

## **PENGARUH PELATIHAN *TICKETING* TERHADAP PRODUKTIVITAS *STAFF TICKETING* DI GARUDA INDONESIA AIRLINES, DENPASAR-BALI**

**Leony Marcelina Theodora Ratu<sup>1\*</sup>, Ni GA. Susrami Dewi<sup>1</sup>, Putu Agus Wikanatha S.<sup>1</sup>**

1. Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Denpasar Bali

\*E-mail : marcelina.leony@gmail.com

---

### **ABSTRAK**

Persaingan ketat yang terjadi diantara maskapai penerbangan membuat semua maskapai bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tidak terkecuali Garuda Indonesia Airlines sebagai maskapai yang paling unggul dalam pelayanan di Indonesia juga melakukan berbagai upaya tersebut seperti memberikan pelatihan *ticketing* kepada *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines. Oleh karena itu penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh pelatihan *ticketing* yang diberikan terhadap produktivitas *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines, Denpasar-Bali.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Jenis data yang digunakan yaitu kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, teknik penentuan populasi menggunakan *accessible population* dan teknik analisis data menggunakan *mixed method* yaitu kualitatif dan kuantitatif serta didukung dari hasil kuesioner yang menggunakan skala likert.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak I Made Agus Mertha Yasa sebagai *Sales Office Supervisor* dan juga pelatih *ticketing*, serta didukung dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada seluruh *staff ticketing* yang berjumlah 10 responden, dapat diketahui bahwa pelatihan *ticketing* sangat berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan dan kedisiplinan *staff ticketing* pada saat menjalani pelatihan maupun pada saat waktu bekerja. Materi yang diberikan pada saat pelatihan *ticketing* yaitu sistem reservasi ALTEA Amadeus dan *product knowledge* berupa *Garuda Zone*.

**Kata kunci : pengaruh, pelatihan, produktivitas, sumber daya manusia.**

### **PENDAHULUAN**

Dalam melakukan perjalanan wisata, selain membutuhkan jasa pelayanan makanan dan minuman, tempat tinggal dan jasa lainnya, wisatawan juga membutuhkan jasa transportasi sebagai alat angkut untuk melakukan perpindahan manusia ataupun barang. Menurut Utomo (2010:25-35), transportasi dibagi menjadi tiga, yaitu transportasi udara, transportasi darat, dan transportasi laut. Sejak dulu hingga sekarang transportasi udara menjadi alat transportasi yang memiliki teknologi paling canggih dan juga cukup mahal. Selain itu transportasi udara juga menjadi transportasi yang banyak digunakan karena alat transportasi ini dapat digunakan untuk perjalanan jarak jauh, seperti antar pulau, antar negara bahkan antar benua. Oleh karena itu

kebutuhan wisatawan terhadap adanya maskapai penerbangan tidak dapat terelakkan lagi.

Salah satu perusahaan penerbangan yang cukup terkenal di Indonesia adalah Garuda Indonesia Airlines. Selain memiliki banyak rute – rute penerbangan di wilayah Indonesia, kini Garuda Indonesia juga sudah mempunyai beberapa rute penerbangan ke luar negeri. Selain Garuda Indonesia terdapat beberapa maskapai penerbangan lainnya di Indonesia, namun Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan yang paling unggul dengan pelayanan *full service*.

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan penerbangan untuk melakukan upaya – upaya persaingan, seperti memberikan harga tiket promo hingga meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka

berikan kepada pelanggan dengan menjalankan berbagai program pelatihan yang wajib diikuti karyawan khususnya karyawan baru. Dalam dunia penerbangan termasuk Garuda Airlines, tiket adalah produk utama yang dijual, sehingga pelayanan yang diberikan oleh *staff ticketing* di suatu perusahaan penerbangan menjadi sesuatu yang sangat penting.

Departemen *ticketing* memiliki tugas untuk melayani pemesanan tiket, baik secara *online* ataupun secara langsung. Oleh karena itu program pelatihan diberikan kepada *staff ticketing* terus diberikan agar staff dapat memenuhi dan memahami *Standard Operasional Procedure* (SOP) yang ditetapkan di perusahaan penerbangan, serta dapat memberikan pelayanan yang prima kepada wisatawan sehingga wisatawan merasa puas.

Oleh karena itu penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh pelatihan *ticketing* yang diberikan terhadap produktivitas *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines, Denpasar-Bali.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelatihan

Menurut Sikula dalam Mangkunegara (2006:43), mendefinisikan pelatihan sebagai suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar mengetahui teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu. Sedangkan Mathis (2002:5), memberikan definisi bahwa pelatihan adalah suatu proses dimana orang – orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit ataupun luas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian pelatihan adalah proses belajar mengajar yang dilakukan oleh seorang trainer kepada *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines, Denpasar-Bali dengan menggunakan teknik dan metode tertentu secara konseptual.

### Tiket Penerbangan

Menurut buku *Passenger Air Tariff* (2002:32), tiket penerbangan adalah “*the document Entitled Passenger ticket and baggage check, issued by or on behalf of carrier and includes the condition there*”, yang memiliki arti bahwa tiket adalah dokumen yang dimiliki oleh penumpang dan hak atas barang bawaan yang

dikeluarkan atau atas nama perusahaan penerbangan yang bersangkutan termasuk kondisi dari penyajian serta pemberitahuan tentang penerbangan dan kupon penerbangan serta kupon penumpang yang terlampir di dalamnya. dapat disimpulkan bahwa tiket penerbangan adalah suatu dokumen perjalanan yang telah dibayarkan oleh calon penumpang dengan sejumlah uang, yang berisikan informasi mengenai waktu penerbangan, tujuan penerbangan, kelas, dan seat penumpang.

### Produktivitas

Menurut Kusriyanto (1984:15), produktivitas merupakan nisbah atau rasio antara hasil kegiatan (*output*, keluaran) dan segala pengorbanan (biaya) untuk mewujudkan hasil tersebut (*input*, masukan). Sedangkan Revianto (1985:31) mengungkapkan bahwa produktivitas adalah suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara hasil kerja dengan satuan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk seorang tenaga kerja. Terdapat pendapat lain mengenai definisi produktivitas, yaitu Swastha (1995:281) mengatakan bahwa produktivitas adalah suatu konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan jasa yang diproduksi) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, energi, dan sebagainya) yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*).

### Kendala

Terdapat pengertian mengenai kendala yang dikemukakan oleh Kerlinger dalam Sukardi (2007:64), yaitu sesuatu yang dijadikan target oleh peneliti tetapi karena sesuatu hal target tidak dapat tercapai. Sesuatu hal yang menyebabkan tidak tercapainya target tersebut menciptakan jarak antara sesuatu yang diharapkan dengan sesuatu kenyataan yang ada. Sedangkan menurut Notoatmodjo (2002:81), kendala secara umum dapat diartikan sebagai suatu kesenjangan (*gap*) antara yang seharusnya dengan apa yang terjadi tentang sesuatu hal, atau antara kenyataan yang ada dengan yang seharusnya ada, atau antara harapan dan kenyataan. Dapat disimpulkan bahwa kendala adalah keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah tercapainya sasaran atau target, baik yang bersumber dari manusiawi, material, fasilitas perlnegkapan dan prosedur dalam

memproses pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

### Perusahaan Penerbangan (Airlines)

Menurut Damardjati (2001:06), perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan, maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal adalah sebaliknya, waktu penerbangan, rute penerbangan, maupun kota tujuan dan persinggahan tergantung kepada kebutuhan dan permintaan penumpang, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara, yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang dan bagasinya, barang kiriman (*cargo*), dan benda pos (*mail*) ke tempat tujuan.

### METODE

Penelitian ini mengambil lokasi di kantor Garuda Indonesia Airlines yang beralamat di Jalan Sungiyanar No. 5, Denpasar-Bali. Garuda Indonesia Airlines, Denpasar dipilih sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu (1) Garuda Indonesia Airlines adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia yang telah memenangkan kategori "World's Most Improved Airline" dari Skytrax. (2) Garuda Indonesia telah mendirikan beberapa Unit Bisnis salah satunya adalah Garuda Indonesia Training Center. Alasan *staff ticketing* dijadikan sebagai penelitian karena di setiap maskapai termasuk Garuda Indonesia Airlines Denpasar, departemen *ticketing* memiliki posisi terdepan. Artinya departemen *ticketing* adalah departemen pertama yang akan berhadapan secara langsung dengan pelanggan, sehingga seringkali pelayanan yang diberikan oleh *staff ticketing* akan menjadi kesan pertama pelanggan tentang maskapai tersebut.

Dalam penelitian ini hanya akan membahas bagaimana pemberian pelatihan pada karyawan di departemen *ticketing*. Pelatihan harus diberikan secara khusus, karena departemen ini merupakan pelatihan dasar bagi

karyawan. Pelatihan diberikan oleh *trainer* khusus ataupun *supervisor* di masing – masing bagian. Pelatihan di Garuda Indonesia Airlines dilakukan secara terpisah di tiap – tiap departemen, kemudian dievaluasi oleh pihak perusahaan. Adapun indikator yang akan diteliti dalam pelatihan *ticketing* dalam penelitian ini antara lain: Materi pelatihan *ticketing*, Metode pelatihan *ticketing*, dan waktu pelatihan *ticketing*.

Produktivitas sebagai perbandingan *output* (efisiensi waktu kerja, bahan kerja dan tenaga kerja karyawan yang diberikan untuk perusahaan agar mencapai pekerjaan yang maksimal) terhadap *input* (pelatihan yang telah didapat karyawan baru). Adapun indikator yang akan diteliti adalah Kemampuan dan Kedisiplinan. Kendala yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kendala pada saat pelatihan *ticketing* dilakukan dan kendala yang terjadi pada saat waktu bekerja. Adapun indikator yang akan diteliti yaitu Kendala Internal.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berisi gambaran umum mengenai lokasi penelitian, sejarah singkat Garuda Indonesia Airlines, fasilitas yang terdapat di Garuda Indonesia Airlines, struktur organisasi Garuda Indonesia Airlines, jenis pelatihan *ticketing*, kendala pelatihan *ticketing*, serta pengaruh pelatihan *ticketing* yang diberikan kepada *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines, Denpasar; Data kuantitatif, yaitu data berupa angka seperti jumlah karyawan yang mendapatkan pelatihan *ticketing* di Garuda Indonesia Airlines, durasi pelatihan, serta hasil skor skala likert dari kuesioner yang telah disebar ke *staff ticketing* terkait pengaruh pelatihan *ticketing* terhadap produktifitas tenaga kerja.

Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2010:65) *purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan informan. Terkait dengan keterbatasan jumlah sampel yang penulis temukan di lokasi penelitian, maka dalam penelitian ini penulis mengambil keseluruhan populasi *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines yang berjumlah 10 orang sebagai subjek penelitian. Penentuan populasi menggunakan *accessible population*, yaitu sejumlah populasi yang secara kuantitatif dapat dinyatakan dengan tegas. Analisis data dalam

penelitian ini menggunakan teknik analisis data *mixed method*, yaitu kualitatif dan kuantitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Karakteristik Staff Ticketing Yang Menikuti Pelatihan di Garuda Indonesia Airlines, Denpasar-Bali**

Berdasarkan kuesioner yang telah diberikan kepada staff ticketing yang pernah melakukan pelatihan ticketing di Garuda Indonesia Airlines sejumlah 10 orang, maka dapat dilihat karakteristik responden. Karakteristik dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, masa kerja, dan jabatan sebagai berikut : (1) Karakteristik jenis kelamin, dapat diketahui bahwa seluruh responden berjenis kelamin perempuan, sebanyak 10 responden (100%); (2) Karakteristik Usia, dari 10 responden, mayoritas responden berusia kurang dari 30 tahun, yaitu sebanyak 7 responden (70%), usia 30 – 35 tahun sebanyak 1 responden (10%), dan yang berusia diatas 40 tahun sebanyak 2 responden (20%); (3) Karakteristik tingkat pendidikan, dari 10 responden, mayoritas mempunyai tingkat pendidikan SLTA yaitu sebanyak 5 responden (50%), kemudian diploma sebanyak 2 responden (20%), dan sarjana sebanyak 3 responden (30%); (4) Karakteristik jabatan, responden dalam penelitian ini berjumlah 10 responden (100%) memiliki jabatan sebagai officer, karena pada penelitian ini jabatan officer merupakan jabatan yang mendapatkan pelatihan; (5) Karakteristik masa kerja, dari 10 responden, mayoritas responden mempunyai masa kerja 1 – 5 tahun yaitu sebanyak 6 responden (60%), 2 responden (20%) mempunyai masa kerja 6 – 10 tahun, dan 2 responden (20%) mempunyai masa kerja lebih dari 20 tahun.

### **Pelatihan Ticketing Pada Garuda Indonesia Airlines, Denpasar-Bali**

Jenis pelatihan yang diberikan kepada *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines yaitu *Up Lifting Service*, mengadopsi *professional meet professional*, yang berarti tidak ada lagi perbedaan antara *staff ticketing* dengan penumpang. Dengan kata lain pelatihan ini menghilangkan kesan bahwa pelanggan adalah raja. Materi yang diberikan dalam pelatihan *Up Lifting Service* ini adalah sistem ticketing yang digunakan saat ini yaitu ALTEA Amadeus dan *product knowledge*, yaitu Garuda Zone yang berisikan informasi terbaru, peraturan terbaru,

serta promosi-promosi yang bisa diberikan kepada pelanggan. Pelatihan diberikan selama 4 hari, setelah itu *staff ticketing* akan diberikan *briefing* setiap hari sebelum jam bekerja untuk *me-review* kembali apa saja yang sudah didapatkan pada saat pelatihan. Selain itu Garuda Indonesia juga bekerja sama dengan perusahaan kosmetik Mustika Ratu yang akan memberikan produk-produk kecantikan untuk menunjang penampilan *staff ticketing*.

### **Pengaruh Pelatihan Ticketing Terhadap Produktivitas Staff Ticketing di Garuda Indonesia Airlines, Denpasar-Bali**

Pelatihan *ticketing* yang diberikan kepada *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines sangat berpengaruh terhadap peningkatan kemampuan *staff ticketing* dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Contohnya sebelum mendapatkan pelatihan *staff ticketing* melakukan reservasi selama 5 menit namun setelah mendapatkan pelatihan proses reservasi dilakukan 3 menit. Pelatihan ini sangat berpengaruh terhadap peningkatan kedisiplinan *staff ticketing* saat menjalankan pelatihan maupun saat bekerja. Pada dasarnya pelatihan ini adalah suatu program dari Garuda yang memang wajib diikuti dan ditaati oleh seluruh *staff ticketing*. Setelah mendapatkan pelatihan, *staff ticketing* selalu disiplin mengikuti aturan yang ada.

#### 1. Tanggapan Staff Ticketing Terhadap Pelatihan Ticketing

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 10 responden yang telah mendapatkan pelatihan ticketing, dapat diketahui bahwa materi pelatihan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,8, artinya *staff ticketing* sangat setuju dengan materi pelatihan yang diberikan. Sedangkan untuk metode pelatihan dan waktu pelatihan memiliki nilai yang sama yaitu 4,2. Sehingga diperoleh hasil rata-rata tanggapan bahwa *staff ticketing* sangat setuju dengan pelatihan yang sudah diperoleh, yaitu dengan nilai 4,4.

#### 2. Tanggapan Staff Ticketing Mengenai Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebar kepada 10 responden, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi yang diperoleh adalah 4,4 yang berarti pelatihan *ticketing* ini berpengaruh positif untuk meningkatkan kemampuan dan kedisiplinan *staff ticketing*. Secara umum *staff ticketing* yang telah mendapatkan pelatihan setuju dengan produktivitas kerja

hasil dari program pelatihan yang sudah dilaksanakan, yaitu dengan nilai 4,2.

### Kendala Pada Saat Pelatihan

Kendala internal yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan bagi *staff ticketing* sebagian besar adalah mengenai sumber daya manusia. (1) Kebiasaan, salah satu yang paling menonjol saat ini yaitu *habit* atau kebiasaan dari *staff ticketing*, yaitu selalu mengatakan kata “maaf” walaupun belum atau tidak melakukan kesalahan. Kalimat lainnya yang biasa diucapkan oleh *staff ticketing* kepada penumpang yaitu “ada yang bisa dibantu?” kini diubah menjadi “ada yang bisa kami kerjakan?”; (2) Penyerapan dan bakat peserta pelatihan berbeda-beda, perbedaan setiap peserta yang mendapatkan pelatihan dalam menyerap materi yang diberikan disebabkan karena ada beberapa peserta adalah *staff* lama dan beberapa peserta lainnya adalah *staff* baru. Peserta yang sudah terlebih dahulu menjadi *staff* akan lebih mudah untuk menyerap dan menguasai materi pelatihan dibandingkan dengan peserta yang baru saja menjadi *staff ticketing*.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Jenis pelatihan yang diberikan berupa *Up Lifting Service*, dimana *staff ticketing* dilatih untuk menguasai materi pelatihan berupa sistem *ticketing* yaitu ALTEA Amadeus, sistem *ticketing* ini wajib dikuasai oleh setiap *staff ticketing* karena hal ini adalah modal utama yang akan digunakan saat melakukan reservasi, dan *product knowledge* berupa *Garuda Zone* yang akan menginformasikan setiap *officer* mengenai promosi-promosi terbaru, serta peraturan dan informasi terbaru lainnya.
2. Pelatihan *ticketing* yang telah diberikan sangat berpengaruh terhadap produktivitas *staff ticketing* di Garuda Indonesia Airlines, Denpasar-Bali. Hal ini dapat diketahui melalui hasil wawancara dan juga didukung dengan hasil data kuesioner yang telah disebar kepada seluruh *staff ticketing* yang berjumlah 10 orang. Adapun hasil dari penyebaran kuesioner menghasilkan skor 4,2 yang berarti bahwa *staff ticketing* yang telah mendapatkan pelatihan setuju dengan

produktivitas kerja hasil dari program pelatihan yang sudah dilaksanakan.

3. Kendala yang ada pada saat pelatihan maupun pada waktu bekerja adalah kendala internal, yaitu sumber daya manusia atau *staff ticketing* itu sendiri dalam hal kebiasaan dan perbedaan penyerapan materi pelatihan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Saran untuk jenis pelatihan agar *staff ticketing* juga diberikan pelatihan mengenai *team work* yang lebih mendalam, sehingga setiap *staff ticketing* akan menganggap satu sama lain sebagai satu tim yang *solid*. Dengan demikian pekerjaan yang diberikan kepada *staff ticketing* dapat dilakukan dengan lebih kompak dan disiplin.
2. Berdasarkan pada hasil penelitian bahwa pelatihan berpengaruh pada peningkatan produktivitas *staff ticketing* yang dinyatakan dengan skor rata-rata sebesar 4,2 maka saran yang dapat diberikan yaitu kiranya perlu dilakukan pembaruan (*upgrading*) pada materi, metode, dan waktu pelatihan secara berkala.
3. Saran yang dapat diberikan untuk kendala yang dihadapi selama masa pelatihan maupun pada saat waktu bekerja yaitu pelatihan *ticketing* untuk *staff* yang sudah lama bekerja dibedakan dengan *staff* yang baru bekerja di Garuda Indonesia Airlines Denpasar. Dengan demikian, penyerapan materi yang diberikan dapat dilakukan secara merata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, RS.2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita
- International Air Transport*. 1998. *Air Tarrif*. Sweden : IATA
- Kusriyanto, Bambang. 1984. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta : Gamedia
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama
- Mathis. Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Salemba Empat

- Notoatmodjo. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : RinekaCipta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta
- Sukardi. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu. 1995. *Asas-Asas Pemasaran*, Edisi Ketiga. Penerbit : Liberty, Yogyakarta.
- Utomo, Humam Santosa. 2010. *Manajemen Transportasi*. Malang : Pascasarjana Universitas Brawijaya.