

**PENGARUH *E-SYSTEM CARGO FLASH* PADA *RESERVASI*
TERHADAP PENDAPATAN PT CITILINK INDONESIA**

Evaf Maulina¹, Meikol Banned², Susi Arijanti³, Tri Susilowati⁴, Dewi Dyah Widyastuti⁵

^{1,2,3,4}*Sekolah Tinggi Penerbangan Aviassi*

⁵*Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma*

¹evafmaulina68@gmail.com, ²benedmuhammad@gmail.com, ³ariesoerattjoko@gmail.com,

⁴trिसusilowati@yahoo.com, ⁵dewidyah@gmail.com

ABSTRAK

Barang yang melakukan perjalanan melalui darat, laut, dan udara antara kota dan negara dikenal sebagai kargo. Kargo udara bergerak terpenting selama perkembangannya karena kecepatan dan keamanannya. Dalam latihan transportasi, pengangkutan terhubung erat dengan sistem pemesanan. Salah satu langkah yang harus dilakukan sebelum kargo dapat dikirim adalah langkah ini. Setiap organisasi didorong untuk berpartisipasi dalam implementasi teknologi untuk memfasilitasi pekerjaan dan meningkatkan penyampaian layanan dengan perkembangan teknologi yang pesat di era digital. Akibatnya, teknologi memainkan peran penting dalam organisasi dan bisnis karena memberi bisnis keunggulan dibandingkan pesaing. PT Citilink Indonesia menggunakan suatu sistem berbasis *web* bernama *E-System Cargo Flash* untuk melakukan kegiatan pengiriman *cargo* udara. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah observasi, metode wawancara, serta metode studi pustaka. Hasil penelitian menyimpulkan secara teknis dengan mengimplementasikan *E-System Cargo Flash* berpengaruh terhadap kemudahan kinerja dan kenaikan pendapatan PT Citilink Indonesia. Kendala utama yang dihadapi terletak pada sistem itu sendiri. Untuk itu perlu dilakukan pemeliharaan seperti melakukan pengecekan terhadap sistem secara berkala agar pengguna sistem memperoleh layanan optimal dalam melakukan pekerjaannya.

Kata Kunci: *e-system cargo flash*, kemudahan kinerja, kenaikan pendapatan

ABSTRACT

An item that travels by land, sea, and air between cities and nations is known as cargo. The most important mobile air cargo during its development because of its speed and safety. In transportation exercises, Freight is firmly connected with the booking system. One of the steps that must be taken before cargo can be sent is this one. Every organization has been encouraged to participate in the implementation of technology to facilitate work and enhance service delivery by the digital era's rapid technological development. As a result, technology plays a significant role in organizations and businesses because it gives businesses an advantage over competitors. PT Citilink Indonesia uses a web-based system called E-System Cargo Flash to carryout air Cargo delivery activities. In this study the methods used were observation, interview methods, and literature study methods. The results of the study concluded that technically implementing the Cargo Flash E-System had an effect on the ease of performance and increased revenue of PT Citilink Indonesia. The main obstacle faced lies in the system itself. For this reason, it is necessary to carry out maintenance such as checking the system periodically so that system users get optimal service in carrying out their work.

Keyword: *e-system cargo flash*, ease of performance, increased revenue

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Cargo merupakan suatu barang yang dikirim melalui darat, laut, dan udara yang dikirim antarkota maupun antarnegara. Dalam perkembangannya *Cargo* udara

bergerak paling signifikan dibanding dengan *Cargo* darat maupun *Cargo* laut karena keamanan dan kecepatan yang ditawarkan. *Cargo* erat kaitannya dengan proses *reservasi* atau booking sebagai salah satu proses pengiriman *Cargo* dapat dilakukan. Pada

proses *reservasi* dibutuhkan suatu informasi mengenai pengirim, penerima, dan rincian mengenai *Cargo* tersebut sebagai salah satu syarat pengiriman. Semakin berkembangnya zaman, pengiriman *Cargo* udara mulai mengaplikasikan teknologi. Karena perusahaan dapat menggunakan teknologi untuk mendapatkan keuntungan lebih dari pesaing dalam dunia bisnis, teknologi memainkan peran penting dalam organisasi dan bisnis. Hasilnya, sistem berbasis web dikembangkan untuk mempermudah proses *reservasi*. Oleh karena itu, pengiriman *Cargo* udara menjadi yang paling diminati oleh para konsumen.

Sistem berbasis *web* yang diciptakan PT Citilink Indonesia mulai digunakan pada awal tahun 2015 yang diberi nama *E- System Cargo Flash* yang diatur di dalam *Cargo Handling Manual (CHM)* Citilink, selain menangani proses *reservasi*, sistem ini pula menangani proses pembuatan *schedule*, *warehouse operation*, *delivery*, *pricing*, *customer database*, dan proses lainnya, kemudian, sistem tersebut hanya bisa diakses bagi yang memiliki hak akses untuk memastikan standar keamanan dan kenyamanan yang telah ditentukan sehingga selain pihak perusahaan hak akses tersebut diberikan juga kepada pihak konsumen yaitu, agen. Dengan adanya sistem ini dapat mempermudah untuk melakukan kegiatan pengiriman barang dan dapat meningkatnya

pendapatan perusahaan dari tahun ke tahun.

Rumusan Masalah

Mempelajari landasan yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana ketentuan dalam *E- System Cargo Flash* pada *reservasi* PT Citilink Indonesia?
2. Bagaimana prosedur dalam melakukan *reservasi* di *E-System Cargo Flash* PT Citilink Indonesia pada saat pengiriman langsung?
3. Bagaimana pengaruh *E-System Cargo Flash* pada *reservasi* terhadap pendapatan PT Citilink Indonesia?

Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah untuk:

1. Untuk mengetahui ketentuan *E- System Cargo Flash* mengenai *reservasi* PT Citilink Indonesia
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur dalam melakukan *reservasi* di *E-System Cargo Flash* PT Citilink Indonesia pada saat pengiriman langsung
3. Untuk mengetahui pengaruh *E- System Cargo Flash* pada *reservasi* terhadap pendapatan PT Citilink Indonesia

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem

Kata Latin "sistem" atau kata Yunani "sistem" berarti unit yang terdiri dari bagian-bagian atau elemen yang terhubung satu sama lain untuk memudahkan aliran informasi, energi, atau materi.

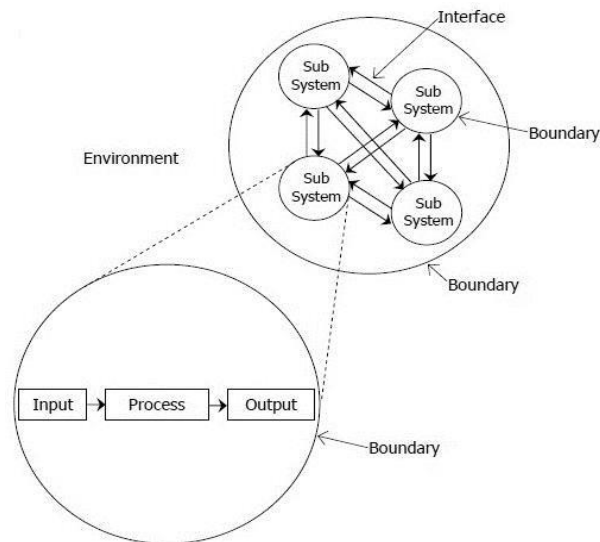
Selain itu, system merupakan komponen terpadu yang digerakkan oleh item dan memiliki berbagai hubungan dalam suatu wilayah. Pemahaman tentang sistem berdasarkan pendapat sejumlah ahli terkait diberikan di bawah ini.

1) Menurut Kurnia Cahya Lestari dan Arni Muarifah Amri (2020:7) mengemukakan bahwa sistem adalah dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan berintraksi membentuk kesatuan kelompok sehingga menghasilkan satu tujuan.

2) Menurut Romney dan Steinbart

(2015:3) Pengertian *framework* merupakan perkembangan dari setidaknya dua bagian yang saling berhubungan, yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Mayoritas sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang membantu sistem yang lebih besar.

Secara umum sebuah sistem terdiri dari input, proses dan output. Ketiga hal tersebut merupakan konsep sebuah sistem yang paling sederhana. Suatu sistem dapat dikatakan sebagai sistem yang baik apabila memiliki karakteristik-karakteristik tertentu.



Gambar 1 Komponen *framework*

1) Komponen Sistem (*Components*).

Kerangka kerja terdiri dari berbagai bagian yang bekerjasama untuk membentuk satu kesatuan. Subsistem dapat berisi komponen-komponen sistem. Setiap subsistem memiliki karakteristik sistem yang melakukan tugas tertentu dan berdampak pada sistem secara keseluruhan. Sistem Supra adalah sistem yang lebih besar yang dapat menjadi bagian

dari suatu sistem.

2) Batasan Sistem (*Boundary*)

Area yang memisahkan sistem dari sistem lain atau sistem dengan ruang lingkup luarnya adalah ruanglingkupnya. Suatu sistem dapat dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan berkat adanya batasan sistem tersebut.

3) Lingkup Luar Sistem (*Environment*)

Istilah "lingkungan eksternal" mengacu pada segala bentuk yang mempengaruhi operasi sistem dan berada di luar ruang lingkup atau batas sistem. Lingkungan eksternal sistem ini dapat memiliki efek positif dan negative pada sistem. Sistem menggunakan energi dari lingkungan luar yang menguntungkan, sehingga lingkungan luar harus selalu dijaga. Sementara itu, lingkungan eksternal yang negatif perlu dikendalikan. Jika tidak, kelangsungan hidup sistem akan terganggu.

4) Penghubung Sistem (*Interface*)

Istilah "sistem penghubung" atau "antarmuka" mengacu pada media yang menghubungkan sistem dengan subsistem lainnya. Pergerakan sumber daya antar subsistem dimungkinkan oleh tautan ini. Dengan melewati sebuah konektor, keluaran suatu subsistem akan menjadi masukan bagi subsistem lainnya. Akibatnya, sistem terintegrasi menjadi satu kesatuan.

5) Masukan Sistem (*Input*)

Input sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) atau sinyal (*signal input*), adalah energi yang disuplai ke sistem program, misalnya, berfungsi sebagai input operasi di unit sistem komputer. Data di sisi lain adalah sinyal yang diproses menjadi informasi sebagai input.

6) Keluaran Sistem (*Output*).

Menjadi keluaran yang bermanfaat, hasil energi diolah dan dikategorikan. Keluaran yang dihasilkan adalah informasi, yang dapat digunakan sebagai masukan untuk

pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang menjadi masukan bagi subsistem lainnya. Contohnya adalah sistem informasi. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem lainnya.

7) Pengolahan Sistem (*Procces*)

Suatu proses yang mengubah input menjadi output adalah salah satu fitur dari suatu sistem. Ambil sistem akuntansi misalnya. Data transaksi akan diolah oleh sistem ini menjadi laporan yang dibutuhkan manajemen.

8) Sasaran Sistem (*Objective*)

Jika suatu sistem tidak memiliki target, operasinya tidak berguna karena memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik. Ketika suatu sistem mencapai tujuan atau sasaran yang direncanakan, itu dikatakan berhasil.

Reservasi

Reservasi, sebagaimana didefinisikan oleh IATA (2019), adalah permintaan untuk penyediaan ruang, tempat duduk, atau akomodasi seseorang atau barang seseorang. Mayasari menegaskan (2011:20)

Konsep reservasi dapat dipahami sebagai penyediaan lokasi, yang meliputi seluruh proses kegiatan distribusi produk dan pencatatan semua transaksi pemesanan lokasi guna memaksimalkan pendapatan.

Cargo

Menurut Cargo Standard (2020:3) mengungkapkan bahwa Cargo adalah setiap barang yang dibawa dengan pesawat terbang, yang dicakup oleh airwaybill (AWB).

Laporan Majid dan Warpani (2009): 95 menjelaskan bahwa “kargo” adalah setiap dan semua barang yang diangkut melalui udara (pesawat), laut (kapal), atau darat (truk kontainer) untuk tujuan perdagangan, biasanya antar kota atau wilayah di dalam negara atau antar negara (internasional), juga dikenal sebagai "ekspor dan impor". Apa pun jenisnya, semua transfer kecuali barang pos dan perlengkapan perjalanan, baik ditukar (kirim impor) atau untuk tujuan lain (non-bisnis) dan digabungkan dengan laporan transportasi (SMU atau Airwaybill).

Jenis-Jenis Cargo.

Majid dan Warpani (2009:101) mengidentifikasi kategori kargo sebagai berikut :

Kargo umum adalah pengiriman barang secara teratur yang tidak memerlukan penanganan khusus dari pihak pengirim. Namun harus memenuhi standar yang akan menjadi standar operasionalnya dan menjamin keselamatan semua pihak. Barang yang harus ditangani dengan perhatian khusus dianggap sebagai kargo khusus.

Sesuai dengan regulasi IATA, item ini harus memenuhi standar operasional transportasi udara.

Selain itu, menurut M Junaedy dan Kusrianto (2014:177), “Barang Berbahaya” adalah “barang atau bahan yang berbahaya dan benda yang dilarang atau dibatasi sesuai dengan ketentuan IATA” dan “ICAO”, masing-masing IATA, European Road Transport Organization, serta instansi

pemerintah dan organisasi yang terkait.

E-System Cargo Flash

Sesuai dengan Cargo Standard (2020) pengertian *E-System Cargo Flash* adalah aplikasi yang dipakai untuk memonitor cargo dengan berbasis sistem.

Ruang Lingkup E-System Cargo Flash.

1. Reservasi, pada bagian ini pengguna (user) perlu mengisi informasi pengiriman dan informasi perjalanan barang. Dalam E-System Cargo Flash pada reservasi terbagi 2 bagian di dalam kolom reservasi.

a) *Shipment Information*, merupakan kolom yang berisikan informasi pengiriman barang yang akan dikirim. Semua rincian mengenai informasi pengiriman seperti jumlah barang, berat volume, berat kotor, dan kode penanganan khusus dll. harus disebutkan oleh pengguna (user).

b) *Itinerary Information*, merupakan kolom yang berisikan informasi perjalanan tambahan dari barang yang akan dikirim.

2. *Dimension*, merupakan ukuran yang mencakup luas, panjang, tinggi, lebar dan lain-lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

3. *Customer*, adalah orang yang membeli suatu produk barang atau jasa secara individu atau kelompok, dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor sebagai berikut; harga, kualitas, tempat, pelayanan, dan sebagainya, berdasarkan keputusan mereka sendiri (Greenberg,

2010).

4. *Rating/Charges*, di bagian ini pengguna (user) dapat melihat informasi penerbangan. Informasi penerbangan menampilkan biaya pengiriman dari beberapa penerbangan misalnya (tarif, biaya admin/urutan operator dll.)

5. *Handling*, adalah penanganan atau tindakan yang dilakukan terhadap sesuatu yang dapat juga berarti proses, cara atau perbuatan saat menangani sesuatu yang sedang dialami (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Pendapatan

Menurut Diana dan Setiawati (2017:361) bahwa pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang ditimbulkan oleh aktivitas normal entitas selama suatu periode jika arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal.

Kemudian, Al. Haryono Jusuf (2017) menyampaikan bahwa pendapatan adalah seluruh penerimaan berupa uang atau barang yang berasal dari pihak lain maupun hasil industri yang dinilai berdasarkan nilai mata uang dari harta yang berlaku saat itu.

Pendapatan merupakan sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sangat penting artinya bagi kelangsungan hidup dan penghidupan seseorang secara langsung mau pun tidak langsung.

Sedangkan, Ikatan Akuntan Indonesia

(2015:23.1) mendefinisikan bahwa pendapatan adalah penghasilan yang timbul dari pelaksanaan aktivitas entitas yang normal dan dikenal dengan penjualan, penghasilan jasa, bunga, dividen, royalti, dan sewa.

Faktor yang mempengaruhi Pendapatan.

Mulyadi, sebagaimana dikemukakan dalam (2010:127) menegaskan bahwa pendapatan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Produk adalah hasil dari desain utama manajemen penjualan. Desain ini memberikan saran terbaik untuk desain produk berdasarkan saran dan keluhan pelanggan.
2. Harga adalah jumlah yang harus dibayar pelanggan untuk membeli produk berdasarkan saran dan keluhan mereka.
3. Distribusi merupakan perantara antara produsen dan konsumen barang semakin besar distribusinya, semakin besar dampaknya terhadap penjualan promosi.
4. Promosi adalah kegiatan dengan tujuan menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan pelanggan untuk memilih program perusahaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah istilah untuk penelitian semacam ini. Dalam penelitian kualitatif, kualitas dan kelengkapan data yang dihasilkan merupakan faktor yang sangat menentukan

dalam menentukan kualitas penelitian. Saat mengumpulkan data, pertanyaan apa, siapa, di mana, kapan, dan bagaimana selalu menjadi pertimbangan.

Triangulasi data adalah salah satu dari tiga metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif: wawancara, observasi partisipan ke partisipan, dan pemeriksaan catatan organisasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketentuan dalam *E-System Cargo Flash* Pada *Reservasi* PT Citilink Indonesia

1. Prosedur Bookin.

- a *Issued airwaybill* (AWB) (Booking) akan dilakukan \pm H-7 sebelum hari H.
- b Setiap cargo agent wajib melakukan top up saldo pada H-1 sebelum hari H (*issued airwaybill* (AWB)).
- c Ketentuan nominal top up saldo awal cargo agent adalah sebesar Rp. 20.000.000.
- d Ketentuan nominal minimum top up cargo agent berikutnya adalah sebesar Rp. 1.000.000.
- e Ketentuan minimum saldo mengendap cargo agent di *E-System Cargo Flash* adalah sebesar Rp. 1.000.000.
- f Edit *Airwaybill* (AWB) Agen dapat melakukan edit *airwaybill* (AWB) dengan merubah data pada koli, berat, data pengirim/penerima, tanggal keberangkatan. Perubahan ini dapat dilakukan sebanyak 3x

untuk 1 nomor *airwaybill* (AWB) selama batas waktu booking.

2. Prosedur Sanksi.

- a. Alter 1 *airwaybill* (AWB) bisa dilakukan berkali-kali, di luar keadaan yang tidak memungkinkan dan *airwaybill* number (AWB) 37 akan turun akibatnya dan spesialis akan dikenakan biaya Rp. 10.000 per AWB (*airwaybill*).
- b. Agen akan dikenakan biaya Rp jika membatalkan *Airwaybill* (AWB) empat hari sebelum tanggal keberangkatan. 25.000 untuk setiap tagihan udara
- c. Agen akan dikenakan biaya 25% dari total ongkos angkut dan 10% PPN jika *airwaybill* (AWB) dibatalkan dua hari sebelum tanggal keberangkatan.
- d. Agen akan dikenakan biaya 75% dari total ongkos angkut dan 10% PPN jika mereka membatalkan *airwaybill* (AWB) satu hari sebelum tanggal keberangkatan.
- e. Kargo berstatus "no show" jika tidak sampai pada tanggal keberangkatan, dan agen akan dikenakan biaya 100% dari total ongkos angkut dan PPN 10%.

- ### 3. Ketentuan dan Mekanisme Void Cargo
- A void *airwaybill* (AWB) dapat diterbitkan jika barang telah diterima di Gudang Lini 1 (Penerimaan/Serah Terima), begitu juga dengan pembatalan (void) *airwaybill* (AWB) jika terjadi

kesalahan maskapai (*irregularities*), seperti membatalkan penerbangan atau bongkar muat.

Agen mengirimkan Surat Pembatalan Kargo kepada pihak pergudangan, dan pihak pergudangan mengirimkan Berita Acara Pelepasan Kargo ke gudang. Catatan yang harus ditambahkan untuk Freight Abrogation Cycle (void) adalah:

- a. Satu salinan surat pembatalan kargo nol agen.
- b. Satu salinan berita acara pengeluaran barang Gudang.
- c. Satu lembar AWB 38
- d. Satu lembar KTP/KTP.

Untuk menghindari kekosongan,agen wajib menyerahkan dokumen tersebut kepada admin dan staf kargo Citilink di bandara atau gudang pada hari yang sama.

Dalam hal ahli tidak melaporkan pemusnahan barang (*void*) tidak diperhitungkan sekitar waktu/tanggal yang sama dengan dikeluarkannya Berita Acara dari pusat distribusi dan ahli tidak dapat menyelesaikan pencatatan pada Airwaybill (AWB) atau barang dagangan dalam keadaan kosong, maka jumlah dari Airwaybill (AWB) dinyatakan sebagai Flying Airwaybill (AWB), spesialis harus membayar sesuai jumlah keseluruhan yang tertera pada nomor Airwaybill (AWB).

Biaya pembatalan kargo sebesar Rp

tidak berlaku. 10.000 sebagai ketentuan administrasi per airwaybill (AWB), dan sisanya akan dipotong secara otomatis dari sistem.

a. Prosedur Dalam Melakukan reservasi di E-System Cargo Flash PT Citilink Indonesia pada saat pengiriman langsung.

- 1) Saat melakukan reservasi, hal pertama yang harus dilakukan adalah menuju Citilink homepage di www.cargo.citilink.co.id. Pengguna (user) membutuhkan user name dan password untuk masuk ke dalam sistem cargo Citilink.
- 2) Proses selanjutnya user masuk ke dalam sistem dan mengisi: kota (*city*), nama (*name*), pengaturan pengguna (*user setting*) dan mengisi angka saldo (*balance amount*)
- 3) Pilih shipment pada menu bar lalu pilih bagian new booking, Di bagian new booking, pengguna (user) mengisi: *reservasi*, *dimension* (penambahan jumlah dimensi), *customer* (rincian pengiriman dan penerimaan barang), *rate/charges* (biaya pengiriman dari beberapa penerbangan), *handling* (penanganan).

b. Pengaruh E-System Cargo Flash Pada Reservasi Terhadap Pendapatan PT

Citilink Indonesia. Disini penulis mengamati data keuangan di PT Citilink Indonesia dari tahun 2018 sampai dengan 2020 khusus untuk pendapatan di

bagian rute penerbangan CGK – UPG, dengan data sebagai berikut:

Rute	Tahun	Pendapatan
Rute CGK - UPG	2018	Rp 29.625.359.345,-
	2019	Rp 74.337.510.162,-
	2020	Rp 90.131.904.926,-

Setelah data diolah oleh penulis maka didapat

Rute	Tahun	Pendapatan	Kenaikan %
Rute CGK - UPG	2018	Rp 29.625.359.345,-	-
	2019	Rp 74.337.510.162,-	39,8%
	2020	Rp 90.131.904.926,-	82,4%

Kesimpulan:

Tahun 2019 pendapatan naik sebesar 39,8 %
 Tahun 2020 pendapatan naik sebesar 82,4%
 Kenaikan ini dikarenakan pengiriman cargo sangatlah padat dan sangat diminati oleh para user atau pengguna cargo dari PT Citilink

KESIMPULAN

1. E-System Cargo Flash pada reservasi memiliki beberapa kelebihan yang sangat berdampak terhadap kinerja kenaikan pendapatan PT Citilink Indonesia yaitu pelaporan yang real time dan transparan untuk berbagai pengiriman cargo agar termonitor dan mengurangi celah-celah kecurangan yang dapat timbul pada proses pengiriman cargo karena semua kegiatan mengenai cargo dilakukan secara online di dalam sistem tersebut.

2. Terdapat beberapa ketentuan yang mengatur di dalam E-System Cargo Flash pada reservasi sebagai peraturan yang harus ditaati oleh pengguna sistem.
3. Prosedur reservasi dibagi menjadi 2 untuk pengiriman langsung dan pengiriman transit serta terdapat 5 cara untuk melakukan prosedur pengecekan airwaybill sesuai dengan kebutuhan masing-masing.
4. Tahun 2019 pendapatan naik sebesar 39,8 %, tahun 2020 pendapatan naik sebesar 82,4%. Kenaikan ini dikarenakan pengiriman cargo sangatlah padat dan sangat diminati oleh para user atau pengguna cargo dari PT Citilink.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, T. (2008). Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT Electra Duta Wisata Surakarta, 26.
- Diana, A., & Setiawati, L. (2017). Akuntansi Keuangan Menengah Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Terbaru. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- DSIAL. (2010). Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta: Dewan Standar Ikatan Akuntan Indonesia.
- FitzGerald, J., FitzGerald, A. F., & Stallings Jr., W. D. (1981). Fundamentals of System Analysis. Ed. Kedua. New York: John Willey & Sons.
- Greenberg, J. (2010). Behavior in Organizations. England: Pearson, 8.
- IAI. (2015). Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- IATA. (2019). Reservations Handbook. Ed. 30. Montreal: IATA.
- Junaedy, A., & Kusrianto, A. (2014). Buku Pintar Ekspor Indonesia. Surabaya: PT Gramedia Group.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2011). Akuntansi Intermediate. Ed. Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.
- Lam, N., & Lau, P. (2014). Akuntansi Keuangan. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, & Warpani. (2009). Cargo Handling. Jakarta: STMT Trisakti.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2009). Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mayasari, A. (2011). Sistem Reservation dan Ticketing PT Sriwijaya Air Distrik Solo. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Mulyadi. (2010). Sistem Akuntansi. Ed. 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2016). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyanto, A. (2009). Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 83
- O'Brien, J. A. (2006). Introducing To Information System. Jakarta: Salemba Empat.
- Pamudji. (2020, July 22). Pengertian Reservasi Menurut Para Ahli. Retrieved from <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-reservasi/>
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). Sistem Informasi Akuntansi. Ed. 13. Jakarta: Salemba Empat.
- Sahulata. (2008). Dalam Jurnal Anggraini. Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT Electra Duta Wisata Surakarta, 26.
- Standard, C. (2016). Citilink Cargo E-Cargo Sistem. Tangerang: PT Citilink Indonesia
- Standard, C. (2016). Citilink Cargo Guidebook. Tangerang: PT Citilink Indonesia.
- Standard, C. (2020). Cargo Handling Manual. Ed. 03. Tangerang: PT Citilink Indonesia.
- Standard, C. (2020). SOP Sistem E-Cargo. Tangerang: PT Citilink Indonesia.
- Suroto. (2000). Pendapat. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Wasson, C. S. (2005). Sistem Informasi & Analisis Data. Yogyakarta: Graha Ilmu