

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Industri pariwisata di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat. Menurut data Kemenparekraf tahun 2022 terdapat peningkatan angka kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yakni 5,5 juta wisatawan mancanegara dan 800 juta wisatawan nusantara. Dibandingkan tahun 2021 jumlah kunjungan wisata mancanegara sejumlah 1,58 juta sedangkan wisatawan nusantara sejumlah 613,2 juta kunjungan. Peningkatan jumlah wisatawan tersebut semakin berdampak terhadap kebutuhan jasa transportasi baik darat, laut, maupun udara yang dapat mempermudah wisatawan ke tempat yang dituju. Transportasi udara memiliki kelebihan dalam efisiensi waktu tempuh dari pada transportasi lainnya, dengan berbagai pilihan penerbangan yang dapat disesuaikan kebutuhan konsumen. Hal ini menimbulkan adanya peningkatan peran suatu biro perjalanan sebagai agen dari maskapai penerbangan dalam memberikan layanan pemesanan tiket penerbangan.

PT Patih Indo Permai Tour and Travel merupakan salah satu biro perjalanan swasta yang berdiri pada Januari 1988, PT Patih Indo Permai Tour and Travel melayani jasa pemesanan tiket penerbangan baik individu maupun kelompok dengan tujuan domestik dan Internasional. Jasa layanan pemesanan tiket penerbangan di PT Patih Indo Permai menggunakan *online system* bernama *Opsigo*, *Altea*, *Amadeus* dan *Sabre*. Sedangkan tiket penerbangan yang dijual dari berbagai maskapai seperti Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air, Batik Air, Citilink, Kuwait Airways, Qatar Airways, Emirates, Etihad, Saudi Airline dan sebagainya. Berikut ini data penjualan tiket penerbangan pada Mei - Desember 2022 di PT Patih Indo Permai Tour and Travel.

Tabel 1. Data Penjualan Tiket Penerbangan Domestik dan Internasional

No	Bulan	Tiket Penerbangan Domestik	Tiket Penerbangan Internasional
1.	Mei	237	1
2.	Juni	109	3
3.	Juli	217	4
4.	Agustus	20	-
5.	September	24	-
6.	Oktober	106	-
7.	November	33	-
8.	Desember	11	-
	Total	757	8

(Sumber: Patih Indo Permai Tour and Travel,2022)

Meskipun sudah ada *Online Travel Agent* (OTA), PT Patih Indo Permai Tour and Travel tetap menjadi kepercayaan konsumen untuk mengurus tiket penerbangan mereka. Hal ini dikarenakan PT Patih Indo permai memiliki ini *sign in airlines* lengkap diseluruh maskapai dan bagi konsumen tetap dapat melalukan *creadit* dengan tempo selama satu bulan. PT Patih Indo Permai merupakan anggota IATA (*Internasional Air Transportation Association*) yang dimana keisitimewaan menjadi anggota IATA yaitu dengan adanya sertifikasi dari IATA yang dapat meningkatkan kepercayaan konsumen. PT Patih Indo Permai memiliki konsumen yang rata-rata dari instansi pemerintahan seperti Mahkamah Agung, Kementerian Pariwisata, Kementerian Lingkungan hidup, Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dan individu. Sistem reservasi tiket penerbangan di PT Patih Indo Permai Tour and Travel menyediakan dua cara yaitu *walking guest* atau datang langsung ke kantor dan melalui telepon yang terhubung dengan e-mail dan pesan *Whatsapp*. Namun selama ini reservasi tiket penerbangan di PT Patih Indo Permai oleh konsumen secara keseluruhan menggunakan telepon.

Dari pemaparan diatas dapat dilihat bahwa penjualan tiket penerbangan di PT Patih Indo Permai merupakan salah satu unit usaha yang eksis. Dengan demikian, penulis tertarik membuat Laporan Tugas Akhir ini tentang Prosedur Pelayanan Reservasi Tiket Penerbangan Melalui Telepon Di PT Patih Indo

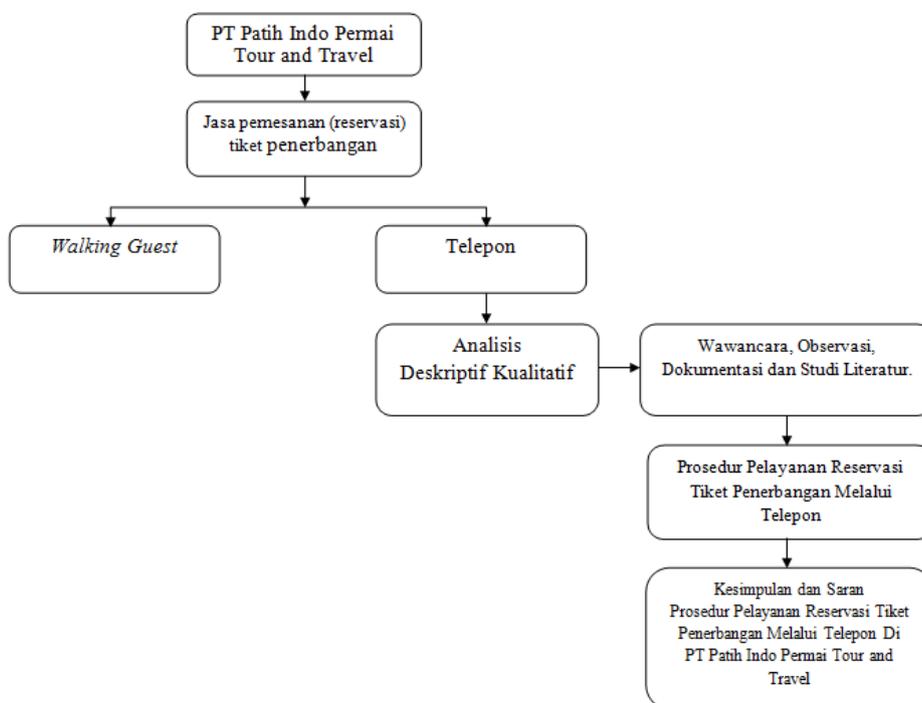
Permai Tour and Travel. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait pelayanan reservasi tiket penerbangan di sebuah biro perjalanan wisata.

1.2. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah mendeskripsikan prosedur pelayanan reservasi tiket penerbangan melalui telepon di PT Patih Indo Permai Tour & Travel.

1.3. Kerangka pemikiran

PT Patih Indo Permai Tour and Travel melayani jasa reservasi tiket penerbangan (reservasi). Sistem reservasi yang dilakukan oleh konsumen adalah melalui telepon. Laporan ini akan mendeskripsikan prosedur pelayanan reservasi tiket penerbangan melalui telepon di PT Patih Indo Permai Tour & Travel. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kemudian data diperoleh dari hasil wawancara, observeasi, dokumentasi dan studi literatur untuk mendapatkan kesimpulan dan saran. Adapun kerangka pemikiran pada laporan tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

1.4. Kontribusi

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Penulis

Dengan adanya tugas akhir ini menambah pengetahuan, serta menambah wawasan yang nantinya akan bermanfaat bagi penulis dikemudian hari jika memasuki dunia kerja.

2. Pembaca

Memberikan pemahaman dan informasi kepada pembaca terkait prosedur pelayanan pemesanan tiket penerbangan.

3. PT Patih Indo Permai Tour & Travel

Memberikan saran kepada pihak PT Patih Indo Permai Tour & Travel yang sekiranya bisa menjadi masukan positif terkait prosedur pelayanan reservasi tiket penerbangan melalui telepon di PT Patih Indo Permai Tour & Travel.

4. Politeknik Negeri Lampung

Diharapkan tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk Politeknik Negeri Lampung khususnya prodi perjalanan wisata, serta dapat menjadi sumber informasi dan referensi pada Politeknik Negeri Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Biro Perjalanan Wisata

Menurut Sahid (2015), biro perjalanan wisata adalah sebuah jasa pariwisata yang memiliki tujuan untuk mempersiapkan atau mengurus perjalanan seseorang dengan segala kebutuhan dari perjalanan itu sendiri. Sedangkan menurut Foster dalam Zuhadma (2018), menyatakan bahwa biro perjalanan wisata merupakan sebuah perusahaan yang menjual terkait rancangan perjalanan secara langsung kepada seseorang dan lebih khusus menjual transportasi udara, darat dan laut. Selain itu pula menjual terkait akomodasi, wisata paket, asuransi perjalanan dan produk lainnya yang berhubungan.

Selanjutnya menurut Yoeti dalam Zuhadma (2018), biro perjalanan wisata merupakan sebuah perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan cara menawarkan serta menjualkan produk dan jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Yoeti dalam Zuhadma (2018), biro perjalanan memiliki beberapa peran sebagai berikut :

- a. Pengurusan dokumen perjalanan
- b. *Ticketing* (Penjualan tiket penerbangan domestik dan internasional).
- c. *Hotel Reservation* (dalam dan luar negeri).
- d. Agen perjalanan kapal laut, *charter flight* dan kereta api.
- e. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri.
- f. Antar jemput tamu dari dan ke bandara.
- g. *Escot servies* (jasa mengiringi).
- h. Pelayanan Umroh dan Ibadah Haji.

2.2. Tiket Penerbangan

Pengertian Tiket menurut UU RI No.1 Tahun 2009 Tiket merupakan dokumentasi berbentuk cetak, melalui proses elektronik atau bentuk lainnya. Salah satu bukti adanya peran angkutan udara antara penumpang dan pengangkut serta hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara. Sedangkan menurut Darsono dalam Astuty (2017), menyatakan bahwa tiket

adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pihak maskapai penerbangan dan merupakan kontrak tertulis suatu pihak yang berisi mengenai ketentuan yang harus dipatuhi oleh penumpang selama memakai jasa perjalanan dengan masa periode tertentu.

Menurut Darsono dalam Astuty (2017), terdapat beberapa jenis tiket penerbangan. Adapun jenis-jenis tiket penerbangan sebagai berikut:

1. Menurut Wilayah Operasi
 - a. *Domestic Flight Ticket*
 - b. *International Flight Ticket*
2. Menurut Kelas Layanan
 - a. *First Class Ticket (F Class)*
 - b. *Business Class Ticket (C Class)*
 - c. *Economy Class Ticket (Y Class)*
3. Menurut Harga Tiket
 - a. *Normal Fare Ticket*
 - b. *Special Fare Ticket*
4. Menurut Sifat Penggunaan Tiket
 - a. *Conjunction Ticket*
 - b. *Non Conjunction Ticket*
5. Menurut Cara Penerbitan
 - a. *Paper Ticket (manual dan automatic ticket)*
 - b. *E-ticket*
6. Menurut Status Reservasi
 - a. *Confirm (OK)*
 - b. *Waiting List (WL)*
 - c. *Requested (RQ)*
 - d. *Open date (OD)*
7. Menurut Rute/Tujuan Perjalanan
 - a. *One Way (OW)*
 - b. *Return*
8. Menurut Kupon Penerbangan
 - a. *One Flight Coupon*

b. *Two Flight Coupon*

Berdasarkan penjelasan diatas terdapat 8 jenis tiket pesawat penerbangan. Adapun jenis tiket penerbangan adalah menurut wilayah operasi, kelas layanan, harga tiket, sifat penggunaan tiket, cara penerbitan, status reservasi, rute perjalanan dan kupon penerbangan.

2.3. Reservasi

Menurut Djamali (2019), menyatakan bahwa *reservation* berasal dari kata *to reserve* yang memiliki arti menyediakan. Oleh karena itu, *reservation* yang dikenal dalam bahasa Indonesia menjadi reservasi yang identik dengan penyediaan suatu tempat atau layanan. Sedangkan menurut Romney dalam herfika (2022), berpendapat bahwa reservasi merupakan suatu kegiatan dalam biro perjalanan wisata yang melayani tamu yang akan memesan suatu produk atau jasa perjalanan. Dapat disimpulkan bahwa reservasi adalah proses kegiatan pemesanan permintaan konsumen akan fasilitas tertentu. Reservasi dilakukan untuk menjamin ketersediaan tempat bagi konsumen yang akan berangkat dan mengetahui fasilitas yang akan diberikan maskapai penerbangan sesuai dengan pesanan yang diinginkan konsumen.

Adapun manfaat dari reservasi menurut Djamali (2019), bagi penumpang sebagai berikut:

1. Dapat mempermudah dalam mengatur dan mempersiapkan rencana perjalanan.
2. Sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian terhadap rencana perjalanan.
3. Efesien.

2.4. Prosedur Pelayanan reservasi tiket penerbangan melalui telepon

Menurut Djamali (2019), prosedur dalam melayani reservasi tiket penerbangan baik oleh staff maskapai maupun agen perjalanan untuk pelanggan melalui telepon sebagai berikut :

1. Mengangkat telepon tidak lebih dari 3 kali deringan.
2. Mengucapkan salam sesuai standar perusahaan (*greeting*).
3. Menawarkan bantuan dan menanyakan nama konsumen, agar terlihat lebih sopan dan akrab.

4. Menanyakan: rute, tanggal, *class*, jumlah penumpang serta maskapai yang diinginkan.
5. Meminta penelepon untuk menunggu sebentar sementara mengecek ketersediaan jadwal penerbangan.
6. Memberikan informasi tentang ketersediaan jadwal penerbangan dan meminta konsumen untuk memilih atau menentukan penerbangan yang diinginkan.
7. Setelah penelepon memilih, kemudian meminta data penumpang sesuai identitas dan nomor telepon yang bisa dihubungi.
8. Membukukan data tersebut kedalam sistem kemudian membacakan data reservasi yang telah diproses.
9. Menanyakan apakah tiket akan diterbitkan (*issued*) atau tidak.
10. Jika tiket tidak langsung diissued berikan informasi terkait batas waktu penerbitannya (*time limit*) dan kode *booking*.
11. Jika konsumen ingin langsung menerbitkan tiket, maka tanyakan mengenai bentuk pembayaran.
12. Konfirmasi ulang dengan memastikan data yang diberikan adalah data yang benar.
13. Menanyakan alamat pengantaran tiket.
14. Mengucapkan salam terimakasih.

2.5. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Atmoko (2010), menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedur sesuai dengan tata kerja serta sistem kerja yang bersangkutan. Sedangkan menurut Sailendra (2015), menyatakan SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar. Menurut Abubakar (2012), SOP merupakan serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan terkait berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Dari berbagai pandangan ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa standar Operasional prosedur (SOP) adalah intruksi tertulis sebagai acuan bagi karyawan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan di dalam sebuah perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut serta dapat meminimalisasi terjadinya kesalahan.

Adapun fungsi dari SOP menurut Atmoko (2012), adalah sebagai berikut:

1. Membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur.
2. Menggambarkan tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.
3. Menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung.
4. Sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagai metode yang ditetapkan.
5. Menjamin konsisten dan proses kerja yang sistematis
6. Menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.