

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Praktik (KKP) merupakan bagian dari kurikulum akademis dimana mahasiswa dan mahasiswi diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu tentang *Public Relations* yang diterima selama di bangku kuliah dan menerapkannya dalam dunia kerja. Penulis beruntung memiliki kesempatan melaksanakan Kuliah Kerja Praktik di perusahaan penerbangan terkemuka di Indonesia yaitu PT. Sriwijaya Air.

PT. Sriwijaya Air adalah salah satu maskapai terbesar di Indonesia yang menerbangkan lebih dari 700.000 pelanggan setiap bulannya. Merambah lebih dari 98 *destinasi* termasuk dua negara di tingkat regional dan daerah-daerah tujuan wisata populer lainnya di seluruh Indonesia. Penulis berkesempatan melakukan Kuliah Kerja Praktik di bagian *Staff Ticketing & Reservations* PT. Sriwijaya Air kantor cabang Harmoni. Banyak pengalaman baru dan ilmu-ilmu baru yang penulis dapatkan selama melaksanakan Kuliah Kerja Praktik. Penulis yakin pengalaman dan ilmu-ilmu tersebut nantinya sangat bermanfaat dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Saat ini perkembangan bisnis jasa, khususnya pada perusahaan penerbangan semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan mulai dari kualitas pelayanan, harga, hingga promosi yang diberikan banyaknya perusahaan penerbangan di Indonesia.

Sriwijaya Air terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mulai dari *Pre-Flight Services*, *Inflight Services* hingga *Post-Flight Services*. *Pre-Flight Services* adalah pelayanan yang diberikan kepada calon *passanger* mulai dari pemesanan, pencetakan tiket, hingga pelaporan sebelum keberangkatan di bandara dan menunggu sebelum naik ke pesawat. *Inflight Services* adalah pelayanan yang diberikan kepada *passanger* di dalam pesawat. *Post-Flight Services* adalah pelayanan yang diberikan kepada *passanger* sesudah turun dari pesawat hingga pengambilan bagasi.

Sebagai awal dari keseluruhan pelayanan yang diberikan PT. Sriwijaya Air, *Pre-Flight Services* memiliki peran yang sangat penting. *Staff Ticketing & Reservations* menjadi ujung tombak dalam pemberian pelayanan *Pre-Flight Services* bagi calon *passanger*. *Staff Ticketing & Reservations* bertugas membantu calon *passanger* melakukan pemesanan dan pencetakan tiket yang ada di seluruh kantor cabang PT. Sriwijaya Air baik cabang dalam negeri maupun di luar negeri.

Keberadaan *Staff Ticketing & Reservations* yang berhubungan langsung dengan calon *passanger* PT. Sriwijaya Air tidak terlepas dari kegiatan

komunikasi. Komunikasi yang banyak dilakukan *Staff Ticketing & Reservations* adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit 2 (dua) orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Komunikasi antarpribadi menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima di antara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain para pelaku komunikasi antarpribadi saling bertukar informasi, gagasan, dan sebagainya. Melalui komunikasi antarpribadi, *Staff Ticketing & Reservations* dapat mengenal diri sendiri dan calon *passanger*. Melalui komunikasi antarpribadi, *Staff Ticketing & Reservations* bisa melepaskan ketegangan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi calon *passanger*. Dan melalui komunikasi antarpribadi *Staff Ticketing & Reservations* telah melaksanakan fungsi *Public Relations* yaitu sebagai *Method of Communication*.

Berdasarkan uraian di atas, penulis memberi judul dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini “KEGIATAN KOMUNIKASI ANTAR-PRIBADI *STAFF TICKETING & RESERVATIONS* PT. SRIWIJAYA AIR CABANG HARMONI DENGAN CALON *PASSANGER*”.

I.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan kurikulum akademis pada jurusan Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, Program Studi Strata 1 (S1).
2. Penulis dapat mengaplikasikan secara langsung ilmu perkuliahan ke dalam dunia kerja.
3. Mengetahui pelaksanaan fungsi *Public Relations* melalui kegiatan komunikasi antarpribadi yang dilakukan *Staff Ticketing & Reservations* PT. Sriwijaya Air.
4. Mengetahui karakteristik efektivitas komunikasi antarpribadi yang diterapkan *Staff Ticketing & Reservations* PT. Sriwijaya Air.

I.3 Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Manfaat atau kegunaan yang diperoleh penulis setelah melakukan Praktik Kerja Lapangan terbagi dalam kegunaan teoritis dan praktis, sebagai berikut:

I.3.1 Kegunaan Teoritis

1. Mempelajari bagaimana kegiatan komunikasi, dalam hal ini komunikasi antarpribadi yang dilakukan *Staff Ticketing & Reservations* PT. Sriwijaya Air dengan calon *passanger* PT. Sriwijaya Air.

I.3.2 Kegunaan Praktis

1. Mempraktekkan kegiatan komunikasi, dalam hal ini komunikasi antarpribadi antara penulis sebagai *Staff Ticketing & Reservations* PT. Sriwijaya Air dengan calon *passanger* PT. Sriwijaya Air.
2. Memperoleh pengalaman bekerja pada PT. Sriwijaya Air.

I.4 Lokasi dan Waktu Praktik Kerja Lapangan

Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan sebagai *Staff Ticketing & Reservations* di kantor PT. Sriwijaya Air cabang Harmoni yang berlokasi di Jl. Suryopranoto No. 9E Jakarta Pusat 10160. Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 01 – 31 Mei 2012, hari Senin s/d Jumat pukul 08.00 – 17.00 dan hari Sabtu pukul 08.00 – 12.00 WIB.