UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

BAB III

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

3.1 Selayang Pandang Jakarta Express

Jakarta Express didirikan pada bulan Februari 1991 sebagai biro perjalanan yang melayani perjalanan domestik maupun intrenasional. Dan merupakan biro perjalanan di Indonesia. Sampai saat ini Jakarta Express mempunyai 6 kantor, 70 karyawaan dan 900 agen perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia. Jakarta Express dalam operasinya bekerja sama dengan banyak perusahan atau biro perjalanan dan penerbangan dari beberapa negara, bahkan ada di antaranya merupakan agen perjalanan milik pemerintah sebuah negara.

Jakarta Express berada pada posisi yang sangat strategis lebih kurang lima belas kilo meter dari pusat kota, tepatnya berada di Jl. Baranang Siang No 8 Bandung.

Jakarta Express dapat di tempuh hanya beberapa menit saja dari :

a. Bandara Husein Sastranegara 4 km / 30 menit
b. Stasiun Kereta Api 3 km / 25 menit
c. Terminal Bis Leuwi Panjang 10 km / 60 menit
d. Terminal Bis Cicaheum 4 km / 35 menit.

Dalam melaksanakan kegiatan kerjanya kantor pusat Jakarta Express, tempat penulis melaksanakan praktek kerja, memiliki fasilitas-fasilitas yang memadai. Fasilitas tersebut antara lain adalah :

1. Satu buah sepeda motor dan mobil Jeep yang dialokasikan untuk memperlancar kegiatan kerja di luar kantor
2. Enam unit telephone untuk mempermudah komunikasi
3. Tiga buah komputer
4. Satu buah mesin faximile
5. Satu buah mesin tik
6. Satu buah radio komunikasi / interkom

Beberapa kegiatan kerja di kantor cabang Jakarta Express dilaksanakan secara manual dan dengan bantuan dari kantor pusat.

3.2 Kegiatan yang Dilakukan dalam Praktek Kerja Lapangan

Selama melaksanakan praktek kerja lapangan ini, kegiatan yang penulis lakukan antara lain:

1. Menerima telephone:
    a. Mengangkat telephone
    b. Ucapkan salam
    c. Menyebutkan nama serta tidak lupa menyebutkan nama perusahaan
    d. Menanyakan permintaan {apa yang bias kami Bantu) dll.
2. Memesan tiket melalui telephone melakukan reservasi langsung ke *airlines* melalui sistem reservasi langsung ke komputerisasi sistem "*GALILEO*", Galileo yaitu sebuah program yang dipakai untuk pemesanan tiket pesawat.

3. Mengisi report ke dalam komputer dan memasukan hotel / tiket yang telah dipesan oleh penumpang atau agen lain.
4. Mengirim fax
5. Membuat Invoice (Tagihan)

3.3 Sistem Penjualan

Sistem penjualan yang diperguanakan bisa dipakai dengan dua cara yaitu :

3.3.1 Secara langsung *(Direct Sales)*

Sistem ini dilakukan dengan cara tamu datang langsung ke Jakarta Express.

3.3.2 Secara tidak langsung *(Indirect Sales)*

Sistem ini dilakukan dengan melalui alat perantara seperti melalui surat,faximile, e-mail, telephone.

3.4 Beberapa Penjelasan

Penyusun di sini akan mengupas sedikit tentang tiket yang perlu diketahui oleh pembaca yaitu :

3.4.1 Tiket penerbangan

Tiket penerbangan adalah suatu tiket perjalanan yang dikeluarkan oleh Perusahaan Maskapai Penerbangan / *Air lines* sebagai bukti pembayaran jasa angkutan udara. Bagi yang telah memiliki tiket pesawat dan memiliki *seat* /

tempat duduk di dalam pesawat berhak untuk mendapatkan pelayanan jasa angkutan udara dengan baik dari pihak *Air lines* atau maskapai penerbangan.

Dengan adanya perkembangan komputerisasi dalam perusahaan penerbangan ini muncul tiket manual dan tiket komputer, tiket manual adalah tiket yang di cetak secara tertulis (manual), sedangkan yang dimaksud dengan tiket komputerisasi yang di cetak secara komputer.

Dalam tiap-tiap tiket berisi kupon sebagai berikut :

a. *Audit coupon*

   Kupon ini diperuntukan bagi bagian administrasi perusahaan penerbangan. Kupon ini diambil pada saat tiket selesai ditulis / dicetak dan dilampirkan pada laporan penjualan *sales report.*

b. *Flight coupon*

   Kupon ini akan dipakai untuk terbang dan akan diambil oleh petugas pada saat *check-in* (melapor di bandara)

c. *Agent coupon*

   Kupon ini disimpan oleh agen *IATA (International Air Transport Assosiation)* sebagai arsip kupon ini diambil bersama-sama kupon audit pada saat tiket dikeluarkan dan disimpan oleh agen tersebut.

d. *Passenger coupon*

   Kupon inilah yang disimpan untuk penumpang sebagai arsipnya.

e. *Control coupon*

   Kupon yang diambil oleh *air lines* fungsinya untuk pengontrolan

Pada tiket Internasional (*international ticket)* sering terdapat halaman tambahan di dalam tiket yang berisi sebagai berikut :

1. *Condition of contract*, merupakan ketentuan tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap penumpang seperti yang di atur oleh konversi warsawa yang disepakati oleh seluruh maskapai penerbangan di seluruh negara.
2. *Limitation of the carrier's responsibility for journeys which include a stop in the united states*, merupakan keterbatasan tanggung jawab perusahaan penerbangan terhadap penumpang apabila terjadi kecelakaan di udara yang antara lain di katakan bahwa perusahaan penerbangan adalah memberikan penggantian maksimal USD 75.000 termasuk ketika berhenti di Amerika.
3. Peraturan-peraturan umum tentang *check-in time limits* (batas waktu melapor diri), *reconfirmation of sets reservation reservation* (rekonfirmasi reservasi tempat duduk), dan angkutan barang-barang berbahaya.

3.4.2 Tata Cara Pengisian Tiket Manual

1. Isilah kolom nama penumpang
    a. penulisan nama penumpang secara umum yaitu yang telah berumur lebih dari 12 tahun:
        - *sure name / family name* (bila ada)
        - *slash*

- *initial* atau *title*

  contoh : ANDI/N MR

b. penulisan untuk seorang penumpang yang telah berumur antara 2 tahun sampai dengan berumur 12 tahun termasuk kategori anak yang melakukan perjalanan tanpa disertai oleh seorang dewasa.

   contoh : ANDINA / UM 05 YRS

c. penulisan nama penumpang untuk bayi yang berusia kurang dari 23 bulan maka diberi kode atau *intial "INF" infant*, dan di belakang nama diikuti usia si bayi dalam bulan.

   Contoh : ANDINA / NL 23 MTH

2. Tulislah rencana perjalanan penumpang

   Contoh : Jakarta – medan

3. Isilah 2 kode huruf dari perusahaan penerbangan

   Contoh : Jatayu = VJ ; Star Air = 5H ; Garuda Indonesia = GA, dll

4. Isilah nomor penerbangan disusul dengan *code class of service*

   Contoh : 872 Y yang berarti penerbangan 872 dalam kelas ekonomi.

5. Isilah tanggal berangkat dalam dua angka disusul oleh tiga huruf pertama bulan.

   Contoh : 25JAN

6. Isilah jam berangkat pada *reservation*

   Contoh : 6.30 P berarti pukul 06.30 sore

7. Isilah status *reservation*

   Contoh : OK : reservasi sudah beres atau sudah terkonfirmasi, penumpang sudah bisa berangkat dan langsung tiketnya di issued atau di cetak

   RQ : bila reservasi telah dimintakan tetapi belum *confirmated* maka tiketnya belum di cetak

   WL: bilamana penumpang dimasukan dalam daftar cadangan *(waiting listed)*

8. Isilah *prime codes* untuk menunjukan harga yang dibayar oleh penumpang untuk sebuah tiket.

   Contoh : C = *Business class*

   F = *First class*

   Y = *Economy class*

9. Isilah tanggal perjalanan

10. Isilah tanggal kembali paling awal, bila ada.

11. Isilah bagasi cuma-cuma, kolom ini akan diisi dengan jumlah bagasi cuma-cuma yang diberikan perusahaan penerbangan dengan kelas yang dibeli penumpang

    Contoh : Y *class,* berat 30 kg

    C *class,* berat 40 kg

    F *classs* berat 50 kg

12. Isilah dengan mata uang negara di mana penumpang memulai perjalanan

Contoh : IDR =Rupiah, di Negara Indonesia

13. Isilah jumlah pajak
14. Isilah jumlah harga yang dibayar penumpang
15. Isilah kode kota berangkat dan kota tiba penumpang
16. Isilah dengan nomor tiket perjalanan yang dikeluarkan paling awal
17. Stempel tiket
18. Isilah data perusahaan penerbangan sesuai dengan instruksi perusahaan penerbangan.

3.5 Tahap –Tahap Pemesanan Tiket

1. Pemintaan data/identitas diri
2. Pengisian *reservation card* dan pemeriksaan *time table* (jadwal penerbangan) dan tarif
3. *Booking* ke *air line*
4. *Confirmation* atau meminta jadwal pada pihak *air line*
5. Menghubungi penumpang dan memberitahukan batas waktunya/*Time limit*
6. Pembuatan tiket sesuai jadwal
7. Pembayaran tiket
8. Penyerahan tiket

Dalam kegiatan operasionalnya perusahaan sering menghadapi tamu yang tidak jadi menggunakan tiket yang sudah dibeli *(Refund)* dan tidak jadi

dipakai karena berbagai alasan.Lamanya proses *refund* tergantung pada kebijakan *air lines,* rata-rata sekitar satu sampai tiga bulan.

Seseorang yang duduk di bagian tiket ini harus berusaha menggunakan berbagi macam tehnik agar konsumennya dapat menggunakan atau menerima tiket secepat mungkin. Seseorang yang duduk di bidang ini dituntut pula kesabarannya apabila menghadapi tamu yang tiba-tiba emosi karena ada kesalahan atau kekeliruan pada tiketnya, yang tidak sesuai dengan permintaan

3.6 Disiplin / Peraturan Kerja

Adapun disiplin kerja yang diterapkan di Jakarta Express, dimana penulis melaksanakan praktek.

Disiplin kerja tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Disiplin Waktu / Jam Kerja:
   a. Hari Senin sampai dengan hari Jum'at
   b. Masuk jam 08.30 sampai dengan jam 16.30 WIB
   c. Khusus untuk hari Sabtu
   d. Masuk jam 08.30 sampai dengan jam 13.00 WIB
   e. Untuk waktu istirahat perusahaan memberi waktu 30 menit yaitu sekitar jam 12.00 – 12.30 itupun harus bergantian, dan pada saat atau hari-hari tertentu di atas waktu berubah
2. Disiplin dan peraturan di lingkungan pekerjaan
   a. Hari Senin sampai dengan hari Sabtu pakaian yang dikenakan harus rapi dan sopan

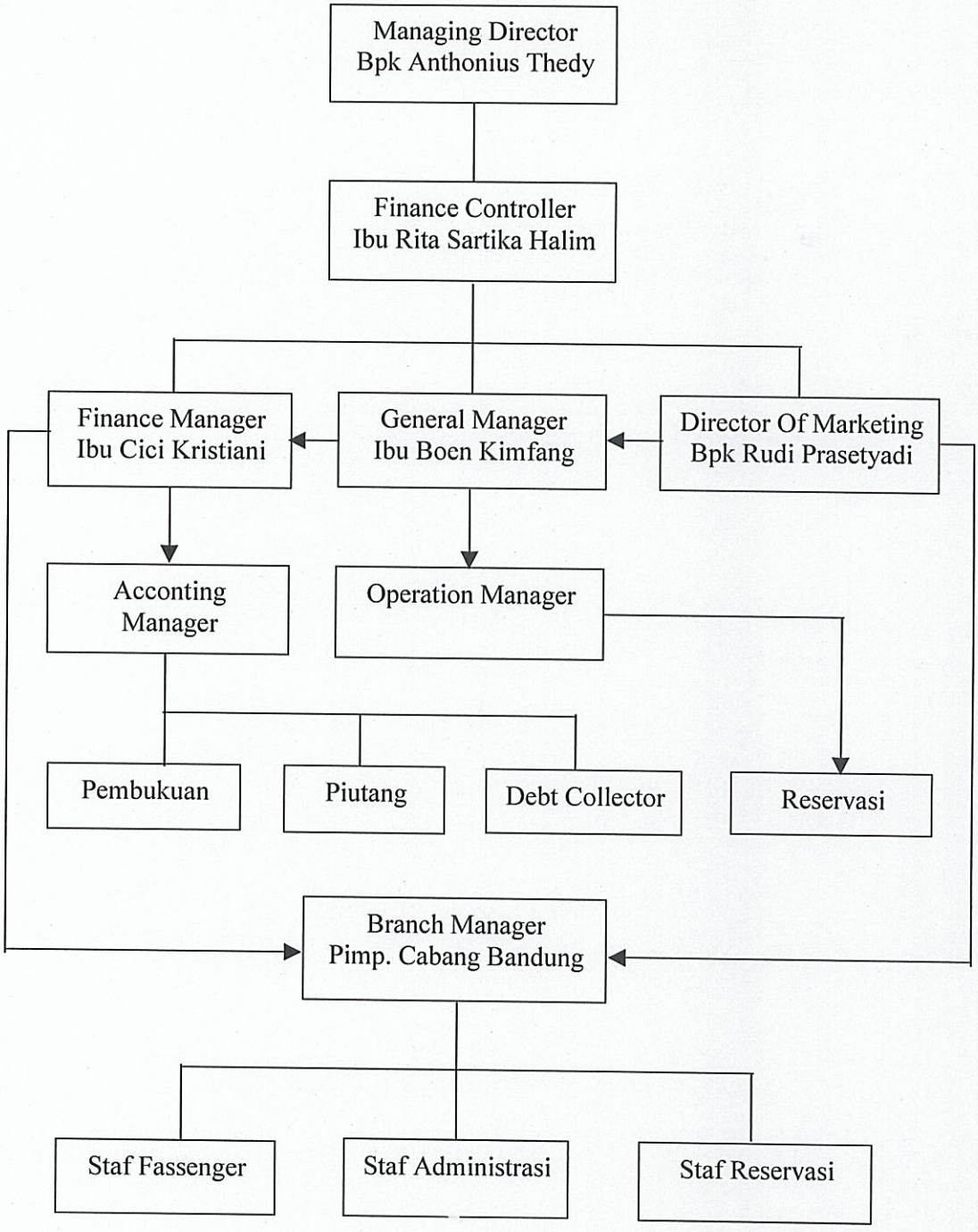
b. Karyawan atau staf tidak di benarkan merokok

c. Selalu senyum dan ramah dalam menghadapi tamu baik langsung maupun melalui telepon

d. Selalu sopan terhadap tamu sesuai dengan etika yang selama ini menjadi pegangan, serta hal-hal lain yang dapat menciptakan kerja yang harmonis.

Tiada lain itu adalah untuk tercapainya cita-cita perusahaan, menjaga nama baik dan reputasi perusahaan, serta melatih diri untuk disiplin dimana saja kita berada.

3.7 Struktur Organisasi / Planning Organisation




UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM