

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia penerbangan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan merupakan salah satu unsur penting dalam menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung mobilitas manusia, barang dan jasa serta mendukung pengembangan wilayah dan peningkatan hubungan internasional. Perkembangan dunia penerbangan saat ini dapat dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan yang melayani jasa angkutan udara ke berbagai rute penerbangan baik domestik maupun internasional.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tidak lepas dari peningkatan jumlah pengguna jasa angkutan udara. Tingginya mobilitas dari satu daerah ke daerah lain menyebabkan bertumbuhnya perusahaan jasa transportasi umum. Transportasi umum melayani pengangkutan mobilitas bagi masyarakat luas untuk memudahkan dalam hal menjangkau tempat-tempat tertentu salah satunya adalah pesawat terbang.

Pesawat merupakan alat transportasi tercepat untuk saat ini yang paling banyak digunakan oleh manusia dalam perjalanan antarkota, provinsi, negara maupun antar benua. Disamping itu pesawat juga sangat membantu dalam proses perkembangan ekonomi bisnis, kunjungan dinas, perjalanan wisata, pendidikan, pengiriman barang dan kegiatan lainnya. Dikarenakan hal tersebut, maka pada saat ini banyak bermunculan maskapai-maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia, seperti : Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Lion Air, Express Air, Transnusa, Air Asia, Sky Aviation dan lain-lain.

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, selain itu masyarakat

menjadi lebih tertarik untuk menggunakan jasa transportasi udara karena banyaknya penawaran harga yang lebih terjangkau dari masing-masing *airlines*.

Disinilah peran dari sebuah Biro Perjalanan Wisata yang bertugas melayani pemesanan tiket hingga penjualan tiket, selain di kantor adapun juga dari cabang masing-masing *airlines* itu sendiri. Keuntungan dari pemesanan maupun pembelian tiket pesawat di biro perjalanan adalah para calon pembeli dapat memilih sendiri *airlines* yang akan digunakannya dan dapat mencari informasi sebanyak-banyaknya tentang perbandingan harga tiket pada tiap-tiap penerbangan itu sendiri tanpa perlu mendatangi setiap kantor cabang dari berbagai macam *airlines*.¹

PT. Thea Golden *Tour and Travel* merupakan salah satu Biro Perjalanan Wisata yang berdiri pada tahun 2012 yang merupakan salah satu *travel agent* yang ada di Kota Ternate yang menyediakan penjualan tiket pesawat dari beberapa *Airlines* yaitu: Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Nam Air, Lion Air, Batik Air, Wings Air, Citilink. *Travel agent* ini terletak di pusat kota dan berdekatan dengan pusat perbelanjaan Nirwana Swalayan serta Bank BTN Ternate.

PT. Thea Golden *Tour and Travel* memiliki dua peran yang saling mendukung kelancaran operasional kerja yaitu, Staf Reservasi dan Staf *Ticketing*. Kedua bagian tersebut diharuskan memiliki pengetahuan yang luas tentang dunia penerbangan dan informasi-informasi mengenai maskapai-maskapai penerbangan serta tempat-tempat penting lainnya.

Reservasi atau *reservation* berasal dari kata kerja *to reserve* yang berarti memesan dan menyediakan tempat. Pengertian reservasi dalam hal ini adalah suatu transaksi yang menyangkut tentang penyediaan tempat, pelayanan khusus fasilitas-fasilitas lainnya untuk

¹ Yani Permatasari, "Sistem Pelayanan Ticketing PT Sahid Gema Wisata *Tour and Travel* Suryakarta".(Suryakarta: Universitas Sebelas Maret Suryakarta program studi usaha perjalan wisata fakultas sastra dan seni rupa, 2009) diakses pada https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/15799/MzA4NjY%3D/Sistem-pelayanan-ticketing-PT-Sahid-Gema-Wisata-Tour-And-Travel-Surakarta-abstrak.pdf&ved=2ahUKEwiMmcXmjLPoAhVRfH0KHcNFDawQFjABegQIAxAC&usg=AOvVaw3zcuejM_mxCR12EY4iFLni tanggal 24 maret 2020, pukul 21:31 WIT.

penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang. Reservasi dapat diartikan sebagai suatu transaksi yang menyangkut tentang penyediaan tempat (*Seat/Space*), pelayanan khusus, atau fasilitas-fasilitas lain termasuk akomodasi lainnya, untuk penumpang yang mau melakukan perjalanannya dengan pesawat terbang.²

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, salah satu bagian di *travel agent* yaitu reservasi yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri dalam melayani calon penumpang. Tugas dan tanggung jawab utama bagian Reservasi adalah memberikan pelayanan kepada calon penumpang dalam pemesanan tiket pesawat dengan maskapai yang akan digunakan serta rute yang akan dituju oleh calon penumpang, tidak hanya itu peran dan pelayanan reservasi juga harus mampu memastikan segala kebutuhan dan permintaan calon penumpang agar selalu terpenuhi selama proses reservasi tiket di *travel agent*.

Dari uraian atau gambaran di atas, Penulis tertarik untuk menyusun dan membahasnya sebagai tugas akhir dengan judul “Peran dan Pelayanan PT. Thea Golden *Tour and Travel* dalam Proses Reservasi Tiket Pesawat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka Penulis merumuskan permasalahan pada laporan ini adalah :

1. Bagaimana peran PT. Thea Golden *Tour and Travel* dalam proses reservasi Tiket Pesawat?
2. Bagaimana jenis-jenis pelayanan reservasi pada PT. Thea Golden *Tour and Travel*?

1.3 Batasan Masalah

Dalam laporan tugas akhir ini, Penulis menyadari ruang lingkup kegiatan Reservasi dalam PT. Thea Golden *Tour and Travel* terdiri dari beberapa bagian. Oleh sebab itu, Penulis

² Elisa Dwi Rohani, Reza Destiani, “Prosedur Pelayanan Tiket Pesawat Domestik Garuda Indonesia Di PT. Dymens Travel Bureau” Jurnal (Yogyakarta : Universitas Gaja Mada Program Studi Diploma Kepariwisata Sekolah Vokasi, 2017) diakses pada <https://journal.ugm.ac.id/jpt/article/view/30155/18221> tanggal 24 Maret 2020, pukul 22.45 WIT.

menganggap perlu membatasi masalah yang akan dibahas agar tidak bias dari topik yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam laporan tugas akhir ini hanya membahas tentang Peran dan Pelayanan PT. *Thea Golden Tour and Travel* dalam Proses Reservasi Tiket Pesawat.

1.4 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui peran PT. *Thea Golden Tour and Travel* dalam proses reservasi tiket pesawat.
2. Untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan reservasi pada PT. *Thea Golden Tour and Travel*.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dalam laporan tugas akhir ini yakni manfaat teoritis dan praktis:

1.5.1 Teoritis

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pengembangan keilmuan khususnya dalam bidang kepariwisataan dimana ilmu *ticketing* , khususnya *travel agent* pada bagian reservasi, serta hasil laporan tugas akhir ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan teori-teori pariwisata secara umum dan sumber informasi bagi mahasiswa Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan kalangan yang membutuhkannya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk pihak *travel agent* dan sumber informasi bagi yang ingin bekerja di bagian reservasi pada sebuah *travel agent*, sehingga dapat mempersiapkan diri lebih baik mengingat pentingnya peranan reservasi bagi keberhasilan dan kelancaran operasional sebuah *travel agent*.