

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**POLITEKNIK PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
BAGIAN PEMESANAN TIKET TRANSPORTASI  
UMUM PADA PO. TELAGA INDAH ARMADA**



**Diajukan Oleh :**

**DEA NURFATRIANA**

**031180052**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja  
Lapangan dan Syarat Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

**PALEMBANG**

**2021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PKL**

**NAMA** : DEA NURFATRIANA  
**NOMOR POKOK** : 031180052  
**PROGRAM STUDI** : D3 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : DIPLOMA TIGA (D3)  
**JUDUL PKL** : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA  
LAPANGAN BAGIAN PEMESANAN TIKET  
TRANSPORTASI UMUM PADA  
PO. TELAGA INDAH ARMADA

**Tanggal : 3 Februari 2021**  
**Pembimbing**

**Mengetahui,**  
**Direktur**

**Jaka Purnama, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN : 0219089401**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**POLITEKNIK PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PKL**

**NAMA** : DEA NURFATRIANA  
**NOMOR POKOK** : 031180052  
**PROGRAM STUDI** : D3 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : DIPLOMA TIGA (D3)  
**JUDUL PKL** : LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA  
LAPANGAN BAGIAN PEMESANAN TIKET  
TRANSPORTASI UMUM PADA  
PO. TELAGA INDAH ARMADA

**Tanggal : 3 Februari 2021**  
**Penguji 1**

**Tanggal : 3 Februari 2021**  
**Penguji 2**

**Rezania Agramanisti Azdy, S.Kom., M.Cs.**  
**NIDN : 0215118601**

**Wizayunifa, S.Kom., M.Kom.**  
**NIDN : 0204068601**

**Menyetujui,**  
**Direktur**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**  
**NIP : 09.PCT.13**

**MOTTO :**

“Hidupkanlah dalam hatimu, sebuah proses adalah jalan menuju sebuah hal yang kamu raih. Hidupkanlah dalam pikiranmu, bahwa proses adalah suatu hal yang harus lebih kamu hargai. Hidupkanlah dalam tindakanmu, bahwa kamu berhak untuk berproses menjadi lebih baik lagi.”

**Kupersembahkan :**

- ❖ Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya
- ❖ Kepada Ayah, Ibu serta Kakak tercinta
- ❖ Kepada Dosen Pembimbing yang saya hormati
- ❖ Kepada para Dosen Pendidik yang saya hormati
- ❖ Kepada pihak terkait PO. Telaga Indah Armada
- ❖ Kepada teman-teman seperjuangan
- ❖ Kepada orang-orang yang membaca laporan ini

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta menyelesaikan laporan ini tepat waktu. Laporan Kegiatan PKL penulis berjudul “Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Pemesanan Tiket Transportasi Umum pada PO. Telaga Indah Armada”.

Dalam proses pembuatan laporan ini penulis menyadari bahwa terlaksananya kegiatan PKL dan penulisan laporan PKL ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada :

1. Direktur Politeknik Palcomtech Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T.
2. Dosen Pembimbing PKL Bapak Jaka Purnama, S.Kom., M.Kom.
3. Kepala Program Studi D3 Sistem Informasi, Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom.
4. Ibu Septia Putri Lestari, selaku Pembimbing Lapangan.
5. Ayah, Ibu dan Kakak tercinta yang telah memberikan dukungan materil serta moril.

Demikian kata pengantar ini, penulis berharap Laporan PKL ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dengan segala kelemahan dan kekurangan yang ada. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi.

**Palembang, 3 Februari 2021**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan PKL .....	3
1.3 Manfaat PKL .....	3
1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa .....	3
1.3.2 Manfaat Bagi PO. Telaga Indah Armada .....	4
1.3.3 Manfaat Bagi Program Studi .....	4
1.4 Tempat PKL .....	5
1.5 Waktu PKL .....	5
1.6 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.6.1 Observasi .....	5
1.6.2 Wawancara .....	6
1.6.3 Dokumentasi .....	6
<b>BAB II     KEADAAN UMUM TEMPAT PKL</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	8
2.2 Visi dan Misi .....	9
2.2.1 Visi .....	9
2.2.2 Misi .....	9
2.3 Struktur Organisasi .....	10
2.4 Uraian Tugas Wewenang .....	11

<b>BAB III</b>	<b>HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL</b>	
3.1	Pelaksanaan Kerja .....	16
3.1.1	Kegiatan Melayani <i>Customer</i> dan Membantu <i>Input</i> Data Penumpang Pesawat .....	18
3.1.2	Kegiatan Mencatat Data Penjualan Harian dan Membantu Merekap Data Penjualan Bulanan .....	21
3.1.3	Kegiatan Menyusun Agenda Keberangkatan Travel .....	23
3.1.4	Kegiatan Melayani <i>Customer</i> Travel .....	24
3.1.5	Kegiatan Mengecek Data Penumpang Pesawat dan Mencetak Tiket Sementara .....	25
3.2	Kendala yang Dihadapi .....	27
3.3	Cara Mengatasi Kendala .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b>	
4.1	Kesimpulan .....	30
4.2	Saran .....	31
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	.....	<b>x</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>xi</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PO. Telaga Indah Armada .....	10
Gambar 3.1	Dokumentasi Kegiatan Melayani <i>Customer</i> yang akan Memesan Tiket Pesawat dan <i>Input</i> Data Penumpang .....	20
Gambar 3.2	Dokumentasi Hasil <i>Input</i> Data Penumpang Pesawat .....	20
Gambar 3.3	Dokumentasi Kegiatan Mencatat Data Penjualan Harian .....	22
Gambar 3.4	Dokumentasi Kegiatan Merekap Data Penjualan Bulanan .....	22
Gambar 3.5	Dokumentasi Kegiatan Menyusun Agenda Keberangkatan Travel di Ms. Excel .....	23
Gambar 3.6	Dokumentasi Hasil Penyusunan Agenda Keberangkatan Travel .....	24
Gambar 3.7	Dokumentasi Kegiatan Melayani <i>Customer</i> yang akan Memesan Travel .....	25
Gambar 3.8	Dokumentasi Kegiatan Mengecek Data Penumpang Pesawat yang telah di <i>Input</i> .....	26
Gambar 3.9	<i>Output</i> Hasil Reservasi (Tiket Sementara) yang telah Dicitak .....	26



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Laporan Kegiatan .....	17
----------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PO. Telaga Indah Armada yang merupakan salah satu travel *agent* yang berpusat di Kota Pagaram. Menyediakan jasa pemesanan Tiket Pesawat, Tiket Kereta Api, jasa travel mobil (antar-jemput), jasa perjalanan menggunakan Bus, jasa pengiriman barang, serta jasa pembuatan Paspor dan Visa. Selain itu Locket cabang telah tersebar di beberapa kota dan daerah diantaranya Tangerang, Jakarta Barat, Palembang, Pagaram, Lahat, Ogan Komering Ulu dan Muara Enim. Untuk cabang Palembang, Locket berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No.2275.

Menurut Andriansyah (2015:1) transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan atau pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*komoditi*) dan penumpang ke tempat lain. Transportasi sangat penting bagi kehidupan, karena dapat memudahkan manusia dalam beraktivitas. Transportasi juga dibagi menjadi dua menurut kepemilikannya, yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum. Transportasi umum melayani pengangkutan bagi masyarakat luas untuk menjangkau tempat-tempat tertentu. Pada umumnya tersedia banyak jasa transportasi umum seperti Kereta Api, Bus, Pesawat dan lain-lain.

Menurut *International Air Traffic Association* (IATA) reservasi adalah suatu permintaan penyediaan secara awal bagi ruang, tempat duduk, atau akomodasi untuk seseorang, atau suatu ruang untuk barang yang dibawa oleh orang tersebut. Sedangkan definisi secara umum dapat diartikan sebagai suatu pemesanan tempat. Dimana reservasi tersebut dapat dilakukan baik di hotel, restaurant maupun perusahaan angkutan.

*Customer* bisa datang langsung ke Loker untuk dapat melakukan pemesanan tiket. Proses reservasi tiket menggunakan sistem *online*. Untuk dapat mengakses website penyedia layanan transportasi masing–masing *travel agent* memiliki *username* dan *password*, sehingga website ini tidak dapat diakses oleh sembarang orang. Namun dengan mudahnya cara pemesanan tiket di PO. Telaga Indah Armada, tidak membuat proses reservasi tiket selalu berjalan dengan lancar. Beberapa kendala kadang terjadi selama proses reservasi baik karena *human error*, website tidak bisa diakses (*server down*) ataupun informasi yang tersedia mengenai prosedur reservasi tiket di masing–masing perusahaan penyedia layanan transportasi yang dapat berubah sewaktu-waktu tanpa adanya pemberitahuan.

Oleh karena itu berdasarkan kegiatan penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, khususnya melayani pemesan tiket transportasi umum, menginput data penumpang, serta mencetak *output* hasil pemesanan tiket. Penulis tertarik untuk mengambil judul **“Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Pemesanan Tiket Transportasi Umum pada PO. Telaga Indah Armada”**.

## **1.2 Tujuan PKL**

1. Memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi D3 Sistem Informasi Politeknik Palcomtech.
2. Melatih mental, kedisiplinan, tanggung jawab, serta menumbuhkan sikap professional sebelum memasuki dunia kerja.
3. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang gambaran dunia kerja.
4. Mengembangkan sifat kreatif dan inovatif.
5. Untuk menyiapkan diri menjadi sumber daya manusia yang berkualitas karena memiliki pengetahuan, keterampilan serta keahlian.

## **1.3 Manfaat PKL**

### **1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

1. Mengembangkan ilmu yang telah didapat selama berada di perkuliahan dan mendapatkan pelajaran-pelajaran baru yang tidak didapatkan selama di perkuliahan.
2. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan, tugas dan tanggung jawab di dunia kerja dan mempelajarinya.
3. Memperoleh wawasan mengenai suatu bidang pekerjaan khususnya wawasan mengenai Alur Pemesanan Tiket Transportasi Umum di sebuah travel *agent*.
4. Mendapat pengalaman dari hasil kerja nyata, terutama pengalaman dibagian Pemesanan Tiket.

5. Dapat mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri di lingkungan kerja pada masa mendatang.

### **1.3.2 Manfaat Bagi PO. Telaga Indah Armada**

1. Mendapat tenaga kerja tambahan sementara, yang dapat membantu meringankan pekerjaan pegawai PO. Telaga Indah Armada Palembang.
2. Adanya orang yang mengaudit perusahaan tanpa mengeluarkan biaya karena laporan magang yang diberikan kepada perusahaan.
3. Membina dan mendidik tenaga kerja yang terampil dan kompeten sehingga membantu perusahaan dalam mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhannya

### **1.3.3 Manfaat Bagi Program Studi**

1. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan PO. Telaga Indah Armada.
2. Dapat dijagikan sebagai sarana untuk melihat kesiapan mahasiswa sebagai anak didik yang akan memasuki dunia kerja.
3. Dapat dijadikan sebagai arsip atau dokumen yang diharapkan akan bermanfaat untuk proses kegiatan perkuliahan mahasiswa nantinya atau dijadikan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

#### **1.4 Tempat PKL**

Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di Loker PO. Telaga Indah Armada Palembang yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No.2275, Sungai Pangeran, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126. Badan usaha travel *agent* ini bergerak di bidang jasa perjalanan dan transportasi.

#### **1.5 Waktu PKL**

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan sejak tanggal 28 September 2020 s.d 28 Oktober 2020 yang waktunya dilaksanakan pada hari Senin s.d Kamis pukul 08.00 WIB s.d 16.30 WIB dan Jum'at pukul 08.00 WIB s.d 16.00 WIB.

#### **1.6 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

##### **1.6.1 Observasi**

Observasi menurut Siyoto dan Sodik (2015:77) dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Peranan yang paling penting dalam menggunakan metode observasi adalah pengamat. Pengamat harus jeli dalam mengamati adalah menatap kejadian, gerak atau proses.

Pada metode ini penulis melakukan pengamatan langsung pada PO. Telaga Indah Armada Palembang khususnya dibagian Pemesanan Tiket Transportasi Umum. Informasi yang penulis dapat dari kegiatan observasi ini berupa prosedur reservasi tiket serta rincian tugas bagian Pemesanan Tiket, beberapa diantaranya seperti melayani *customer* yang akan memesan tiket, mereservasi tiket yang dipesan *customer*, sampai dengan mencetak tiket sementara.

### **1.6.2 Wawancara**

Wawancara menurut Nurdin dan Hartati (2019:178) adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi verbal untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan dimungkinkan jika respondennya berjumlah sedikit.

Pada metode ini penulis melakukan wawancara langsung dengan Ibu Septia Putri Lestari selaku *Ticketing* dan *Accounting* di PO. Telaga Indah Armada Palembang. Informasi yang penulis dapat dari kegiatan wawancara ini berupa tahapan reservasi tiket yang dipesan oleh *customer* dan beberapa kendala yang kadang terjadi saat sedang mereservasi tiket.

### **1.6.3 Dokumentasi**

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan,

gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

Hasil dokumentasi yang berhasil penulis kumpulkan berupa visi-misi, sejarah perusahaan, serta foto dan video kegiatan penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di PO. Telaga Indah Armada Palembang.



## **BAB II**

### **KEADAAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

PO. Telaga Indah Armada merupakan sebuah badan usaha travel *agent* yang bergerak di bidang jasa perjalanan dan transportasi, didirikan pada tahun 2008 dengan konsep dasar melayani dan membantu masyarakat yang ingin melakukan perjalanan menggunakan transportasi umum. Pendiri PO. Telaga Indah Armada yaitu Ibu Yurita Aprilawati yang juga merupakan orang tua dari Bapak Gilang Adi Kesuma Putra selaku Direktur PO. Telaga Indah Armada. Ibu Yurita Aprilawati sempat menjabat sebagai Direktur, namun pada tahun 2013 beliau menyerahkan sepenuhnya kepengurusan atas badan usaha travel *agent* ini kepada anak laki-laki beliau yaitu Bapak Gilang Adi Kesuma Putra. Untuk dapat membantu masyarakat yang ingin melakukan perjalanan, PO. Telaga Indah Armada bekerja sama dengan Garuda Indonesia, Citilink, Batik Air, Lion Air, Sriwijaya Air, PT. KAI dan lainnya.

Pada awal berdirinya badan usaha travel *agent* ini hanya berdiri di sebuah ruko kecil di Kota Pagaralam dengan hanya memiliki 8 orang pegawai, 2 unit armada Bus dan 2 unit mobil pribadi serta hanya berfokus pada perjalanan menggunakan transportasi Bus dan travel mobil. Setelah 2 tahun didirikan, tepatnya pada tahun 2010, perusahaan juga menyediakan jasa pemesanan Tiket Pesawat (Domestik dan Internasional) dan Tiket Kereta Api, sedangkan jasa pengiriman barang dibuka setahun setelahnya yaitu pada

tahun 2011 dan untuk jasa pembuatan Paspor dan Visa baru dibuka pada tahun 2014.

Hingga kini PO. Telaga Indah Armada telah memiliki 30 unit Bus, 20 unit mobil pribadi serta 50 karyawan tetap dari seluruh Loker cabang yang telah tersebar di beberapa kota dan daerah di Indonesia seperti, Tangerang, Jakarta Barat, Palembang, Pagaram, Lahat, Ogan Komering Ulu dan Muara Enim. Pemilihan lokasi kantor pusat di Kota Pagaram dengan pertimbangan bahwa Pagaram sebagai Kota tempat awal berdirinya PO. Telaga Indah Armada.

## **2.2 Visi dan Misi**

Berikut ini merupakan visi-misi PO. Telaga Indah Armada:

### **2.2.1 Visi**

“Menjadi travel *agent* terbaik serta terpercaya dalam memberikan mutu pelayanan kepada para *customer*.”

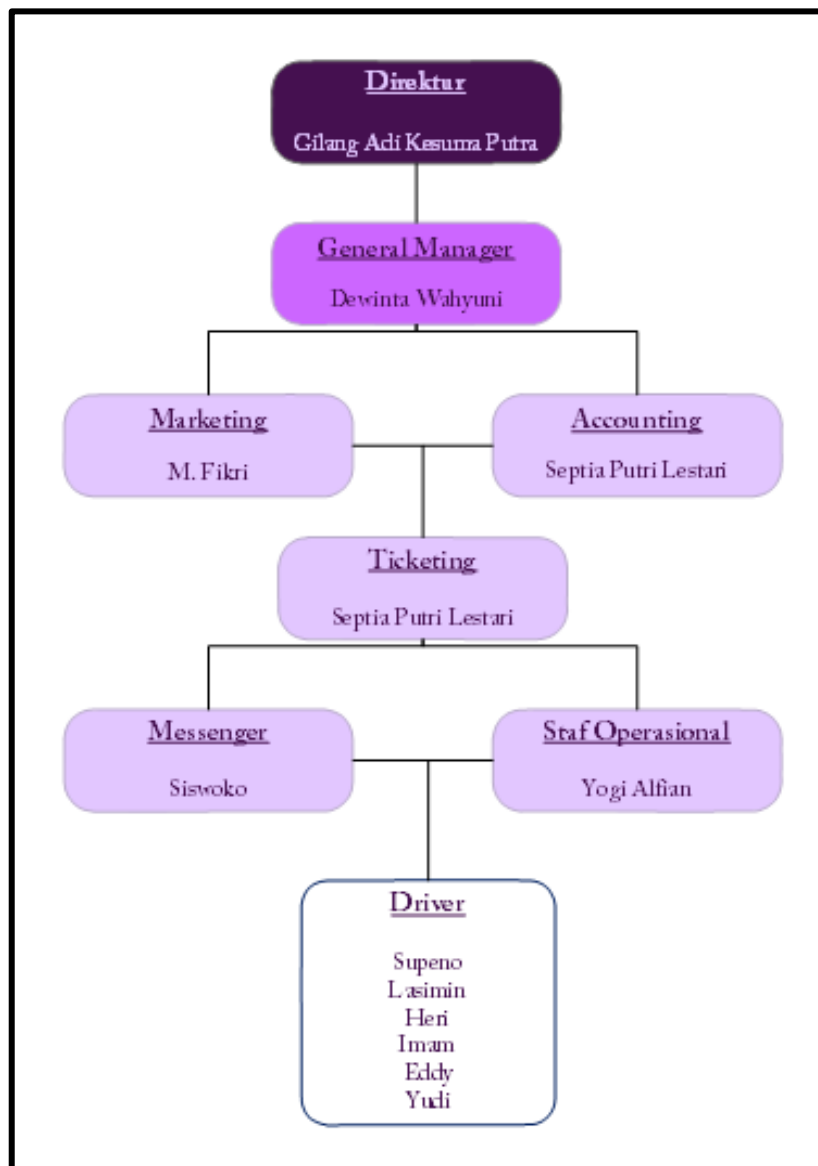
### **2.2.2 Misi**

1. Memberikan jasa pelayanan secara maksimal serta konsisten.
2. Selalu berusaha meningkatkan pelayanan demi kepuasan para *customer*.
3. Hadir dengan sistem travel servis yang memiliki jaringan dan distribusi yang luas.
4. Membantu membuat perencanaan perjalanan yang nyaman bagi calon penumpang.

### 2.3 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi PO. Telaga Indah Armada Palembang.

#### STRUKTUR ORGANISASI PO. Telaga Indah Armada Palembang



Sumber : PO. Telaga Indah Armada Palembang

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi PO. Telaga Indah Armada**

## 2.4 Uraian Tugas Wewenang

Berikut ini adalah pembagian tugas dan wewenang berdasarkan struktur organisasi yang sudah ada.

### a. **Direktur**

Direktur sebagai pimpinan berfungsi untuk memutuskan dan menentukan peraturan serta kebijakan tertinggi perusahaan. Rincian tugas dan tanggung jawab Direktur meliputi :

1. Membuat perencanaan atau strategi baik jangka pendek maupun jangka panjang.
2. Membuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan perusahaan.
3. Melakukan fungsi manajemen untuk mengontrol masing-masing bagian agar setiap bagian menjalankan kegiatannya sesuai dengan rencana perusahaan.
4. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan setiap cabang yang ada.
5. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan perusahaan.

### b. ***General Manager***

*General Manajer* memiliki tugas dan tanggung yang terbilang umum dan menyeluruh terhadap bagian-bagian suatu perusahaan.

Rincian tugas dan tanggung jawab *General Manager* meliputi :

1. Menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan oleh direktur.

2. Mengambil keputusan-keputusan yang dianggap tidak perlu disampaikan kepada direktur dalam kegiatan operasionalnya.
3. Mengawasi dan menjalankan kegiatan perusahaan dengan anggaran yang dimiliki.
4. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi keuangan serta kegiatan pemasaran jasa perusahaan.
5. Mengawasi kelancaran dan ketertiban pekerjaan seluruh karyawan PO. Telaga Indah Armada.
6. Terselenggaranya pelaporan seluruh kegiatan dan pekerjaan karyawan PO. Telaga Indah Armada kepada pihak yang berkepentingan.
7. Menjadi perantara dalam mengkomunikasikan ide, gagasan dan strategi.

**c. Bagian *Accounting***

*Accounting* bertanggung jawab atas nota pembelian, pembayaran pajak kendaraan, pembukuan, alur serta pelaporan pendapatan omset penjualan. Rincian tugas dan tanggung jawab bagian *Accounting* meliputi :

1. Mengatur keuangan perusahaan baik yang masuk maupun yang keluar.
2. Pelaksana dokumentasi untuk laporan keuangan.
3. Bertanggung jawab terhadap pembuatan Surat Pemberitahuan Taunan (SPT) untuk keperluan pembayaran pajak penghasilan.

4. Meneliti dan menganalisa semua data keuangan perusahaan dan mengadakan penyelidikan apabila ditemukan indikasi atau bukti telah terjadi kekurangan, kekeliruan ataupun ketidak beresan.

**d. Bagian *Marketing***

Bagian *Marketing* tidak hanya melihat kepada masa sekarang tetapi juga masa depan. Begitu pula dengan rencana pemasaran yang akan dibuatnya. Bagian pemasaran harus dapat melihat peluang pemasaran yang ada dan merumuskannya menjadi sebuah program pemasaran serta menjalankannya. Rincian tugas dan tanggung jawab bagian *Marketing* meliputi :

1. Bertanggung jawab terhadap bagian pemasaran produk/jasa.
2. Bertanggung jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi.
3. Menanggapi permasalahan terkait keluhan *customer*.
4. Membuat laporan pemasaran kepada direksi.
5. Menciptakan, menumbuhkan dan memelihara kerja sama yang baik dengan *customer*.
6. Melakukan *planning* dan analisis pemasaran.
7. Menawarkan dan mempromosikan produk jasa kepada *customer*.
8. Menciptakan strategi jual yang handal untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

**e. Bagian Pemesanan Tiket Transportasi Umum (*Ticketing*)**

*Ticketing* merupakan karyawan yang bekerja di bagian pemesanan tiket transportasi umum. Rincian tugas dan tanggung jawab bagian Pemesanan Tiket meliputi :

1. Menjalankan segala kegiatan yang berkaitan dengan transaksi penjualan tiket.
2. Membuat laporan harian dan bulanan penjualan tiket.
3. Memberikan informasi mengenai detail tiket kepada *customer*.
4. Menyelesaikan bila terdapat kesalahan informasi data penumpang ke perusahaan terkait.
5. Memberikan informasi kepada penumpang bila terjadi kendala pada jadwal keberangkatan.
6. Memantau serta mengecek stok tiket secara berkala.
7. Memberikan nasihat dan saran tentang perlengkapan data perjalanan seperti Visa atau Paspor.

**f. *Messenger***

Rincian tugas dan tanggung jawab *Messenger* meliputi :

1. Memproses data pengiriman barang.
2. Mengecek terlebih dahulu barang yang akan dikirimkan kepada konsumen agar terjadi kesalahan pengiriman barang
3. Membuat laporan harian mengenai barang yang telah terkirim dan diterima pelanggan.

4. Memastikan barang yang diterima oleh pelanggan dalam keadaan baik dan tidak rusak.

**g. Staf Operasional**

Staf Operasional bertugas mengurus berbagai kegiatan di sebuah kantor, selain itu staf operasional juga wajib mengetahui apa saja yang harus dilakukan bila terjadi suatu masalah di dalam kantor. Rincian tugas dan tanggung jawab Staf Operasional meliputi :

1. Membuat laporan operasional secara berkala.
2. Melengkapi setiap kebutuhan perusahaan.
3. Membuat surat jalan/surat izin jika diperlukan.
4. Mengurus daftar hadir karyawan.
5. Membantu berbagai jenis pekerjaan kantor.

**h. Driver**

*Driver* pada PO. Telaga Indah Armada bertugas mengantarkan penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan travel mobil maupun Bus. Rincian tugas dan tanggung jawab *Driver* meliputi :

1. Membuat perhitungan uang jalan dan uang minyak sesuai dengan rute perjalanan yang akan ditempuh.
2. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan, serta pemeliharaan kendaraan yang telah diserahkan kepadanya.
3. Mengecek dan memastikan kendaraan dalam keadaan aman sebelum melakukan perjalanan.



## **BAB III**

### **HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada PO. Telaga Indah Armada Palembang yang telah penulis lakukan selama satu bulan dibagian Pemesanan Tiket Transportasi Umum yang memiliki tugas utama beberapa diantaranya melayani *customer* yang akan memesan tiket, mereservasi tiket yang dipesan *customer*, mencatat data penjualan harian dan merekap data penjualan bulanan, penulis bertanggung jawab kepada Ibu Septia Putri Lestari selaku *Ticketing* dan *Accounting* sekaligus Pembimbing Lapangan. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan sebanyak lima hari dalam seminggu sejak tanggal 28 September s.d 28 Oktober 2020 dengan waktu pelaksanaan Senin-Kamis pukul 08:00 WIB s.d 16:30 WIB dan Jum'at pukul 08.00 WIB s.d 16.00 WIB, bertempat di Loker PO. Telaga Indah Armada Palembang (Jl. Jendral Sudirman No.2275, Sungai Pangeran, Kecamatan Ilir Timur I, Palembang).

Penulis melakukan kegiatan yang sifatnya membantu meringankan pekerjaan bagian Pemesanan Tiket Transportasi Umum, namun terkadang penulis juga diminta untuk melakukan kegiatan lain diluar bagian Pemesanan Tiket. Tabel 3.1 berisi rincian kegiatan yang penulis lakukan selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di PO. Telaga Indah Armada Palembang.

**Tabel 3.1 Laporan Kegiatan**

No.	Hari/Tanggal	Laporan Kegiatan
1.	Senin, 28 September 2020	Perkenalan kepada pegawai dan pimpinan PO. TIA
2.	Selasa, 29 September 2020	Penempatan bagian
3.	Rabu, 30 September 2020	1. Membantu melayani <i>customer</i> 2. <i>Input</i> data penumpang pesawat
4.	Kamis, 1 Oktober 2020	1. Membantu merekap data penumpang 2. Membantu membayar pajak kendaraan
5.	Jum'at, 2 Oktober 2020	1. Mencetak berkas 2. Menggandakan berkas
6.	Senin, 5 Oktober 2020	1. Membantu menyusun agenda keberangkatan travel 2. Membantu melayani calon penumpang travel
7.	Selasa, 6 Oktober 2020	1. Menggandakan berkas 2. Membeli peralatan kantor
8.	Rabu, 7 Oktober 2020	1. Membantu melayani <i>customer</i> 2. Membantu <i>input</i> data penumpang
9.	Kamis, 8 Oktober 2020	1. Membantu proses pembuatan surat jalan 2. Mencetak surat jalan
10.	Jum'at, 9 Oktober 2020	1. Membantu mencetak <i>output</i> hasil pemesanan tiket 2. Mencatat data penjualan harian
11.	Senin, 12 Oktober 2020	1. Mengecek stok tiket pesawat 2. Membantu <i>input</i> data barang
12.	Selasa, 13 Oktober 2020	1. Mencatat data penjualan harian 2. Mencetak berkas
13.	Rabu, 14 Oktober 2020	1. Membantu melayani <i>customer</i> 2. Membantu merekap data penumpang travel
14.	Kamis, 15 Oktober 2020	1. Membantu mengurus dokumen perjalanan 2. Mencetak <i>output</i> hasil pemesanan tiket
15.	Jum'at, 16 Oktober 2020	1. Mengecek data penumpang yang telah di <i>input</i> 2. Membantu menggandakan berkas
16.	Senin, 19 Oktober 2020	1. Menginput data pengiriman barang 2. Mencetak berkas pengiriman barang

No.	Hari/Tanggal	Laporan Kegiatan
17.	Selasa, 20 Oktober 2020	1. Membantu melayani <i>customer</i> 2. <i>Input</i> data penumpang
18.	Rabu, 21 Oktober 2020	1. Merekap data penjualan bulanan 2. Memindahkan <i>softfile</i> ke <i>google drive</i>
19.	Kamis, 22 Oktober 2020	1. Mencetak berkas 2. Menyusun arsip berkas
20.	Jum'at, 23 Oktober 2020	1. Membantu persiapan pengiriman berkas 2. Mencatat data penjualan harian
21.	Senin, 26 Oktober 2020	1. Membantu melayani calon penumpang travel 2. Mencatat data penumpang travel
22.	Selasa, 27 Oktober 2020	1. Membantu melayani <i>customer</i> 2. <i>Input</i> data penumpang
23.	Rabu, 28 Oktober 2020	1. Membantu <i>fotocopy</i> berkas 2. Perpisahan dengan karyawan PO. TIA

Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di PO. Telaga Indah Armada Palembang diantaranya membantu melayani *customer* yang akan memesan tiket, membantu *input* data penumpang, mengecek data penumpang yang telah di *input*, mencetak tiket sementara (*output* hasil reservasi tiket), membantu mencatat data penjualan harian dan merekap data penjualan bulanan, serta menyusun agenda keberangkatan travel. Adapun uraian dari beberapa kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

### 3.1.1 Kegiatan Melayani *Customer* dan Membantu *Input* Data

#### Penumpang Pesawat

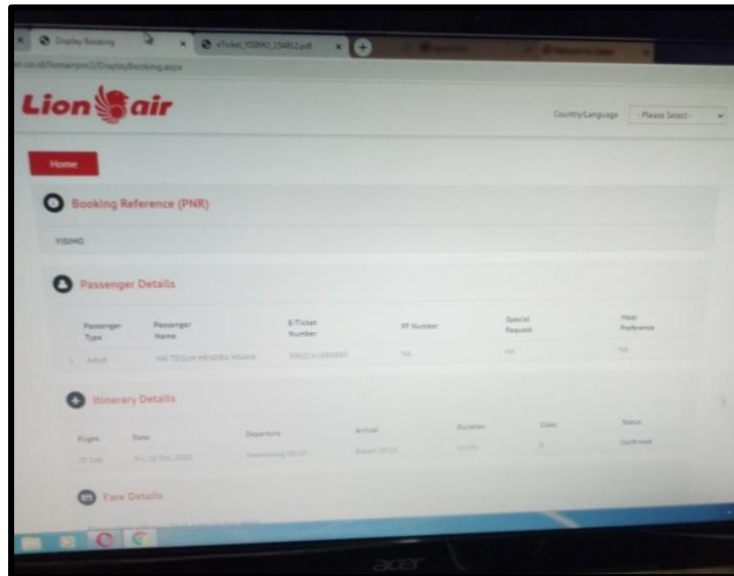
*Customer* datang ke Loket untuk melakukan pemesanan tiket, selanjutnya bagian Pemesanan Tiket akan bertanya mengenai Tiket Transportasi Umum apa yang ingin dipesan *customer* (misalnya

*customer* ingin memesan Tiket Pesawat Lion Air, namun jika Maskapai yang diinginkan *customer* sedang tidak tersedia pada tanggal keberangkatan yang diinginkan, maka admin akan menyarankan Maskapai lain yang tersedia), rute tujuan, tanggal keberangkatan, estimasi jam keberangkatan, nomor telepon, serta informasi data diri penumpang.

Jika semua informasi sudah terkumpul, bagian Pemesanan Tiket akan memulai proses reservasi. Disini penulis diminta untuk menginput informasi data diri penumpang pesawat seperti Nama, Kategori (Dewasa/Anak-anak), Jenis Kelamin, Tanggal Lahir dan No.KTP/Paspor. Selanjutnya *customer* akan menunggu beberapa saat hingga proses reservasi selesai. Yang terakhir *customer* dapat melakukan pembayaran secara *cash*. Gambar 3.1 merupakan foto kegiatan penulis saat sedang melayani *customer* yang akan memesan Tiket Pesawat dan *input* data penumpang. Sedangkan Gambar 3.2 merupakan foto hasil *input* data penumpang pesawat yang telah penulis lakukan sebelumnya.



**Gambar 3.1 Dokumentasi Kegiatan Melayani *Customer* yang akan Memesan Tiket Pesawat dan *Input* Data Penumpang**



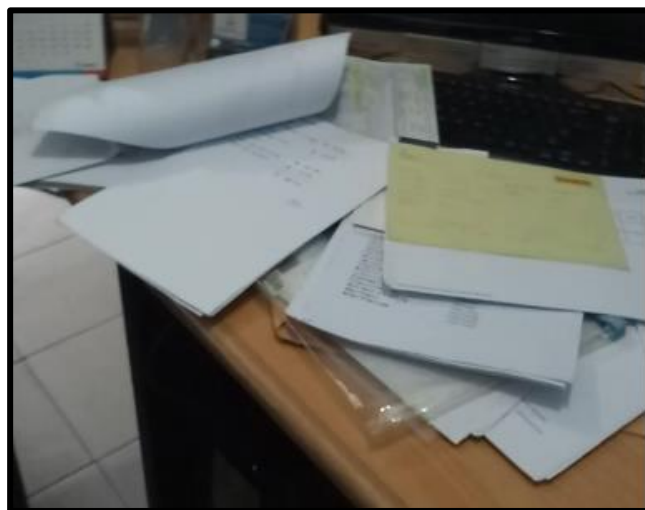
**Gambar 3.2 Dokumentasi Hasil *Input* Data Penumpang Pesawat**

### **3.1.2 Kegiatan Mencatat Data Penjualan Harian dan Membantu Merekap Data Penjualan Bulanan**

Tiket yang telah dipesan oleh *customer* akan dicatat dan dimasukkan ke data penjualan harian, setelah satu bulan/perbulan data penjualan harian tiket tersebut akan direkap menjadi data penjualan bulanan. Untuk memudahkan pada saat merekap data penjualan bulanan, data penjualan harian akan diurutkan berdasarkan tanggal, mulai dari awal bulan sampai dengan akhir bulan. Data penjualan bulanan yang telah selesai direkap selanjutnya akan diserahkan ke bagian *Accounting* untuk dimasukkan ke Ms. Excel. Secara rutin data penjualan bulanan tersebut nantinya akan dikirimkan ke kantor pusat. Gambar 3.3 merupakan foto kegiatan penulis saat sedang mencatat data penjualan harian dan merekap data penjualan bulanan. Sedangkan Gambar 3.4 merupakan foto kumpulan arsip data penjualan harian yang akan direkap menjadi data penjualan bulanan.



**Gambar 3.3 Dokumentasi Kegiatan Mencatat Data  
Penjualan Harian**



**Gambar 3.4 Dokumentasi Kegiatan Merekap Data  
Penjualan Bulanan**

### 3.1.3 Kegiatan Menyusun Agenda Keberangkatan Travel

Agenda keberangkatan perlu disusun agar operasi travel dapat berjalan dengan lancar. Disini penulis diminta untuk menyusun agenda keberangkatan travel di Ms. Excel yang terdiri nama penumpang, tujuan keberangkatan, tanggal dan waktu keberangkatan, *driver*, plat mobil, serta jumlah penumpang. Sebelumnya penulis telah diberi arahan bagaimana menyusun agenda keberangkatan travel dan juga untuk memudahkan penulis sewaktu melakukan penyusunan penulis diberi sebuah file yang berisi daftar nama penumpang, alamat penjemputan, tujuan dan tanggal keberangkatan, serta jumlah penumpang. Gambar 3.5 merupakan foto kegiatan penulis saat sedang menyusun agenda keberangkatan travel di Ms. Excel. Sedangkan Gambar 3.6 merupakan hasil penyusunan agenda keberangkatan travel di Ms. Excel.



**Gambar 3.5 Dokumentasi Kegiatan Menyusun Agenda Keberangkatan Travel di Ms. Excel**



AGENDA KEBERANGKATAN TRAVEL							
PO. Telaga Indah Armada Palembang							
Oktober 2020							
No.	Nama Penumpang	Tujuan Keberangkatan	Keberangkatan		Driver	Plat Mobil	Jumlah Penumpang
			Tanggal	Waktu			
1.	Suseno	Pagaralam	6 Oktober	16.30 WIB	Lasimin	BG 1405 AC	5 Orang
2.	Satriandi	Pagaralam					
3.	Anggita Cahyati	Pagaralam					
4.	Nurul Anita	Pagaralam					
5.	Firdaus	Pagaralam					
6.	Firman Wahyudi	OKU	7 Oktober	14.00 WIB	Yudi	BG 3653 SF	3 Orang
7.	Aminah	OKU					
8.	Endang Kumala	OKU					
9.	Rafly	Musra Enim	8 Oktober	17.00 WIB	Heri	BG 4511 ACR	3 Orang
10.	Junaidi	Musra Enim					

**Gambar 3.6 Dokumentasi Hasil Penyusunan Agenda  
Keberangkatan Travel**

### 3.1.4 Kegiatan Melayani *Customer Travel*

Untuk melakukan pemesanan travel *customer* bisa datang langsung ke Loker ataupun bisa melalui telepon, lalu admin akan bertanya mengenai nama penumpang, tanggal dan tujuan keberangkatan, alamat penjemputan, nomor telepon dan jumlah penumpang. Selanjutnya penumpang hanya tinggal menunggu *driver* melakukan penjemputan. Pembayaran bisa dilakukan di Loker ataupun penumpang bisa melakukan pembayaran melalui *driver*. Gambar 3.7 merupakan foto kegiatan penulis saat sedang melayani *customer* yang akan memesan travel mobil.



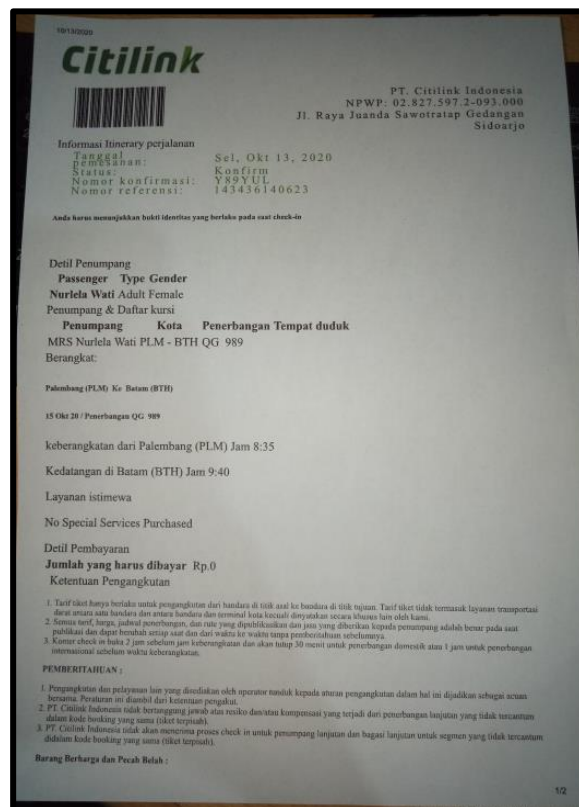
**Gambar 3.7 Dokumentasi Kegiatan Melayani *Customer* yang akan Memesan Travel**

### **3.1.5 Kegiatan Mengecek Data Penumpang Pesawat dan Mencetak Tiket Sementara**

Untuk memastikan data penumpang yang di *input* benar-benar akurat, perlu dilakukan pengecekan ulang. Pengecekan dilakukan dengan mencocokkan data yang telah di *input* dengan kartu identitas penumpang. Setelah dilakukan pengecekan dan data penumpang sudah dipastikan benar, *output* hasil reservasi (Tiket Sementara) akan dicetak dan dimasukkan dalam amplop, baru setelah itu diserahkan kepada *customer* beserta nota sebagai bukti transaksi. Gambar 3.8 merupakan foto kegiatan penulis yang sedang melakukan pengecekan pada data penumpang pesawat yang telah di *input*. Sedangkan Gambar 3.9 merupakan foto *output* hasil reservasi (tiket sementara) yang telah dicetak dan siap diserahkan kepada *customer*.



**Gambar 3.8 Dokumentasi Kegiatan Mengecek Data Penumpang Pesawat yang telah di *Input***



**Gambar 3.9 Output Hasil Reservasi (Tiket Sementara) yang telah Dicetak**

### 3.2 Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan di PO. Telaga Indah Armada Palembang, terdapat beberapa kendala yang ditemui penulis diantaranya yaitu :

1. Ketika akan melakukan reservasi tiket yang dipesan oleh *customer* diperlukan *password* serta *username* keagenan untuk dapat mengakses website penyedia layanan transportasi, namun website yang terkadang sulit diakses (*server down*), membuat bagian Pemesanan Tiket mengalami kendala saat akan melakukan reservasi tiket.
2. Informasi mengenai prosedur reservasi tiket di masing-masing perusahaan penyedia layanan transportasi yang sewaktu-waktu dapat berubah menyebabkan bagian Pemesanan Tiket harus tanggap terhadap perubahan yang kadang terjadi tanpa adanya pemberitahuan dari pihak penyedia layanan transportasi.
3. Sistem pembayaran di PO. Telaga Indah Armada yang saat ini belum menyediakan metode pembayaran menggunakan kartu kredit ataupun kartu debit, menyulitkan beberapa *customer* yang tidak membawa cukup uang *cash*, sehingga untuk melakukan pembayaran *customer* harus mencari ATM terdekat untuk melakukan penarikan uang, hal itu membuat proses pembayaran menjadi sedikit terkendala.
4. Proses pemesanan tiket transportasi umum di PO. Telaga Indah Armada saat ini hanya bisa dilakukan dengan datang langsung ke Loker, hal itu bisa menjadi penghalang bagi beberapa *customer* yang

ingin melakukan pemesanan tiket namun terkendala di jarak, waktu dan mungkin cuaca. Selain itu pada masa pandemi seperti sekarang ada anjuran dari pemerintah untuk mengurangi interaksi secara langsung.

### 3.3 Cara Mengatasi Kendala

Walaupun selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan terdapat beberapa kendala yang penulis temui, kendala tersebut dapat diatasi dengan cara sebagai berikut :

1. Jika website penyedia layanan transportasi umum mengalami *server down* dapat diatasi dengan menghubungi pihak layanan terkait untuk memastikan penyebabnya, namun *server down* biasa paling sering terjadi karena website sedang dalam pengoptimalan.
2. Apabila terdapat perubahan informasi mengenai prosedur reservasi tiket, yang dilakukan oleh bagian Pemesanan Tiket adalah menghubungi *customer* yang sebelumnya telah melakukan pemesanan, untuk menginformasikan bahwasannya telah terjadi perubahan prosedur reservasi, supaya ketika akan melakukan keberangkatan penumpang telah mengetahui perubahan prosedur yang terjadi.
3. Menambahkan metode pembayaran dengan kartu kredit atau kartu debit, hal itu tentunya akan sangat membantu dan menjadi alternatif bagi *customer* yang tidak membawa cukup uang *cash* untuk melakukan pembayaran. Selain itu dengan adanya metode

pembayaran ini dapat memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam melakukan perhitungan uang.

4. Membangun sebuah aplikasi pemesanan tiket transportasi umum yang dapat memudahkan *customer* dalam melakukan pemesanan tiket kapanpun dan dimanapun tanpa harus repot datang ke Loket. Selain itu dengan adanya aplikasi tersebut dapat meminimalisir terjadinya interaksi secara langsung antara karyawan dengan *customer* sesuai dengan anjuran yang telah ditetapkan pemerintah.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Adapun beberapa kesimpulan yang dapat diambil penulis setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan bagian Pemesanan Tiket Transportasi Umum di PO. Telaga Indah Armada Palembang adalah sebagai berikut :

1. Sistem pembayaran di PO. Telaga Indah Armada saat ini hanya bisa dilakukan dengan cara *cash*, walaupun demikian keuntungan melakukan pembayaran dengan cara *cash* sendiri yaitu proses transaksi akan terasa lebih cepat. Namun hal itu menyebabkan beberapa *customer* yang tidak membawa cukup uang *cash* mengalami sedikit kesulitan dalam melakukan pembayaran.
2. Proses pemesanan tiket di PO. Telaga Indah Armada saat ini hanya bisa dilakukan dengan cara datang langsung ke Loker, hal itu dapat menjadi kendala bagi sebagian *customer* yang mungkin terhalang oleh jarak, waktu ataupun cuaca dalam melakukan pemesanan tiket. Namun demikian untuk proses reservasi Tiket Pesawat dan Tiket Kereta sendiri sudah dilakukan secara online. Selain itu pada masa pandemi seperti sekarang terdapat pula anjuran dari pemerintah untuk mengurangi interaksi secara langsung yang menyulitkan beberapa karyawan, khususnya karyawan di bagian Pemesanan Tiket yang memang diharuskan untuk berinteraksi langsung dengan *customer*.

## 4.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan penulis setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PO. Telaga Indah Armada Palembang adalah sebagai berikut :

1. Penulis memberikan saran kepada PO. Telaga Indah Armada untuk menambahkan sistem pembayaran yang lebih praktis dengan kartu kredit atau kartu debit, hal itu tentunya dapat membantu PO. Telaga Indah Armada dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat menjadi solusi bagi *customer* yang tidak membawa cukup uang *cash* untuk melakukan pembayaran. Dengan begitu sistem pelayanan di PO. Telaga Indah Armada pun dapat lebih optimal.
2. Penulis juga memberi masukan kepada PO. Telaga Indah Armada untuk membuat sebuah aplikasi pemesanan tiket transportasi umum berbasis Android yang dapat memudahkan *customer* dalam melakukan pemesanan tiket, sehingga *customer* tidak perlu repot datang ke Loker. Aplikasi tersebut akan sangat membantu bagi sebagian *customer* yang mungkin tidak sempat datang ke Loker karena terkendala jarak, waktu ataupun cuaca karena praktis digunakan kapanpun dan dimanapun sekaligus juga dapat meminimalisir terjadinya interaksi secara langsung antara karyawan PO. Telaga Indah Armada dengan *customer*.
3. Pada masa pandemi seperti sekarang pemerintah memberikan anjuran kepada masyarakat salah satunya adalah rajin mencuci tangan, namun



saat ini PO. Telaga Indah Armada Palembang belum menyediakan sabun serta air untuk mencuci tangan, maka dari itu untuk mematuhi salah satu anjuran pemerintah tersebut penulis memberikan saran kepada pihak PO. Telaga Indah Armada Palembang untuk menyediakan sabun serta air agar bisa diletakkan di depan pintu masuk Locket, supaya orang dari luar yang akan masuk ke Locket dapat mencuci tangan terlebih dahulu.

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Form* Permohonan PKL
- Lampiran 2. Surat Pernyataan Ujian
- Lampiran 3. *Form* Pengajuan Judul PKL
- Lampiran 4. Surat Balasan Riset
- Lampiran 5. *Form* Penilaian Kerja Mahasiswa
- Lampiran 6. *Form* Penilaian Pembimbing PKL
- Lampiran 7. *Form* Absensi
- Lampiran 8. *Form* Konsultasi
- Lampiran 9. *Form* Revisi

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Clarita, Magdalena. 2018. “Prosedur Reservasi Tiket pada PT. Sriwijaya Air District Semarang”. Tugas Akhir. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Manajemen Pemasaran, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.