

**Implementasi *Computerized Reservation System* (CRS) pada maskapai Firefly
rute Pekanbaru – Subang**

**Oleh : Nia Chetiajar Dalimunthe
Email : nia.dalimunte@gmail.com
Pembimbing : Dra. Syofia Achnes, M. Si
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Pariwisata
Univesitas Riau
Kampus Bina Widya KM.12,5 Simpang Baru Pekanbaru 282903
Telp/Fax. 0761-63277**

Abstract

The purpose of conducting this research is to know how the efficiency aystem and menu of firefly enterprise on Pekanbaru – Subang rute.

This research used descriptive methode to analyze the probloms. The sample of this research was 57 travel agent which was taken by accidental sampling. The technique of collecting data in this research used observation, questionnaire and interview. To know the interval range, the writer used likert scale.

Based on the result of this research. The respon of the respondence about the implementation of computerized reservation system (CRS) on the firefly enterprise with theree sub variables. The three sub variables are providing price information and kinds reservation of facility services, tickeet publishing, administration (back office accounting support) band office automation, the respon is enough.

Key words : Implementation, Computerized Reservation System (CRS), Firefly Enterprise

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Maskapai penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang saat ini sudah menjadi bagian pokok bagi seseorang atau sekelompok orang yang ingin berpergian.

Salah satu maskapai penerbangan yang bergerak di bidang jasa penerbangan salah satunya adalah Firefly Airlines. Sebagai salah satu penerbangan internasional yang juga menjadi pilihan konsumen. Perusahaan penerbangan ini selalu menjaga kerja sama yang baik kepada pihak agent yang membantu perusahaan ini dalam penjualan tiket maskapai penerbangan Firefly airline ini sendiri. Perusahaan penerbangan Firefly ini sendiri jika dari pekanbaru

terbang ke subang dengan frekuensi empat kali penerbangan dalam satu minggu.

Dari hasil penelitian mengenai peningkatan penjualan tiket terlihat penjualan tiket maskapai penerbangan Firefly mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun kompetitornya Air asia pun mengalami peningkatan yang sangat tinggi apabila dibandingkan dengan maskapai Firefly. Dan tampilan pada CRS antara maskapai udara Firefly dan Air asia pun memiliki tampilan yang berbeda sehingga menjadi perbandingan antara dua maskapai udara ini.

Tampilan *Computerized*
Reservation System Maskapai Firefly
dan Air asia



Sumber :

<https://booking.firefly.com/Traveler.aspx>

[dan https://booking.airasia.com/Traveler.aspx](https://booking.airasia.com/Traveler.aspx), 2014

Pada sistem maskapai penerbangan air aisa terlihat bahwa pihak perusahaan Air asia lebih banyak memberi informasi-informai mengenai perusahaan Air asia itu sendiri bukan hanya itu pihak perusahaan Air asia pun memberitahu kepada customer yang menggunakan atau yang ingin menggunakan maskapai ini mengenai harga-harga promo yang

akan diberikan oleh pihak perusahaan kepada costumer nya. Sedangkan pihak perusahaan Firefly, sistem yang perusahaan buat sangat minim akan informasi mengenai perusahaan ataupun harga promo yang akan diberikan. Akibat dari kakunya sistem yang di buat oleh pihak perusahaan Firefly ini pada tahun 2014 ASITA (*Assosiation of the Indonesian Tour and Travel Agencies*) mengirim *e-mail* kepada biro perjalanan wisata ataupun travel agent mengenai kesombongan Firefly terhadap sistem dari perusahaan Firefly ini sendiri. Hal lain yang terjadi yaitu pada sistem reservasi firefly yaitu tidak simple nya sistem pembookingan maksudnya yaitu pada saat staf reservasi membuka dan mencoba membooking sistem firefly terlalu banyak datadata yang harus di isi sehingga

waktu untuk pembookingan lebih lama, dari pada cara pembookingan sistem lain yaitu air asia dimana sistem pembookingan air asia tidak terlalu sulit untuk mengisi data-data nya hingga waktu untuk melakukan reservasi pun lebih cepat.

Proses reservasi dan tiketing juga memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam suatu proses maskapai penerbangan. Bukan hanya dari sumber daya manusianya saja yang menjadi faktor penting dalam pencapaian kepuasan konsumen, tetapi juga dari system yang digunakan. system reservasi dan

Rumusan masalah

Maka rumusan masalah yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana penerapan *Computerized Reservation*

kemajuan tekhnologi pun menjadi salah satu yang harus dimiliki oleh sebuah maskapai penerbangan. Karena dari sistem lah yang menentukan kemajuan dalam perusahaan penerbangan tersebut. Untuk itulah dalam kesempatan ini peneliti merasa tertarik mengambil penelitian dan mengangkat judul

“IMPLEMENTASI COMPUTERIZED RESERVATION SYSTEM PADA MASKAPAI FIREFLY RUTE PENERBANGAN PEKANBARU- SUBANG”.

System di maskapai penerbangan Firefly rute Pekanbaru-Subang ?

- b. Apakah Indikator-indikator yang tertera pada menu

Comuterized Reervation System pada maskapai

penerbangan Firefly rute Pekanbaru-Subang ?

Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dibatasi dalam lingkup Implementasi *Computerized Reservation System* penerbangan maskapai udara Firefly rute

Pekanbaru-Subang. ketepatan staf reservasi Frefly dan Pihak Reservasi Travel agent dalam melayani dan membantu memenuhi keinginan konsumen akan produk yang di jual oleh perusahaan.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk melihat apakah *computerized reservation system* maskapai Firefly sudah memadai untuk di akses oleh pihak Travel agent.

- b. Indikator-indikator apa saja yang tertera pada menu *Comuterized Reervation System* pada maskapai penerbangan Firefly rute Pekanbaru-Subang.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini,yaitu:

- a. Bagi penulis berguna untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan.
- b. Bagi institusi pendidikan yaitu untuk dijadikan bahan masukan atau referensi bagi

pembaca atau sebagai bahan pembanding bagi penelitian berikutnya.

- c. Bagi pihak maskapai penerbangan FireFly diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil tindakan dan kebijaksanaan dalam penerapan *Computerized Reservation System* pada perusahaan

TINJAUAN PUSTAKA

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Majanoe dan wildavsky (dalam nurdin dan usman, 2002), mengemukakan implementasi sebagai evaluasi. Browne dan wildavsky (dalam nurdfin dan usman,2004:70) mengemukakan bahwa “implementasi adalah

perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”.

CRS (computerized reservation system) adalah pusat data base yang di update secara priodik, untuk dapat di akses oleh pelanggannya yaitu travel agent melalui terminal komputer. CRS menyajikan berbagai macam informasi seperti tarif,

pelayanan airline, fasilitas pembukuan, perubahan dan pembatalan reservasi, penerbitan tiket dan lain-lain. (wardojo:2006)

Dipandang dari sisi travel agent, CRS mempunyai tiga kemampuan utama, yaitu:

- a) Menyajikan informasi harga dan jenis pelayanan, fasilitas reservasi dan penerbitan tiket
- b) System administrasi (Back Office Accounting Support).
- c) Office Automation .

CRS lainnya yaitu Worldspan yang dimiliki oleh North west airlines, Delta airlines dan trans world airline. Gets yang di miliki oleh SITA dan Topas dimiliki oleh Hanjin information sstem and tekhnologi Co.of korea. Continental Air line,

electronic data sistem dan amadeus memiliki sistem One.

a. Multty ACCSESS

Menurut Wardojo (2006:80), Multy access adalah level partisipasi yang memungkinkan bagi pelanggan CRS/travel agent untuk bekerja langsung di sistem airline berdasarkan real time.

b. Direct Access

Menurut Wardojo (2006:81), direct access adalah level partisipasi yang memungkinkan bagi pelanggan CRS untuk akses ke dalam sistem airline melalui pengiriman message dalam rangka verivikasi mengenai status terakhir seat availability, akses informasi harga dan data lainnya.

c. Direct Sell

Menurut Wardoyo (2006:82), direct sell adalah level partisipasi yang memungkinkan bagi pengguna CRS untuk langsung melakukan akses ke dalam sistem reservasi

airline untuk melakukan penjualan dan langsung mengurangi persediaan seat secara real time sebelum transaksi pembukuan selesai.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti berdasarkan data-data yang diperoleh dari laporan penelitian berupa angket/kuesioner yang telah dikumpulkan, kemudian di analisis dan dituturkan dalam

bentuk kalimat untuk kemudian ditarik kesimpulan. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya di paparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapa yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut. (Sumarni dan Wahyuni, 2006)

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di maskapai udara Firefly bandara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru pada staf bagian Reservasi yang bertempat di bandara

Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru telp. (0761) 73020. Waktu penelitian diperkirakan dari bulan Oktober – Januari 2015

Populasi & Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Penelitian menggunakan teknik purposive sampling yang mana penentuan informan berdasarkan penerbangan bahwa informen yang dipilih adalah orang-orang yang

Populasi dalam penelitian ini adalah staff bagian Reservasi dari maskapai firefly dan pihak travel agent yang menjual tiket maskapai penerbangan Firefly di kota Pekanbaru.

mengetahi atau terlibat (Sugyono:2009). Adapun yang menjadi informant dalam penelitian ini adalah staff bagian Reservasi Firefly rute penerbangan Pekanbaru-Subang dan langsung dijadikan sebagai key informant atau informan kunci oleh penulis.

Sedangkan untuk mendapatkan informasi penulis mengambil dari pihak travel agent di kota Pekanbaru yaitu menggunakan teknik sampel

kebetulan atau *accidental sampling* ,
 Untuk mencapai jumlah responden
 dari pihak konsumen/ pengguna
 maskapai Firefly di bandara Sultan
 Syarif Qasim II Pekanbaru yaitu

dengan menggunakan teori slovin
 (Umar,2002:45) dan di dapat hasil
 sebanyak 57 Travel
 Agent/responden.

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data
Implementasi Computerized Reservation System (CRS)	-Menyajikan informasi & jenis pelayanan.	a. <i>Multy acces</i> b. <i>Direct sell</i> c. <i>Direct access</i>	-Observasi -Kuesioner -Wawancara
	-Sistem Administasi (<i>back office accounting suport</i>).	a.Kalkuasi komisi pendapatannya. b.Kredit agent yang melakukan penjualan	-Dokumentasi
	- <i>Office Atomatiion</i>	a. <i>Seat selection</i> b.Menampilkan airline atau kelas pelayanan yang	

		diinginkannya.	
--	--	----------------	--

Tekhnik Pengukuran Data

Tekhnik Analisa Data

Teknik analisa data yang lapangan melalui wawancara dan digunakan dalam penelitian ini pengamatan di lapangan, semua adalah analisa data deskriptif informasi yang dikumpulkan kuantitatif, analisis kualitatif untuk dipelajari sehingga menjadi suatu pengolahan data yang diperoleh di kesatuan yang utuh.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Rekapitulasi mengenai terhadap implementasi *Computerized Reservation System (CRS)* pada maskapai Firefly

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Kategori/ Sub Variabel
Implementasi <i>Computerized Reservation System</i> Pada Maskapai	Menyajikan informasi	<i>Multy accesd</i>	929	Cukup
	harga dan jenis	<i>Direct accses</i>	888	
	pelayanan, fasilitas	<i>Direct sell</i>	918	
	reservasi dan			
	penerbitan tiket			

Firefly	System administrasi <i>(back office accounting support)</i>	Kalkulasi komisi pendapatan	857	Cukup
		Kredit agent yang melakukan perjalanan	859	
	<i>Office automation</i>	<i>seat selection</i>	654	Cukup
		Menampilkan airline attau kelas pelayanan yang diinginkan	808	
Jumlah Skor			5913	

Sumber : Data olahahan penelitian lapangan, 2014

Dari hasil rekapitulasi diatas, diketahui responden menilai cukup baik mengenai faktor menyajikan informasi harga dan jenis pelayanan fasilitas reservasi dan penerbitan tiket menjadi salah satu faktor yang menjadi penilaian mengenai efsiensi dari *Computerized Reservation System (CRS)* . hal tersebut terbukti dari hasil perolehan total skor pada

faktor menyajikan informasi harga dan jenis pelayanan fasilitas reservasi dan penerbitan tiket yaitu dengan jumlah skor 2735, hasil ini di peroleh dari rentang skor mengenai menyajikan informasi harga dan jenis pelayanan dan penerbitan tiket dengan rentang skor yang menyebutkan kategori cukup baik pada skor 2225-2909.

PENUTUP

Kesimpulan

- a. Dari tanggapan responden mengenai Implementasi *Computerized Reservation System* (CRS) pada maskapai Firefly rute Pekanbaru-subang dengan sub variabel menyajikan informasi harga dan jenis pelayanan fasilitas reservasi dan penerbitan tiket jawaban responden dengan jawaban kategori cukup baik, indikator mengenai menyajikan informasi harga dan jenis pelayanan fasilitas reservasi dan penerbitan tiket Dengan sub indikator sistem administrasi (*Back Office Accounting Support*) dengan kategori cukup baik
- b. Dari keseluruhan mengenai Implementasi *Computerized Reservation System* (CRS) dari ketiga sub indikator mendapatkan penilaian yang sama yaitu pada kategori Cukup Baik. Tetapi jika dilihat dari sub indikator nilai yang tertinggi terletak pada sub indikator kelancaran dari sistem maskapai firefly yaitu termasuk pada kategori menyajikan informasi harga dan jenis pelayanan fasilitas reservasi dan penerbitan tiket dari maskapai firefly, hal ini berarti untuk sistem maskapai firefly dalam mengakses sistem kelancaran dari sistem maskapai firefly cukup baik

sehingga mendapat skor tertinggi.

Saran

- a. Untuk sub indikator menyajikan informasi harga dan jenis pelayanan fasilitas reservasi dan penerbitan tiket walaupun sudah termasuk dalam kategori cukup baik, seharusnya pihak maskapai bisa lebih memperhatikan informasi-informasi mengenai maskapai firefly seharusnya bisa di tambah lagi menjadi informasi-informasi yang lebih update.
- b. Untuk sub indikator mengenai *Office Automation* walaupun responden menjawab untuk sub indikator ini dengan kategori cukup baik, pihak maskapai firefly harus bisa memberi tahu kepada pihak travel agent pada saat melihat harga awal yang tertera pada tiket sebelum pemesanan berlangsung pihak maskapai firefly sudah memberi tahu kepada pihak travel agent bahwa akan ada biaya tambahan yang belum termasuk pada harga awal

Daftar Pustaka

- A.J , Muljadi. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Peerhotelan*. Bandung :ALFABETA

- Desky, MA. 2001. *Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa
- _____. 2001. *Manajemen Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita karya Nusa
- Darsono, Rahmat. 2004. *Tarif dan Dokumen Pasasi Perjalanan*. Jawa Barat: IKPI
- Demartoto, Argyo. 2009. *Pembangunan Pariwisata Berbasis Masyarakat*. Surakarta: Sebelas Maret Universitas Press
- Hartono, Bambang. Dr. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta
- Irianto, Agus.1999. *Pengantar Airline Reservation*. Jakarta: PT.Pradya Paramita
- Usman,Husaini. 2009.*Metodoogi Penelitian Sosial*. Akarta :PT.Bumi Aksara
- Wardojo, Edi. 2006. *Airlne Passenger Reservation*. Bekasi selatan: Eviexena mediatama
- Yoeti, A, Oka.1996. *Pengantar ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa Bandung