

PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI TIKET PENERBANGAN MELALUI TELEPON DI PT PATIH INDO PERMAI TOUR AND TRAVEL

Oleh

Desti Monika
NPM 20756037

RINGKASAN

PT Patih Indo Permai Tour and Travel merupakan sebuah biro perjalanan swasta yang melayani jasa reservasi tiket penerbangan baik individu maupun kelompok dengan tujuan domestik dan internasional. Terdapat dua sistem reservasi tiket penerbangan yaitu *walking guest* dan sistem yang sering digunakan konsumen adalah melalui telepon yang terhubung dengan e-mail dan pesan *Whatspp*. Tujuan laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan prosedur pelayanan reservasi tiket penerbangan melalui telepon di PT Patih Indo Permai Tour and Travel. Dalam penulisan ini, menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data primer dan sekunder melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Laporan tugas akhir ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan reservasi tiket penerbangan melalui telepon belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis, sehingga dalam pelaksanaan reservasi tiket penerbangan belum berjalan dengan maksimal. Selama ini hanya dilakukan secara *breafing* sehingga staff reservasi dan *ticketing* perlu bertanya berulang kali yang mengakibatkan kurang efisien dimulai dari mengangkat telepon tidak lebih dari 3 kali deringan; *greeting* sesuai standar perusahaan; menawarkan bantuan, menanyakan nama konsumen; menanyakan rute, tanggal, *class*, jumlah penumpang serta maskapai yang diinginkan; meminta penelpon untuk menunggu mengecek ketersediaan jadwal penerbangan; memberikan informasi ketersediaan jadwal penerbangan dan meminta konsumen untuk memilih penerbangan yang diinginkan; meminta identitas diri; membukukan ke dalam sistem; menanyakan tiket ingin langsung di *issued* atau tidak; jika tidak berikan informasi *time limit* atau kode *booking*; jika ingin *issued* tanyakan bentuk pembayaran; konfirmasi ulang dan memastikan data yang diberikan data yang benar; menanyakan pengantaran tiket dan mengucapkan salam terima kasih.

Kata Kunci: Reservasi, Tiket penerbangan, Biro Perjalanan Wisata