

TUGAS AKHIR
“PENANGANAN TIKET KONSESI OLEH ADMIN *GENERAL AFFAIRS*
PADA KANTOR CABANG PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK
DENPASAR”



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH
NI PUTU EKA APRILIA PRADNYANI
2215813044

PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PENANGANAN TIKET KONSESI OLEH ADMIN *GENERAL AFFAIRS*
PADA KANTOR CABANG PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK
DENPASAR**

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan proses penanganan tiket konsesi oleh admin *General Affairs* pada Kantor Cabang PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Denpasar serta mengidentifikasi kendala dan solusi dalam pelaksanaannya. Data dikumpulkan melalui observasi secara langsung selama kegiatan praktik kerja lapangan, wawancara dengan pegawai *General Affairs*, dokumentasi kegiatan dan berkas yang diperlukan dan studi pustaka sebagai pendukung. Proses pelayanan dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu persiapan, penanganan dan akhir. Kendala yang ditemui diantaranya adalah kurangnya sistem koordinasi antara pegawai *General Affairs* dan *Ticketing*, serta sistem SSL VPN pada pegawai *General Affairs* yang kurang optimal. Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi industri penerbangan dalam mengembangkan pelayanan jasa khususnya penerbitan berkas administrasi konsesi dan tiket.

Kata kunci : tiket konsesi, admin *General Affairs*, Garuda Indonesia (Persero) Tbk Denpasar.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penulisan	9
1.4 Kegunaan Penulisan	9
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir.....	10
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	10
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data	12
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Pengertian Penerbangan.....	14
2.1.1 Maskapai Penerbangan.....	15
2.2 Pengertian Tiket.....	16
2.2.1 Jenis – jenis Tiket.....	16
2.2.2 Jenis-jenis Fare Basis Tiket.....	17

2.2.3 Istilah – istilah Umum dalam Tiket.....	18
2.3 Pengertian Rute.....	19
2.3.1 Jenis – jenis Rute.....	20
2.4 Pengertian Konsesi.....	21
2.5 Pengertian Penanganan.....	21
2.6 Pengertian Administrasi.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
3.1 Profil Perusahaan.....	23
3.2 Sejarah Perusahaan.....	23
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
3.4 Kegiatan Usaha Perusahaan.....	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
4.1 Penanganan Tiket Konsesi oleh <i>General Affairs</i> pada Kantor Cabang Garuda Indonesia.....	32
4.1.1 Tahap Persiapan.....	32
4.1.2 Tahap Penanganan.....	37
4.1.3 Tahap Akhir.....	48
4.2 Kendala Saat Penanganan dan Solusinya.....	49
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Simpulan.....	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Perusahaan.....	23
Gambar 3. 2 Logo Perusahaan.....	26
Gambar 3. 3 Struktur Perusahaan.....	27
Gambar 4. 1 Tampilan Portal SSL Garuda Indonesia Sebelum Login.....	34
Gambar 4. 2 Tampilan Portal Garuda Indonesia SSL setelah Login.....	35
Gambar 4. 3 Tampilan Login Online Concession Form.....	36
Gambar 4. 4 Concession Administration.....	38
Gambar 4. 5 Tipe Konsesi.....	39
Gambar 4. 6 Nama Calon Penumpang.....	40
Gambar 4. 7 Rute Penerbangan.....	41
Gambar 4. 8 Keseluruhan Halaman Concession Online Form.....	42
Gambar 4. 9 Lokasi Penerbitan.....	42
Gambar 4. 10 Histori Penerbangan Pemilik No.Pegawai.....	43
Gambar 4. 11 Berkas Penerbitan Konsesi Online.....	44
Gambar 4. 12 Penerbitan E-Ticket Garuda Indonesia.....	45
Gambar 4. 13 Rekapitan Tiket konsesi Kepegawaian November GADPS.....	48

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Penerbitan Konsesi melalui sistem *SSL VPN*

Lampiran 2. Bukti Penerbitan *E-Ticket* dengan Konsesi *Free Two*

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 4. Kartu Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

Lampiran 5. Kartu Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

Lampiran 6. Keterangan Layak Uji Dosen Pembimbing 1

Lampiran 7. Keterangan Layak Uji Dosen Pembimbing 2



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu komponen yang dapat meningkatkan perekonomian suatu negara. Pariwisata merupakan salah satu wujud dari sektor pembangunan nasional yang terkait dengan pembangunan sektor-sektor industri lainnya. Pariwisata merupakan sektor yang memegang peranan penting yang dapat memajukan perekonomian suatu negara. Dalam pariwisata melibatkan aktifitas dan jasa yang saling berhubungan dengan yang lainnya untuk bergabung dan saling bekerjasama sehingga membentuk sektor pariwisata.

Berbicara mengenai pariwisata, Bali merupakan salah satu dari pulau-pulau di Indonesia yang menjadi tujuan utama wisatawan untuk berlibur. Bali yang dikenal dengan destinasi alam dan wisata budaya yang unik, indah juga beragam sehingga mempunyai beberapa julukan diantaranya Pulau Dewata, Pulau Seribu Pura dan *The Last Paradise on Earth*. Bali merupakan salah satu destinasi yang terkenal di dunia. Keindahan dari alamnya, budaya yang kaya, serta keramah tamahan penduduk lokal yang menjadikan Bali sebagai magnet bagi wisatawan dari berbagai mancanegara. Setiap tahun pulau Bali dapat menarik jutaan pengunjung untuk berlibur baik dari dalam negeri maupun luar negeri yang ingin menikmati keindahan dari pantai, budaya, dan berbagai atraksi wisata yang ditawarkan. Berkembangnya pariwisata di Bali mengakibatkan pesatnya arus perjalanan pariwisata. Sarana dan prasana tersebut meliputi akomodasi, transportasi, *restaurant*.

Transportasi adalah salah satu aspek yang penting dalam kehidupan. Transportasi memudahkan pergerakan orang, barang dan jasa dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi memiliki berbagai jenisnya meliputi transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara

Transportasi udara merupakan salah satu jenis transportasi yang paling cepat dan efisien, terutama untuk perjalanan jarak jauh. Dalam beberapa tahun terakhir, transportasi udara telah menjadi salah satu jenis transportasi yang populer, khususnya untuk perjalanan yang memiliki jarak jauh. Transportasi udara di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat dalam kurun 10 tahun terakhir. Di dalam dunia industri penerbangan adapun berbagai macam maskapai penerbangan salah satunya adalah maskapai Garuda Indonesia

Garuda Indonesia adalah maskapai *flag carrier* Indonesia, Garuda Indonesia sebagai maskapai nasional Indonesia yang memiliki peran penting dalam industri penerbangan dari domestik maupun internasional. Dalam pengelolaan operasional Garuda Indonesia mereka memiliki kantor didalam berbagai daerah di Indonesia khususnya Pulau Bali yang terletak di daerah Denpasar Jl Sugianyar.

Garuda Indonesia Denpasar atau yang biasa disebut Kantor Cabang Denpasar Garuda Indonesia memiliki 5 divisi di kantor, dan 3 divisi di Bandara. Divisi yang ada di kantor kota diantaranya *Ticketing Office (DPSTO)*, *Marketing Sales (DPSRR)*, *Cargo Sales (DPSFS)*, *General Affairs (DPSDMU)* dan *Accounting (DPSAA)*. Sedangkan divisi yang ada di bandara adalah *Service (DPSSV)*, *Cargo Operation (DPSFO)*, *Head Flight Operation (DPSKK)*.

Pemilihan Garuda Indonesia Kantor Cabang Denpasar sebagai tempat PKL didasarkan pada beberapa pertimbangan penting seperti, Pengalaman yang nyata di industri penerbangan, sebagai maskapai nasional dengan skala operasi yang besar, Garuda Indonesia menawarkan pengalaman nyata di industri penerbangan, yang akan memberikan wawasan mendalam bagi mahasiswa terkait pengelolaan maskapai, layanan pelanggan, serta operasional penerbangan.

Penulis memiliki kesempatan untuk belajar di berbagai divisi yang menangani aspek aspek berbeda dari operasional maskapai, mulai dari penjualan tiket hingga pengiriman kargo, sehingga penulis dapat memperluas pengetahuan dan keterampilan yang relevan. Bali sebagai salah satu destinasi wisata utama di dunia sering mendapatkan kuota penumpang yang signifikan. Yang dimana dapat memberikan tantangan tersendiri bagi perusahaan Garuda Indonesia dalam hal operasional kebutuhan penumpang yang beraneka ragam dan lebih kompleks, adanya kebutuhan penumpang tersebut merupakan kesempatan bagi penulis untuk belajar menangani tantangan – tantangan yang ada dalam lingkungan.

Garuda Indonesia yang menjadi maskapai nasional terus menerus menggali cara untuk meningkatkan pelayanan dan juga kebijakan salah satunya pelayanan konsesi bagi karyawan dan pihak terkait. *DPSDMU* atau yang biasa dikenal dengan divisi *General Affairs* mempunyai peran dan tugas yang penting dalam perusahaan Kantor Cabang Denpasar yaitu mengelola kebutuhan administratif kantor cabang maupun bandara, mengelola keperluan logistik kantor maupun bandara, mendukung pengelolaan kebutuhan dokumen kepegawaian yang dimana salah satunya proses saat penanganan tiket konsesi.

Konsesi adalah sebuah penghargaan berupa tiket khusus yang didapatkan oleh pegawai Garuda Indonesia pada kategori tertentu seperti pegawai tetap (*Permanent Staff*), pegawai dengan masa kerja tertentu (PKWT), dan pegawai pensiunan, keluarga, saudara, kerabat. Tujuan utama konsesi Garuda Indonesia adalah sebagai penghargaan, tunjangan, dan alat kesejahteraan bagi pegawai serta keluarganya, yang secara tidak langsung juga mendukung loyalitas, kinerja, dan keterikatan pegawai terhadap perusahaan. Tiket ini dapat digunakan untuk keperluan pribadi, seperti liburan, mengunjungi keluarga, atau perjalanan non-dinas lainnya. Artinya, pegawai dan keluarganya bebas menggunakan fasilitas ini untuk tujuan yang mereka inginkan, selama tetap mengikuti ketentuan yang berlaku. Meskipun demikian, penggunaan konsesi tidak boleh disalahgunakan, seperti diperjualbelikan, dipakai untuk kepentingan bisnis pribadi, atau diberikan kepada pihak luar tanpa izin.

Garuda Indonesia menerapkan sistem tarif (*fare system*) yang bervariasi guna memenuhi kebutuhan pasar yang beragam. Jenis-jenis tarif atau *type fare* ini disesuaikan dengan segmentasi penumpang, rute penerbangan, serta ketentuan dalam kebijakan tarif yang berlaku. Salah satu jenisnya adalah *concession fare* yaitu, harga tiket yang diberikan kepada pegawai Garuda Indonesia pada kategori tertentu seperti pegawai tetap (*Permanent Staff*), pegawai dengan masa kerja tertentu (PKWT), dan pegawai pensiunan. Adapun *concession fare* juga yang akan diberikan kepada keluarga dekat pegawai sesuai dengan Kartu Keluarga (KK) dari pegawai saat itu. Pegawai juga dapat mengajukan satu nama kerabat dari luar Kartu Keluarga (KK) mereka yang dipercaya atau berkawan baik dengan pegawai.

Adapun berkas yang diperlukan pada saat pengajuan perizinan agar nama kerabat pegawai dapat tercantum resmi di sistem baik pusat maupun cabang yaitu, Surat pernyataan/kuasa pegawai untuk memberikan izin penggunaan fasilitas konsesi ini. Surat Keterangan Hubungan Kekeluargaan sebagai bukti bahwa kerabat memiliki hubungan yang diakui secara sah misalnya Surat keterangan RT/RW ataupun desa/kelurahan yang menyatakan kerabat tersebut ialah bagian keluarga pegawai (mempunyai hubungan baik). Fotokopi KTP dari pegawai dan juga kerabat. Jika kerabat tidak mempunyai KTP karena di bawah umur usia penerbitan KTP, kerabat dapat menggunakan akta kelahiran maupun dokumen identitas lainnya. Selanjutnya, Kartu Keluarga pegawai sebagai bukti identitas keluarga inti. Surat pernyataan hubungan, nomor pegawai Garuda Indonesia (jika diperlukan).

Dalam pemberian *benefit* yaitu tiket konsesi, tidak semua pegawai otomatis akan mendapatkannya. Hanya pegawai yang sudah memenuhi kriteria tertentu yang mendapatkan fasilitas/*benefit* konsesi ini. Calon pegawai akan mengikuti proses seleksi yang ketat meliputi; seleksi administrasi, tes potensi akademik, tes bahasa Inggris, tes psikologi, wawancara dan pemeriksaan kesehatan. Jika seleksi tes tersebut mereka dinyatakan lolos, mereka akan menjalani masa percobaan kurang lebih selama 3-6 bulan dengan mengikuti program orientasi perusahaan. Kinerja, kedisiplinan dan etika kerja mereka akan dinilai secara langsung.

Adapun jenis pegawai yang diberikan konsesi diantaranya, Pegawai Tetap (*Permanent Staff*) untuk mereka yang mempunyai status karyawan tetap dan telah melalui masa percobaan. Pegawai dengan Masa Kerja Tertentu (PKWT) yaitu pegawai kontrak untuk mereka yang memenuhi syarat telah bekerja dalam jangka

waktu tertentu dan mendapat persetujuan manajemen. Pegawai Pensiunan (Tidak Aktif) mereka yang sudah menyelesaikan masa bakti sesuai dengan prosedur perusahaan. Garuda Indonesia memiliki berbagai tipe – tipe konsesi diantaranya, *Free One (ID 0)* tiket gratis hanya membayar *tax*, *Free Two (ID 10)* Diskon 90% dari harga normal. *Duty Trip/Service One*, Tiket yang digunakan untuk keperluan dinas pegawai. *Free Two A (ID 75)* Diskon 25% dari harga normal. *Free Two S (ID 50)* Diskon 50% dari harga normal.

Dalam perjalanan memproses pengajuan konsesi menjadi tiket, adapun data yang wajib diketahui dan diisi pada sistem. Diantaranya, nomor pegawai, tipe konsesi yang akan diambil, nama dari calon penumpang yang akan terbang, rute penerbangan yang akan dituju oleh calon penumpang, dan lokasi *issued ticket* yang diinginkan calon penumpang

Dahulunya, rute penerbangan untuk tiket konsesi pegawai Garuda Indonesia dapat menggunakan tiket konsesi dengan rute *multiple city*, namun sejak tahun 2010 aturan ini berubah, dan kini tiket konsesi hanya dapat digunakan untuk rute *one way* maupun *return*. Jika terdapat transit dalam perjalanan, seperti DPS - CGK (transit) - KUL - DPS, maka tiket konsesi akan tetap dicatat sebagai DPS - KUL - DPS, meskipun pada *e-ticket* akan tetap mencantumkan detail transit.

Dalam hal ini, selama penulis ditempatkan di divisi *General Affairs* yaitu 2 bulan penulis sudah menangani kurang lebih 25 orang terkait penanganan dokumen tiket konsesi untuk perjalanan Domestik (CGK, DPS, MES, SOC, SUB, BPN) dan perjalanan Internasional (KUL, BKK, SIN, MEL, NRT, AMS).

Seiring dengan berkembangnya zaman, era digital semakin melaju pesat dapat dilihat dari peralihan pengelolaan tiket konsesi yang sekarang menggunakan sistem digital sebagai pengoperasian yang memungkinkan pengoperasian dapat berjalan lebih sistematis dan transparan. Meski dari segi sistem sudah memadai dan membawa kemudahan bagi perusahaan terutama pegawai *General Affairs* Kantor Cabang Denpasar tetapi masih ada tantangan tersendiri yang perlu diperhatikan yaitu efisiensi saat pengembalian jatah konsesi apabila penumpang tersebut batal untuk terbang. Untuk saat ini proses pengembalian jatah konsesi perlu mengaitkan pusat di Jakarta dengan berkoordinasi lewat *email* yang akan diproses kurun waktu 1x24 jam. Garuda Indonesia terus berupaya meningkatkan pelayanan agar menciptakan proses yang efisien.

Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Cabang Denpasar, penulis ditempatkan di divisi *General Affairs*, yang memiliki tugas dalam menangani administrasi tiket konsesi. Dalam periode PKL selama dua bulan, penulis juga memiliki kesempatan lebih banyak menangani tiket konsesi pada divisi *General Affairs* maka dari itu penulis memahami tugas dari divisi *General Affairs* ini. Dengan pengalaman ini, penulis memahami prosedur yang diterapkan serta kendala yang sering muncul dalam pengelolaan tiket konsesi .

Pemilihan judul “Penanganan Tiket konsesi oleh Admin *General Affairs* pada Kantor Cabang PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Denpasar” juga didasarkan pada pentingnya efektivitas dalam penanganan tiket konsesi. Proses yang kurang efisien dapat menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan tiket, yang berdampak pada kepuasan karyawan maupun mitra penerima fasilitas tersebut. Oleh karena itu,

penulisan ini bertujuan untuk mengidentifikasi prosedur yang digunakan, kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi agar proses administrasi tiket konsesi dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang penulis tertarik mengambil judul “Penanganan Tiket konsesi oleh Admin *General Affairs* pada Kantor Cabang PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Denpasar” dan penulisan ini diharapkan dapat memberikan alur pemahaman mengenai mekanisme dari penanganan tiket konsesi di Garuda Indonesia serta memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang lebih sistematis dan akurat.

Secara keseluruhan, PKL di tempat ini akan memberikan wawasan yang sangat bermanfaat kedepannya bagi penulis untuk mengembangkan keterampilan profesional dan pengetahuan industri yang relevan, sehingga siap terjun ke dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan kuliah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan tiket konsesi oleh Admin *General Affairs* pada Kantor Cabang PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Denpasar?
2. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan tiket konsesi oleh Admin *General Affairs* pada Kantor Cabang PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Denpasar dan bagaimana solusinya?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu :

1. Mengidentifikasi penanganan tiket konsesi oleh Admin *General Affairs* pada Kantor Cabang PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Denpasar
2. Mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi penanganan tiket konsesi oleh Admin *General Affairs* pada Kantor Cabang PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Denpasar dan solusinya.

1.4 Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang Penanganan Tiket Konsesi Garuda Indonesia.
- 2) Mengetahui secara detail tentang hambatan yang dihadapi dalam penanganan tiket konsesi oleh pegawai *General Affairs* pada kantor cabang Garuda Indonesia Denpasar dan bagaimana solusinya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu

pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang penanganan tiket konsesi.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir atau buku ajar tentang penanganan tiket konsesi.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak *airlines/* perusahaan yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada penumpang, khususnya dalam penanganan tiket konsesi.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan tiket konsesi.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, digunakan 4 metode pengumpulan data, yaitu :

1. Metode Observasi

Penulis menggunakan teknik observasi secara langsung yaitu hadir dan menangani proses penanganan tiket konsesi di *General Affairs* Garuda Indonesia pada Kantor Cabang secara langsung.

2. Metode Wawancara

Dalam rangka memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai proses penanganan tiket konsesi, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan staf *General Affairs* Garuda Indonesia di Kantor

Cabang. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai alur pengajuan tiket konsesi, dokumen yang diperlukan, pihak-pihak yang terlibat, serta tanggung jawab yang diemban oleh bagian *General Affairs* dalam proses tersebut. Melalui wawancara ini, penulis memperoleh data tambahan yang menjadi pelengkap observasi di lapangan serta mendukung penyusunan laporan tugas akhir. Adapun beberapa pertanyaan yang diajukan kepada staf *General Affairs* antara lain sebagai berikut :

- Apa saja jenis tiket konsesi yang dikelola oleh *General Affairs*?
- Siapa saja yang berhak mengajukan tiket konsesi?
- Bagaimana prosedur pengajuan tiket konsesi dilakukan di kantor cabang?
- Melalui platform atau sistem apa pengajuan tiket konsesi dilakukan?
- Apakah *General Affairs* berperan langsung dalam menerbitkan tiket? Atau hanya sampai tahap verifikasi?
- Berapa lama waktu rata-rata yang dibutuhkan dari pengajuan hingga tiket diterbitkan?
- Apa kendala yang sering dihadapi dalam proses pengajuan tiket konsesi?
- Bagaimana mekanisme jika terjadi pembatalan atau perubahan pada tiket konsesi yang sudah diterbitkan?

- Apakah terdapat perbedaan penanganan tiket konsesi domestik dan internasional?

3. Metode Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data dengan mengambil atau meminta dokumen-dokumen tentang susunan dan rangkaian kegiatan pada saat penanganan tiket konsesi serta foto atau dokumentasi yang diambil pada saat penanganan tiket konsesi yang di perlukan dan relevan dengan penulisan tugas akhir.

4. Studi Pustaka

Penulis membaca dan mengkaji teori-teori dan konsep-konsep terkait penanganan tiket konsesi pada buku, jurnal dan dokumen di perusahaan tempat penulis melaksanakan PKL.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis dengan metode deskriptif kualitatif, dimana penulis memaparkan fenomena yang terjadi dengan narasi dan penjabaran tiap tahapan proses penanganan tiket konsesi di *General Affairs Garuda Indonesia* pada Kantor Cabang.

Sedangkan teknik yang digunakan adalah pemaparan dimana penulis memberikan pemaparan terkait dengan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penullis selama proses penanganan tiket konsesi di *General Affairs Garuda Indonesia* pada Kantor Cabang dan kendala yang dihadapi beserta solusinya.

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

Penyajian hasil analisis dalam penulisan ini menggunakan metode informal dan formal agar data bisa tersampaikan dengan jelas. Metode informal dilakukan dengan mendeskripsikan sistem dan tahapan proses penanganan tiket konsesi dalam bentuk narasi. Metode formal dilakukan dengan menambahkan gambar sistem dan tahapan yang berfungsi sebagai pendukung terhadap narasi yang sudah disusun.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab diatas dapat disimpulkan sebagai berikut. Penanganan tiket konsesi oleh *General Affairs* Garuda Indonesia pada Kantor Cabang Denpasar dilakukan melalui prosedur yang sistematis, mulai dari pengajuan, penginputan, hingga proses penerbitan. Tiket konsesi diberikan kepada karyawan, pensiunan, dan pihak yang berhak lainnya sebagai bentuk hadiah dari perusahaan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala. Salah satu kendala utama yang sering terjadi adalah kurangnya koordinasi dalam proses konfirmasi jadwal antara pihak *General Affairs* dan bagian *Ticketing*. Akibatnya, terdapat kasus di mana konsesi sudah diterbitkan, tetapi jadwal penerbangan yang diinginkan pemohon ternyata tidak tersedia. Hal ini menyebabkan ketidaksesuaian, yang dapat berdampak pada kepuasan pemohon dan efisiensi proses pelayanan. Adapun Sistem *SSL VPN* Garuda Indonesia kurang berjalan optimal sehingga memperlambat proses pengajuan dan pemrosesan konsesi oleh *General Affairs*. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan performa sistem menjadi langkah penting agar proses dapat berjalan lebih efisien, dan hak konsesi penumpang bisa diberikan tepat waktu tanpa hambatan teknis.

Meskipun demikian, secara umum prosedur penanganan tiket konsesi sudah berjalan cukup baik, dan *General Affairs* telah berupaya menjalankan tugasnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Adapun tahapan – tahapan penanganan permohonan tiket konsesi dilakukan dengan tiga tahap yaitu :

- a. Persiapan yang meliputi :
 - 1) Menentukan posisi duduk masing masing pegawai
 - 2) Menghidupkan komputer dan sistem
 - 3) Menyiapkan printer
 - 4) Menyediakan alat tulis (ATK)
- b. Pelaksanaan kegiatan yang meliputi :
 - 1) Penerimaan pelanggan
 - 2) Menanyakan data penumpang meliputi : Nomor Pegawai, Tipe Konsesi, Nama Calon Penumpang, Rute Penerbangan, Lokasi saat menerbitkan tiket yang diinginkan calon penumpang
 - 3) Memasukkan data penumpang
 - 4) Menerbitkan *Concession Online Form*
- c. Penyelesaian akhir yang meliputi :
 - 1) Membuat rekapan tiket konsesi
 - 2) Mematikan komputer

5.2 Saran

Sebagai bentuk evaluasi dan upaya perbaikan berkelanjutan, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi proses penanganan tiket konsesi oleh *General Affairs* pada Kantor Cabang Garuda Indonesia Denpasar. Saran ini disampaikan berdasarkan hasil observasi langsung selama kegiatan praktik kerja lapangan yaitu, diperlukan sistem koordinasi yang

lebih solid antara *General Affairs* dan bagian *Ticketing* untuk menghindari miskomunikasi dalam konfirmasi jadwal penerbangan. Misalnya, dengan menetapkan alur komunikasi yang jelas atau menggunakan platform bersama yang real-time agar ketersediaan jadwal dapat langsung diketahui sebelum konsesi dicatat. Dan, diharapkan Garuda Indonesia dapat terus mengembangkan sistem tiket konsesi agar proses lebih cepat, efisien.



DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Rahma, (2019). *Flight Routing*. Blogspot. <https://rahmadewischool1012.blogspot.com/2019/07/flight-routing.html>. Diakses tanggal 30 Mei 2025.
- Gate, (2024). *Airline Definition*. Travelport Support.
- Hardianti et al., (2023). *Pengaturan Tentang Penerbangan Komersial dan Tanggung Jawab Negara*. *Tatohi Jurnal Hukum*. 3 962-980.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. *Lembaran Negara Republik Indonesia*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38614/uu-no-1-tahun-2009>. Diakses tanggal 30 Mei 2025.
- Juma'idah Srirohatul, (2019). *Pemesanan dan Penghitungan Tarif Penerbangan*. Quantum Book Tim. Malang. Jawa Timur.
- Nur Fazriyati Vina, (2022). *Jenis – jenis Tiket*. Scribd. 1-9.
- Purwo Ariyanti Darti, Rejeki Sri. (2020). *Pemesanan dan Penghitungan Tarif Penerbangan*. Quantum Book Tim. Malang. Jawa Timur.
- Pusat Bahasa, (2010). *Penerbangan*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/penerbangan>. Diakses tanggal 20 Mei 2025.
- Pusat Bahasa, (2022b). *Penanganan*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penanganan>. Diakses tanggal 20 Mei 2025.
- Pusat Bahasa, (2024a). *Maskapai*. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/maskapai>. Diakses tanggal 20 Mei 2025.
- Saleh Putu Samawati, (2021). *Konsesi Pendelegasian Pengelolaan Kepelabuhan Kepada Badan Usaha Pelabuhan*. *Jurnal Ilmiah Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya*. 10: 1 – 9. doi: <https://doi.org/10.28946/rpt.v10i2.1571>.
- Travel Port, n.d. *Fare Type*. Travelport Support.
- Wijaya Rahmat, Akil Nasriah, Fauziah Fauziah. (2023). *Pengaruh Pelayanan Karyawan Dan Program Maskapai Penerbangan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sriwijaya Air Makassar*. *Lokawati*. doi: <http://dx.doi.org/10.61132/lokawati.v1i6.366>.