

**PENANGANAN SISTEM ONLINE TIKET PESAWAT  
LION AIR DI CV. SINERGI BANGKIT UNGGUL  
SRAGEN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli  
Madya Pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Sebelas Maret

Disusun Oleh :

**SULISTYOWATI**

**C9413056**

**DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2016**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PENANGANAN SISTEM ONLINE TIKET PESAWAT LION AIR  
DI CV. SINERGI BANGKIT UNGGUL SRAGEN**

Disusun oleh

Sulistyowati  
C9413056

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 10 Juni 2016

Pembimbing I



Wahyuningsih, S.E

Pembimbing II



Tiwuk Kusuma H.S.S.M.Hum  
NIP. 197306132000032002

Mengetahui,  
Kepala Program DIII UPW



Umi Yuliati, S.S. M.Hum  
NIP. 197707162003122002


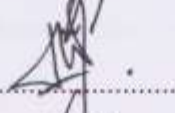
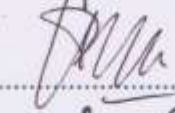

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN**

**PENANGANAN SISTEM ONLINE TIKET PESAWAT LION AIR  
DI CV. SINERGI BANGKIT UNGGUL SRAGEN**

Disusun oleh

Sulistyowati  
C9413056

Telah disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret  
Pada Tanggal 21 Juni 2015

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<u>Dra. Isnaini Wijaya W, M.Pd.</u> NIP. 195905091985032001	(.....  .....)
Sekretaris	<u>Deria Adi Wijaya, S.ST.Par.,M.Sc</u>	(.....  .....)
Penguji I	<u>Wahyuningsih, S.E</u>	(.....  .....)
Penguji II	<u>Tiwuk Kusuma H, S.S.,M.Hum</u> NIP. 197306132000032002	(.....  .....)

Dekan  
Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Sebelas Maret



Prof. Drs. Riyaji-Santoso, M.Ed. Ph.D  
NIP. 1960032816011001

## **PERNYATAAN**

Nama : Sulistyowati

NIM : C9413056

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “Penanganan Sistem Online Tiket Pesawat Lion Air di CV Sinergi Bangkit Unggul Sragen”. adalah benar karya sendiri, bukan plagiat, dan tidak dibuat oleh orang lain. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 10 Juni 2016

Yang membuat pernyataan

Sulistyowati

## **MOTTO**

“Tapakilah selangkah demi selangkah jalan untuk menggapai cita-cita,  
jangan terburu nafsu untuk mencapainya sekaligus dan jangan pernah malu  
untuk memulai segala sesuatu dari hal yang terkecil ”

*Sulistyowati*

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk Bapak, Ibu, Dek sinta, Mas Andri, Eyang Putri, Mbak Dita serta seluruh keluarga besarku yang selalu mendoakan, memberi semangat dan dukungan. Kalian adalah semangatku yang tidak tergantikan.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan berkat serta karunianya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Penanganan Sistem Online Tiket Pesawat Lion Air di CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen “ Dalam penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Drs.Riyadi Santoso, M.Ed. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S. M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan saran dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulisan tugas akhir ini.
3. Ibu Wahyuningsih, S.E selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan tugas akhir.
4. Ibu Tiwuk Kusuma H,S.S.,M.Hum Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan tugass akhir.
5. Segenap Dosen Pengajar Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa perkuliahan.
6. Bapak Unggul Bakti Setiawan selaku Direktur dan pemilik CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen.

7. Ibu Puput Widyawati selaku Manager CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen yang telah memberikan informasi dan data-data mengenai CV. Sinergi Bangkit Unggul dan segala sesuatu tentang sistem reservasi online Lion Air.
8. Dita Aprilia selaku staf ticketing CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen yang memberikan informasi dan bimbingan selama tiga bulan melakukan *on the job training* di CV. Sinergi Bangkit Unggul.
9. Teman-teman Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2013 yang telah memberikan saran, masukan dan semangat.
10. Keluarga besarku, atas doa, semangat dan semuanya yang telah diberikan dengan segala ketulusan dan keikhlasannya.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan masukan sangat penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Surakarta, Juni 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTARLAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Penulisan.....	20

## BAB II GAMBARAN UMUM CV.SINERGI BANGKIT UNGGUL

SRAGEN .....	21
A. Profil CV.Sinergi Bangkit Unggul Sragen.....	21
B.Profil pemilik CV.Sinergi Bangkit Unggul.....	22
C. Struktur Organisasi CV.Sinergi Bangkit Unggul Sragen.....	23
D. Fasilitas Kantor di CV.Sinergi Bangkit Unggul Sragen.....	26
E. Hari Kerja,Waktu Kerja dan Seragam.....	27
F. Kerjasama dengan Mitra Usaha Lain.....	29
G. Produk-Produk CV.Sinergi Bangkit Unggul Sragen.....	30
BAB III PENANGANAN SISTEM ONLINE TIKET PESWAT LION AIR	
DI CV SINERGI BANGKIT UNGGUL SRAGEN.....	32
A. Hubungan kerjasama antara CV.Sinergi Bangkit Unggul dengan pihak LionAir.....	32
1.Syarat pengajuan keagenan Lion Air.....	33
2.Bentuk kerjasama yang dilaksanakan CV.Sinergi Bangkit Unggul dengan Pihak Lion Air.....	35
3. Kendala yang dihadapi CV.Sinergi Bangkit Unggul dalam kerjasama dengan pihak Lion Air.....	57
4. Kelebihan sistem agent portal Lion Air.....	58
5. Kekurangan sistem agent portal Lion Air.....	59
B. Masalah yang timbul dari proses reservasi online Lion Air di CV.SinergiBangkit Unggul Sragen .....	59
C. CaraCV.Sinergi Bangkit Unggul Sragen mengatasi masalah yang berkaitan dengan proses reservasi online Lion Air.....	71

BAB IV PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pilihan menu Top-Up Deposit di laman web Agent Portal Lion Air.....	38
Gambar 2. Tampilan menu Agent portal Lion Air setelah mengklik menu BCA Top-Up request.....	38
Gambar 3. Tampilan menu Login www.klikbca.....	39
Gambar 4. Tampilan menu E-Commerce Deposit Lion Air.....	40
Gambar 5. Tampilan Transaksi pembayaran E-commerce Deposit Lion Air..	40
Gambar 6. Tampilan menu setelah Pembayaran Deposit Lion Air Berhasil...	41
Gambar 7. Tampilan Nett To Agent otomatis setelah melakukan Booking....	44
Gambar 8. Tampilan Menu View Profil mengubah data user login.....	46
Gambar 9. Tampilan menu Create Booking.....	48
Gambar 10. Booking tiket Lion Air telah berhasil dilakukan.....	49
Gambar 11. Tampilan Tiketing queue.....	50
Gambar 12. Tampilan menu Manage Booking /Retrieve Booking.....	51
Gambar 13. Contoh Agent News Lion Air Program promo Plus Up To 10 %.	56
Gambar 14. Status Deposit Saldo Lion Air.....	63
Gambar 15. Status Deposit Saldo Lion Air Saat melakukan Issued Bookingan	63
Gambar 16. Rincian Reservasi Bookingan.....	69
Gambar 17. E-Tiket kode booking EUKPBM setelah diissued.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Informan.....	84
Lampiran 2. CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen.....	85
Lampiran 3. SIUP CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen.....	86
Lampiran 4. Kantor CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen.....	87
Lampiran 5. Invoice dan Kartu Nama CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen...	89
Lampiran 6. Contoh Tiket Lion Air.....	90
Lampiran 7. Contoh Data Booking Lion Air.....	91

## DAFTAR ISTILAH

- Booking* : Proses pencatatan data penumpang (PNR) kedalam *system reservasi*.
- Issued* : Proses pembayaran untuk data booking yang sudah dibuat sebelumnya. Setelah proses *issued* sukses, maka *eticket* akan langsung diterbitkan oleh maskapai terkait dan *eticket* bisa dicetak. Proses penerbitan *eticket* berlangsung secara *real time*.
- Eticket : Tiket elektronik yang bisa di cetak ulang. Validasi tiket ada di sistem reservasi airline bukan di hasil cetak.
- Itinerary* : Informasi lengkap yang berisi data-data perjalanan seperti ,rute perjalanan, tanggal, jam, nomor penerbangan, dan informasi yang diperlukan lainnya.
- PNR* : Pencatatan informasi nama penumpang yang dimasukkan ke dalam *database* sistem reservasi airline.
- Void* : Pembatalan tiket dikarenakan adanya kesalahan pada reservasi untuk dibuatkan reservasi baru.
- Reservasi* : Pemasanan tiket baik melalui *online* maupun *offline*.
- Refund* : Penguangan kembali.
- Rebook* : Pembukuan ulang tiket yang sudah di *issued* dan dirubah tanggal keberangkatan atau jam penerbangan.

*Non Endorse* : Tiket yang tidak bisa dirubah ke maskapai penerbangan yang berbeda.

*Non Reroute* : Tidak bisa mengganti rute.

*Basic Fare* : Harga dasar sebelum ditambah pajak.

*Time limit* : Batas waktu pembayaran yang diberikan oleh airline.

*Airport Tax* : Pajak bandara yang dibayar langsung , biaya *airport tax* sudah masuk diharga tiket.

*Check In* : Pendaftaran calon penumpang yang sudah memiliki tiket untuk mendapatkan nomer kursi.

*Pax* : Penumpang pesawat udara.

*Reissued* : Mengeluarkan ulang tiket yang sudah dicetak kerana merubah jadwal perjalanan.

*Reconfirm* : adalah menegaskan atau memastikan kembali rencana perjalanan yang sudah di pesan.

*Confirm ( HK)*: adalah pemesanan yang sudah mendapat kepastian ( HK )

*Wholesaler* : Perusahaan perjalanan yang menyusun rencana perjalan yang menyeluruh (*travel package, tour*) ataupun secara khusus yang diperjualkan kepada *retailer* travel agent.

*Net To Agent* : Besaran nilai pembayaran yang harus dibayarkan agent kepada airlines. Besaran NTA adalah harga setelah dikurangi komisi agent

(dalam hal ini agent yang bermitra langsung secara resmi dengan airlines)

*Availabel seat* : Ketersediaan tempat duduk dalam pesawat .

*Deposit topup* : Mengisi saldo dalam agent portal dengan menggunakan m-banking yang digunakan untuk transaksi *issued* tiket.

*E-commerce* : Merupakan kumpulan teknologi, aplikasi, dan bisnis yang menghubungkan perusahaan atau perseorangan sebagai konsumen untuk melakukan transaksi elektronik sebagai transaksi deposit saldo.

*Select* : Menampilkan data-data pada tabel-tabel yang terdapat dalam *database*.



## DAFTAR ISTILAH

- Booking* : Proses pencatatan data penumpang (PNR) kedalam *system reservasi*.
- Issued* : Proses pembayaran untuk data booking yang sudah dibuat sebelumnya. Setelah proses *issued* sukses, maka *eticket* akan langsung diterbitkan oleh maskapai terkait dan *eticket* bisa dicetak. Proses penerbitan *eticket* berlangsung secara *real time*.
- Eticket : Tiket elektronik yang bisa di cetak ulang. Validasi tiket ada di sistem reservasi airline bukan di hasil cetak.
- Itinerary* : Informasi lengkap yang berisi data-data perjalanan seperti ,rute perjalanan, tanggal, jam, nomor penerbangan, dan informasi yang diperlukan lainnya.
- PNR* : Pencatatan informasi nama penumpang yang dimasukkan ke dalam *database* sistem reservasi airline.
- Void* : Pembatalan tiket dikarenakan adanya kesalahan pada reservasi untuk dibuatkan reservasi baru.
- Reservasi* : Pemasanan tiket baik melalui *online* maupun *offline*.
- Refund* : Penguangan kembali.
- Rebook* : Pembukuan ulang tiket yang sudah di *issued* dan dirubah tanggal keberangkatan atau jam penerbangan.

*Non Endorse* : Tiket yang tidak bisa dirubah ke maskapai penerbangan yang berbeda.

*Non Reroute* : Tidak bisa mengganti rute.

*Basic Fare* : Harga dasar sebelum ditambah pajak.

*Time limit* : Batas waktu pembayaran yang diberikan oleh airline.

*Airport Tax* : Pajak bandara yang dibayar langsung , biaya *airport tax* sudah masuk diharga tiket.

*Check In* : Pendaftaran calon penumpang yang sudah memiliki tiket untuk mendapatkan nomer kursi.

*Pax* : Penumpang pesawat udara.

*Reissued* : Mengeluarkan ulang tiket yang sudah dicetak kerana merubah jadwal perjalanan.

*Reconfirm* : adalah menegaskan atau memastikan kembali rencana perjalanan yang sudah di pesan.

*Confirm ( HK)*: adalah pemesanan yang sudah mendapat kepastian ( HK )

*Wholesaler* : Perusahaan perjalanan yang menyusun rencana perjalan yang menyeluruh (*travel package, tour*) ataupun secara khusus yang diperjualkan kepada *retailer* travel agent.

*Net To Agent* : Besaran nilai pembayaran yang harus dibayarkan agent kepada airlines. Besaran NTA adalah harga setelah dikurangi komisi agent

(dalam hal ini agent yang bermitra langsung secara resmi dengan airlines)

*Availabel seat* : Ketersediaan tempat duduk dalam pesawat .

*Deposit topup* : Mengisi saldo dalam agent portal dengan menggunakan m - banking yang digunakan untuk transaksi *issued* tiket.

*E-commerce* : Merupakan kumpulan teknologi, aplikasi, dan bisnis yang menghubungkan perusahaan atau perseorangan sebagai konsumen untuk melakukan transaksi elektronik sebagai transaksi deposit saldo.

*Select* : Menampilkan data-data pada tabel-tabel yang terdapat dalam *database*.

## ABSTRAK

**Sulistiyowati, C9413056, 2016. *Penanganan Sistem Online Tiket Pesawat Lion Air di CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen.*** Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Laporan Tugas Akhir ini untuk mengetahui bagaimana hubungan kerjasama antara CV. Sinergi Bangkit Unggul Sragen dengan Lion Air, karena untuk menjalin hubungan kerjasama antara kedua belah pihak pasti ada syarat yang diajukan dan dipenuhi. Selain itu juga untuk mengetahui tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem *online* tiket pesawat Lion Air, dan mengetahui kendala yang dihadapi CV. Sinergi Bangkit Unggul dalam menggunakan sistem *online* Lion Air dan Penanganan yang bisa dilakukan untuk mengatasi masalah dan kendala dari sistem *online* Lion Air yang digunakan.

Penulisan Tugas Akhir ini disajikan secara deskriptif. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem *online* dalam *reservasi* penerbangan Lion Air memiliki permasalahan yang harus di cari jalan keluarnya oleh pihak travel agent. Penanganan masalah yang dihadapi harus dilakukan untuk menghindari kerugian bagi pihak travel agent dan konsumen, serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani calon penumpang yang akan berdampak pada kepuasan konsumen dan citra perusahaan.

Berdasarkan pembahasan diatas, disimpulkan bahwa dalam menjalin hubungan kerjasama antara CV. Sinergi Bangkit Unggul dengan Lion Air, ada berbagai syarat yang harus dipenuhi. Kerja sama antara CV. Sinergi Bangkit Unggul dengan Pihak Lion Air tersebut terdapat kendala yang masih memberatkan bagi pihak CV. Sinergi Bangkit Unggul. Penggunaan sistem *online* Lion Air yang menggunakan satu sistem *agent portal* untuk segala transaksi dari reservasi hingga pengaturan *account* keagenan, maka akan timbul masalah dari sistem yang di berikan oleh pihak Lion Air. Cara CV. Sinergi Bangkit Unggul mengatasi permasalahan yang ada yaitu dengan mencari inti permasalahan dan solusi yang tepat dan cepat dalam penyelesaiannya karena dalam penanganan masalah yang berkaitan dengan sistem reservasi *online* harus di selesaikan dengan segera.

Kata kunci: penanganan, sistem online, Lion air