

ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran dan pelayanan PT. *Thea Golden Tour and Travel* dalam proses reservasi tiket pesawat. Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tidak lepas dari peningkatan jumlah penggunaan jasa angkutan udara. Adanya maskapai-maskapai penerbangan tersebut, maka para pengguna jasa transportasi udara dapat memilih maskapai penerbangan yang mereka inginkan, karena dengan memilih perjalanan lewat udara maka akan lebih efektif dan efisien. Laporan tugas akhir ini menggunakan metode kualitatif. Kecenderungan penggunaan metode ini dikarenakan sangat mempermudah dalam menyusun laporan ini.

Hasil laporan ini menunjukkan bahwa PT. *Thea Golden Tour and Travel* dalam menerapkan peran dan pelayanan reservasi yang dilayani oleh staf reservasi yang mulai dari reservasi tiket, *issued* tiket, pembayaran tiket dan penyerahan tiket sangatlah membantu keseharian operasional *travel agent* dalam memastikan segala kebutuhan dan permintaan calon penumpang dalam proses reservasi tiket pesawat. Simpulan dari laporan akhir ini bahwa peran dan pelayanan reservasi pada PT. *Thea Golden Tour and Travel* yang meliputi reservasi tiket, *issued* tiket, pembayaran tiket dan penyerahan tiket Merupakan pelayanan pertama dan terakhir kepada calon penumpang, oleh karena itu, pelayanan dan tindakan dari staf reservasi dapat mempengaruhi sikap para calon penumpang. Dengan demikian, citra *travel agent* tidak lepas dari peran dan pelayanan reservasi.

Kata Kunci : Peran, Pelayanan, Reservasi Tiket.

ABSTRACT

This final report aims to determine how the role and service of PT. Thea Golden Tour and Travel in the flight ticket reservation process. The development and growth of the aviation industry cannot be separated from the increase in the use of air transport services. With these airlines, users of air transportation services can choose the airline they want, because by choosing to travel by air it will be more effective and efficient. This final project report uses qualitative methods. The tendency to use this method is due to the fact that it is very easy to prepare this report.

The results of this report indicate that PT. Thea Golden Tour and Travel in implementing the role and reservation services served by reservation staff, starting from ticket reservation, ticket issued, ticket payment and ticket submission, is very helpful for travel agent's daily operations in ensuring all the needs and requests of prospective passengers in the flight ticket reservation process. The conclusion from this final report is that the role and reservation service at PT. Thea Golden Tour and Travel which includes ticket reservation, ticket issued, ticket payment and ticket submission. It is the first and last service to prospective passengers, therefore, the services and actions of the reservation staff can affect the attitudes of prospective passengers. Thus, the image of the travel agent cannot be separated from the role and reservation service.

Keywords: Role, Service, Ticket Reservation.