

III. PERANAN SISTEM RESERVASI PADA MASKAPAI PENERBANGAN

1. URUTAN AKTIFITAS MASKAPAI PENERBANGAN

1.1 Reservasi

Kegiatan reservasi merupakan awal dari proses penerbitan tiket. Pelayanan reservasi diberikan kepada penumpang dan agen. Pada maskapai penerbangan reservasi merupakan proses persiapan untuk mendapatkan seat atau tempat duduk pada pesawat sesuai dengan data-data yang masuk pada waktu penumpang atau agen menyatakan keinginannya.

Pelayanan reservasi pada low season dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang menjadi keinginan penumpang. Sedang pada peak season sering mengalami hambatan pada status reservasi.

1.2 Penerbitan tiket

Kegiatan penerbitan tiket merupakan proses pemindahan data-data reservasi ke dalam buku tiket yang merupakan dokumen perjalanan. Penerbitan tiket diberikan kepada penumpang yang pasti berangkat

atau penumpang yang tidak pasti tetapi menghendaki tiketnya diterbitkan sehingga diterbitkan open ticket yaitu tiket yang tidak mempunyai data-data kecuali nama penumpang dan kelasnya.

Maskapai penerbangan kadang-kadang melakukan penerbitan tiket walaupun sudah mempunyai agen penjualan karena alasan-alasan berikut :

- a. Penumpang melakukan kegiatan reservasi atau pemesanan tempat duduk langsung melalui kantor penjualan maskapai penerbangan.
- b. Agen kehabisan persediaan buku tiket tetapi ini tidak berarti agen tidak bisa menjual tiket. Agen bisa mengeluarkan Letter of Guarantee dan MCO untuk meminta kantor penjualan menerbitkan tiket tersebut.
- c. Adanya harga tiket yang spesial.
Penerbitan tiket dengan harga spesial harus dilakukan oleh maskapai penerbangan yang bersangkutan.
- d. Agen atau sub agen yang masih belum mempunyai izin dari IATA untuk menerbitkan tiket sendiri sehingga harus meminta kantor penjualan untuk penerbitan tiketnya.

1.3 Pembayaran

Proses pembayaran di kantor penjualan dilakukan setelah penerbitan tiket. Untuk tiket yang diter-

bitkan agen melalui kantor penjualan, agen harus memberikan surat jaminan kepada maskapai penerbangan. Surat jaminan kepada maskapai penerbangan ini dikenal dengan nama Letter of Guarantee atau LG.

Data-data yang dicantumkan dalam LG adalah nama penumpang, rute perjalanan yang akan ditempuh, jumlah pembayaran dengan contract rate, nomor penerbangan, status reservasi, jam keberangkatan, kode reservasi atau Passenger Name Record (PNR) serta pernyataan agen untuk melakukan pembayaran. LG ditandatangani oleh pihak yang melakukan reservasi atau orang yang berwenang.

Untuk tiket yang diterbitkan langsung oleh agen, agen dapat langsung melakukan pembayaran melalui bank dimana maskapai penerbangan membuka rekening koran. Setelah melakukan pembayaran agen memberikan laporan penjualan dan pembayarannya dalam bentuk Passenger Sales Report. Pemberian laporan ini dilakukan secara periodik sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan. Laporan yang dikirim disertai dengan slip pembayaran untuk memperkuat bukti.

Bagi penumpang yang tiketnya diterbitkan langsung oleh kantor penjualan dapat langsung membayar secara tunai maupun memakai kartu kredit. Pembelian tiket langsung di kantor penjualan akan dikenakan harga normal atau harga publish yang jauh

lebih mahal dibandingkan apabila penumpang membeli tiket di biro perjalanan. Karena alasan inilah hanya sedikit sekali penumpang yang langsung membeli tiket di kantor penjualan. Kebanyakan penumpang memang mengadakan reservasi langsung ke maskapai penerbangan tetapi untuk penerbitan tiket mereka akan datang ke biro perjalanan wisata.

2. RESERVASI MERUPAKAN BASIC SERVICE

Reservasi merupakan basic service artinya reservasi merupakan kegiatan yang utama dan mendasar di kantor penjualan maskapai penerbangan di samping informasi tentang jadwal penerbangan, tarif, dalam hubungannya dengan penjualan produk, terutama penerbitan tiket.

Dengan sistem reservasi komputer, tempat duduk yang tersedia untuk periode dan tanggal tertentu dapat diketahui. Bahkan susunan tempat duduk dapat dilihat sehingga penumpang dapat memilih tempat duduk yang masih tersedia.

Reservasi adalah quick motion, yang berarti aktivitas reservasi memerlukan waktu yang relatif singkat dalam penanganan dan pelayanannya. Kecepatan dan keefisienan sangatlah dibutuhkan suatu agen. Hal ini karena keberadaan agen yang tidak hanya sebagai agen penjualan dari satu produk saja, di

samping itu penumpang ingin segera tahu kondisi dan status reservasinya.

Meskipun sudah ada alat-alat yang memadai dan modern, tapi sumber daya manusia juga penting. Oleh karena itu staff bagian reservasi harus orang-orang yang gesit, lincah, berdedikasi tinggi dan mempunyai mental kerja yang kuat selain itu diadakan training khusus untuk para staff guna menambah pengetahuan dan pengalamannya karena bagian reservasi adalah bagian yang langsung berhadapan dengan konsumen. Konsumen akan menyampaikan segala niat dan keinginannya pada bagian reservasi.

3. PROSES PENERBITAN TIKET

Setiap penerbitan tiket dalam bentuk apapun baik itu tiket normal atau yang berupa prepaid ticket advanced (tiket yang sudah dibayar terlebih dahulu di suatu negara dan akan diterbitkan di negara lain, karena penumpang ada di negara tempat di mana tiket diterbitkan) selalu diawali kegiatan reservasi.

Pada masa peak season agen atau penumpang harus melakukan reservasi dua atau tiga bulan sebelum hari keberangkatan. Keterlambatan melakukan reservasi pada musim ini dapat berakibat kurang menguntungkan bagi pemakai jasa. Dalam praktek sering terjadi, reservasi yang dilakukan tepat pada waktu peak season sering

mengalami hambatan yang muncul pada status reservasi. Status reservasi di beberapa sektor sudah konfirm tetapi di lain sektor masih waiting list yang kemungkinannya tidak bisa menjadi konfirm. Untuk memperoleh status konfirm, kantor penjualan maskapai penerbangan mengirimkan telex melalui sistem reservasi komputer ke kantor pusat maskapai penerbangan yang bersangkutan. Pengiriman telex untuk memperoleh status konfirm dalam istilah maskapai penerbangan disebut **Dapo**. Walaupun sudah dimintakan melalui dapo belum tentu memperoleh jawaban konfirm. Ini disebabkan karena status waiting list pada peak season bisa mencapai jumlah ratusan. Dalam memberikan status konfirm kantor pusat maskapai penerbangan melakukan seleksi kategori penumpang yang seharusnya mendapat status konfirm sesuai dengan isi telex yang dikirimkan.

Penerbitan tiket yang statusnya dalam keadaan cadangan atau waiting list terpaksa bisa dilakukan apabila si pemakai jasa menginginkannya. Tanggung jawab keadaan seperti ini sepenuhnya berada di pihak pemakai jasa yang minta penerbitan tiket tersebut.