

Sosialisasi Sistem Amadeus di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 57 DKI Jakarta

Imam Ozali¹, Charles AN², Yana Tatiana³

^{1,2,3} *Institut Transport Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia*

Corresponding Author

Nama Penulis: Imam Ozali

E-mail: imamozaly@gmail.com

Abstrak

pemahaman siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 57 Jakarta mengenai penggunaan Sistem Amadeus, yang merupakan salah satu sistem reservasi global terkemuka di Airlines dan Travel Industry. Sistem ini penting untuk membekali siswa dengan kompetensi yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja di sektor Airlines dan Travel Industry. Masalah yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman siswa mengenai sistem reservasi global seperti Sistem Amadeus, yang dapat menjadi hambatan dalam mempersiapkan lulusan yang siap kerja di industri tersebut. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi sosialisasi, pelatihan langsung dengan menggunakan Sistem Training Amadeus, dan simulasi operasional untuk membantu siswa memahami fitur utama seperti proses pemesanan tempat duduk pada penerbangan (reservasi), menampilkan harga tiket penerbangan (pricing), dan melakukan kegiatan mencetak tiket (issued ticket). Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 17 Juli 2024, bertempat di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 57 – DKI Jakarta. Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah meningkatnya kompetensi siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 57 – DKI Jakarta dalam mengoperasikan Sistem Amadeus, sehingga mereka memiliki daya saing lebih tinggi di pasar kerja. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat mendorong sekolah untuk memanfaatkan sistem Training Amadeus secara berkelanjutan untuk mendukung pembelajaran.

Kata kunci - sistem amadeus , reservasi, harga tiket, issued tiket, kompetensi

Abstract

This Community Service (PKM) activity aims to increase students' understanding of the 57 Jakarta Vocational High School (SMK) regarding the use of the Amadeus System, which is one of the leading global reservation systems in the Airlines and Travel Industry. This system is important to equip students with competencies that are relevant to the needs of the world of work in the Airlines and Travel Industry sectors. The problem faced is students' lack of understanding of global reservation systems such as the Amadeus System, which can be an obstacle in preparing graduates who are ready to work in the industry. The methods used in this activity include socialization, direct training using the Amadeus Training System, and operational simulations to help students understand the main features such as the process of ordering seats on flights (reservations), displaying flight ticket prices (pricing), and carrying out ticket printing activities. (issued ticket). This activity was carried out on July 17 2024, at the State Vocational High School (SMK) 57 – DKI Jakarta. The expected result of this activity is to increase the competency of State 57 - DKI Jakarta Vocational High School (SMK) students in operating the Amadeus System, so that they have higher competitiveness in the job market. Apart from that, it is also hoped that this activity can encourage schools to utilize the Amadeus Training system on an ongoing basis to support learning.

Keywords - amadeus system, reservations, ticket prices, issued tickets, competency

PENDAHULUAN

Amadeus adalah sistem reservasi komputer yang dimiliki oleh Amadeus IT Group dengan kantor pusat di Madrid, Spanyol. Basis data pusat terletak di Erding, Jerman. Pusat pengembangan utama terletak di Sophia Antipolis, Bangalore, London, dan Boston. Amadeus adalah perusahaan Global, sehingga memiliki jangkauan pasar di seluruh dunia, mulai dari pasar Eropa, Amerika, Asia, Australia dan Afrika. Produk yang ditawarkan kepada pasar adalah (1) Sistem Amadeus ALTEA adalah sistem reservasi yang di gunakan oleh seluruh maskapai penerbangan di seluruh dunia, di Indonesia perusahaan penerbangan yang menggunakan ALTEA adalah Garuda Indonesia. Manfaat yang didapatkan perusahaan penerbangan dengan menggunakan Amadeus ALTEA adalah untuk keperluan Reservation, Pricing, Issued Ticket, Revenue Management, Check-in dan *Load Control (Weight and balance)* (2) *Selling Platform Connect* adalah Sistem reservasi yang digunakan oleh Travel Agent di seluruh dunia, dimana Travel agent dapat menggunakan sistem Amadeus untuk keperluan *Reservation, Pricing dan issued ticket*, untuk IATA travel agent (3) Amadeus Rail, adalah Sistem reservasi yang digunakan oleh Kereta api (Amadeus Rail), seperti MRT, LRT, Subway di pasar Eropa dan Amerika (4) Amadeus Cruise Solution adalah sistem reservasi yang digunakan oleh Cruise ship untuk pasar Eropa, Amerika dan Asia.

Untuk pasar Indonesia, Sistem Amadeus digunakan oleh perusahaan penerbangan dan travel agent. Garuda Indonesia adalah satu-satunya perusahaan penerbangan di Indonesia yang menggunakan untuk keperluan bisnisnya. Sedangkan Travel agent (IATA) di pasar Indonesia yang menggunakan sistem Amadeus untuk keperluan reservation, pricing dan issued ticket untuk rute-rute Internasional. Sedangkan untuk travel agent non IATA, penggunaan sistem Amadeus hanya untuk reservation, pricing saja. Untuk pasar Indonesia, ada beberapa Global Distribution System (GDS) selain Amadeus, yaitu Sabre Travel Network Indonesia dan Galileo yang dimiliki Travelport, dimana secara terminologi dan bisnis flow diantara GDS tersebut adalah sama.

Sistem Amadeus wajib difahami dan dimengerti bagi seseorang yang ingin bekerja di dunia Airlines dan *Travel Industry*. Dengan memahami sistem Amadeus, seseorang yang bekerja di travel agent akan bisa melayani penumpang yang akan melakukan perjalanan ke seluruh rute di seluruh dunia, dengan menggunakan seluruh penerbangan di seluruh dunia juga. Kompetensi mengenai sistem Amadeus sangat dibutuhkan, bagi seseorang yang ingin bekerja di dunia Airline dan Travel Industry.

Oleh karena itu, dalam rangka menyiapkan lulusan yang bisa diserap oleh industri, beberapa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) jurusan pariwisata, Poletiknik, Sekolah Tinggi Pariwisata dan Institut Transportasi dan Logistik, menyiapkan lulusannya agar memiliki kompetensi bisa mengoperasikan Sistem Amadeus. Dalam rangka mendukung kebutuhan sekolah dan Perguruan Tinggi tersebut, Amadeus menyediakan sistem Training Amadeus yang memiliki fungsi dan feature sama dengan sistem Amadeus production (Live). Dimana SMK atau Perguruan Tinggi dapat menggunakan sistem Training Amadeus tersebut dengan leasing (sewa).

Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Sekolah Institut Transportasi dan Logistik Trisakti (ITL) Trisakti, merespon akan kepedulian tersebut dengan menyelenggarakan kegiatan Pengabdian Masyarakat berupa “Sosialisasi Sistem Amadeus Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 57 – DKI Jakarta.

METODE

Kegiatan “Sosialisasi Sistem Amadeus Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 57 – DKI Jakarta”, ini diselenggarakan secara tatap muka, dan diikuti oleh 72 (Tujuh puluh dua) siswa yang terbagi menjadi dua kelas, masing-masing kelas 2A sebesar 35 siswa dan kelas 2B sebesar 37 siswa. Waktu pelaksanaan kegiatan pada tanggal 17 Juli 2024, bertempat Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 57 – DKI Jakarta, Jl. Taman Margasatwa Raya No.38B, RT.12/RW.5, Jati Padang, Pasar Minggu,

Kota Jakarta Selatan. Peserta dari setiap industri dalam kegiatan sosialisasi system Amadeus adalah terdapat pada tabel-1, sebagai berikut :

Tabel 1.
Peserta sosialisasi Sistem Amadeus SMKN 57-Jakarta

No.	Jurusan	Jumlah Peserta
1.	Usaha Pariwisata kelas 2A	35
2.	Usaha pariwisata kelas 2B	37
Total Peserta		72

Pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juli 2024, adalah sebagai berikut :

1. Tanggal 17 Juli 2024, jam 09:00 s/d. 12:00 kelas 2A
2. Tanggal 17 Juli 2024, jam 13:00 s/d. 16:00 kelas 2B

Materi system Amadeus yang disampaikan pada kegiatan sosialisasi system Amadeus adalah sebagai berikut :

1. Getting Started - Amadeus Selling Platform
2. Sign In and Sign Out
3. Encoding and Decoding
4. Amadeus Air Availability Display (AN)
5. How to Create Passenger Name Record (PNR)
6. Menambahkan data Passenger Name Record (PNR)
7. Passenger Name Record (PNR) modification
8. Fares & Pricing
9. Issuing Ticket Negotiated Fares

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Peserta

Jumlah peserta dalam kegiatan tersebut sebanyak 72 (tujuh puluh dua) peserta, dengan rincian peserta dari jurusan Usaha Pariwisata kelas 2A sebanyak 35 peserta dan dari jurusan Usaha Pariwisata kelas 2B sebanyak 37. Hal ini menunjukkan bahwa materi Sistem Amadeus sangat dibutuhkan oleh dunia Pendidikan untuk mempersiapkan siswa dalam industri pariwisata.

Pelaksanaan Kegiatan

Dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi tersebut, dilaksanakan sesuai jadwal yang telah dibuat, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Pre-evaluation yaitu suatu kegiatan evaluasi yang diberikan kepada para peserta, sebelum kegiatan sosialisasi dimulai. Tujuan dari pre-evaluation adalah untuk mengetahui sejauh mana pemahaman para peserta sosialisasi terhadap Sistem Amadeus sebelum pelaksanaan sosialisasi dimulai. Pre-evaluation diberikan dalam bentuk pertanyaan melalui google form kepada seluruh peserta sosialisasi Sistem Amadeus.
2. Pemaparan Materi yaitu kegiatan sosialisasi materi sistem Amadeus kepada peserta dengan metode presentasi, diskusi dan tanya jawab dengan peserta sosialisasi, untuk menggali permasalahan system Amadeus yang dialami setiap peserta dan kemudian mencari solusinya.
3. Praktek pembuatan Passenger Name Record (PNR) secara langsung dengan menggunakan profil masing-masing siswa, sampai pada tahap cetak Passenger Name Record (PNR) tersebut.
4. Post-evaluation yaitu suatu kegiatan yang dilaksanakan setelah sosialisasi sistem Amadeus selesai dilakukan, tujuannya untuk melihat sejauh mana pemahaman terhadap materi system Amadeus yang diberikan selama sosialisasi. Post-evaluation diberikan dalam bentuk pertanyaan melalui google form kepada seluruh peserta sosialisasi system Amadeus.

Pelaksanaan kegiatan pada tanggal 17 Juli 2024, bertempat di SMK Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 57 – DKI Jakarta, Jl. Taman Margasatwa Raya No.38B, RT.12/RW.5, Jati Padang, Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan . Berikut peta dari lokasi kegiatan tersebut :



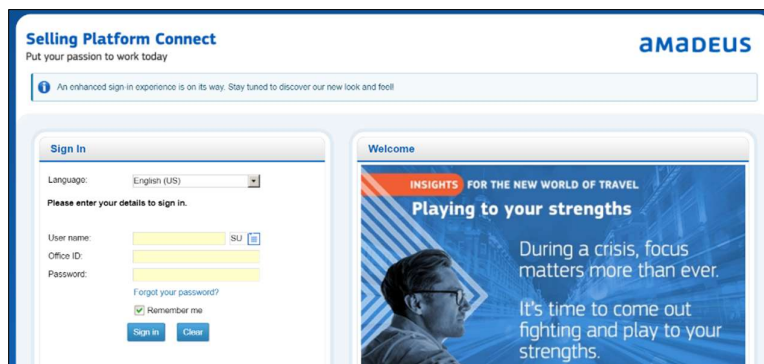
Sumber : Data di olah oleh Tim PKM

Gambar 1.
Lokasi SMKN 57 – Jakarta

Penjelasan materi yang disampaikan dalam sosialisasi sistem Amadeus tersebut, dapat kami sampaikan sebagai berikut :

Getting Started – Amadeus Selling Platform

Pada tahap ini, para peserta sosialisasi akan diajari bagaimana mulai menggunakan sistem Amadeus. Mulai diinformasikan link Amadeus yang akan digunakan yaitu <https://www.training.sellingplatformconnect.amadeus.com/>. Selanjutnya para peserta sosialisasi akan di ajari bagaimana memasukkan *User name*, *duty code*, *office-id*, *password* yang akan digunakan untuk bisa akses ke dalam sistem Amadeus.



Sumber : Data di olah oleh Tim PKM

Gambar 2.
Getting Started – Amadeus Selling Platform

Sign In and Sign Out

Setelah masuk kedalam Sistem Amadeus (*sign in*) maka pertama yang akan ditemukan adalah Working area dalam sistem Amadeus. Sistem Amadeus memiliki 5 (lima) working area yaitu working area A, B, C, D, E. Semua transaksi yang dilakukan di dalam sistem Amadeus dapat dilakukan di kelima working area tersebut. Working area tersebut dapat dilihat pada gambar-3 berikut :

AREA	TM	MOD	SG/DT.LG	TIME	ACT.Q	STATUS	NAME
A-IN		TRN	AB/SU.EN	24		SIGNED	
B						NOT SIGNED	
C						NOT SIGNED	
D						NOT SIGNED	
E						NOT SIGNED	
F						NOT SIGNED	
TRN							

Sumber : Data di olah oleh Tim PKM

Gambar 3.
Amadeus Working Area

Encoding and Decoding

Dengan mempelajari Encoding and Decoding, maka peserta sosialisasi akan memahami beberapa hal seperti (1) mengetahui City code (kode kota) di seluruh dunia, dengan entry DAN diikuti nama kota yang ingin dicari kode nya. Sebaliknya apabila ingin mengetahui nama kota dari suatu *city code*, dapat dilakukan dengan entry DAC diikuti kode kota. (2) Mengetahui kode dari Airlines, dapat dilakukan dengan entry DNA diikuti nama perusahaan penerbangan (3) Mengetahui kode dari *aircraft type* dapat dilakukan dengan entry DNE diikuti dengan type Aircraft, contoh DNE777. Beberapa contoh Encoding dan Decoding dapat dilihat pada gambar-4, berikut :

```
> dansingapore
DANSINGAPORE
A:APT B:BUS C:CITY G:GRD H:HELI O:OFF-PT R:RAIL S:ASSOC TOWN
SIN*C SINGAPORE /SG
A SIN - CHANGI - 0K /SG
A QPG - PAYA LEBAR - 9K /SG
A XSP - SELETAR - 16K /SG
A TGA - TENGAH - 32K /SG
P MCR - MARINA BAY CRUISE CTR - 17K /SG
*TRN*
```

Sumber : Data di olah oleh Tim PKM

Gambar 4.
Encoding and Decoding

Amadeus Air Availability Display (AN)

Amadeus availability Display (AN) adalah suatu entry yang digunakan untuk menampilkan jadwal penerbangan pada rute tertentu, tanggal tertentu dan menggunakan suatu penerbangan tertentu. Sebagai contoh, kami ingin menampilkan jadwal penerbangan Singapore Airlines (SQ) dengan rute dari Jakarta ke Singapore, pada tanggal 10 Maret 2023, dengan menggunakan pesawat Singapore Airlines. Entry yang digunakan adalah AN10MARCGKSIN/ASQ, maka respond yang ditampilkan pada sistem Amadeus, adalah seperti pada gambar-5 berikut :

```
> an10marcgksin/asq
AN10MARCCKSIN/ASQ
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** SIN SINGAPORE.SG          60 FR 10MAR 0000
 1  SQ 951  B3 A2 Z9 C9 J9 U9 D8 /CGK 3 SIN 0 0525 0810 E0/77W 1:45
    Y9 B9 E9 M9 H9 W9 Q9 N9 V9 K1
 2  SQ 953  F1 AL Z9 C9 J9 U9 D5 /CGK 3 SIN 0 0825 1110 E0/77W 1:45
    Y9 B9 E9 M9 H9 W9 Q9 N9 V9
3TR:SQ8555 Y9 B9 /CGK 3 SIN 1 0940 1250 E0/320 2:10
 4  SQ 957  Z9 C9 J9 U9 D6 Y9 B9 /CGK 3 SIN 0 1115 1400 E0/359 1:45
    E9 M9 H9 W9 Q9 N9 V9 K9
5TR:SQ8591 Y9 B9 E9 M9 /CGK 3 SIN 1 1115 1405 E0/320 1:50
6GA:SQ5572 J4 C4 Z4 U4 Y9 B9 E9 /CGK 3 SIN 3 1135 1420 E0/738 1:45
    M9 H9
 7  SQ 959  Z9 C9 J9 U9 D9 Y9 B9 /CGK 3 SIN 0 1410 1705 E0/359 1:55
    E9 M9 H9 W9 Q9 N9 V9 K9
8GA:SQ5576 J9 C9 Z9 U9 D9 Y9 B9 /CGK 3 SIN 3 1515 1800 E0/773 1:45
```

Sumber : Data di olah oleh Tim PKM

Gambar 5.
Amadeus Air Availability Display (AN)

How to Create Passenger Name Record (PNR)

Passenger Name Record (PNR) adalah keseluruhan data penumpang yang akan melakukan penerbangan. Langkah dalam membuat Passenger Name Record (PNR) adalah (1) Menampilkan jadwal penerbangan (2) Melakukan booking seat dan menentukan jumlah penumpang (3) Memasukkan nama penumpang yang akan melakukan penerbangan (4) Memasukkan *fone-field* alamat dari travel agent termasuk nomor telp travel dan contact person dari travel agent (5) Memasukkan nomor *mobile phone* dari penumpang (6) Memasukkan alamat email dari penumpang (7) Memasukkan Ticketing Time Limit (7) Memasukkan *Received From* (8) End of Transaction and Retrieved. Penjelasan mengenai Passenger Name Record (PNR) yang terbentuk, dapat dilihat pada gambar-6 berikut :

```
--- RLR ---
RP/PKUI92906/PKUI92906          AB/SU  9JAN23/0749Z  5MFGKA
 1 .RAHAYU/IDAMRS
 2 GA 832 Y 10MAR 5 CGKSIN HK1 1135 1420 10MAR E GA/5MFGKA
 3 APA 02187709789-CAKRAWALA TRAVEL CP. LIA/MISS
 4 APE IDA@GMAIL.COM
 5 APM 081289897765
 6 TK TL09JAN/PKUI92906
*TRN*
```

Sumber : Data di olah oleh Tim PKM

Gambar 6.
Passenger Name Record (PNR)

Menambahkan data Passenger Name Record (PNR)

Penambahan data Passenger Name Record (PNR) dapat dilakukan sesuai dengan permintaan penumpang, beberapa jenis penambahan data penumpang kedalam suatu Passenger Name Record (PNR) adalah (1) Penambahan data *Frequent Flyer* penumpang (2) *Special Service Requirement (SSR)* (3) *Remark dan Passport Information* (4) *Seat Map Request* (5) *PNR Security (RLOC)* (6) Menampilkan *Ticket Number Element*.

Passenger Name Record (PNR) modification

Modifikasi dapat dilakukan terhadap Passenger Name Record (PNR) antara lain dalam hal (1) *Cancel segmen tertentu atau cancel seluruh itinerary yang ada dalam PNR* (2) *Change status dari suatu Passenger Name Record (PNR), contoh merubah status code dari HL menjadi HK atau RR* (3) *Name/update*

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

name of pax adalah suatu proses melakukan *update* atau perubahan nama penumpang (4) *Segments Rebook* yaitu suatu proses melakukan *cancel* suatu segmen tertentu dan kemudian melakukan *re-book* sesuai penerbangan yang diinginkan *Special Service Requirement (SSR)* (3) *Remark dan Passport Information* (4) *Seat Map Request* (5) *PNR Security (RLOC)* (6) Menampilkan *Ticket Number Element*.

Fares & Pricing

Pada modul *Fares & pricing* beberapa materi yang disampaikan selama sosialisasi adalah (1) *IATA Rate of Exchange* (2) *Currency Conversion* (3) *Fare Quote Display* (4) *Information Pricing Without PNR* (5) *Itinerary Pricing With PNR* (6) *Pricing by Fare basis*.

Issuing Ticket Negotiated Fares

Dalam melakukan issued Tiket, beberapa Langkah yang dapat disampaikan adalah (1) *Retrieve PNR* (2) *Pricing Fare Nego Fares* dengan entry *FXP/R,UP* (3) *Received and Save* dengan entry *RF* dan *ER* (4) *Display TST* dengan entry *TQT* dan *TQN* (5) Melengkapi *TST : Form of Payment* dengan entry *FPAGT*(6) *Pre-validation ticket* dengan entry *TTP/TKT* dan (7) *issued Ticket* dengan entry *TTP*



Gambar 7.
Foto Dokumentasi Kegiatan

KESIMPULAN

Amadeus adalah perusahaan global, dimana pelanggannya tersebar di Eropa, Amerika, Asia, Australia dan Afrika. Dan produk yang dijual di pasar adalah *Amadeus ALTEA* adalah untuk keperluan Penerbangan *Reservation, Pricing, Issued Ticket, Revenue Management, Check-in dan Load Control (Weight and balance)* (2) *Selling Platform Connect* adalah Sistem reservasi yang digunakan oleh Travel Agent di seluruh dunia, dimana Travel agent dapat menggunakan sistem Amadeus untuk keperluan *Reservation, Pricing dan issued ticket, untuk IATA travel agent* (3) *Amadeus Rail*, adalah Sistem reservasi yang digunakan oleh Kereta api (Amadeus Rail), seperti MRT, LRT, Subway di pasar Eropa dan Amerika (4) *Amadeus Cruise Solution* adalah sistem reservasi yang digunakan oleh Cruise ship untuk pasar Eropa, Amerika dan Asia.

Amadeus wajib difahami dan dimengerti bagi seseorang yang ingin bekerja di dunia Airlines dan Travel Industry. Dengan memahami sistem Amadeus, seseorang yang bekerja di travel agent akan bisa melayani penumpang yang akan melakukan perjalanan ke seluruh rute di seluruh dunia, dengan menggunakan seluruh penerbangan di seluruh dunia juga. Kompetensi mengenai sistem Amadesus sangat dibutuhkan, bagi seseorang yang ingin bekerja di dunia *Airline dan Travel Industry*. Dalam rangka menyiapkan lulusan yang bisa diserap oleh industri, beberapa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) jurusan pariwisata, Poletiknik, Sekolah Tinggi Pariwisata dan Institut Transportasi dan Logistik, menyiapkan lulusannya agar memiliki kompetensi dalam mengoperasikan Sistem Amadeus.

DAFTAR PUSTAKA

- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623. DOI: 10.1016/j.tourman.2008.01.005
- Chih, W. H., Chen, W. C., & Lee, C. S. (2013). An Empirical Analysis of Online Airline Reservation Systems. *Journal of Air Transport Management*, 32, 1-8. DOI: 10.1016/j.jairtraman.2013.04.001
- Hastuti, D., & Widodo, W. (2019). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Sistem Reservasi Online Maskapai Penerbangan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 14(2), 157-172. ISSN: 2086-7644.
- Kusuma, R. D., & Widyastuti, A. (2020). Pengaruh global distribution system (GDS) terhadap efisiensi pelayanan tiket pesawat: Studi kasus maskapai penerbangan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 18(2), 123-136. ISSN: 2502-6744
- Law, R., & Leung, R. (2015). A study of the impact of global distribution systems on airline ticket sales. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 39(3), 299-315. DOI: 10.1177/1096348015571113
- Rao, S. S., & Kumar, V. (2018). An analysis of global distribution systems (GDSs) in the airline industry: A comparative study of Amadeus, Sabre, and Travelport. *Journal of Air Transport Management*, 66, 32-41. DOI: 10.1016/j.jairtraman.2017.09.004
- Rao, S. S., Kumar, P., & Kumar, V. (2015). Airline Reservation Systems: A Review and Future Directions. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 6(2), 148-164. DOI: 10.1108/JHTT-08-2014-0044
- Sugiarto, A., & Saputra, A. (2019). Analisis efektivitas penggunaan global distribution system (GDS) pada maskapai penerbangan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 14(1), 1-12. ISSN: 2086-7644