

**PENJUALAN TIKET PESAWAT ONLINE PADA
PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK.**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



NADHIFAH DWIYANTI HILAL

NIM : 1805311011

**LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
Diploma III Politeknik**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI
BISNIS JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS


LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nadhifah Dwiyanti Hilal
NIM : 1805311011
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penjualan Tiket Pesawat Online Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

Depok, 10 Agustus 2021

Pembimbing I

Pembimbing 2


Fortuna Zain Hamid, S.E., M.Si.
NIP. 195811201989032001



Taufik Akbar, S.E., M.S.M
NIP. 198409132018031001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga




Dya Iis Mariam, M.Si.
NIP. 196501311989032001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nadhifah Dwiyaniti Hilal
NIM : 1805311011
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penjualan Tiket Pesawat Online Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 10 Agustus 2021
Waktu : 13.15 - 14.15 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Fortuna Zain Hamid, S.E., M.Si.
NIP 195811201989032001
Penguji I : Djuni Akbar, S.E., M.Si.
NIP : NIP 196206231990031002
Penguji II : Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E.
NIP 196410221990122001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan kuasa-Nya yang memberikan kesehatan lahir dan batin serta ilmu pengetahuan, Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini sebagai syarat sidang kelulusan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta tahun 2021.

Laporan Tugas Akhir ini tersusun dengan baik tidak lepas dari bantuan pihak-pihak terkait dengan segala kebaikan hati membantu Penulis dalam bentuk material maupun non material, secara langsung ataupun tidak langsung. Melalui kata pengantar ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga
3. Titik Purwinarti, S.Sos., M. Pd, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2017 – 2021.
4. Taufik Akbar, M.S.M, selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis sekaligus selaku pembimbing teknis yang telah membimbing dan membantu Penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dengan baik.
5. Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2017 – 2021.
6. Fortuna Zain Hamid, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan bantuan dan arahan hingga Penulis dapat menyusun laporan tugas akhir ini dengan baik
7. Ibu Deva Nurmasaari, selaku Manager dan pembimbing lapangan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. yang dengan sabar membimbing, membantu serta memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman baru bagi Penulis



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Seluruh staf Sales and Distribution Channel Unit CD1 PT. Garuda Indonesia
9. Mulyadi Hilal dan Herti Tri Subiyanti selaku orangtua serta keluarga Penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam segala bentuk
10. Fortuna Zain Hamid, S.E., Djuni Akbar, S.E., M.Si, dan Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E. selaku penguji sidang tugas akhir
11. Teman-teman di Program Studi D3 Administrasi Bisnis angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan

Penulis tidak dapat menyebutkan secara keseluruhan, nama-nama di atas hanya sebagian dari banyak pihak lainnya yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan tugas akhir ini. Penulis tidak dapat membalas kebaikan hati kalian secara penuh, semoga Allah SWT dapat memberikan yang terbaik untuk kita semua.

Laporan tugas akhir ini kiranya banyak menyimpan kesalahan kata, mohon diberikan koreksi untuk perbaikan kepenulisan Penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat menjadi pengetahuan yang baru dan bermanfaat bagi kita semua.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6 Metode Analisis Data.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pemasaran.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.2 Distribusi (Place).....	10



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2.1	Pengertian Distribusi.....	10
2.2.2	Tujuan Distribusi.....	10
2.2.3	Fungsi Distribusi.....	11
2.2.4	Istilah dalam Saluran Distribusi.....	13
2.2.5	Macam-macam Saluran Distribusi.....	14
BAB III	17
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		17
3.1	Sejarah PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	17
3.1.1	Logo Perusahaan.....	18
3.1.2	Visi & Misi PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	18
3.2	Struktur Organisasi PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	19
3.3	Deskripsi tugas jabatan struktural PT. Garuda Indonesia pada Unit Sales & Distribution.....	20
BAB IV	22
PEMBAHASAN.....		22
4.1	Distribusi tiket pesawat yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	22
4.1.1	Proses penistribusian melalui saluran distribusi online	25
4.2	Saluran distribusi yang digunakan pada PT.Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dalam penjualan tiket pesawa.....	27
4.3	Faktor pertimbangan perusahaan dalam memilih saluran distribusi online.....	32
4.4	Analisis tingkat penjualan tiket pesawat dalam distribusi tahun 2020-2021.....	34



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.2 Tingkat penjualan pada OTA 2020-2021.....	34
4.1.3 Tingkat penjualan pada GOS 2020-2021.....	35
4.1.4 Tingkat penjualan pada WEB 2020-2021.....	36
4.1.5 Tingkat penjualan pada COS 2020-2021.....	37
4.1.6 Tingkat penjualan pada MOB 2020-2021.....	38
BAB V.....	41
PENUTUP.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
Lampiran.....	44



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Saluran Distribusi Barang Konsumsi.....	15
Gambar 2.2 Saluran Distribusi Barang Industri.....	15
Gambar 2.3 Saluran Distribusi Jasa.....	16
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	18
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Garuda Indonesia.....	19
Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran Penulis.....	24
Gambar 4.2 Flowchart pendistribusian tidak langsung.....	25
Gambar 4.3 Power BI PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	29
Gambar 4.4 Dashboard Power BI OTA.....	34
Gambar 4.5 Dashboard Power BI GOS.....	35
Gambar 4.6 Dashboard Power BI WEB.....	36
Gambar 4.7 Dashboard Power BI COS.....	37
Gambar 4.8 Dashboard Power BI MOB.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	44
--------------------------------------	----

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi memungkinkan perusahaan untuk melakukan persaingan dalam perdagangan bebas untuk menguasai atau merebut pangsa pasar. Agar dapat menguasai pangsa pasar tersebut, perusahaan diharapkan dapat berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen. Maka dari itu perusahaan harus mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan bisa jadi pemeran utama dalam pangsa pasar apabila konsumen mendapatkan kepuasan dan perusahaan akhirnya dapat mencapai tujuan utama dari perusahaan yaitu menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam memperoleh laba yang maksimal.

Internet telah menjadi saluran distribusi strategis untuk penjualan berbagai macam produk, termasuk tiket pesawat. Untuk beberapa maskapai penerbangan domestic maupun international, penjualan melalui internet mungkin merupakan satu-satunya alat distribusi bagi produk mereka. Di Indonesia, menurut Internet World Stat (IWS), sampai dengan akhir 2009, pengguna internet mencapai lebih dari 30 juta orang, atau sekitar 13 % dari total penduduk Indonesia yang mencapai 234 juta jiwa.

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi di daerah-daerah yang mendorong peningkatan pengguna internet di Indonesia, sudah saatnya bagi maskapai untuk berpikir tentang memanfaatkan internet atau bisnis online sebagai salah satu batu kunci kebijakan pemasaran mereka dan menjadikan website sebagai salah satu pendistribusian penjualan tiket.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tujuan kegiatan pendistribusian yang di jalankan oleh perusahaan tidak lain adalah memberikan kemudahan bagi konsumen sehingga dapat dengan mudah memenuhi kebutuhannya. Pengertian pendistribusian untuk suatu barang adalah distribusi yang digunakan oleh produsen untuk menyalurkan barang tersebut dari produsen kepada konsumen. Pemilihan saluran distribusi yang tepat akan berpengaruh atas kelancaran arus perpindahan barang dari produsen kepada konsumen. Perusahaan harus berhati-hati dalam menentukan saluran distribusi yang akan digunakan, karena saluran distribusi mempengaruhi semua keputusan pemasaran yang lainnya.

Kegiatan pemasaran itu sendiri meliputi : perencanaan produk, penentuan harga, distribusi dan promosi. Salah satu kegiatan pemasaran yang terpenting agar barang yang dihasilkan bisa sampai ketangan konsumen adalah distribusi. PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. merupakan jasa maskapai penerbangan nasional Indonesia yang menggunakan saluran distribusi secara online dan konvensional. Adanya pandemi Covid-19 menjadikan kegiatan serba online, juga membeli tiket pesawat online kini hampir menjadi kebiasaan setiap orang. Sebelum seperti sekarang, jika ingin membeli tiket pesawat harus datang ke agen penjualan atau customer service maskapai tertentu di bandara. Kehadiran aplikasi tiket pesawat online maupun web memang sangat memudahkan bagi para konsumen yang ingin melakukan perjalanan transportasi udara. Oleh karena itu, keberadaan perantara sangat dibutuhkan perusahaan untuk menjangkau konsumen yang luas. Maka sebelum produk selesai dibuat perusahaan sudah harus memilih dan menentukan saluran distribusi yang tepat untuk produknya guna memperlancar aliran produk dari produsen ke konsumen.

Ketepatan dalam pemilihan pendistribusian sangat penting karena dapat memperlancar penjualan sehingga tidak terjadi keterlambatan penyaluran barang atau jasa dari produsen ke konsumen. Perusahaan dapat dengan cepat mengantisipasi setiap kemungkinan yang akan dihadapi pada masa sekarang dan masa yang akan datang agar kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan tetap berlanjut.

Berdasarkan uraian diatas maka Penulis tertarik untuk mengambil judul: **PENJUALAN TIKET PESAWAT ONLINE PADA PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO)TBK.**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis mengambil pokok permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan distribusi tiket pesawat pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. ?
- b. Saluran distribusi apa saja yang digunakan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Dalam menjual tiket pesawatnya ?
- c. Apa saja faktor yang menjadi pertimbangan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dalam memilih saluran distribusi ?
- d. Bagaimanakah tingkat penjualan saluran distribusi online pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penerapan distribusi tiket pesawat pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
- b. Untuk mengetahui saluran distribusi yang digunakan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dalam menjual tiket pesawatnya
- c. Untuk mengetahui faktor yang menjadi pertimbangan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dalam memilih saluran distribusi.
- d. Untuk mengetahui tingkat penjualan saluran distribusi online pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. tahun 2021.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini untuk Penulis adalah dapat mengaplikasikan materi yang telah dipelajari selama di perkuliahan secara langsung dan mengembangkan wawasan mengenai bidang pemasaran dan penjualan. Adapun bagi PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. yaitu membantu sebagai bahan perencanaan kegiatan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pemasaran, bahan pengambilan keputusan, serta kebijakan pemasaran yang akan datang dalam memilih saluran distribusi yang digunakan. Sedangkan bagi Dunia Ilmu Pengetahuan untuk emberikan informasi pembaca bagaimana saluran distribusi tiket pesawat online pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Serta menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode yang diperlukan Penulis untuk menyusun laporan tugas akhir adalah :

Metode yang diperlukan Penulis untuk menyusun laporan tugas akhir adalah :

a. Metode Observasi

Adalah pengumpulan data dengan cara langsung pada obyek yang diteliti dan mencatat yang diperlukan sehingga akan melengkapi keterangan-keterangan yang belum diperoleh.

a. Metode Wawancara

Mengadakan wawancara bebas untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan pokok-pokok yang dianggap perlu sehubungan dengan data yang diperlukan.

b. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah pengumpulan data dengan mempelajari literature serta referensi yang relevan dengan penelitian. Data yang diambil antara lain, sejarah perusahaan,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

struktur organisasi perusahaan, data perusahaan yang berupa data saluran distribusi perusahaan, serta data penjualan pertahun.

Metode Analisis Data

Metode penganalisaan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Yaitu metode penulisan dengan mengumpulkan data-data dari perusahaan dan juga dengan pedoman wawancara agar hasil penelitian lebih akurat, mengelompokkan data dan memaparkan data yang diperoleh disertai interpretasi berdasarkan data yang tampak sebagaimana adanya.

Dalam hal ini analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menjelaskan Pendistribusian Tiket Pesawat Online pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Data yang diperoleh dan diolah dapat diteliti berdasarkan kajian teori untuk disusun menjadi bentuk tugas akhir.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis membagi tugas akhir ini dalam lima bab guna memudahkan dalam menyusun penulisan tugas akhri ini. Setiap bab memiliki pembahasan masing-masing yang saling berhubungan. Berikut sistematika penyusunan tugas akhir:

BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang berkaitan dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis dan sistematika penulisan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II: Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli pada bidang marketing, diantaranya definisi pemasaran, , definisi distribusi, tujuan distribusi, fungsi distribusi, istilah dalam saluran distribusi dan macam - macam saluran distribusi.

BAB III: Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai gambaran umum dari perusahaan atau instansi yang diperoleh datanya seperti sejarah perusahaan, visi, misi dan struktur organisasi PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

BAB IV: Pembahasan

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil dari pengolahan data yang didapatkan selama praktek kerja lapangan di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Pada bab ini menjelaskan mengenai beberapa hal yang ditentukan pada rumusan masalah dalam bab pendahuluan dengan fokusnya yaitu penjualan tiket pesawat online pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. serta mengetahui tingkat penjualan tiket pesawat pada perusahaan.

BAB V: Penutup

Pada bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan mengenai Pendistribusian Tiket Pesawat online pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. serta saran guna membangun perusahaan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran yang dapat diberikan yang bermanfaat bagi perusahaan yaitu:

- a. PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dalam memasarkan tiket pesawat agar sampai ke tangan konsumen akhir menggunakan dua macam saluran distribusi yang dapat dipakai oleh perusahaan. Beberapa macam distribusi yang dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. antara lain yaitu Distribusi Langsung (Produsen – konsumen).
- b. Saluran Ditribusi yang digunakan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dalam menjual tiket pesawatnya yaitu OTA (Online Travel Agent), GOS (Garuda Online Sales), Web GA, COS (Corporate Online Sales), dan Garuda Indonesia Mobile Application (MOB).
- c. Faktor pertimbangan perusahaan dalam memilih saluran distribusi online yaitu sumber pembelanjaan, pengalaman dan kemampuan manajemen, pengawasan saluran, dan pelayanan yang diberikan oleh penjual.
- d. Persentase tingkat penjualan pendistribusian tiket pesawat melalui saluran distribusi online dari tahun 2020 - 2021 mengalami penurunan. Penurunan tingkat penjualan tiket pesawat ini disebabkan karena adanya kasus Covid-19 yang menjadikan menurunnya minat masyarakat untuk berlibur.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran yang dapat diberikan yang bermanfaat bagi perusahaan yaitu:

- a. Saluran distribusi yang diterapkan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dalam melakukan pendistribusian tiket pesawat secara online maupun konvensional sudah baik, yaitu saluran distribusi tidak langsung dan langsung. Sebaiknya perusahaan lebih mengoptimalkan kedua saluran distribusi tersebut.
- b. Menyiapkan strategi-strategi pemasaran dan penjualan serta membuat inovasi program--program penawaran yang menarik seperti gratis vaksin untuk setiap perjalanan.



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta : Andi

Buchari Alma, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.

Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Kotler, philip & Kevin Lare Keller. 2007. *Manajemen pemasaran*. Edisi Dua Belas Jilid 1. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta : Indeks.

Portal Resmi PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. 2021. "Profile Perusahaan". (<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/index> diakses pada 10 Maret 2021).

Dashboard Power BI PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. 2021. "Performance BO2021".(<https://app.powerbi.com/groups/me/reports/garuda/indonesia/2021> diakses pada 15 April 2021)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1

Narasumber : Deva Nurmalasari (Manager Unit Sales & Distribution Channel)

DAFTAR PERTANYAAN & JAWABAN WAWANCARA

1. Saluran distribusi apa saja yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. ?

Jawaban : PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dalam memasarkan produk agar sampai ke tangan konsumen akhir menggunakan dua macam saluran distribusi yaitu saluran distribusi langsung dan saluran distribusi tidak langsung.

2. Bagaimanakah proses distribusi tiket pesawat pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. secara digital (tidak langsung) dan konvensional (langsung) ?

Jawaban : proses distribusi dalam menjual tiket pesawat yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. adalah distribusi tidak langsung yaitu distribusi yang dilakukan dengan menggunakan suatu perantara. Perantara ini bisa berupa online travel agent ataupun web/platform yang memanfaatkan internet sebagai kegiatan penjualan tiket pesawat ataupun tiket lainnya. Sedangkan distribusi langsung yaitu konsumen bisa datang langsung ke Garuda Sales Office.

3. Apa saja macam-macam pendistribusian pada saluran distribusi digital dan konvensional pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.?

Jawab : Saluran Distribusi Online yang berkontribusi pada pendistribusian tiket pesawat Garuda Indonesia yaitu OTA (Online Travel Agent), GOS (Garuda Online Sales), Web GA, COS (Corporate Online Sales), dan Garuda Indonesia Mobile Application (MOB). Sedangkan saluran distribusi konvensional berupa GASO (Garuda Indonesia Sales Office), Travel Agent, Call Center, dan Gerai.

4. Siapa saja yang terlibat dalam mengelola serta bertanggung jawab dalam mengawasi saluran distribusi ?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jawab : Pendistribusian tiket pesawat online Garuda Indonesia yang mengawasi adalah unit Sales & Distribution serta yang mengurus adalah Unit EL (Digital Business) dimana unit ini yang mengelola sistem digital perdagangan tiket maskapai dengan melakukan transaksi B2C pada system online dengan integrasi API yang dimana melakukan pelayanan atau penjualan barang atau jasa kepada konsumen perorangan atau grup secara langsung.

5. Apa sajakah faktor pertimbangan perusahaan dalam memilih saluran distribusi yang tepat ?

Jawab : Faktor pertimbangan perusahaan dalam memilih saluran distribusi online yaitu sumber pembelanjaan, pengalaman dan kemampuan manajemen, pengawasan saluran, dan pelayanan yang diberikan oleh penjual. Dan juga pertimbangan dari kebutuhan marketnya.

6. Bagaimanakah performance tingkat penjualan tiket pesawat melalui saluran distribusi online tahun 2020-2021 pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. ?

Jawab : tingkat penjualan tiket pesawat pada pt. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. mengalami penurunan yang lumayan drastis. Penurunan tingkat penjualan tiket pesawat ini disebabkan adanya kasus pandemi Covid-19. Meningkatnya kasus virus corona, berdampak pada minat masyarakat khususnya di Indonesia untuk berlibur. Sejumlah agen travel online bahkan mengeluhkan, adanya isu wabah corona membuat bisnis mereka menurun dan hampir banyak yang sudah membeli tiket pesawat jangka panjang atau untuk perjalanan yang direncanakan dari jauh-jauh hari, membatalkan perjalanannya.