

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri penerbangan domestik dan internasional saat ini sangat meningkat. Salah satu faktor yang mendorong kemajuan industri penerbangan di Indonesia adalah kondisi geografis negara Indonesia, tercatat kurang lebih ada 17.000 pulau sehingga, Indonesia terkenal dengan sebutan negara kepulauan. Dengan kondisi geografis negara Indonesia yang terdiri dari pulau-pulau menjadikan pesawat terbang sebagai transportasi udara penghubung antar daerah yang sangat efisien. Semakin berkembangnya alat transportasi udara yang beroperasi, maka banyak pula masyarakat yang menggunakan jasa transportasi udara sebagai satu alat penunjang perjalanan (Priyanto, 2020). Pada saat ini banyak maskapai yang beroperasi di Indonesia diantaranya Garuda Indonesia, Lion Air, Citilink, Batik Air dan lainnya dengan adanya maskapai-maskapai tersebut, para pengguna jasa transportasi dapat memilih penerbangan yang mereka inginkan.

Reservasi tiket merupakan hal mendasar yang dilakukan calon penumpang dalam merencanakan suatu perjalanan menggunakan pesawat terbang dengan membuat reservasi, calon penumpang dapat mengetahui informasi sebelum keberangkatan yang meliputi jadwal keberangkatan, harga penerbangan yang diinginkan, dan *seat* yang masih tersedia sesuai dengan kelas yang diinginkan. Setelah melakukan proses reservasi dan calon penumpang yang menyatakan setuju dengan hasilnya maka akan diterbitkan tiket yang menjadi bukti untuk melakukan perjalanan dengan pesawat. Pihak *airline* dapat mengontrol jumlah penumpang yang akan melakukan penerbangan melalui reservasi. Reservasi tiket dapat dilakukan dengan berbagai cara baik secara *online* melalui *Online Travel Agency* (OTA) dan *offline* pada agen perjalanan yang melayani penjualan tiket hingga pemesanan tiket pesawat domestik. Saat ini semua serba *online*, praktis, dan dapat dilakukan dimana saja hanya bermodalkan *gadget* dan koneksi internet. Seperti halnya untuk membeli tiket pesawat penumpang pun sudah mudah hanya dengan mengakses *web online*.

Hampir semua maskapai penerbangan memiliki *web online* (Destiani, 2017). Kepraktisan ini menjadi salah satu kendala yang dihadapi hampir semua biro perjalanan termasuk PT.Travelogin Utama Sejahtera Terdepan sebagai agen perjalanan yang melayani pemesanan tiket pesawat terbang. Jati (2014), memaparkan dimana diperkirakan jumlah pelanggan yang biasanya memesan tiket melalui agen perjalanan, mengalami penurunan hingga 50% selain karena faktor kemudahan pencarian dan pemesanan tiket pesawat terbang, juga diperkirakan karena faktor harga pada *Online Travel Agency* (OTA) lebih rendah sehingga 4% dibandingkan harga di agen perjalanan.

PT.Travelogin Utama Sejahtera Terdepan umumnya disebut sebagai Travelogin adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa biro perjalanan wisata yang melayani penjualan hingga pemesanan tiket pesawat domestik. Travelogin merupakan salah satu agen perjalanan yang bertahan sebagai salah satu perusahaan yang tetap melayani reservasi tiket pesawat domestik bahkan saat menghadapi perkembangan OTA yang serba praktis. Travelogin mampu bertahan dengan cara adaptasi *go online*. Guna memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan, Travelogin sudah menggunakan peralatan dengan sistem komputerisasi *online* dengan maksud agar dapat memudahkan proses pemesanan tiket pesawat penumpang mulai dari reservasi tiket pesawat, melakukan *booking* tiket hingga menerbitkan tiket pesawat untuk dicetak dan diberikan kepada penumpang secara efektif dan efisien sesuai dengan keinginan penumpang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mendeskripsikan “Tata Cara Reservasi Tiket Pesawat Domestik di PT.Travelogin Utama Sejahtera Terdepan”

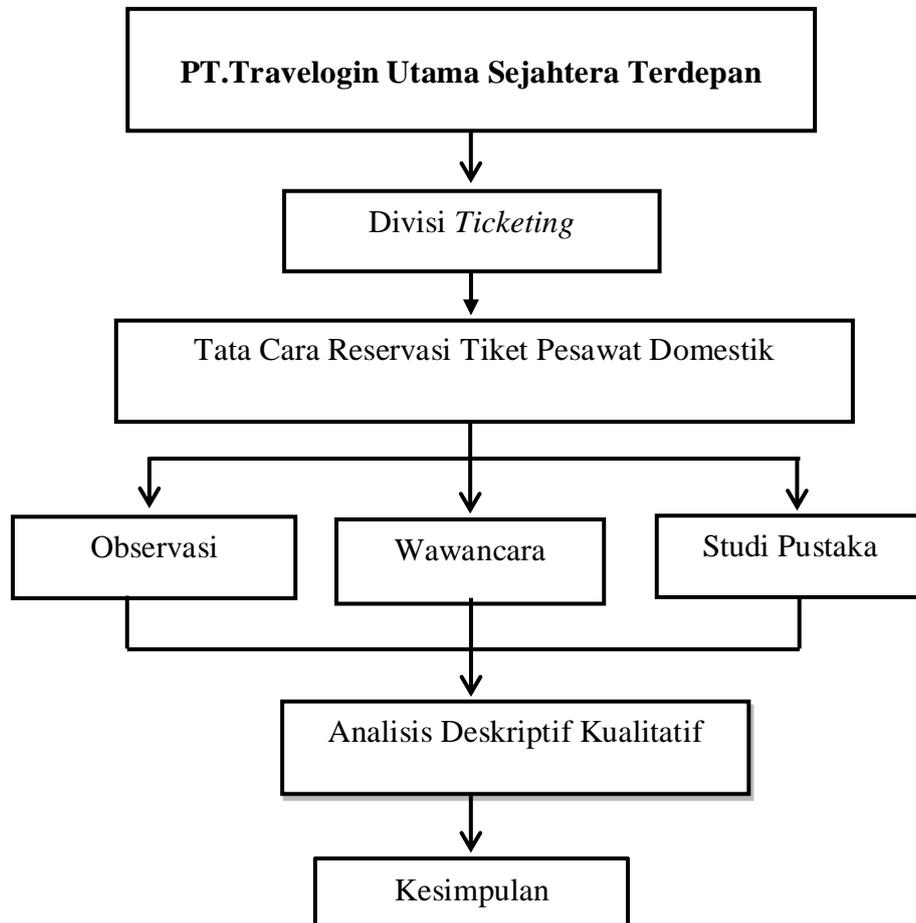
1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini yaitu mendeskripsikan tata cara reservasi tiket pesawat domestik di PT.Travelogin Utama Sejahtera Terdepan.

1.3 Kerangka Pemikiran

Petugas *ticketing* pada PT.Travelogin Utama Sejahtera Terdepan memiliki kemampuan dalam penguasaan bidang *ticketing* agar dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan keinginan penumpang.

Berdasarkan tugas akhir ini penulis merumuskan kerangka pemikiran dengan tujuan mendeskripsikan tata cara reservasi tiket pesawat domestik di PT.Travelogin Utama Sejahtera Terdepan. Adapun tahapan kerangka pemikiran tersebut disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Penulis (2023)

1.4 Kontribusi

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Politeknik Negeri Lampung

Diharapkan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan yang berarti untuk Politeknik Negeri Lampung khususnya prodi perjalanan wisata agar semakin meningkatkan kualitas pembelajaran di kemudian hari serta dapat menjadi sumber referensi literatur dan tambahan pustaka.

2. PT.Travelogin Utama Sejahtera Terdepan

Sebagai sumber referensi petugas *ticketing* dalam mengatasi hambatan khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan tata cara reservasi tiket pesawat domestik.

3. Pembaca

Penyusunan laporan tugas akhir ini dapat memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai pelaksanaan tata cara reservasi tiket pesawat domestik dan dapat dijadikan suatu bahan rujukan oleh para peneliti dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai hambatan sejenis.

4. Penulis

Penyusunan laporan tugas akhir ini memberikan wawasan baru bagi penulis tentang pentingnya tata cara reservasi tiket pesawat domestik yang mungkin bermanfaat bagi penulis di kemudian jika memasuki dunia kerja khususnya dibidang perjalanan wisata.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Reservasi Tiket

2.1.1 Pengertian Reservasi Tiket

Reservation berasal dari kata *to reserve* yang artinya menyediakan. *Reservation* dalam bahasa Indonesia yaitu reservasi identik dengan penyediaan suatu tempat atau layanan. Sistem reservasi oleh maskapai penerbangan berkaitan dengan pengertian distribusi yang dapat diartikan sebagai upaya perusahaan dalam mengelola persediaan tempat atau inventory (Djamali, 2019). Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti reservasi adalah pembuatan, proses, atau cara memesan seperti hotel, tiket, villa, barang, tempat, ataupun jasa lain kepada seorang pelanggan.

Anshari dkk (2023), mendeskripsikan *e-ticketing* (tiket elektronik) merupakan suatu proses dimana pelanggan dapat melakukan pembelian tiket melalui internet. Calon penumpang juga dapat mengetahui semua jenis informasi terkait dengan ketersediaan *seat* sesuai dengan kelas yang diinginkan, jadwal keberangkatan dan harga penerbangan yang diinginkan. Naurin (2023), menjelaskan pemesanan tiket pesawat secara *online* adalah kegiatan *booking* atau reservasi tiket pesawat yang dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Undang-undang RI No. 1 Tahun 2009, tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkat dengan pesawat udara. Aprillia (2017), mendeskripsikan tiket adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan yang berbentuk cetak baik melalui proses elektronik maupun lainnya yang memiliki masa periode tertentu dan merupakan kontrak tertulis suatu pihak yang berisikan ketentuan yang dipenuhi oleh penumpang selama memakai jasa perjalanan. Tiket penerbangan domestik adalah dokumen perjalanan yang berisi perjanjian dan kontrak antara pihak penerbangan (penyedia jasa angkut) dengan calon penumpang (pengguna jasa angkutan udara) dan memuat ketentuan-ketentuan yang telah disepakati kedua

belah pihak secara bersama-sama untuk dipatuhi dan dilaksanakan dari awal proses sebelum penerbangan (dari origin/daerah asal) sampai akhir penerbangan (*destination*/kota tujuan) dengan konsekuensi terbatas waktu (Hesti, 2018). Berdasarkan pengertian diatas terdapat 5 komponen utama tiket adalah sebagai berikut :

1. Penumpang (*client*), yaitu orang yang membayar sejumlah uang untuk memperoleh pelayanan.
2. Pengangkut (*airline*), yaitu suatu perusahaan penerbangan yang akan memberikan pelayanan kepada penumpang .
3. Kesepakatan (*contract*), yaitu kesepakatan kedua pihak untuk saling menerima dan memberikan hak dan kewajiban.
4. Pembayaran (*payment*), yaitu sejumlah uang yang dikeluarkan oleh penumpang.
5. Pelayanan (*service*), yaitu layanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang yang melakukan perjalanan.

2.1.2 Fungsi Tiket Penerbangan Domestik

Adapun fungsi tiket penerbangan menurut Aprillia (2017), adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai salah satu dokumen perjalanan karena digunakan orang sebagai perlengkapan kebutuhan dalam perjalanan.
- b. Sebagai bukti pembayaran karena pada tiket tersebut tercantum sejumlah uang dan cara pembayaran yang dilakukan oleh penumpang.
- c. Sebagai bukti untuk mendapatkan pelayanan/fasilitas angkutan udara karena hanya orang yang namanya tercantum pada tiket yang berhak menikmati fasilitas dan layanan penerbangan.

2.2 Langkah-langkah Reservasi Tiket Pesawat Pada Agen Perjalanan

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Djamali (2019), langkah-langkah sederhana dalam membuat atau melayani pemesanan tiket pesawat oleh *staff ticketing* agen perjalanan untuk pelanggan yang datang langsung (*walking guest*) dan melalui telepon adalah sebagai berikut:

1. Reservasi tiket pesawat penumpang datang langsung (*walking guest*)

- a. Penumpang yang datang langsung ke kantor Petugas *ticketing* melayani penumpang dengan mengucapkan salam sesuai standar perusahaan (*greeting*) dan mempersilahkan penumpang duduk (*welcoming*).
- b. Menawarkan bantuan dan menanyakan nama tamu, agar terlihat lebih sopan dan akrab.
- c. Menanyakan: *rute*, tanggal, kelas dan jumlah penumpang serta maskapai yang diinginkan.
- d. Meminta tamu untuk menunggu sebentar sementara petugas *ticketing* mengecek ketersediaan tempat duduk.
- e. Memberikan informasi tentang ketersediaan tempat duduk dan meminta tamu untuk memilih atau menentukan penerbangan yang diinginkan.
- f. Setelah tamu memilih, kemudian meminta data penumpang sesuai identitas dan nomor telepon yang bisa dihubungi.
- g. Membukukan data tersebut kedalam sistem kemudian membacakan data reservasi yang telah diproses.
- h. Menanyakan apakah tiket langsung diterbitkan atau tidak.
- i. Jika tiket tidak langsung diterbitkan berilah informasi tentang batas waktu penerbitannya (*time limit*) dan kode *booking*.
- j. Jika pelanggan ingin langsung menerbitkan tiketnya, maka tanyakanlah tentang bentuk pembayarannya.
- k. Konfirmasi ulang dengan memastikan semua data yang diberikan adalah data yang benar.
- l. Meminta tamu untuk menunggu sebentar sementara proses issued dilakukan.
- m. Penumpang datang langsung ke kantor petugas *ticketing* dapat menyerahkan tiket dan *invoice* yang telah diterbitkan (menggunakan amplop) kepada tamu secara langsung.
- n. Memberikan saran (*remind*) tentang waktu melapor ke bandara (*check-in*) dan ketentuan membawa bagasi.
- o. Mengucapkan terimakasih dan harapan semua perjalanannya menyenangkan serta salam.

2. Reservasi Tiket Melalui Telepon
 - a. Petugas *ticketing* mengangkat telepon tidak lebih dari 3 kali.
 - b. Mengucapkan salam sesuai standar perusahaan (*greeting*).
 - c. Menawarkan bantuan dan menanyakan nama tamu, agar terdengar lebih sopan dan akrab.
 - d. Menanyakan: *route* tanggal, kelas dan jumlah penumpang serta maskapai yang diinginkan.
 - e. Meminta penelpon untuk menunggu sebentar sementara petugas mengecek ketersediaan tempat duduk.
 - f. Memberikan informasi tentang ketersediaan tempat duduk dan meminta tamu untuk memilih atau menentukan penerbangan yang diinginkan.
 - g. Setelah penelpon memilih, kemudian meminta data penumpang sesuai identitas dan nomor telepon yang bisa dihubungi.
 - h. Membukukan data tersebut kedalam sistem membacakan data reservasi yang telah diproses.
 - i. Menanyakan apakah tiket langsung diterbitkan (*issued*) atau tidak.
 - j. Jika tiket tidak langsung diterbitkan berikanlah informasi tentang batas waktu penerbitannya (*time limit*) dan kode *booking*.
 - k. Jika pelanggan ingin langsung menerbitkan tiketnya, maka tanyakanlah tentang metode pembayarannya.
 - l. Konfirmasi ulang dengan memastikan semua data yang diberikan adalah data yang benar .
 - m. Menanyakan alamat pengiriman paket.
 - n. Mengucapkan terima kasih dan salam.

2.3 Pemesanan Tiket Pesawat Domestik Pada *Online Travel Agent* (OTA)

OTA atau agen perjalanan *online* merupakan sebuah situs *web* yang menyediakan produk layanan perjalanan *online* untuk pelanggan produknya meliputi hotel, penerbangan, paket perjalanan sampai penyewaan mobil. Afsheena (2023), memaparkan ada beberapa *Online Travel Agent* yang sudah berkembang di Indonesia seperti *Traveloka*, *Pegipegi*, *Agoda*, *tiket.com* dan sebagainya yang bisa diakses kapan pun dan dimanapun, proses pemesanan dan data yang dibutuhkan dalam melakukan pemesanan pada semua *Online Travel Agent* hampir

sama yang membedakan yaitu UX (*User Experience*) dari masing-masing *website*. Berikut merupakan proses reservasi tiket pesawat domestik *Online Travel Agent* pada *website tiket.com* adalah sebagai berikut:

1. Pemesanan tiket pesawat domestik dapat dimulai dengan mengunjungi *website tiket.com*, kemudian memilih ikon pesawat pada laman utama mengisi data penerbangan diantaranya pilih *route*, tanggal, jumlah penumpang dan kelas tiket penerbangan, kemudian klik “cari penerbangan” pilih maskapai penerbangan yang diinginkan sesuai dengan jam keberangkatan dan harga tiket yang diinginkan.
2. Isi data penumpang sesuai dengan kartu identitas penumpang diantaranya nama depan dan nama belakang/keluarga, tanggal lahir, *titel*, nomor telepon aktif, *email* dan kewarganegaraan. Pada tahap ini penumpang dapat memilih kursi untuk maskapai Lion Air, Batik Air, Wings Air, Super Air Jet, Air Asia Sriwijaya, Citilink dan Nam Air. Ada 3 tipe kursi yang dapat dipilih yaitu gratis, standar, dan premium penumpang juga bisa menambahkan fasilitas extra.
3. *ticket.com* menyediakan banyak *platform* pembayaran untuk memudahkan penumpang bertransaksi, diantaranya kartu kredit & kartu debit, ATM, transfer online, *virtual account*, pembayaran *instant*, *e-wallet*, *gerai retail* dan *pay later*/cicilan tanpa kartu kredit setiap pemesanan tiket pesawat memiliki batas waktu pembayaran maksimal 2 jam. Pilih metode pembayaran yang diinginkan, lakukan pembayaran sesuai langkah yang tersedia. Setelah pembayaran berhasil e-tiket akan dikirimkan ke *email* yang sudah terdaftar.