

**PEMANFAATAN SISTEM SABRE DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA PT. METRO BATAVIA PERWAKILAN**

**MAKASSAR**

**OLEH**

**TITIN PRIHATIN ASIKIN**



	3-3-2008
	Sospol
	1 (data)
	Hadiah
	59
Notaris	

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM REGULER SORE  
MAKASSAR  
2008**

**PEMANFAATAN SISTEM *SABRE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA PT. METRO BATAVIA PERWAKILAN  
MAKASSAR**

**OLEH  
TITIN PRIHATIN ASIKIN  
E 311 05 903**



**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Jurusan Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM REGULER SORE  
MAKASSAR  
2008**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PEMANFAATAN SISTEM *SABRE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA  
PT. METRO BATAVIA PERWAKILAN MAKASSAR**

Nama Mahasiswa : **TITIN PRIHATIN ASIKIN**

Nomor Pokok : **E 311 05 903**

Jurusan : **ILMU KOMUNIKASI**

Menyetujui

Pembimbing I



**Drs. M. Farid, Msi**  
Nip. 131 658 795

Pembimbing II


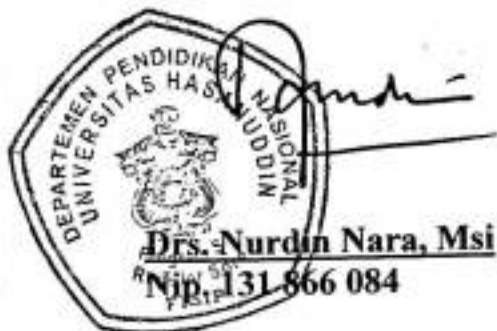


**A. Subhan Amir S. Sos**  
Nip. 132 303 717

Mengetahui

**Ketua Program Reguler Sore  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Drs. M. Iqbal Sultan, M.si**  
Nip. 131 961 979

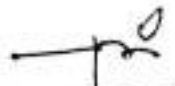
## HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

Telah diterima oleh Tim Evaluasi Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Program Reguler Sore untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam jurusan Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations Pada Hari Jumat Tanggal 22 Februari 2008.

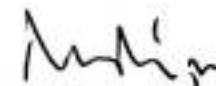
Makassar, 22 Februari 2008

### TIM EVALUASI

Ketua : Drs. Muh. Farid, M.Si

  
(.....)

Sekretaris : Drs. Sudirman Karnay, M.Si

  
(.....)

Anggota : 1. Drs. Eddy Soejono, MA

  
(.....)

2. Drs. Mursalim, M. Si

  
(.....)

3. Andi Subhan Amir, S.Sos

  
(.....)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah

Puji syukur teriring doa senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Salawat dan salam senantiasa teriring untuk Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para Pengikut-Nya.

Sripsi merupakan salah satu persyaratan akademik bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Bantuan dan doa yang tulus dari orang – orang disekeliling penulis merupakan dukungan yang luar biasa dalam masa studi penulis. Terkhusus terima kasih sedalam-dalamnya ingin penulis haturkan kepada Ayahanda Drs. H. A. Asikin Mangkona, M.si dan ibunda Dra. Hj. A. Anugrawati atas segala doa dan perhatian yang diberikan kepada penulis. Kepada saudara penulis yaitu Nining dan Wiwin, penulis hanya bisa mengatakan terima kasih atas segalanya.

Pada Kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih yang setinggi – tingginya kepada :

1. Bapak Drs. M. Farid, M.si dan Bapak A. Subhan Amir, S.sos selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penulisan skripsi ini:

2. Bapak Drs. M. Iqbal Sultan M.si selaku dosen pembimbing dan Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Politik Program Reguler Sore Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Drs. H. Nurdin Nara, M.si sebagai ketua Program Reguler Sore Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
4. Seluruh dosen dan Staff Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas semua ilmu dan dukungan yang tak terhingga
5. Bapak Sandy Noviantoe Selaku Kepala Perwakilan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
6. Seluruh karyawan PT. Metro Batavia Air Distrik Makassar atas perhatian, pengertian dan ilmu yang diberikan selama penulis melaksanakan PKL
7. Seluruh temanku alumni AKPAR 2004 jurusan MUP atas dukungan yang tak terucap. Terspesial untukmu Rini, Maya, Roni, dan Martini.
8. Terima Kasih yang tersayang untuk My Mom Novi, My Lucky, My sister Santi, My Anca Silent, My Ulla crazy, My Akram and My big Bear JePeKoe.
9. Semua pihak yang telah membantu yang tak dapat penulis sebutkan

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan pahala semua pihak yang telah membantu penulis dalam skripsi ini. Amin

Makassar, 19 Februari 2008

*Penulis*

## ABSTRAK

TITIN PRIHATIN ASIKIN. *Pemanfaatan Sistem Sabre dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar (Dibimbing oleh M. Farid dan A. Subhan Amir)*

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui pemanfaatan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar, (2) Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. Adapun informan penelitian ini adalah Kepala Perwakilan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar, Karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar , Penumpang Batavia Air. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Tipe penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *Sabre* bahwa sistem Sabre sangat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar kepada penumpang Batavia Air. Fungsi utama dari penggunaan sistem Sabre adalah mengakses informasi penerbangan Batavia Air, Pelayanan reservasi, *ticketing*, dan *check in*. Penelitian in juga menemukan ada beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pemanfaatan sistem *Sabre*. Faktor – faktor tersebut meliputi faktor pendukung yaitu fasilitas yang cukup dan kemampuan karyawan menggunakan sistem *Sabre* serta faktor penghambat yaitu gangguan pada saluran komunikasi dan respon sistem Sabre yang lambat.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HASIL PENERIMAAN TIM EVALUASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I      PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kerangka Konsep.....	6
E. Definisi Operasional.....	14
F. Metode Penelitian.....	16
BAB II      TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Tinjauan Tentang Komunikasi .....	18
1. Pengertian Komunikasi.....	18
2. Proses Komunikasi.....	20
B. Tinjauan Tentang Teknologi Komunikasi.....	22
C. Tinjauan Tentang Sistem <i>Sabre</i> .....	24
D. Definisi Pelayanan.....	31
E. Deskripsi Teori.....	35
BAB III      GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	38
A. Sejarah PT. Metro Batavia perwakilan Makassar ..	38
B. Struktur Organisasi	
PT. Metro Batavia perwakilan Makassar .....	42



BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
	A. Hasil Penelitian.....	49
	B. Pembahasan.....	62
BAB V	PENUTUP.....	71
	A. Kesimpulan.....	71
	5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## Daftar Tabel

TABEL 1 Perusahaan Penerbangan dan CRS yang digunakan.....	7
TABEL 2 Karakteristik produk (barang) dan pelayanan.....	32
TABEL 3 Data Reservasi PT. Metro Batavia perwakilan Makassar Priode November 2002 – April 2003.....	59

## Daftar Gambar

Bagan Kerangka Konseptual.....	13
Model Shannon dan Weaver.....	37

# BAB I

## PENDAHULUAN


### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini segala aktivitas atau kegiatan manusia dapat diselesaikan dengan sebuah benda teknologi yaitu komputer. Kemajuan teknologi komputer sangat membantu manusia untuk menyelesaikan segala aktivitas dengan mudah dan cepat. Komputer merupakan sarana yang penting diberbagai bidang perkantoran, pendidikan, pengaksesan informasi, serta dalam bidang pelayanan.

Dengan komputer, manusia dapat mengakses informasi dan membuka mata dunia akan sebuah dunia baru, interaksi baru, *market place* baru dan sebuah jaringan bisnis dunia yang tanpa batas. Manusia sadar bahwa perkembangan teknologi yang disebut internet telah membuat pola interaksi masyarakat yaitu interaksi bisnis, ekonomi, sosial, budaya, bahkan dunia pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia menjadi berubah.

Pada kenyataan untuk memperoleh berbagai kebutuhannya, manusia dapat memperolehnya dari diri sendiri, diri sendiri dengan bantuan orang lain, atau memang harus diperoleh dari pihak lain karena berbagai keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri.

Ketika kebutuhan manusia berupa barang atau jasa tidak dapat disediakan sendiri, tentu saja diperlukan jasa atau layanan (*service*) dari pihak lain yang mampu menyediakan barang atau jasa tersebut. Jadi, untuk



memenuhi kebutuhan sebagaimana dimaksud memerlukan keterlibatan orang lain dengan melalui suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya.

Salah satu kebutuhan manusia yang tidak dapat dilakukan sendiri dan membutuhkan bantuan pihak lain untuk mewujudkan keinginannya yaitu melakukan perjalanan jarak jauh dengan menggunakan sarana transportasi udara seperti pesawat.

Berdasarkan pengalaman dan pengetahuan pada bidang transportasi udara, Bapak Yudiawan Tansari sebagai President Director Setia Sarana Travel (SST) memberanikan diri untuk mendirikan sebuah perusahaan penerbangan yang kemudian dinamakan PT. Metro Batavia dengan merek dagang Batavia Air pada tanggal 05 Januari 2002 yang berkedudukan di Jl. Angkasa No. 20 Kemayoran, Jakarta.

Untuk melebarkan sayap perusahaan dan lebih mendekatkan diri dengan para penumpangnya, PT. Metro Batavia membuka beberapa kantor perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu kantor perwakilan yang berada di kawasan Indonesia Timur adalah PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. PT. Metro Batavia perwakilan Makassar berdiri pada tanggal 15 Februari 2005 dan pertama kali melakukan penerbangan Batavia Air pada tanggal 28 Februari 2005 dengan rute penerbangan Jakarta - Ujung pandang - Manokwari - Jayapura.

Seakan dunia penerbangan tidak mau kalah akan perkembangan teknologi yang semakin maju sehingga memadukan teknologi dengan dunia pelayanan perusahaan penerbangan dan menghasilkan *Computer Reservation System* yaitu sistem pemesanan kursi / seat di pesawat dengan menggunakan komputer dan jaringan internet.

Sebelum *Computer Reservation System* hadir, PT. Metro Batavia perwakilan Makassar melakukan sistem reservasi atau pemesanan kursi di pesawat dengan menggunakan sistem manual yaitu pemesanan kursi di pesawat dengan memasukkan data penumpang ke dalam buku reservasi dan cara ini dilakukan kurang lebih selama 1 tahun . Akan tetapi, berhubung sistem reservasi dengan cara manual dianggap kurang efektif dalam hal pelayanan kepada penumpang *Batavia Air*, maka PT. Metro Batavia perwakilan Makassar menggantinya dengan *Computer Reservation System* demi meningkatkan pelayanan kepada penumpang. *Computer Reservation System* merupakan sistem untuk memasukkan data calon penumpang dan penumpang yang akan menggunakan jasa pelayanan *Batavia Air* berupa nama penumpang, nomor telepon, dan jadwal penerbangan yang nantinya menjadi sarana informasi bagi pihak karyawan reservasi, *ticketing*, dan *check in*. Dengan menggunakan *Computer Reservation System* PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dapat mengakses informasi tentang produk *Batavia Air* seperti jadwal penerbangan, tipe pesawat yang digunakan, jumlah kursi / *seat* yang tersedia dalam pesawat, rute penerbangan, dan informasi lainnya yang berhubungan dengan produk *Batavia Air*.

Adanya beberapa *Computer Reservation System* yang digunakan oleh perusahaan penerbangan yang ada di Indonesia seperti *Abacus, Arga, Galileo, Gabriel, Unisys, dan Sabre*. PT. Metro Batavia perwakilan Makassar memilih menggunakan sistem *Sabre* karena mereka sadar akan pentingnya sebuah pelayanan kepada penumpang terutama dalam hal pemberian informasi penerbangan Batavia *Air* secara cepat dan akurat.

Akan tetapi layaknya sebuah sistem komputer, dalam pengoperasiannya sistem *Sabre* memiliki kendala – kendala yaitu apabila dalam proses reservasi, *ticketing*, maupun *check in* terdapat beberapa kesalahan seperti kesalahan memasukkan data penumpang dan respon sistem *Sabre* lama sehingga akan memperlambat pelayanan kepada pelanggan dan akhirnya pelanggan merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan padahal sebenarnya pelayanan tersebut dapat dilakukan antara 5 – 10 menit.

Pelayanan yang kurang baik dapat mengakibatkan rusaknya nama baik perusahaan dan bahkan dapat mengurangi *revenue* perusahaan

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul:

**PEMANFAATAN SISTEM *SABRE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT. METRO BATAVIA PERWAKILAN MAKASSAR**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar?
2. Faktor – faktor apa yang mempengaruhi sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pemanfaatan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
- b. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar

### **2. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Kegunaan Praktis**

Skripsi ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dalam upaya pengembangan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan penumpang Batavia Air.

#### **b. Kegunaan Teoritis**

Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin ilmu



#### D. Kerangka Konseptual

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah membuat kehidupan manusia lebih mudah. Dengan bantuan komputer, pekerjaan sehari – hari yang bersifat administratif dapat dikerjakan lebih cepat dan akurat. Demikian pula dengan berkomunikasi dan perolehan informasi semakin dipermudah dengan menggunakan media internet.

Perkembangan teknologi internet semakin merambah keberbagai lapisan masyarakat seperti dalam bidang bisnis, hiburan, politik, dan lain-lain. Melalui teknologi internet, dapat menembus batas-batas yang ada di dunia ini, sehingga dunia dibuat terasa semakin kecil. Melihat perkembangan teknologi dan perkembangan penggunaan internet yang begitu cepat, PT. Metro Batavia perwakilan Makassar tidak ingin ketinggalan untuk memanfaatkan media internet sebagai saluran komunikasi dan penjualan produknya. PT. Metro Batavia perwakilan Makassar telah memanfaatkan teknologi ini dengan membuat jaringan dalam internet yang dilengkapi dengan fasilitas untuk melakukan reservasi (pemesanan kursi/*seat* di pesawat) dan *ticketing* (pencetakan / penerbitan tiket). Media inilah yang disebut *Computer Reservation System*

Menurut Edy warjono (2006:75) *Computer Reservation System* adalah pusat data base yang di up-date secara priodik untuk dapat diakses oleh pelanggannya yaitu perusahaan penerbangan dan *travel agent* melalui terminal komputer. *Computer Reservation System* (CRS) menyajikan berbagai macam

informasi seperti tarif, pelayanan *airline*, fasilitas pembukuan, perubahan dan pembatalan reservasi, dan penerbitan tiket pesawat.

Pada awal PT. Metro Batavia perwakilan Makassar berdiri, dalam melakukan proses reservasi menggunakan sistem manual yaitu semua data penumpang di tulis dalam sebuah buku reservasi. Akan tetapi, PT. Metro Batavia perwakilan Makassar merasa cara ini kurang efektif sehingga mereka menggantinya dengan menggunakan *Computer Reservation System* (CRS).

Ada beberapa *Computer Reservation System* (CRS) yang digunakan oleh beberapa penerbangan yang ada di Indonesia yaitu:

**Tabel 1**

**Perusahaan penerbangan dan CRS yang digunakan**

<b>Perusahaan Penerbangan</b>	<b>Computer Reservation System</b>
Garuda Indonesia	<i>Abacus</i>
Merpati Nusantara Airlines	<i>UNISYS</i>
Lion Air	<i>Sabre</i>
Adam Air	<i>Gabriel</i>
Sriwijaya	<i>Arga</i>

Dan diantara *Computer Reservation System* (CRS) yang ada di Indonesia, PT. Metro Batavia perwakilan Makassar memilih menggunakan sistem *Sabre* sebagai *Computer Reservation System* (CRS) karena dalam proses penggunaanya dianggap cukup mudah sehingga dapat mempercepat kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang.

American Cooperation (*AMR Corporation*) yang merupakan salah satu pendiri dari *American Airlines* adalah salah satu pemilik CRS yang dominan yaitu *Sabre*. *AMR Corporation* juga selalu berusaha untuk mengembangkan jaringan *Sabre* sebagai salah satu provider dari CRS. Yang dalam penggunaannya dapat terus dimanfaatkan oleh perusahaan penerbangan dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi penerbangan kepada penumpang.

Ada beberapa manfaat dari penggunaan sistem *Sabre* bagi PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yaitu:

1. Mengakses informasi penerbangan *Batavia Air*
2. Reservasi
3. *Ticketing*
4. *Check in*

Bagi PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yang merupakan salah satu perusahaan penerbangan nasional terbesar di Indonesia, proses reservasi memegang peranan yang sangat penting karena merupakan pintu gerbang pelayanan pertama bagi calon penumpang dan penumpang *Batavia Air*. Proses reservasi harus dilakukan seefektif mungkin agar menimbulkan kesan yang baik bagi penumpang dan dapat menghasilkan revenue yang maksimal bagi PT. Metro Batavia perwakilan Makassar.

Secara umum istilah reservasi dapat diartikan sebagai penyedia atau pemesanan tempat, akan tetapi dalam industri penerbangan istilah reservasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pengelolaan, pendistribusian,

dan pemesanan persediaan tempat dalam penerbangan (*inventory*) beserta pencatatannya (Edi Wardoyo 2006:24).

Berdasarkan definisi di atas, dapat diketahui bahwa kegiatan reservasi di industri pelayanan transportasi udara sangat luas, bukan hanya mengenai proses penyediaan atau pemesanan tempat/*seat* saja tetapi juga meliputi pengelolaan penyediaan tempat/*seat* agar dapat terjual untuk mendapatkan revenue yang maksimal. Proses distribusi produknya yang bertujuan untuk menempatkan produknya ke pasar yang luas dan sedekat mungkin dengan pelanggan serta proses pencatatan semua aktivitas pemesanan tempat/*seat*. Kegiatan reservasi akan menghasilkan informasi yang digunakan baik oleh karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar maupun penumpang Batavia Air.

Setelah proses reservasi atau pemesanan tempat/*seat* di pesawat, apabila calon penumpang menyetujui rute, jadwal penerbangan, dan harga tiket pesawat, maka langkah selanjutnya adalah proses *ticketing*. Menurut Agus Irianto (1999:54) *ticketing* merupakan suatu proses penerbitan dokumen perjalanan yang merupakan perjanjian antara pihak perusahaan transportasi darat, laut, atau udara dengan penumpang setelah melakukan proses pemesanan tempat atau reservasi.

Setelah proses *ticketing* dilalui, maka proses pelayanan selanjutnya adalah pelayanan di bandara keberangkatan yaitu proses *check in*. Menurut M. Kesrul (2003:129), *check in* merupakan waktu tamu datang ke hotel atau

mendaftar / melapor sebelum naik pesawat terbang, kereta api, kapal laut dan sebagainya.

Proses *check in* penumpang *Batavia Air* di bandara keberangkatan harus berdasarkan pada data penumpang yang ada dalam sistem *Sabre*. Selain itu sistem *Sabre* juga berfungsi untuk mengetahui jumlah penumpang yang akan melakukan *check in* sehingga tidak terjadi kelebihan jumlah penumpang di dalam pesawat.

PT. Metro Batavia perwakilan Makassar menggunakan sistem *Sabre* guna memberikan pelayanan terbaik kepada penumpangnya. Program pelayanan kepada penumpang dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan / pelayanan telah menjadi salah satu alat utama untuk melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.

Pelayanan didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dengan tujuan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa yang bersangkutan. Dengan definisi ini Philip Kotler (1992 : 37) mengemukakan lima atribut utama yang dapat dijadikan sebagai kualitas layanan jasa yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*tangible*), yakni dilingkungan fisik dimana jasa diberikan dan dimana perusahaan dapat berinteraksi dengan pengguna jasa. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, sarana komunikasi, dan harga. Bukti fisik merupakan salah satu aspek perusahaan jasa yang dengan

mudah terlihat oleh pengguna jasa sehingga hal ini perlu didesain dengan sebaik-baiknya agar menarik perhatian pengguna jasa.

2. Keandalan (*reliability*), mengacu kepada kemampuan dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan yang diinginkan pengguna jasa dan atau konsumen.
3. Daya tanggap / koresponsifan (*responsiveness*), yakni kemauan atau keinginan untuk memberikan layanan dan membantu para pengguna jasa dengan segera. Sejumlah perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk /memfokus pada daya tanggap dalam posisinya. Perusahaan memberi respon terhadap keinginan pengguna jasa dengan kemajuan untuk membantu melayani pengguna jasa sesegera mungkin.
4. Kemampuan (*competence*), yakni pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki yang berkaitan dengan bagian / departemen yang ada. Kemampuan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa.
5. Empati (*empathy*), mengacu pada kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pengguna jasa.

PT. Metro Batavia perwakilan Makassar sebagai salah satu perusahaan penerbangan yang ada di Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya harus berdasarkan sistem *Sabre* karena sistem ini memberikan informasi penerbangan dan data penumpang Batavia Air dengan cepat.

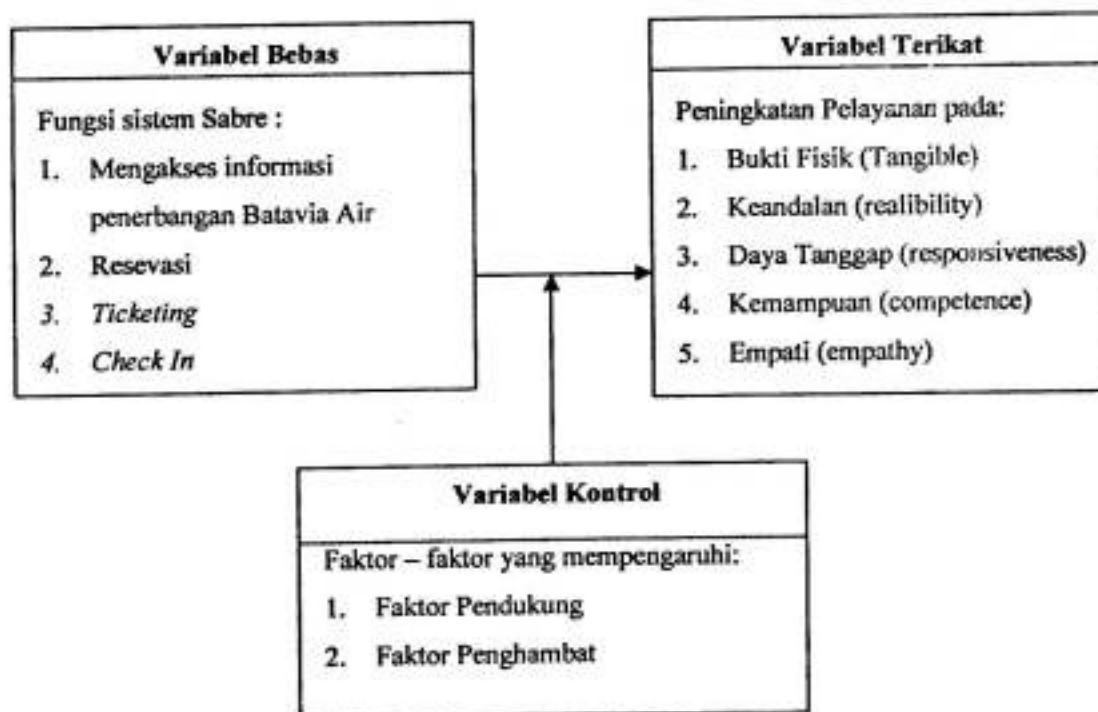
Sistem *Sabre* merupakan salah satu *Computer Reservation System* (CRS) yang cukup mudah untuk digunakan. Akan tetapi karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar harus lebih teliti dalam proses reservasi, ticketing, check in, dan mengakses informasi penerbangan Batavia Air karena sistem ini menggunakan beberapa simbol yang jika terjadi kesalahan akan menimbulkan kesalahan data sehingga menimbulkan kesalahan informasi. Kesalahan dalam memasukkan data penumpang kedalam sistem reservasi dapat disebabkan karena adanya gangguan (*noise*).

Penggunaan model komunikasi berguna untuk mengidentifikasi suatu proses komunikasi dan berbagai unsur – unsur komunikasi tersebut saling berhubungan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, penulis mengadakan penelitian yang berhubungan dengan proses pengaksesan informasi penerbangan Batavia Air menggunakan sistem *Sabre* dengan menggunakan model komunikasi **Shannon** dan **Weaver**.

Model ini mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan suatu pesan untuk dikomunikasikan dari seperangkat pesan yang dimungkinkan. Pemancar (*transmitter*) mengubah pesan menjadi suatu sinyal yang sesuai dengan saluran (*channel*) yang digunakan. Saluran adalah media yang mengirimkan sinyal dari *transmitter* kepada penerima (*receiver*), kemudian penerima melakukan operasi yang sebaliknya dilakukan oleh *transmitter* dengan mengkonstruksi pesan dari sinyal. Sasaran (*destination*) adalah orang yang menjadi tujuan pesan tersebut.

Suatu konsep yang penting adalah model **Shannon dan Weaver** ini adalah gangguan (*noise*), yakni setiap rangsangan tambahan dan tidak dikehendaki yang dapat mengganggu kecermatan pesan yang disampaikan.

Untuk menkonseptualisasikan kerangka pikir penulis terhadap masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



### E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi salah penafsiran terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, penulis memberikan batas penelitian sebagai berikut:



### 1. Sistem *Sabre*

Merupakan salah satu *Computer Reservation System* (CRS) yang digunakan sebagai sistem reservasi, *ticketing* dan *check in* oleh PT. Metro Batavia perwakilan Makassar.

### 2. Informasi Penerbangan

Merupakan fakta atau data yang diperoleh selama tindakan komunikasi. Dalam hal ini, sistem *Sabre* dapat memberikan informasi kepada karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yang nantinya akan diinformasikan kepada penumpang Batavia *Air*. Informasi tersebut berupa jadwal penerbangan, jenis pesawat, rute penerbangan, harga tiket, dan data penumpang Batavia *Air*.

### 3. Reservasi

Merupakan proses pemesanan tempat / *seat* dalam pesawat

### 4. *Ticketing*

Merupakan proses penerbitan dokumen perjalanan (tiket pesawat) yang merupakan dokumen perjanjian antara PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dan penumpang Batavia *Air*.

### 5. *Check In*

Merupakan proses pelayanan Batavia *Air* pada saat penumpang melaporkan keberangkatannya di bandara keberangkatan sebelum naik ke pesawat.

## 6. Pelayanan

Merupakan suatu proses pemberian layanan (*service*) dari pihak penyedia layanan yaitu PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dengan pihak yang dilayani yaitu penumpang. Pelayanan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar kepada penumpang terdiri dari *pre flight* (pelayanan di kantor penjualan), *in flight* (pelayanan di bandara keberangkatan), dan *post flight service* (pelayanan di bandara tujuan). Secara garis besar ada lima atribut pelayanan yang digunakan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar adalah melalui:

- a. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu tempat dimana pengguna jasa yaitu penumpang dan penyedia jasa yaitu PT. Metro Batavia perwakilan Makassar, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kecepatan dan ketepatan karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Kemampuan (*competence*) yaitu kesesuaian antara kemampuan dengan fungsi atau tugas karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar

- e. Empati (*empathy*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para penumpang Batavia Air

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 35 E Makassar selama kurang lebih 2 (dua) bulan yaitu pada bulan Januari – Februari 2008

### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan dan menganalisis keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta – fakta dan karakteristik yang dimiliki.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Observasi yaitu pengamatan langsung dilokasi penelitian terhadap objek untuk mengumpulkan informasi dan data sebanyak mungkin yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- b. Wawancara adalah upaya memperoleh informasi dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada nara sumber (*informan*) yang dianggap mengetahui permasalahan yang dapat memberikan keterangan yang memadai sehubungan dengan penelitian yang dilakukan.

- c. Studi pustaka yaitu data yang diperoleh dari literatur dan dokumen yang berkaitan dengan rujukan teoritis yang relevan serta situs internet yang dapat menunjang analisis penulisan dalam pembahasan.

#### 4. Tehnik Penentuan Informan

Sesuai dengan permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini maka *informan* dipilih berdasarkan tehnik Purposive-Sampling yaitu memilih informan sesuai dengan kebutuhan:

- Kepala Perwakilan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
- Tehnisi komputer PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
- Karyawan reservasi dan *ticketing* PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
- Karyawan check in PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
- Dua orang penumpang Batavia *Air*

#### 5. Tehnik Analisis Data

Karena penelitian bersifat deskriptif maka tehnik analisis data dianggap relevan atau kualitatif, dimana tehnik pengolahan data dan analisis dapat dilakukan secara bersamaan dalam proses penelitian. Proses analisis data dimulai dari menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, observasi, yang ditulis dalam catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dikembangkan berdasarkan teori yang ada.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Tentang Komunikasi

##### 1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa Latin "*communis*" atau "*common*" dalam bahasa Inggris berarti sama. Berkomunikasi berarti kita sedang berusaha untuk mencapai kesamaan makna atau *commonness*, atau dengan kata lain melalui komunikasi kita coba berbagi informasi, gagasan, atau sikap kita dengan orang lain. Menurut Hovland, Janis dan Kelley (1953), komunikasi adalah proses dimana seorang komunikator menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk mengubah tingkah laku orang lain (audiensnya)"

Sedangkan Harold Lasswell mengemukakan bahwa komunikasi meliputi lima unsur yaitu :

- a. Komunikator
- b. Pesan
- c. Media
- d. Komunikan
- e. Efek

Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Effendi, 2002:

:10). Komunikasi di dalam masyarakat dapat dibagi menjadi lima jenis yaitu:

- a. Komunikasi individu dengan individu (komunikasi antar pribadi)
- b. Komunikasi Kelompok
- c. Komunikasi Organisasi
- d. Komunikasi Sosial
- e. Komunikasi Massa

Komunikasi pada hakikatnya bertujuan untuk menciptakan persatuan dengan memperhatikan intisari yang terkandung dalam segala bentuk perbedaan yang ada. Secara umum tujuan komunikasi adalah:

- a. Komunikasi bertujuan untuk terjadinya perubahan pendapat (*opinion change*) seseorang
- b. Komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi dalam rangka perubahan sikap (*attitude change*) seseorang
- c. Komunikasi bertujuan untuk merangsang seseorang berbuat sesuatu, yaitu dalam rangka perubahan perilaku (*behaviour change*) seseorang
- d. Komunikasi bertujuan untuk memperbaiki keadaan sosial dalam rangka perubahan sosial (*social change*)

Adapun fungsi utama dari komunikasi adalah menyampaikan informasi (*to inform*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*) dan mempengaruhi (*to influence*). Namun komunikasi juga tidak terbatas hanya pada fungsi – fungsi intern dari komunikasi saja. Fungsi – fungsi ini secara sendiri – sendiri maupun bersama – sama mengemban tugas untuk

mendukung tujuan langsung dari sebuah proses komunikasi, namun tak satu pun diantaranya, juga tidak sebagai keseluruhan, dapat menciptakan komunikasi sebagaimana seharusnya.

## 2. Proses Komunikasi

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pesan pikiran atau perasaan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Proses komunikasi terbagi beberapa bagian yaitu (Effendy 2003:33) :

### 1. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media

### 2. Proses Komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama

### 3. Komunikasi secara linear

Istilah linear mengandung makna lurus. Jadi proses linear berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus. Dalam konteks komunikasi, proses komunikasi secara linier adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Komunikasi linier berlangsung baik dalam situasi

komunikasi tatap muka (*face to face communication*) maupun dalam situasi komunikasi bermedia (*mediated communication*)

#### 4. Proses komunikasi secara sirkular

Proses komunikasi secara sirkular adalah terjadinya *feedback* atau umpan balik yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator.

Menurut Barata (2003 : 55), komunikasi akan berlangsung dengan baik jika terdapat elemen-elemen yang mendukung proses komunikasi, antara lain meliputi keberadaan:

- a. Pengirim (*sender / encoder*) yaitu pihak yang mengirimkan pesan kepada pihak lainnya.
- b. Penulisan dalam bentuk sandi (*encoding*) yaitu suatu proses penyebaran dalam bentuk simbol atau kode / sandi.
- c. Pesan (*message*) yaitu serangkaian simbol – simbol yang disampaikan pengirim
- d. Media yaitu suatu alat bantu atau saluran untuk menyampaikan pesan
- e. Penerima (*receiver/decoder*) yaitu pihak yang menerima pesan dari pengirim pesan
- f. Pembacaan sandi (*decoding*) yaitu suatu proses pengartian atau penerjemahan simbol-simbol oleh pihak penerima pesan.
- g. Tanggapan (*response*) yaitu serangkaian reaksi dari pihak penerima atau pesan-pesan yang disampaikan kepadanya
- h. Umpan balik (*feedback*) yaitu respons penerima yang disampaikan kepada pengirim pesan



Dalam proses komunikasi antara pihak pengirim pesan dan penerima pesan kerap kali muncul suatu penyimpangan / gangguan (noise / distorsi) yang mengakibatkan pesan yang diterima diartikan berbeda dari yang dimaksud pengirim.

## **B. Tinjauan Tentang Teknologi Komunikasi**

Perkembangan kemajuan teknologi komunikasi dewasa ini berlangsung demikian pesatnya sehingga para ahli menyebut gejala ini sebagai suatu revolusi. Perubahan – perubahan yang kelak terjadi, terutama disebabkan berbagai kemampuan dan potensi teknologi komunikasi yang memungkinkan manusia untuk saling berhubungan dan memenuhi kebutuhan komunikasi mereka secara hampir tanpa batas. Beberapa keterbatasan yang dulu dialami manusia dalam berhubungan satu sama lain, seperti jarak, waktu, jumlah, kecepatan dan lain-lain, kini dapat diatasi dengan dikembangkannya berbagai sarana komunikasi muktahir. Dengan penggunaan satelit misalnya hampir tidak ada lagi batas jarak dan waktu untuk menjangkau khalayak yang dituju dimana pun, kapan saja diperlukan.

Menurut Rogers (1986) dalam buku teknologi komunikasi dalam perspektif (1989:5) teknologi komunikasi dirumuskan sebagai alat perangkat keras, struktur organisasional, dan nilai – nilai sosial dengan mana individu mengumpulkan, mengolah, dan saling bertukar informasi dengan individu lain.

Salah satu keunggulan yang ditawarkan teknologi komunikasi sekarang ini adalah kemungkinan sipenerima komunikasi untuk lebih langsung mengendalikan pesan – pesan yang ditransmisikan. Kini penerima komunikasi lebih dapat menentukan pilihan – pilihan yang diinginkan atau dibutuhkannya, seperti memperoleh informasi tentang apa yang diinginkan, serta kapan pun memerlukannya. Bell (1979) menyebutkan beberapa wujud sistem komunikasi yang dihasilkan oleh kemajuan teknologi yaitu:

1. Jaringan pengolah data
2. Bank informasi dan sistem penelusuran
3. Sistem teleks
4. Sistem faksimile
5. Jaringan komputer interaktif

Di negara-negara maju, sistem komunikasi dengan teknologi teknologi tersebut telah menjadi kenyataan. Sementara itu sebagian juga telah masuk dan digunakan di negara-negara sedang berkembang. Bahkan beberapa diantaranya sudah dengan mudah kita temukan di Indonesia dalam penggunaan sehari – hari seperti komputer.

### C. Tinjauan Tentang Sistem Sabre

Ada beberapa *Computer Reservation System* (CRS) yang digunakan oleh beberapa perusahaan penerbangan yang ada di Indonesia. Salah satunya adalah sistem *Sabre* yang merupakan *Computer Reservation System* (CRS) yang dipergunakan oleh PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. Menurut

Agus Irianto (1999 : 73) sistem *Sabre* merupakan sistem komputer yang memuat informasi tentang jadwal penerbangan, ketersediaan tempat (*seat*), harga (*fare*) dan pelayanan (*service*) lainnya yang terkait dengan perjalanan penumpang. Sistem ini juga dapat melakukan transaksi reservasi dan proses penerbitan tiket.

*American Corporation* atau yang lebih dikenal sebagai *AMR corporation* yang merupakan pendiri *American Airline* merupakan salah satu pemilik *Computer Reservation System (CRS)* yang dominan yaitu sistem *Sabre*. *AMR corporation* juga melakukan kerjasama dengan *Japan Airline* untuk mengembangkan jaringannya antara *Sabre* dengan *Axess JAL's Computer System*.

Perusahaan penerbangan mengirimkan informasi mengenai produknya kepada seluruh pengguna sistem *Sabre* seperti komputer perusahaan penerbangan itu sendiri dan *travel agent* dan selanjutnya para pengguna itu sendiri akan meneruskannya kepada pelanggannya. Pada tahun 1982, sistem *Sabre* awalnya hanya berfungsi untuk memberikan informasi kepada *travel agent* tentang jadwal penerbangan, akan tetapi sistem *Sabre* terus dikembangkan sehingga tidak hanya berfungsi sebagai pemberi informasi jadwal penerbangan tetapi juga dapat digunakan sebagai sistem pelayanan reservasi, *ticketing*, dan *check in*. Selain itu sistem *Sabre* juga berfungsi sebagai media penyimpanan data.

Sistem *Sabre* juga menyimpan dan menampilkan informasi untuk penumpangnya, makanan dan *seat* yang dipesan dan juga alamat, nomor

telepon penumpang. Sistem *Sabre* akan mengkombinasikan informasi pembukuan dengan data penumpang sehingga data pembukuan (*itinerary*) dan tiket dapat diterbitkan sesuai dengan reservasi penumpang. Singkatnya sistem *Sabre* merupakan sistem informasi perjalanan yang lengkap.

Untuk dapat menjalankan program sistem *Sabre*, maka diperlukan komputer dengan spesifikasi sebagai berikut:

1. Pentium 3 keatas
2. Menggunakan operation sistem *windows 95/98/ME/XP*
3. Kapasitas memori sekurang – kurangnya 32 MB jika menggunakan *windows 95/98*, dan 64 MB jika menggunakan *windows 2000/XP*
4. Space hardisk sekurang-kurangnya 30 MB untuk *Windows 95/98* dan 50 MB untuk *Windows 2000 / XP*.
5. Jaringan Internet

Di samping itu, juga terdapat perjanjian antara perusahaan penerbangan dengan *travel agent* yang menggunakan fasilitas sistem *Sabre* berupa *sign in* atau *password* yang diberikan oleh PT. Metro Batavia perwakilan Makassar kepada *travel agent* yang dianggap sah menjadi agent langsung penjualan tiket Batavia *Air*.

Ada beberapa fungsi dari penggunaan sistem *Sabre* bagi PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yaitu:



## 1. Mengakses informasi penerbangan

Merupakan proses untuk mendapatkan informasi penerbangan seperti jadwal penerbangan, rute penerbangan dan harga tiket. Cara untuk mengakses informasi pada sistem sabre yaitu:

### 1TanggalBulanRute penerbangan

Contoh :

**101MAYUPGCGK**

Keterangan :

- 1 = kode untuk melihat jadwal penerbangan
- 01May = tanggal keberangkatan
- UPG = singkatan tiga huruf dari Ujung Pandang sebagai kota asal
- CGK = singkatan tiga huruf dari Jakarta sebagai kota tujuan

Untuk melihat penerbangan tanggal 1 May dengan rute perjalanan Ujung pandang ke Jakarta

## 2. Reservasi

Reservasi dapat diartikan sebagai penyedia atau pemesanan tempat, akan tetapi dalam industri penerbangan istilah reservasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pengelolaan, pendistribusian, dan pemesanan persediaan tempat dalam penerbangan (*inventory*) beserta pencatatanya (Edi Wardoyo 2006:24). Cara reservasi dengan menggunakan sistem

*Sabre:*

Langkah 1

Mengakses Jadwal Penerbangan / mengakses informasi penerbangan

Langkah 2

Cara mengambil seat atau mereservasi tempat

**03Y1**

Keterangan :

- 0 = Kode untuk mereservasi tempat dalam pesawat
- 3 = Jumlah penumpang yang memerlukan seat
- Y = Jenis sub kelas yang terdapat dalam pesawat
- 1 = segmen jadwal penerbangan yang diinginkan

Langkah 3

Cara memasukkan nama penumpang

**-ASIKIN MANGKONA/MRS-ANUGRAH WATI/MRSS-  
WIWIN/CHD\*10YRS**

Keterangan :

Cara memasukkan nama yaitu 2 orang dewasa dan 1 orang anak berumur 10 tahun dengan menggunakan simbol dest (-) pada kalimat awal.

Langkah 4

Cara memasukkan nomor telepon penumpang atau agen

**90411 868215 BONDZU TRVL CO DIANA**

Keterangan :

- 9 = kode untuk memasukkan nomor telepon kemudian diikuti nomor telepon penumpang atau agent

Langkah 5

Cara memasukkan batas akhir waktu pengambilan tiket (time limit)

**8UPG-7P1200/28APRUPG**

Keterangan :

8 = kode memasukkan time limit

UPG = tiga huruf singkatan Ujung Pandang

7P = dua digit dari kode penerbangan yaitu Batavia Air

1200 = jam batas pengambilan tiket paling akhir

28APR = tanggal batas pengambilan tiket paling akhir

Langkah 6

Kode akhir dari sebuah reservasi

**6PAXSER**

Keterangan :

Merupakan kode akhir dari sebuah reservasi yang nantinya akan mengeluarkan sebuah kode bookingan yang terdiri dari enam digit huruf seperti KHTJGN

### 3. *Ticketing*

Setelah karyawan reservasi melakukan proses reservasi atau pemesanan tempat dan penumpang menyetujui tentang jadwal, rute, dan harga dari penerbangan Batavia Air yang diinginkan selanjutnya dilakukan proses penerbitan tiket (*ticketing*). Cara melakukan penerbitan tiket Batavia Air yaitu:

Langkah 1

Memanggil kembali kode booking

**\*kode booking**

Keterangan

(\*) tanda display yang merupakan kode untuk memanggil kode booking

Langkah 2

Memasukkan nomor tiket

**7T-nomor tiket**

Keterangan

7T merupakan kode dari memasukkan nomor tiket yang akan di issued atau diterbitkan

Langkah 3

Merekonfirmasi bookingan

**.1RR**

Keterangan

(.) merupakan kode awal untuk merekonfirmasi bookingan

1 merupakan jadwal penerbangan yang ingin direkonfirmasi

Langkah 5

**6PAXSER**

Keterangan

Code untuk mengakhiri transaksi pada sistem



#### 4. *Check in*

Pelayanan *Check in* merupakan proses lanjutan dari pelayanan *ticketing*, dimana penumpang melakukan proses pelaporan keberangkatannya di bandar udara yang meliputi pelaporan penumpang dan bagasi. Dimana pada proses *check in* penumpang harus menunjukkan tiket penerbangannya untuk memperoleh *boarding pass* dan *baggage claim tag* bagi calon penumpang yang membawa bagasi. Cara melakukan proses *check in* penumpang pada sistem *Sabre* yaitu:

##### Langkah 1

Membuka semua data penumpang pada penerbangan yang ingin melakukan proses *check in*

Contoh : LD843/14FEBUPGCGK

##### Keterangan

LD merupakan kode untuk melihat semua data penumpang pada satu nomor penerbangan

#### D. Pengertian Pelayanan

Persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tugas utama.

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan untuk

memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan.

Pelayanan mengandung pengertian terdapat dua unsur atau kelompok orang yang masing – masing membutuhkan karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing – masing unsur tersebut berbeda. Ada beberapa faktor yang menentukan pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan kepada yang dilayaninya.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, skinner dan Crosby (1997: 448), definisi dari pelayanan yaitu produk – produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia yang menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang sangat simpel. Sedangkan definisi lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagai mana dikutip dibawah ini :

”Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (1990: 27)

Dari kedua definisi tersebut, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Ciri-ciri lain yang lebih lengkap yang dapat dipakai untuk memahami pengertian pelayanan telah diberikan oleh Zemke

sebagaimana dikutip oleh Collins dan McLaughlin (1996: 559) yang terdapat pada tabel 2.

**Tabel 2**

**Karakteristik produk (barang) dan pelayanan**

Produk (Barang)	Jasa Pelayanan
Konsumen memiliki objeknya	Konsumen memiliki kenangan. Pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah 'spesial'
Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi	Konsumen adalah 'rekanan' yang terlibat proses produksi
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya	Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya
Jika terjadi kesalahan produksi, produk ( barang) dapat ditarik kembali dari pasat	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaikinya adalah meminta maaf
Moral karyawan sangat penting	Moral karyawan berperan sangat menentukan

Dalam berbagai pandangan, misalnya Gibson (1987), Wexley dan Yulk (1988), dijelaskan bahwa kepuasan pada hakekatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang, artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut akan merasa puas, demikian pula sebaliknya. Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan berarti ada kebutuhan yang diperlukan dari pihak pemberi atau penyedia jasa yaitu kebutuhan akan pelayanan yang baik. Selanjutnya Osbone dan Gebler (1995), serta Bloom (1981) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik memiliki ciri seperti prosedural (birokrasi), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan/pengguna jasa. Bagi pelanggan / pengguna jasa, ciri pelayanan tersebut memberi keuntungan sendiri sebab dapat memaksa pemberi jasa untuk lebih bertanggung jawab kepada pelanggannya. Selanjutnya dipertegas oleh Schnaars (1991) yang menyebutkan bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Selanjutnya dijelaskan terciptanya rasa puas pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu:

1. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan jasa menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian (pemakaian) ulang
3. Terciptanya loyalitas dari penumpang / pengguna jasa
4. Terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan / instansi.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan bermutu terhadap pelanggan, petugas atau pelayan diharapkan mengetahui dengan baik diri

seorang pelanggan, sebagaimana dikatakan William B. Martin (1991), kebutuhan untuk merasa disambut dengan baik, kebutuhan pelanggan akan pelayanan yang tepat waktu, kebutuhan pelanggan untuk merasa nyaman, kebutuhan pelanggan akan pelayanan yang rapi, kebutuhan pelanggan untuk dimengerti, kebutuhan pelanggan untuk merasa penting, kebutuhan pelanggan untuk dihargai, kebutuhan pelanggan untuk diakui atau diingat, dan kebutuhan pelanggan akan respek.

Beberapa pandangan diatas menunjukkan pelayanan yang baik kepada pelanggan / pemakai jasa memang sangat perlu. Hal ini penting mengingat pelanggan adalah unsur terpenting dalam perusahaan.

#### **E. Deskripsi Teori**

Salah satu model awal komunikasi dikemukakan oleh Claude E. Shannon dan Warren Weaven pada 1949 dalam buku *The Mathematical Theory of Communication*. Model yang sering disebut Model Matematis atau Model teori informasi ini mungkin adalah model yang pengaruhnya paling kuat atas model dan teori komunikasi lainnya.

Claude Shannon adalah seorang insinyur pada Bell Telephone Laboratories dan ia berkepentingan dengan menyampaikan pesan yang cermat melalui telepon. Warren Weaver mengembangkan konsep Shannon untuk menerapkannya pada semua bentuk komunikasi. Untuk menjawab pertanyaan "apa yang terjadi pada informasi sejak dikirimkan hingga diterima?"

Pada model ini, sumber informasi mengembalikan sebuah pesan yang harus dikomunikasikan dari serangkaian komunikasi pesan. Pesan itu bisa dalam bentuk kata lisan atau tulisan, musik, gambar, dan lain sebagainya. *Transmitter* (alat pengirim) mengubahnya menjadi sinyal yang cocok dengan saluran (*channel* yang digunakan). Saluran adalah media untuk mengirimkan sinyal dari *transmitter* kepada penerima (*receiver*). Penerima melakukan kebalikan kerja yang dilakukan transmitter dengan cara berekonstruksi pesan dari sinyal. Sasaran (*destination*) adalah orang atau benda yang dituju oleh pesan itu.

Dalam percakapan, sumber informasi adalah otak, transmitter-nya adalah mekanisme suara yang menghasilkan sinyal (kata – kata yang diucapkan) yang transmisikan lewat udara (sebagai saluran), dimana seorang penerima dengan menggunakan mekanisme pendengaran merekonstruksi pesan dari sinyal kepada (otak) orang yang menjadi tujuan pesan tersebut.

Model ini juga dikenal dengan istilah komunikasinya yaitu "*very broad sense to include all of the procedures by which on mind may effect another*" (dalam pengertian yang amat luas yang mencakup semua prosedur dimana pikiran seseorang mempengaruhi pikiran orang lain)

Salah satu konsep penting dalam model ini adalah gangguan (*noise*) yaitu semua ransangan tambahan yang tidak dikehendaki dapat mengganggu kecermatan penerima pesan yang disampaikan. Gangguan ini bias berupa interfensi satatis atau suatu panggilan telepon, musik yang hangar binger, atau

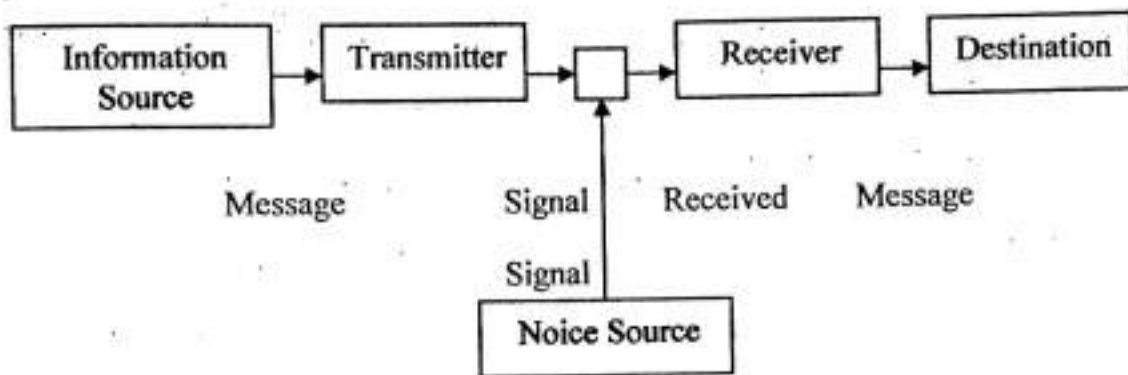
sura kendaraan di luar ruangan. Menurut model ini, gangguan ini selalu ada dalam saluran bersama pesan tersebut yang diterima oleh penerima.

Para ahli komunikasi memperluas konsep *noise* model ini pada gangguan psikologi dan fisik, gangguan psikologi disini meliputi gangguan yang merasuki pikiran dan perasaan seseorang sehingga mengganggu proses penerimaan pesan yang akurat.

Konsep – konsep lain dari model ini adalah entropi (*entropy*) dan redundansi (*redudancy*) serta keseimbangan yang diperlukan diantara keduanya untuk menghasilkan komunikasi yang efisien dan pada saat yang sama mengatasi noise dalam saluran.

Entropi adalah ketidakpastian atau ketidakteraturan suatu situasi. Dalam teori informasi, dihubungkan dengan tingkat kebebasan memilih yang dimiliki seseorang dalam membangun sebuah pesan. Redudasi adalah bagian dari pesan yang ditentukan oleh aturan yang mengatur penggunaan lambang/symbol atau yang tidak ditentukan dari kebebasan memilih pengirim. Redudasi tidak diperlukan, artinya jika tidak ada redudasi sekalipun, pesan itu secara esensi sudah lengkap.

Secara ringkas, semakin banyak gangguan makin besar kebutuhan akan redudasi yang mengurangi entropi relatif pesan. Dengan menggunakan redudasi untuk mengatasi gangguan dalam saluran, jumlah informasi yang dapat ditransmisikan tereduksi pada suatu saat tertentu.



**Gambar 2**  
**Model Shannon dan Weaver**



### BAB III

#### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

##### A. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Metro Batavia Air berawal dari sebuah Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang didirikan pada tahun 1983, dengan nama Setia Sarana Travel (SST) yang berkedudukan di Pontianak tepatnya di Jl. H.O.S Cokrominoto No. 278 A. Bidang usaha yang dijalankan oleh Setia Sarana *Travel* (SST) adalah penjualan tiket pesawat domestik dengan cara melakukan sewa pesawat dan memasarkan sendiri pada konsumennya. Dengan perkembangan bisnis dan persaingan yang ada, Setia Sarana *Travel* (SST) melakukan pembelian sebuah pesawat berbadan F-28 MK-4000. Dengan menggunakan izin terbang pada sebuah perusahaan swasta, Setia Sarana *Travel* (SST) mengoperasikan pesawat tersebut untuk menerbangi rute – rute seperti Jakarta-Batam, Jakarta-Pontianak, Jakarta-Jambi, serta beberapa rute lainnya sesuai dengan permintaan pasar yang ada. Berdasarkan pengalaman dan pengetahuan pada bidang transportasi udara, Bapak Yudiawan Tansari sebagai *President Director* Setia Sarana *Travel* (SST) memberanikan diri untuk mendirikan sebuah perusahaan penerbangan yang kemudian dinamakan PT. Metro Batavia dengan merek dagang *Batavia Air* pada tanggal 05 Januari 2002 yang berkedudukan di Jl. Angkasa No. 20 Kemayoran, Jakarta.

Pada awal berdirinya, *Batavia Air* didukung dengan dua buah armada boeing 737-200 dan satu buah F-28 MK-4000 yang digunakan untuk melayani

route penerbangan Jakarta-Pontianak, Jakarta-Pangkal Pinang, dan Jakarta-Jambi. Seiring dengan perkembangan perusahaan Batavia Air mendaftarkan diri pada IATA (*International Air Transport Association*) dan mendapatkan *two letter code* yaitu 7P.

Dalam segi pelayanan terhadap pemesanan tiket, Batavia Air mengganti Manual Reservation menjadi *Computer Reservation System* (CRS) yaitu Sistem *Sabre*.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Batavia Air memiliki motto, visi, dan misi yang jelas dan merupakan suatu hal yang dipegang teguh oleh sebuah perusahaan penerbangan. Adapun motto, visi, dan misi tersebut adalah:

1. Motto PT. Metro Batavia Air

*Trust Us To Fly* (Percayakan penerbangan Anda pada Kami).

2. Visi

- a. Menjadi pilihan pertama dan terutama pelanggan untuk jasa transportasi udara karena reputasi yang baik dalam pelayanan.
- b. Memberikan sumbangsih untuk perkembangan transportasi di negara ini.
- c. Menjadi perusahaan yang efektif, efisien, dan menguntungkan sehingga memberikan nilai tambah bagi lingkungan, masyarakat, pelanggan, karyawan dan pemegang saham.

3. Misi

- a. Berusaha sebaik mungkin untuk mencapai keselamatan pekerjaan.

- b. Menjalankan kegiatan perusahaan dengan cara yang efektif dan efisien, meniadakan biaya yang tidak perlu untuk mencapai nilai yang menguntungkan bagi pelanggan.
- c. Menjadi perusahaan yang sehat dan tempat bekerja yang baik.

Seiring perkembangan persaingan antar sesama operator penerbangan, Batavia Air pun melebarkan sayapnya dengan membuka jalur penerbangan baik di dalam negeri (domestik) dan luar negeri (internasional). Berikut rute – rute penerbangan dari Batavia *Air*:

#### 1. Rute Domestik

- a. Jakarta
- b. Pontianak
- c. Surabaya
- d. Denpasar
- e. Yogyakarta
- f. Banjarmasin
- g. Medan
- h. Pekanbaru
- i. Padang
- j. Jambi
- k. Semarang
- l. Jayapura
- m. Palangkaraya
- n. Palembang

- o. Pangkal Pinang
  - p. Balikpapan
  - q. Palu
  - r. Manado
  - s. Kupang
  - t. Manokwari
  - u. Ujung Pandang
  - v. Mataram
  - w. Batam
  - x. Ambon
2. Rute International
- a. Kuching
  - b. Guang Zhou

Untuk melebarkan sayap perusahaan dan lebih mendekatkan diri dengan para penumpangnya, PT. Metro Batavia membuka beberapa kantor perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu kantor perwakilan yang berada di kawasan Indonesia Timur adalah PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. PT. Metro Batavia perwakilan Makassar berdiri pada tanggal 15 Februari 2005 dan pertama kali melakukan penerbangan Batavia Air pada tanggal 28 Februari 2005 dengan rute penerbangan Ujung pandang – Manokwari – Jayapura. Saat ini PT. Metro Batavia perwakilan Makassar memiliki 11 pilihan rute penerbangan yang beroperasi tiap hari yaitu:

1. Makassar – Jakarta
2. Makassar – Surabaya
3. Makassar – Batan
4. Makassar – Padang
5. Makassar – Pontianak
6. Makassar – Palu
7. Makassar – Balikpapan
8. Makassar – Manokwari
9. Makassar Jayapura
10. Makassar – Kendari
11. Makassar – Yogyakarta

#### **B. Struktur Organisasi PT. Metro Batavia Air distrik Makassar**

Struktur organisasi sangat diperlukan agar dapat dikoordinasikan dengan baik, sehingga terbentuklah suatu perusahaan yang baik. Sebagai sebuah perusahaan tingkat nasional, PT. Metro Batavia perwakilan Makassar juga memiliki struktur organisasi yang menjelaskan jabatan, tugas, dan tanggung jawab setiap departemen.

Berikut ini adalah uraian tugas dan tanggung jawab dari masing – masing departemen:

##### **1. Kepala Perwakilan (*District Manager*)**

Kepala Perwakilan (*District Manager*) atau yang biasa disingkat DM merupakan jabatan tertinggi dari setiap kantor perwakilan. Kepala

Perwakilan memiliki tugas dan tanggung jawab penuh terhadap semua kegiatan operasional perusahaan di kantor perwakilan. Dalam kegiatan sehari – harinya sebagai pimpinan, District Manager dibantu oleh beberapa departemen yang menangani tugas yang berbeda – beda, meliputi seluruh rangkaian kegiatan operasional PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. Masing – masing departemen dipimpin oleh seorang manager yang bertanggung jawab langsung kepada District Manager, yaitu:

- a. *Finance Manager*
- b. *Station Manager*
- c. *Sales Manager*

## 2. *Finance Manager*

*Finance Manager* bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perusahaan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. *Finance Manager* membawahi:

### a. *Insert Data Processing (IDP)*

Secara garis besar memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Mengelolah semua data penjualan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
- 2) Memasukkan semua data penjualan kedalam sistem IDP PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
- 3) Mengarsip semua data penjualan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar

*b. Sales Control*

Secara garis besar memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Mengontrol / mengawasi semua penjualan tiket travel agent PT. Metro Batavia perwakilan Makassar
- 2) Mengontrol / mengawasi semua penjualan tiket kantor penjualan (sales office) dan penjualan tiket di bandara (sales airport)

*c. Kasir*

Secara garis besar memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Menerima pembayaran dari konsumen ataupun agent berdasarkan bukti pemesanan tiket yang diterima
- 2) Membuat laporan penerimaan kas/bank
- 3) Menyerahkan laporan penerimaan kas/bank beserta bukti setoran kepada *Finance Manager*

*3. Station Manager*

*Station Manager* bertanggung jawab penuh terhadap operational di lapangan/*airport* dan melaporkan segala kegiatan dan pergerakan yang ada kaitannya dengan operasional kepada Distrik Manager.

Secara garis besar uraian tugas *Station Manager* yang bertugas di bandar udara adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas segala kegiatan menyangkut operasional pekerjaan di lapangan
- b. Bertanggung jawab atas segala masalah yang timbul serta penyelesaiannya tanpa mengabaikan aturan yang ada.

- c. Berkoordinasi dengan semua unit kerja untuk terciptanya tim kerja yang baik
- d. Bertanggung jawab atas indisipliner bawahan yang melakukan kelalaian kerja
- e. Memberikan laporan lisan maupun tertulis mengenai pergerakan atau kejadian yang timbul kepada atasan pada saat diperlukan.

*Station Manager* membawahi beberapa bagian operational yang ada di bandara yaitu

a. *Sales Airport*

Adalah bagian penjualan yang berkedudukan di Airport, yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada calon penumpang, baik itu penjualan tiket, maupun reservasi yang ditangani oleh salah satu atau beberapa staf dengan dibawah tanggung jawab station manager. Tugas dari Sales Airport:

- 1) Membuat laporan penjualan harian
- 2) Membuat laporan pengeluaran harian cash airport.

b. *Flight Control*

Adalah bagian yang bertanggung jawab bagi terlaksananya proses operational bandara menyangkut semua bagian, dengan proses kerja di bawah tanggung jawab *Station Manager*. Tugas dari *Flight Control* antara lain:

- 1) Bertanggung jawab akan proses check in, boarding, kedatangan dan cargo



- 2) bertanggung jawab atas segala masalah yang timbul serta proses penyelesaiannya akibat dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan check in dan unit kerja lainnya yang berkaitan dengan operational di lapangan.
- 3) Berkomunikasi dengan semua bagian unit kerja demi terjalannya proses kerja yang lebih baik.

c. *Check In Counter*

Adalah bagian yang terdiri dari beberapa karyawan yang berfungsi memberikan pelayanan dalam keberangkatan penumpang dan penanganan bagasi penumpang. Adapun tugas dari *Check In Counter*:

- 1) Menerima dan mempersiapkan segala kebutuhan yang berkaitan dengan proses check in seperti data transit penumpang, label bagasi, dan sebagainya.
- 2) Mempersiapkan *Passenger Name List* (PNL) sesuai dengan jadwal penerbangan
- 3) Membuat data *Actual Passenger Manifest* sesuai dengan jadwal keberangkatan kemudian dilaporkan kepada bagian yang terkait.
- 4) Menutup dan membuka proses *check in* sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu 2 jam sebelum jadwal penerbangan counter check in dibuka kemudian 30 menit sebelum keberangkatan counter check in ditutup.

#### *d. Lost and Found*

*Lost and found* merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang mengalami permasalahan dengan bagasinya, seperti kurang terima bagasi ataupun bagasi rusak. Ada pun tugas dari karyawan lost and found yaitu:

- 1) Menangani kekurangan terima bagasi
- 2) Menangani lebih terima bagasi
- 3) Menangani bagasi rusak
- 4) Menangani bagasi tidak bertuan yaitu bagasi lebih terima yang hingga pada periode waktu tertentu tidak ada laporan permintaan / status kepemilikannya
- 5) Menangani bagasi kabin yang tertinggal di pesawat
- 6) Menangani Bagasi yang tertinggal di bandara
- 7) Penelusuran bagasi

#### *4. Sales Manager*

*Sales Manager* bertanggung jawab mengadakan hubungan keluar atau negosiasi dengan mitra kerja perusahaan (*travel agent*) yang menjual produk berupa tiket pesawat dan mengontrol penjualan tiket pesawat PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. *Sales Manager* membawahi:

##### *a. Reservasi dan Ticketing*

Secara garis besar memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Melayani dan memberikan informasi tentang produk penerbangan *Batavia Air* kepada penumpang *Batavia Air* yang datang langsung ke Kantor Penjualan maupun via telepon
- 2) Melayani pemesanan kursi (*seat*) di pesawat *Batavia Air*
- 3) Melayani penerbitan (*issued*) tiket pesawat *Batavia Air*
- 4) Membuat laporan penjualan harian pada *Sales Office*

b. *Pre Flight Check*

Secara garis besar memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Mengawasi dan memantau reservasi penumpang *Batavia Air* pada sistem *Sabre*
- 2) Menginformasikan kepada penumpang bila terjadi *flight cancel* (pembatalan penerbangan), *flight postponed* (penundaan penerbang), dan *Change Schedule* (perubahan jadwal penerbangan)

Agar seluruh komponen – komponen PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dapat dilaksanakan sebaik mungkin, maka dibuatlah sebuah struktur organisasi. Berikut adalah struktur organisasi dari PT. Metro Batavia perwakilan Makassar:

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN


#### A. Hasil Penelitian

Dalam situasi persaingan pasar yang sangat ketat dewasa ini, PT. Metro Batavia perwakilan Makassar merasa perlu untuk melakukan peningkatan pelayanan kepada setiap penumpangnya. Dalam hal ini memanfaatkan sistem Sabre sebagai *Computer Reservation System (CRS)* untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang Batavia Air.

Setelah penulis melakukan penelitian dengan menggunakan tehnik pengumpulan data melalui observasi secara langsung, wawancara mendalam melalui berbagai sumber yaitu kepala perwakilan, karyawan reservasi dan ticketing, karyawan check in, serta penumpang PT. Metro Batavia perwakilan Makassar maka penulis berhasil memperoleh data berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Berdasarkan data yang diperoleh pada lokasi penelitian maka dalam bab ini penulis akan memaparkan sejumlah hasil penelitian tentang pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yang penulis uraikan dibawah ini:

1. **Pemanfaatan Sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar**



PT. Metro Batavia berdiri pada tanggal 05 Januari 2002 sebagai salah satu perusahaan penerbangan yang siap bersaing dengan perusahaan penerbangan lainnya yang ada di Indonesia. Satu tahun pertama ketika PT. Metro Batavia berdiri masih menggunakan reservasi manual untuk melayani penumpang yang ingin memesan seat / kursi di pesawat. Pada saat itu banyak kendala yang dihadapi oleh PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dengan menggunakan sistem pemesanan seat secara manual. Salah satu kendalanya yaitu sering terjadi keterlambatan dalam melayani penumpang. Setelah kurang lebih satu tahun berdiri, akhirnya PT. Metro Batavia mengganti cara reservasi manual menjadi Computer Reservation System (CRS) dengan menggunakan sistem Sabre. Sistem Sabre merupakan sistem pemesanan tiket pesawat dengan menggunakan jaringan internet.

Seperti hanya yang dikatakan oleh kepala perwakilan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar :

Saya bekerja pada PT. Metro Batavia dari awal perusahaan ini berdiri. Awalnya PT. Metro Batavia menggunakan cara reservasi manual untuk mengendel pemesanan seat / kursi di pesawat yaitu pemesanan dilakukan dengan cara menulis reservasi penumpang pada buku reservasi atau biasa disebut dengan istilah "Booking Card" dan cara tersebut ternyata kurang efektif karena dengan menggunakan cara tersebut pelayanan kepada penumpang yang ingin reservasi dan ticketing menjadi sangat lambat dan kurang efektif. Akan tetapi setelah kurang lebih satu tahun PT. Metro Batavia berdiri akhirnya mereka melakukan pembaharuan dalam layanan reservasi, ticketing dan check in dengan menggunakan sebuah Computer Reservation System (CRS) yaitu Sabre guna memberikan pelayanan lebih baik kepada penumpang Batavia Air.

Pada awalnya sistem Sabre digunakan untuk mengakses informasi penerbangan. Akan tetapi dengan seiringnya waktu dan perkembangan teknologi yang begitu cepat, sistem Sabre tidak lagi hanya berfungsi untuk mengakses informasi saja akan tetapi memiliki fungsi lain. Ada tiga fungsi utama dari pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan kepada penumpang Batavia Air yaitu :

- a. Sebagai sistem Informasi penerbangan Batavia Air
- b. Sebagai sistem pemesanan kursi (reservasi) pesawat Batavia Air
- c. Sebagai sistem penerbitan tiket pesawat (ticketing) pesawat Batavia Air
- d. Sebagai sistem check in penumpang Batavia air di bandara keberangkatan

Pelayanan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dapat lebih meningkatkan karena ditunjang oleh sistem Sabre. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu penumpang Batavia Air yang bernama Jhon:

Ketika itu saya melakukan pemesanan tiket pesawat melalui telepon. Setelah saya melakukan pemesanan tiket pesawat, karyawan Batavia Air memberi saya sebuah kode booking yang nantinya akan saya pergunakan apabila saya akan pasti untuk membeli tiket tersebut. Pada saat saya ke kantor Batavia Air untuk mengambil tiket, saya hanya memperlihatkan kode booking tersebut kemudian karyawan Batavia Air mengecek kode tersebut kedalam komputer. Setelah mereka memastikan keberangkatan saya maka tiket pun dibuat dan dalam waktu beberapa menit, tiket pesawat tersebut sudah berada di tangan saya.

Ada beberapa Computer Reservation System (CRS) yang dipergunakan oleh perusahaan penerbangan. PT. Metro Batavia perwakilan Makassar memilih untuk menggunakan sistem Sabre karena sistem ini dianggap lebih mudah penggunaannya dan tampilan layar yang cukup sederhana guna menghindari kesalahan informasi akibat penggunaan simbol yang tidak dapat dimengerti oleh pengguna sistem Sabre yaitu karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dan agen penjualan tiket Batavia Air. Hal tersebut lebih diperjelas lagi oleh salah satu karyawan reservasi dan ticketing PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yaitu Susanti:

Sebelum saya bekerja pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar, saya pernah bekerja di salah satu perusahaan penerbangan yang ada di Makassar. Perusahaan tersebut juga menggunakan salah satu Computer Reservation System (CRS) yang ada di Indonesia. Akan tetapi menurut saya, dari segi penggunaannya sistem Sabre lebih mudah karena hanya melakukan beberapa tahap saja untuk melakukan reservasi. Simbol – simbol yang digunakan juga tidak terlalu banyak sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan pada saat saya melayani penumpang. Yang jelas sistem ini membuat kerjaan saya menjadi lebih mudah dan cara pelayanan saya kepada penumpang lebih cepat dan efektif.

Selain sebagai sistem pelayanan informasi penerbangan, pelayanan reservasi, pelayanan ticketing, dan pelayanan check in. Sistem Sabre juga berfungsi sebagai alat komunikasi antar pengguna sistem Sabre yaitu karyawan PT. Metro Batavia maupun travel agent. Kantor perwakilan travel agent dimana pun dapat melakukan pertukaran informasi dengan menggunakan salah satu menu dari sistem Sabre yaitu Message Board. Selain itu kode booking atau bukti reservasi yang diberikan kepada

penumpang dapat di buka pada sistem sabre di seluruh kantor Batavia Air seperti yang dijelaskan oleh salah satu penumpang Batavia Air yaitu Ibu Nafsia Amboi

Saya ingin terbang ke Jakarta. Saudara saya yang berada di Jakarta telah melakukan proses pembayaran tiket pada kantor Batavia Air setempat. Saudara saya hanya memberikan kode booking tersebut dan memberitahukan bahwa tiket sudah dapat diambil pada kantor Batavia Air perwakilan Makassar. Pada saat saya tiba di kantor Batavia Air perwakilan Makassar, saya hanya memberikan kode booking yang diberikan oleh saudara saya dan memperlihatkan kartu identitas saya. Tanpa menunggu waktu lama, tiket saya pun dibuat.

Pelayanan penerbangan Batavia Air merupakan suatu siklus pelayanan kepada konsumen, yang terdiri dari beberapa proses pelayanan yang saling berkaitan dengan sistem Sabre dan tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya.

Adapun siklus ataupun alur dari pelayanan penerbangan Batavia Air, dimulai dari proses pelayanan sebelum penerbangan (Pre Flight Service), dilanjutkan dengan proses pelayanan di bandara dan selama penerbangan (In Flight Service), dan diakhiri dengan proses pelayanan sesudah penerbangan (Post Flight Service).

a. Pre Flight Service

Proses pelayanan sebelum penerbangan Batavia Air merupakan rangkaian dari beberapa kegiatan pelayanan yang terdiri atas:

- 1) Pelayanan Informasi Penerbangan merupakan pelayanan kepada calon penumpang Batavia Air yang ingin mengetahui tentang rute, jadwal, harga tiket serta informasi lainnya mengenai Batavia Air.



Informasi tentang jadwal penerbangan dapat dilihat dengan cepat dengan memasukkan beberapa simbol untuk melihat jadwal penerbangan Batavia Air

- 2) Pelayanan reservasi merupakan proses pemesanan tempat di pesawat meliputi sektor penerbangan, hari dan tanggal keberangkatan, jam keberangkatan, kelas pelayanan yang diinginkan penumpang, jumlah penumpang yang akan bepergian dan pelayanan tambahan yang diinginkan penumpang. Proses ini dapat dilakukan melalui telepon ataupun datang secara langsung di Kantor penjualan tiket Batavia Air dan agent penjualan tiket Batavia Air. Semua data – data penumpang mengenai jadwal keberangkatannya dimasukkan ke dalam sistem Sabre dan akhirnya sistem ini akan mengeluarkan sebuah kode booking yang akan di gunakan untuk proses selanjutnya yaitu ticketing.
- 3) Pelayanan Ticketing merupakan proses penerbitan tiket Batavia Air atas nama penumpang untuk sektor, hari / tanggal dan jam keberangkatan tertentu. Proses ini dapat dilakukan di kantor Penjualan tiket Batavia Air ataupun di agent penjualan tiket Batavia Air. Proses ticketing dilakukan hanya dengan memasukkan kode booking dan nomor tiket pada sistem Sabre kemudian ticket dicetak.

## b. In Flight Service

Merupakan proses pelayanan Batavia Air kepada penumpang pada saat di bandara dan selama penerbangan. Pelayanan tersebut meliputi:

- 1) Pelayanan Check In merupakan proses penerimaan penumpang dan bagasi yang akan berangkat. Proses ini dilakukan di Check In counter Batavia Air di bandar udara (airport). Pada proses ini karyawan check in tinggal membuka kode booking lalu memberi keterangan check in pada reservasi. Pada tahap inilah, untuk terakhir kalinya data penumpang dimasukkan ke dalam sistem Sabre. Selanjutnya data pada sistem Sabre hanya digunakan sebagai sistem informasi pada saat penumpang dan bagasinya tiba di bandara tujuan.
- 2) Pelayanan Boarding merupakan proses pemberangkatan penumpang dari ruang tunggu keberangkatan (boarding lounge) di bandara udara menuju ke pesawat Batavia Air
- 3) Pelayanan Transit merupakan proses penerimaan penumpang di bandar udara (airport) kota lintasan (transit station) untuk melanjutkan penerbangan bersama Batavia Air ke kota tujuan (destination station).
- 4) Pelayanan Flight Attendant merupakan proses pelayanan awak kabin Batavia Air mulai penumpang naik ke pesawat, selama

dalam penerbangan dan sampai penumpang turun dari pesawat di kota tujuan

- 5) Pelayanan Inflight Facilities merupakan proses penyediaan dan perawatan sarana / prasarana untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang selama di dalam pesawat Batavia Air.
- 6) Pelayanan Inflight Catering merupakan proses persiapan penyediaan dan pengaturan makanan dan minuman untuk disajikan kepada penumpang selama dalam penerbangan

*c. Post Flight Service*

Pelayanan setelah penerbangan (*post flight*) merupakan serangkaian kegiatan pelayanan Batavia Air yang dimulai dari penyambutan penumpang pada saat turun dari pesawat hingga pelepasan penumpang keluar dari ruang kedatangan. Proses pelayanan setelah penerbangan terdiri atas beberapa kegiatan yaitu:

- 1) Pelayanan Arrival merupakan proses penyambutan penumpang pada saat turun dari pesawat Batavia Air kemudian dipandu menuju ruang kedatangan (*arrival hall*) untuk mengambil dan pengecekan bagasi, diakhiri dengan pelepasan penumpang keluar dari ruangan kedatangan. Di pelayanan ini, sistem Sabre digunakan untuk mencocokkan jumlah penumpang yang tiba di bandara tujuan dari manifest atau daftar penumpang dari kota asal.

2) Pelayanan *Lost and Found* merupakan proses penanganan penumpang yang mengalami kurang terima, kerusakan dan atau kehilangan bagasinya.

3) Pelayanan *Costumer Relation* merupakan pelayanan tambahan yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik yang berkesinambungan dengan pelanggan / calon pelanggan.

Di dalam buku Standar Operasional Prosedur PT. Batavia Air termuat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan, PT. Batavia Air Makassar berpedoman kepada 5 (lima) hal yang merupakan kunci sukses pelayanan yaitu :

- a. Keandalan, merupakan komitmen dalam menepati janji yang ditawarkan kepada pelanggan. Dengan kata lain, pada saat menggunakan jasa penerbangan Batavia Air, pelanggan mendapat pembuktian positif atas apa yang telah ditawarkan.
- b. Kemudahan, artinya petugas akan bersikap fleksibel dan tidak mempersulit dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- c. Keterampilan, yaitu cekatan dan sigap dalam melayani pelanggan.
- d. Keramahan, merupakan sikap, penampilan, tutur kata, sopan santun dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- e. Komunikatif, artinya berinisiatif dalam memberikan informasi, alternatif an solusi dalam menyelesaikan satu permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Kelima kunci sukses pelayanan tersebut di atas dilakukan dengan syarat dan dasar pemikiran bahwa seluruh karyawan harus berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan konsumen serta semua pikiran dan tindakan harus dicurahkan untuk kepuasan pelanggan

**2. Faktor – faktor yang mempengaruhi pemanfaatan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar**

**a. Faktor Pendukung pemanfaatan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar**

Salah satu faktor utama untuk menggunakan sistem *Sabre* yaitu tersedianya fasilitas seperti komputer dan koneksi ke Internet. Untuk dapat menjalankan program sistem *Sabre*, maka diperlukan komputer dengan spesifikasi sebagai berikut:

- 1) Pentium 3 keatas
- 2) Menggunakan operation sistem Windows 95/98/ME/XP
- 3) Kapasitas memori sekurang – kurangnya 32 MB jika menggunakan windows 95/98, dan 64 MB jika menggunakan Windows 2000/XP

Saat ini semua komputer yang digunakan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar sudah memiliki program *Sabre* dengan processor Intel Pentium 4 dan aplikasi windows XP. Selain itu layar sistem *Sabre* cukup sederhana sehingga untuk membaca data penumpang, karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dan travel agent yang on line

dengan sistem Sabre dengan mudah dapat mengerti data penumpang yang tampil pada layar tersebut.

Penggunaan sistem Sabre dalam melayani penumpang ternyata berdampak pada peningkatan pelayanan, hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah penumpang yang melakukan reservasi dan melakukan pembelian tiket pada PT. Metro Batavia.

Tabel 3

**Data Reservasi PT. Metro Batavia**

**Priode November 2002 – April 2003**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Reservasi</b>	<b>Keterangan</b>
November 2002	324 Reservasi	3 bulan sebelum menggunakan sistem Sabre
Desember 2002	432 Reservasi	2 bulan sebelum menggunakan sistem Sabre
Januari 2003	357 Reservasi	1 bulan sebelum menggunakan sistem Sabre
Februari 2003	398 Reservasi	1 bulan setelah menggunakan sistem Sabre
Maret 2003	452 Reservasi	2 bulan setelah menggunakan sistem Sabre
April 2003	498 Reservasi	3 bulan setelah menggunakan sistem Sabre

Sumber : Data PT. Metro Batavia Jakarta

Dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mendukung pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar adalah fasilitas yang cukup memadai dan tampilan layar dari sistem tersebut cukup sederhana sehingga lebih mudah untuk dimengerti oleh karyawan yang nantinya akan menjadi sumber informasi penerbangan Batavia Air kepada penumpang.

- b. Faktor Penghambat pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat yang mempengaruhi sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. Hambatan yang timbul selama proses pemanfaatan sistem Sabre sering juga terjadi. Berdasarkan hasil penelitian, hambatan yang dihadapi oleh setiap informan yaitu karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar berbeda – beda.

Salah satu faktor penghambat dari sistem Sabre yaitu selalu terjadi respon sistem yang lambat apabila dilakukan input data penumpang. Hal ini sesuai dengan informan ke 3 (tiga) yaitu Ervina seorang staff check-in yang mengatakan.

” bahwa pelayanan menjadi cukup lama diakibatkan oleh respon sistem yang lambat, hal ini sering terjadi pada saat check in. Padahal proses check in itu harus dilakukan dengan cepat agar tidak terjadi penumpukan penumpang pada counter”.

Faktor penghambat lain dari pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar adalah penggunaannya yang kurang praktis bagi penumpang. Pada zaman sekarang ini hampir semua pengguna internet melakukan transaksi pembelian melalui internet begitu pula untuk pembelian tiket pesawat. Akan tetapi, walaupun sistem Sabre dapat dibuka di internet, tidak semua orang dapat mengaksesnya. Hal ini disebabkan karena dalam memanfaatkan sistem Sabre harus memiliki sebuah sign in dan password. Keduanya dapat dimiliki oleh mitra kerja Batavia Air apabila telah mempunyai perjanjian antara travel agent dengan pihak PT. Metro Batavia perwakilan Makassar.

Selain kedua faktor penghambat tersebut terdapat pula faktor penghambat lainnya yaitu karena terkadang respon sistem Sabre kurang baik dalam hal ini jaringannya, sehingga mengakibatkan seringnya terjadi gangguan pertukaran informasi antara penumpang dengan karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar. Gangguan yang terjadi dalam saluran komunikasi dapat menghambat efektivitas komunikasi. Kenyataan menunjukkan bahwa apabila terjadi gangguan pada saluran komunikasi, biasanya pesan tidak dapat mencapai komunikasn dengan baik dan jelas. Hal ini biasanya mengakibatkan miss komunikasi atau kesalahan reservasi antara karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dengan penumpang. Kesalahan ini



biasanya paling sering terjadi pada pemesanan atau reservasi tiket dengan menggunakan telepon.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor penghambat dari penggunaan sistem Sabre adalah sering terjadi respon sistem yang lambat yang mengakibatkan pelayanan pada penumpang menjadi terhambat. Faktor penghambat lainnya yaitu adanya gangguan atau *noise* yang mengakibatkan miss komunikasi atau kesalahan reservasi. Hal ini sangat fatal karena akan berakibat pada pelayanan penumpang

## **B. Pembahasan**

Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada para pelanggan, pihak penyedia atau pemberi layanan sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik sehingga para pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.

### **1. Pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar.**

Proses pengaksesan informasi penerbangan Batavia *Air* menggunakan sistem *Sabre* dengan model komunikasi *Shannon* dan *Weaver*, yaitu sumber informasi dalam hal ini sistem Sabre yang menghasilkan sebuah pesan yang harus dikomunikasikan kepada pelanggan tentang jadwal

penerbangan, harga tiket, dan data penumpang dan yang bertindak sebagai Transmitter yaitu karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar.

Pada model komunikasi Shannon dan Weaver ini dalam suatu proses komunikasi, gangguan (noise) adalah suatu konsep yang penting dan selalu ada dalam saluran bersama pesan yang diterima oleh penerima. Gangguan didefinisikan sebagai tambahan sinyal yang tidak diperlukan oleh sumber informasi yang dapat mengganggu kecermatan pesan yang disampaikan. Noise bisa mempunyai banyak bentuk baik berupa gangguan teknis maupun non teknis misalnya adanya gangguan pada jaringan provider yang mengakibatkan respon dari sistem Sabre menjadi lambat. Selain itu adanya gangguan yang terjadi dalam saluran komunikasi antara karyawan sebagai transmitter dengan pelanggan sebagai receiver. Gangguan dalam saluran komunikasi ini disebut sebagai suara berisik atau distorsi.

Sistem sabre merupakan Computer Reservation System (CRS) yang dipergunakan oleh PT. Metro Batavia perwakilan Makassar dalam rangka meningkatkan pelayanan pada penumpang Batavia Air.

Sistem sabre memiliki 4 fungsi utama bagi PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yaitu :

- a. Mengakses informasi penerbangan yaitu informasi mengenai jadwal penerbangan Batavia Air dan data penumpang
- b. Reservasi merupakan suatu proses pelayanan pemesanan tiket pesawat meliputi penerbangan, hari dan tanggal keberangkatan, jam

keberangkatan, kelas pelayanan yang diinginkan penumpang, jumlah penumpang yang akan bepergian dan pelayanan tambahan yang diinginkan penumpang. Proses ini dapat dilakukan melalui telepon, e-mail ataupun secara langsung di kantor penjualan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar ataupun agent penjualan

c. *Ticketing* merupakan suatu proses pelayanan penerbitan tiket penumpang untuk sektor, hari/tanggal dan jam keberangkatan tertentu yang akan menggunakan pesawat Batavia Air. Proses ini dapat dilakukan di kantor penjualan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar ataupun agent penjualan

d. *Check in* merupakan proses penerimaan penumpang dan bagasi yang akan berangkat. Proses ini dapat dilakukan di check in counter PT. Metro Batavia perwakilan Makassar Batavia di Bandar Udara untuk terbang ke kota tujuan.

Selain itu terdapat prosedur pelayanan tambahan yang harus dilakukan oleh karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar yaitu:

a. Pelayanan Keterlambatan Penerbangan

1) keterlambatan penerbangan harus segera di informasikan kepada penumpang dan kemukakan alasan keterlambatan tersebut dan ulang informasi sesuai keperluan.

2) Service staff harus selalu ada di boarding lounge bersama penumpang selama terjadi keterlambatan.

- 3) Untuk keterlambatan penumpang lebih dari 1 (satu) jam dan kurang dari 2 (dua) jam, petugas harus segera memberikan makanan dan minuman kepada penumpang di ruang tunggu keberangkatan (boarding lounge) atau restoran terdekat.
- 4) Untuk keterlambatan lebih dari 2 (dua) jam penumpang harus segera memindahkan penumpang ke penerbangan alternatif, dengan ketentuan penumpang tersebut memiliki hak untuk di pindahkan ke penerbangan alternatif.
- 5) Apabila keterlambatan di atas 2 (dua) jam dan penumpang ingin menguangkan kembali (refund) tiketnya, petugas harus melayani penumpang tersebut sesuai dengan prosedur refund yang berlaku dan tidak dipotong biaya pembatalan.

b. Pelayanan Pembatalan Penerbangan

- 1) Apabila terjadi pembatalan penerbangan, service staff harus segera menginformasikan kepada penumpang dengan menjelaskan alasan terjadinya pembatalan penerbangan.
- 2) Pindahkan penumpang ke penerbangan Batavia Air schedule berikutnya dan atau penerbangan lainnya.
- 3) Apabila terjadi penumpang stranded (penumpang dengan berdomisili di luar kota keberangkatan), service staff harus segera memberikan akomodasi termasuk breakfast / lunch/ dinner dan laundry.

- 4) Untuk penumpang dengan domisili kota keberangkatan akan diberikan penggantian biaya transportasi sesuai kebijakan yang berlaku.

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan, semua pihak yang bergerak dalam memberikan layanan harus menyadari bahwa keberadaan pelanggan yang setia (loyal) merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan. Dengan demikian, perusahaan harus menempatkan pelanggan sebagai aset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak ada satupun perusahaan yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara seperti berikut :

- a. memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya.
- b. berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya.
- c. memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Upaya memberikan pelayanan terbaik, PT. Metro Batavia perwakilan Makassar mewujudkannya dengan menonjolkan beberapa hal meliputi :

- a. *Tangibles* (bukti langsung), penampilan fisik, perlengkapan dan media. PT. Metro Batavia perwakilan Makassar memberikan fasilitas, perlengkapan dan media yang terbaik dengan tujuan untuk mendukung kelancaran dan menunjang kelangsungan perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan terbaik bagi para pelanggan.
- b. *Confidence* (keyakinan), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan para karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Pengetahuan dan keterampilan tertentu mutlak diperlakukan untuk menunjang program layanan terbaik, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan membina hubungan ke dalam dan ke luar perusahaan.
- c. Keandalan (*reliability*), mengacu kepada kemampuan dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang diinginkan pengguna jasa dan atau konsumen
- d. *Responsiveness* yaitu kemampuan para staf atau karyawan untuk dapat membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan dalam artian cepat dan segera. Dalam hal ini tanggungjawab terhadap pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.
- e. *Emphaty* (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang

berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.



**2. Faktor – faktor yang mempengaruhi pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar.**

Dalam pemanfaatan sistem Sabre terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi pemanfaatan sistem Sabre yaitu:

**a. Faktor Pendukung pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar.**

Ada beberapa faktor pendukung dari pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PT. Metro Batavia perwakilan Makassar Batavia Perwakilan Makassar yaitu :

**1) Fasilitas dan sarana/prasarana yang lengkap**

PT. Metro Batavia perwakilan Makassar terletak di Jl. Ahmad Yani No. 35 E dilengkapi fasilitas, sarana/prasarana yang sangat lengkap dan modern. Mulai dari suasana kerja yang nyaman dan aman, fasilitas kantor yang serba canggih dan modern seperti perangkat komputer yang dapat mengakses internet, printer yang mutakhir, telepon, air phone, mesin fax, mesin foto copi, kendaraan untuk transportasi serta fasilitas-fasilitas lainnya.

## 2) Kinerja Karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar

Pengetahuan dan keterampilan karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar tentang sistem *Sabre* sangat baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pun sangat memuaskan. Karyawan PT. Metro Batavia perwakilan Makassar juga saling memberikan dukungan sehingga dapat menunjang kelangsungan perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan terbaik bagi para pelanggan.

### b. Faktor Penghambat dalam pemanfaatan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar

Ada beberapa faktor Penghambat dari pemanfaatan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PT. Metro Batavia perwakilan Makassar Batavia Perwakilan Makassar yaitu :

#### 1) Respon pada sistem *Sabre*

Yang menyebabkan respon pada sistem *Sabre* menjadi lambat dikarenakan oleh sibuknya jaringan dari provider yaitu Lintas Arta. Hal ini terbukti apabila kita menggunakan sistem ini pada siang hari yaitu primer time (jam-jam sibuk) maka respon akan menjadi lebih lambat, akan tetapi apabila sistem *Sabre* digunakan pada malam hari respon sistem *Sabre* akan kembali normal. Selain masalah jaringan pada provider yaitu lintas arta, gangguan pada server (komputer induk) menjadi salah satu penyebab respon



sistem Sabre menjadi lambat akibatnya pelayanan kepada penumpang pun menjadi lambat

## 2) Distorsi

Merupakan gangguan pada saluran komunikasi. Biasanya pesan tidak dapat mencapai komunikan dengan baik dan jelas. Misalnya komunikasi melalui telepon kurang efektif bila dibandingkan dengan komunikasi tatap muka. Penggunaan saluran komunikasi yang lebih pendek biasanya akan mengakibatkan komunikasi berjalan lebih efektif.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem *Sabre* merupakan *Computer Reservation System (CRS)* yaitu sistem reservasi atau pemesanan kursi di pesawat dengan menggunakan komputer dan jaringan internet. Manfaat dari sistem *sabre* yaitu mengakses informasi penerbangan *Batavia Air*, pelayanan reservasi, pelayanan *ticketing*, dan pelayanan *check in*.
2. faktor – faktor yang mempengaruhi pemanfaatan sistem *Sabre* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Metro Batavia perwakilan Makassar antara lain : faktor pendukung, yaitu adanya fasilitas dan sarana/prasarana yang lengkap serta didukung dengan kemampuan karyawan PT. Metro Batavia Perwakilan Makassar dalam menggunakan / memanfaatkan sistem *Sabre*. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu adanya gangguan pada saluran komunikasi dan respon sistem *Sabre* yang lambat.

#### B. Saran – saran

##### 1. Akademis

Agar skripsi ini dapat dijadikan sebagai referensi atau ruukan bagi mahasiswa atau siapapun yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut

mengenai pemanfaatan sistem Sabre dalam meningkatkan pelayanan jasa di bidang industri penerbangan.

## 2. Praktis

- a. Agar Untuk Kedepannya PT. Metro Batavia Perwakilan Makassar dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada penumpang mengingat persaingan antara penerbangan semakin ketat.
- b. Untuk lebih mengoptimalkan penggunaan sistem *Sabre*, sebaiknya PT. Metro Batavia perwakilan Makassar mengadakan pelatihan agar kemampuan karyawan dalam memanfaatkan sistem Sabre menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 1998. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar*. Ujung Pandang: CV. Surya Perdana
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana
- , 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Sistem Informasi dan Manajemen*. Bandung: Alumni
- , 1994. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Gibson, dkk, 1987, *Organisasi : Prilaku Struktur, Proses*, Erlangga Jakarta
- Hariningsih, S.P. 2005. *Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Iqbal, Mohammad. 2007. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Irawan, Handi. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia
- Irianto, Agus. 1999. *Pengantar Airline Reservation*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Koswara, E. 1998. *Dinamika Informasi dalam Era Global*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Kotler, Philip & Amstrong, Gani, 1992, *Dasar – dasar Pemasaran*, Erlangga Surabaya
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moenir, HAS. 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Angkasara Jakarta

Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

-----, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nurhamsimadunair, 2007. <http://www.damandiri.or.id/filenurhamsyimadunairbab2.pdf>

Rahmat, Jalaluddin. 1989. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Ratmiko & Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar

Robert D. Ramsey, *Handling Customer Complaints*, 2005. The American Salesmen, Oct 2005

Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Severin, W. J. & Tankard, J. W. 2005. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Toffle. Alfin. 1994. *Kemajuan Teknologi Internet*. Bandung: Institut Teknologi Bandung

Wardojo, Edi. 2006. *Airline Passenger Reservation*. Bekasi Selatan: Eviexena Mediatama

Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta

William B. Martin, 1991. *Pelayanan Pelanggan yang Bermutu*, Binaputra Aksara, Jakarta

[www.sabre.com](http://www.sabre.com)

Zenon, 2006. *Sabre Reservation Course*. Engomi: Zenon Nasional Distribution Center Ltd.