

II. TINJAUAN TEORITIS

1. PENGERTIAN MASKAPAI PENERBANGAN, TIKET DAN RESERVASI

Maskapai penerbangan adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan udara baik mengangkut penumpang atau barang, menguasai dan mempunyai armada pesawat, mempunyai jadwal yang teratur serta tarif yang tetap dan berlaku untuk umum.

Tiket adalah bukti perjanjian mengenai pelayanan jasa angkutan udara antara penumpang di satu pihak dengan maskapai penerbangan di lain pihak dan juga merupakan bukti pembayaran dalam pelayanan jasa angkutan udara.

Reservasi adalah proses atau kegiatan untuk memperoleh dan mempersiapkan seat atau tempat duduk pada pesawat.

2. PELAYANAN RESERVASI PADA MASKAPAI PENERBANGAN

Pelayanan reservasi dilakukan di Sales Office (kantor penjualan) maskapai penerbangan. Pelayanan

reservasi diberikan kepada Agent dan penumpang yang langsung melakukan reservasi pada kantor penjualan. Agent ialah Biro Perjalanan Wisata yang ditunjuk oleh maskapai penerbangan atau atas pengajuannya sendiri sebagai agen penjualan.

Pelayanan reservasi pada maskapai penerbangan dilayani dengan komputer. Dengan sistem reservasi komputer dapat dilihat langsung keberadaan tempat duduk, jadwal penerbangan, harga tiket dalam suatu sektor tertentu bahkan sampai pada seat plan (susunan tempat duduk).

Meskipun sudah ada komputer untuk kegiatan reservasi, bukan berarti semua keinginan penumpang dapat terlayani dengan sistem ini karena perbedaan pola dan bentuk perjalanan yang akan digunakan oleh penumpang. Komputer mempunyai keterbatasan sehingga untuk pola perjalanan dan hitungan khusus yang lebih kompleks harus dilakukan dengan manual, yaitu penghitungan sektor perjalanan dengan menggunakan buku Air tariff sebagai pedomannya.

Pada maskapai penerbangan reservasi lebih cenderung difokuskan sebagai proses untuk memperoleh tempat duduk di pesawat tetapi sebenarnya tidak menutup kemungkinan untuk reservasi akomodasi atau hotel dan paket tour yang merupakan produk sampingan maskapai penerbangan.

Kegiatan reservasi mengalami kepadatan pelayanan

pada peak season. Pada musim ini banyak orang berlalu lalang di dunia dengan motivasi yang beragam seperti melanjutkan studi ke luar negeri, berekreasi, mengunjungi keluarga atau kepentingan bisnis. Oleh karena itu terjadi ketidakseimbangan antara seat atau tempat duduk pada pesawat dengan jumlah penumpang yang melakukan reservasi sehingga timbul permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan reservasi, baik dalam sistem pelayanan maupun kualitas pelayanannya.

3. SISTEM RESERVASI KOMPUTER

Hampir semua maskapai penerbangan memiliki sistem reservasi komputer atau Computer Reservation System. Komputer untuk kegiatan reservasi sangat besar peranannya dalam perusahaan penerbangan. Dengan sistem reservasi komputer, pelayanan reservasi dapat dilakukan dengan akurat dan lebih up to date. Bila ada kesalahan-kesalahan dalam memasukkan data reservasi dengan sendirinya komputer akan memberikan koreksi. Ini mempermudah kita untuk membenarkan data tersebut sehingga kemungkinan kesalahan dalam reservasi sangat kecil.

Setiap maskapai penerbangan mempunyai input data yang berlainan walaupun format reservasinya sama. Perbedaan input data tersebut sengaja dibuat untuk mencegah terjadinya penyadapan reservasi oleh maskapai

penerbangan lain. Data-data mulai dari jadwal penerbangan, keberadaan tempat duduk bahkan nomor tempat duduk dapat dilihat melalui sistem reservasi komputer.

Peranan sistem reservasi komputer pada maskapai penerbangan sangat nyata keberadaannya dalam kaitannya dengan produk maskapai penerbangan. Dengan sistem reservasi yang baik, suatu maskapai penerbangan akan dapat memberikan peningkatan pelayanan kepada penumpang secara maksimum.

Peningkatan pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempermudah penumpang dalam mengatur dan mempersiapkan keperluan perjalanannya sedini mungkin.
- b. Memberikan kepastian terhadap rencana perjalanan.
- c. Lebih efisien.
- d. Lebih cepat.

Kelancaran kegiatan reservasi sangat didukung oleh fasilitas-fasilitas lingkungan yang meliputi :

- a. Jaringan listrik
- b. Telepon, faximile, dan alat komunikasi lain
- c. Jaringan sistem reservasi komputer yaitu computer set seperti keyboard, layar monitor, CPU, dan printer.

Untuk kelancaran kegiatan reservasi ketiga faktor tersebut harus ada dalam keadaan prima. Jika salah satu faktor mengalami gangguan maka kegiatan reservasi akan terhambat.

Hambatan-hambatan yang sering muncul dalam sistem reservasi adalah :

- a. Sistem komputer down, artinya komputer tidak bisa difungsikan sebagaimana mestinya. Pada keadaan ini sering terjadi double booking (pembukuan ganda), misalnya pada saat mengadakan pemesanan atau reservasi data-data telah diinputkan, tiba-tiba komputer tidak bisa memberikan respon karena down. Petugas yang merasa belum selesai, melakukan pengulangan reservasi. Hal ini menyebabkan terjadi double booking (pembukuan ganda) karena data-data yang pertama sebenarnya sudah masuk dan prosesnya sudah selesai. Untuk mencegah hal tersebut kantor penjualan pada maskapai penerbangan melakukan reservasi melalui kantor penjualan yang lain dengan mengirimkan fax, telex atau interlokal.
- b. Aliran listrik padam, apabila aliran listrik padam berarti tidak ada power untuk mengaktifkan komputer. Untuk mengatasi masalah ini kantor penjualan maskapai penerbangan dapat melakukan tindakan seperti yang telah disebutkan di atas.
- c. Jaringan telepon yang sibuk dan fax atau telex yang tidak bisa masuk. Pada maskapai penerbangan biasanya hanya mempunyai sedikit jaringan telepon, tidak sebanyak di biro perjalanan wisata. Pada high season biasanya yang menjadi hambatan adalah

jaringan telepon yang sangat sibuk sehingga sulit untuk masuk dan demikian pula untuk fax dan telex.