline*. Garuda Indonesia *Airline* adalah maskapai pertama dan tertua di Indonesia, yang dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia. Sebagai maskapai milik negara, Garuda Indonesia *Airline* adalah *flag carrier* dari Indonesia dengan slogan *The Airline of Indonesia* serta memiliki lambang Burung

Garuda. Garuda Indonesia (PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk) adalah perusahaan maskapai penerbangan nasional Indonesia yang berkonsep *full service airline* (maskapai dengan pelayanan penuh) dalam memberikan fasilitas dan kenyamanan lebih bagi para penumpangnya. Pada tahun 2007, maskapai ini bersama dengan maskapai penerbangan Indonesia lainnya, dilarang menerbangi rute Eropa karena alasan keselamatan. Namun, larangan tersebut dicabut dua tahun kemudian tepatnya pada tahun 2009. Sebagai bentuk kepedulian akan keselamatan, setahun sebelumnya maskapai Garuda Indonesia *Airline* telah menerima sertifikasi *Operational Safety Audit* (IOSA) dari IATA, yang berarti bahwa Garuda Indonesia *Airline* seluruhnya telah memenuhi standar keselamatan dan keamanan penerbangan internasional. Garuda Indonesia *Airline* masuk dalam daftar maskapai bintang limadari global aliansi *SkyTeam* tepatnya pada tanggal 05 maret 2014, yang berarti memiliki kualitas pelayanan maskapai penerbangan yang sangat baik dan sudah bertaraf internasional. ([http://garuda\\_indonesia.com](http://garuda_indonesia.com), 28 April 2015 pukul 14.00).

Berbagai penghargaan pun telah diterima oleh PT Garuda Indonesia sebagai bukti dari keunggulannya. Pada tahun 2010, *Skytrax* menobatkan Garuda Indonesia *Airline* sebagai *Four Star Airline* dan sebagai *The World's Most Best Improved Airline*. Garuda Indonesia *Airline* menempati posisi ke- 8 sebagai maskapai penerbangan terbaik versi *Skytrax* pada tahun 2010. Selanjutnya pada Juli 2012, Garuda Indonesia *Airline* mendapatkan penghargaan sebagai *World's Best Regional Airline* (Maskapai

Regional Terbaik di Dunia). Pada tahun 2013 Garuda Indonesia mendapatkan penghargaan *World Best Economic Class* dan *World Best Economic Seat Class* dan pada tahun 2014, *Skytrax* menobatkan Garuda Indonesia *Airline* sebagai *Five Star Airline* hal tersebut membuktikan bahwa perusahaan PT Garuda Indonesia terus menjadi yang terbaik dalam dunia penerbangan di Indonesia dengan *full service* yang diberikan kepada calon penumpang.

PT Garuda Indonesia memang telah berhasil terhindar dari kegagalan di masa krisis dan meraih kesuksesan pada era 2006 hingga 2010. Setelah melalui masa-masa sulit PT Garuda Indonesia melanjutkan kesuksesan dengan menjalankan program 5 tahun ekspansi dari tahun 2011-2015 secara agresif. Program ini dikenal dengan nama *Quantum Leap*. Program *Quantum Leap* yakni, program penyiapan Garuda Indonesia *Airline* menjadi maskapai penerbangan yang kompetitif dan mampu bersaing di tingkat internasional. Dalam program *Quantum Leap* ditargetkan pada 2015 PT Garuda Indonesia dan anak usahanya, Citylink akan mengoperasikan 194 armada, dari saat ini 112 armada, serta melayani sebanyak 45,4 juta penumpang, dari saat ini 20,4 juta penumpang. Sedangkan frekuensi penerbangannya diperkirakan meningkat menjadi 1.100 penerbangan per hari, dari saat ini sebanyak 400 penerbangan per hari. Program *Quantum Leap* diharapkan akan membawa PT Garuda Indonesia menjadi perusahaan yang lebih besar lagi, dengan jaringan yang lebih luas dan diiringi dengan kualitas pelayanan yang semakin

baik. ([http://garuda\\_indonesia.com](http://garuda_indonesia.com), 28 April 2015 pukul 14.00)

*Reservation* adalah kegiatan jasa pemesanan tiket pesawat terbang, hal ini 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*).

Hal lain yang perlu diketahui dalam pelaksanaan *reservation*, yaitu salah satunya pengucapan (*spelling alphabetical*). Pengucapan 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 dan hal-hal yang memerlukan tanggal dan bulan.

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.

Selain itu petugas *ticketing* harus memiliki kemampuan dalam masalah harga dan *availabilitas* kelas. *Reservation* dapat dilakukan di kantor PT

Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang 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 Kantor Cabang Solo, sedangkan sub agen menggunakan sistem GOS (*Garuda Online Sales*). Hal ini bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi dengan PT. Garuda Indonesia. *Avalabilitas* dapat dilihat apabila petugas *reservation* sudah membuka suatu rute perjalanan dan tanggal yang telah ditentukan oleh calon penumpang.

*Avalabilitas* 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*.

Siklus status pembukuan yang biasa atau normal pertama kali diawali dengan status HS, pada waktu salah 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 pengenalan 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 keesarjanaan (DR, MPD,dll), gelar keagamaan (HJ, HJH,PDT, dll), nama yang tidak tercantum pada kartu pengenalan dicantumkan pada nama paling belakang sebelum *tittle*.

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*.

Sistem yang digunakan dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo adalah sistem AMADEUS ALTEA. Sistem yang berperan penting pada segala bentuk pelayanan dalam *reservation* dan *ticketing*.

Pihak Garuda Indonesia *Airline* berhak melakukan pengubahan 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.

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 *reservation dan ticketing* yang dikelola dengan baik akan bermanfaat baik pula bagi para penumpang maupun bagi perusahaan. Oleh karena itu didalam proses *reservation dan ticketing* menggunakan motto “cepat, tepat, dan teliti”.

Aplikasi sistem *reservation dan ticketing* dinilai dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan tiket, hal tersebut dapat diketahui dengan pengukuran kualitas pelayanan sistem dengan lima unsur dimensi kualitas pelayanan.

Faktor keandalan harus diperhatikan karena dengan semakin handal sebuah perusahaan penerbangan PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Solo yang meliputi ketepatan pelayanan dalam kepengurusan tiket sesuai yang dijanjikan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan dapat membuat *costumer/ calon penumpang* merasa puas atas kinerja staff *reservation* maupun *ticketing* di PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Solo. Semakin baik kemampuan untuk melakukan pelayanan dalam proses *reservation* tiket hingga proses *issued* tiket sesuai dengan yang diharapkan dan akurat, maka calon penumpang akan merasa puas sehingga akan menambah pendapatan perusahaan serta peningkatan jumlah isian dalam pesawat, karena secara umum *reability* menggambarkan konsistensi, hal yang dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan dari kinerja perusahaan.

Semakin baik kemampuan staff *reservation dan ticketing* untuk cepat

tanggap melayani permintaan calon penumpang atas tiket yang dipesan, serta mampu menyelesaikan *complain* dari calon penumpang atas kekeliruan yang terdapat pada tiket, maka pelanggan/ calon penumpang akan semakin puas atas pelayanan dan memiliki keyakinan bahwa staff *ticketing* PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Solo memiliki kualitas pelayanan yang baik dan maksimal.

Adanya faktor *Assurance* (Jaminan) dapat mendukung aplikasi sistem *reservation dan ticketing* yang baru karena dalam pelayanannya sistem tersebut dapat dijamin keringkasan pada saat melakukan pembukuan tiket calon penumpang, lebih canggih, serta lebih cepat dalam melayani permintaan calon penumpang terkait dengan tiket yang sedang diproses. *Assurance* dapat menggambarkan sistem *reservation dan ticketing* yang mampu memberi kepercayaan para calon penumpang terhadap PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Solo bahwa tiket yang telah diurus di PT Garuda Indonesia Solo dapat dijamin kebenarannya dari segi nama *pax*, jumlah *pax*, tanggal keberangkatan dan kepulangan serta waktu yang telah ditentukan oleh calon penumpang serta biaya yang telah dibayarkan sesuai dengan harga pada sistem. Hal tersebut dapat memberi rasa aman dan tenang kepada calon penumpang karena dapat melakukan perjalanan yang telah dijamin dengan tiket yang diproses dengan sistem terupdate, canggih dan cepat. Jaminan tersebut sebagai bentuk pelayanan baik kepada calon penumpang.

*Emphaty* sangat membantu kinerja staff saat menggunakan sistem *reservation dan ticketing*, karena sistem tersebut akan mencatat dengan baik dan

tepat sesuai dengan permintaan calon penumpang yang dihasilkan dari sikap perhatian, memahami betul permintaan calon penumpang, memudahkan calon penumpang menghubungi staff *reservation* serta menjalin komunikasi yang baik kepada calon penumpang.

*Tangibles* (fasilitas fisik) sebagian bentuk yang sangat menunjang aplikasi sistem *reservation* dan *ticketing* di PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Solo. Pelayanan nyata terlihat dari kemutakhiran peralatan dan teknologi sistem *reservation* dan *ticketing* yang digunakan dalam melayani calon penumpang, kondisi sarana prasana pada area kantor dan area pelayanan *ticketing* yang baik, bersih dan rapi bagi para pelanggan. Tersedianya pengambilan nomor antrian yang dapat memaksimalkan staff *ticketing* dalam melayani pengurusan tiket calon penumpang. Selain itu, penampilan karyawan yang rapi dan bersih juga termasuk dalam dimensi pelayanan ini.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Sistem *reservation* dan *ticketing* yang digunakan oleh PT Garuda Indonesia dalam melayani calon penumpang yaitu sistem *reservation* "AMADEUS ALTEA". Sistem Amadeus Altea adalah sistem *reservation* dan *ticketing* standar baru untuk layanan penumpang yang merupakan sistem yang digunakan oleh maskapai-maskapai penerbangan di aliansi global *SkyTeam*. Sistem Amadeus Altea dapat lebih mempermudah serta mempercepat dalam memberikan pelayanan pemesanan tiket kepada calon penumpang dan memberikan informasi yang akurat dalam melihat jadwal penerbangan, tujuan penerbangan, harga, dan jumlah tempat duduk yang masih

tersedia bagi calon penumpang. Dengan sistem tersebut pihak PT Garuda Indonesia dapat memantau jumlah penumpang yang melakukan penerbangan melalui *reservation* dan juga laporan pendapatan per hari dalam penjualan tiket.

Pada sistem Amadeus Altea proses input data saat penumpang melakukan *reservation*/pemesanan tiket akan lebih ringkas, dan lebih cepat karena sistem yang dikembangkan oleh Amadeus IT Group ini meningkatkan kecepatan proses *loading*. Sistem Amadeus Altea merupakan sistem layanan penumpang *Passenger Services System* (PSS) milik Amadeus dengan sistem IT mutakhir yang mengedepankan *fleksibilitas*, *efisiensi* dan dapat diperbarui dengan cepat dan mudah. Sistem tersebut terdiri dari beberapa program yang terintegrasi secara penuh seperti program *reservation* baik domestik maupun internasional, data inventori, dan *Altea Departure Control System* yang digunakan dalam proses *check-in*, pengaturan bagasi (*weight and balance system*), data ketersediaan tempat duduk, pengaturan tempat duduk, jadwal penerbangan, hingga profil penumpang dan *frequent flyers*. Melalui sistem Amadeus Altea tersebut, sesama anggota global aliansi *SkyTeam* akan dapat saling berbagi informasi mengenai ketersediaan tempat duduk, tarif, pembukuan, layanan *ground handling*, *check-in* hingga layanan *frequent flyers* dari tiap-tiap maskapai.

Prosedur aplikasi sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di PT Garuda Indonesia dapat dinilai lebih tersistem dengan teknologi yang lebih canggih, segala proses pelayanan *ticketing* dapat dilakukan secara otomatis hanya dengan

memasukkan mandatori pada sistem, mandatori yang digunakan pun tidak serumit dulu, lebih ringkas dan cepat memprosesnya. Sehingga dengan adanya sistem Amadeus Altea dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia telah mengalami peningkatan yang baik. Pengaruh sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di kantor PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo dapat dinilai sangat berguna dan bermanfaat mulai dari dapat mempermudah proses *input* data penumpang pada saat pemesanan tiket pesawat karena lebih ringkas sehingga cepat dalam pelayannya.

Aplikasi sistem *reservation* dan *ticketing* dalam peningkatan kualitas pelayanan penerbangan di PT Garuda Indonesia Kantor Cabang Solo ditunjang dengan adanya unsur lima dimensi pelayanan yaitu *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Dengan adanya kelima unsur penunjang tersebut aplikasi sistem *reservation* dan *ticketing* yang digunakan dalam melayani calon penumpang ketika melakukan pengurusan tiket dapat mendapatkan kepuasan karena kualitas dari pelayanan yang diberikan dapat dinilai semakin baik.

Dengan adanya sistem *reservation* dan *ticketing* yang telah menggunakan teknologi yang lebih modern dan canggih dapat mempengaruhi kinerja serta kualitas pelayanan staff kepada *costumer* yang dapat dirasa lebih cepat dan ringkas. Peranan sistem *reservation* dapat dinilai berdasarkan lima unsur prinsip dimensi kualitas pelayanan, hal tersebut yang dapat memberi dampak terhadap kualitas dan citra perusahaan. Unsur-unsur di lima prinsip dimensi

kualitas pelayanan bergantung pada perilaku atau kualitas manusia, serta tingkat ketrampilan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap individu yang teribat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

## KESIMPULAN & SARAN

Setelah mengulas dari BAB IV maka dapat diperoleh kesimpulan mengenai aplikasi sistem *reservation* dan *ticketing* dalam peningkatan kualitas pelayanan penerbangan di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo diantaranya yaitu:

1. Prosedur aplikasi sistem Amadeus Altea dalam pelayanan *reservation* dan *ticketing* di PT Garuda Indonesia dapat dinilai lebih tersistem dengan teknologi yang lebih canggih, segala proses pelayanan *ticketing* dapat dilakukan secara otomatis hanya dengan memasukkan mandatori pada sistem, mandatori yang digunakan pun tidak serumit dulu, lebih ringkas dan cepat memprosesnya. Sehingga dengan adanya sistem Amadeus Altea dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia telah mengalami peningkatan yang baik.
2. Seberapa besar pengaruh aplikasi sistem Amadeus Altea dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan tiket di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo dapat diketahui setelah adanya penjelasan keterkaitan antara lima unsur dimensi kualitas pelayanan dengan sistem pelayanan *reservation* dan *ticketing* Amadeus Altea, dan dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor *realibility* (keandalan) sangat penting dalam pengoperasian sistem Amadeus

Altea sehingga dapat memberi segala bentuk pelayanan pengurusan tiket calon penumpang Garuda Indonesia dengan baik, faktor responsiveness (ketanggapan) sangat perlu diutamakan dalam menangani pengurusan tiket calon penumpang sehingga permintaan terkait tiket maupun fasilitas di pesawat dapat dibukukan dengan baik melalui sistem Amadeus Altea, faktor assurance (jaminan) sangat penting dan diutamakan dalam pengurusan tiket, sistem diooperasikan dengan baik dan dapat dijamin kebenarannya sehingga dapat digunakan untuk bukti pada saat akan melakukan perjalanan, faktor empathy (perhatian) selalu diterapkan pada saat melayani pengurusan tiket calon penumpang agar terhindar dari complain yang disebabkan oleh salah input data pada sistem, faktor tangibles (bukti fisik nyata) dari sistem aplikasi Amadeus Altea untuk pelayanan pengurusan tiket terus diupdate sehingga lebih cepat dan lebih canggih dalam pengopersiannya.

Diharapkan dengan adanya penelitian mengenai sistem Amadeus Altea, pengetahuan dan prosedur sistem Amadeus Altea dapat dijadikan dalam sebuah buku yang mana dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya di perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, serta diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan khususnya dalam bidang kepariwisataan dimana ilmu tentang sistem reservation dan ticketing dalam pelayanan penerbangan juga menjadi salah satu mata kuliah yang dipelajari dan ada manfaat yang dapat diperoleh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. 1993. Manajemen Transportasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ahmad Moegandi. 1993. Penerbangan Sipil. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Darsono, Rahmat.2004. Tarif dan Dokumen Pasasi. Jakarta.
- Oka A. Yoeti. 1995. *Tour dan Travel Marketing*. Jakarta: PT Pradnya Pramitha.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiarto, Endar 2002. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- PT Garuda Indonesia Airline. 2014. *VIEW Internal Magazine*. Jakarta.
- Dokumen-dokumen sistem *reservation* Amadeus Altea PT Garuda Indonesia.