

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era globalisasi yang semakin maju, khususnya dibidang penerbangan, semakin pesat. Penerbangan merupakan sarana penting untuk menghubungkan ribuan pulau di Indonesia. Perkembangan industri jasa di Indonesia, khususnya penerbangan. Banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi secara langsung menciptakan persaingan yang cukup ketat. Salah satu maskapai penerbangan yang saat ini beroperasi adalah Garuda Indonesia. Maskapai Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai terbesar di Indonesia. Semua ini tidak terlepas dari pelayanan utama bagi para penumpang. Oleh karena itu staf Garuda Indonesia dituntut dapat memberikan pelayanan terbaik demi meningkatkan kualitas maskapai dan mampu menarik perhatian para calon penumpang dengan melakukan *reservation* dan *ticketing* kepada pengguna jasa transportasi udara Garuda Indonesia.

Transportasi merupakan salah satu sarana yang sangat penting dan strategis dalam rangka memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan, mempengaruhi segala aspek kehidupan bangsa, serta dapat mempererat hubungan antara bangsa, di samping itu transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong, maupun penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan sangat penting di

Indonesia mengingat negara Indonesia adalah negara kepulauan sekaligus sebagai akses masuknya wisatawan dari luar negeri.¹

Reservation adalah untuk mengetahui nama calon penumpang, tanggal keberangkatan, nomor telepon dan data-data yang dibutuhkan. Setelah memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam *reservation*, maka petugas *reservation* membuat suatu pembukuan. Dalam pembukuan tersebut akan tercantum nama calon penumpang (sesuai dengan identitas), nomor telepon calon penumpang, nomor penerbangan yang akan digunakan, kelas yang dipesan dan harga, waktu keberangkatan dan waktu tiba di tujuan, batas pengambilan tiket, kode pembukuan (*booking reference*) dan beberapa catatan yang ditambahkan petugas pada saat membuat pembukuan.²

Ticketing adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi *route*, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan.³

PT. Garuda Indonesia merupakan perusahaan jasa penerbangan terbaik di Indonesia itu semua tidak terlepas dari pelayanan utama bagi para penumpangnya. Maka dari itu pelayanan *reservation* dan *ticketing office* yang ada di dalam dunia penerbangan sangat dibutuhkan bagi calon penumpang yang akan menggunakan jasa transportasi udara PT. Garuda Indonesia, karena *reservation* dan *ticketing*

¹ <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/40489/aplikasi-sistem-reservation-dan-ticketing-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-penerbangan-di-pt-garuda-indonesia-tbk-branch-office-solo-pada-tanggal20-juni-2020-pukul-10:00WIT>. hlm.1

² Yani permatasari “sistem pelayanan tickting PT.Sahid Gema Wisata Tour and Travel Surakarta “Laporan Tugas Akhir “ 2009. hlm 6

³ Yani permatasari “sistem pelayanan tickting PT.Sahid Gema Wisata Tour and Travel Surakarta “Laporan Tugas Akhir “ 2009. hlm 16

office merupakan tempat pemesanan tiket penerbangan untuk rute yang akan dituju oleh calon penumpang. Pelayanan ini dapat dilakukan dengan mendatangi langsung ke *sales office* PT. Garuda Indonesia terdekat maupun melakukan pemesanan melalui telepon.⁴

Dengan pentingnya pengetahuan akan sistem *reservation* dan *ticketing* dalam peningkatan kualitas pelayanan penerbangan pada suatu perusahaan penerbangan maka penulis mengangkat judul penelitian dengan judul **“Sistem Reservation dan Ticketing Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Garuda Indonesia Ternate”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dilatar belakang maka rumusan masalah dalam Penulisan ini adalah:

1. Bagaimana sistem *reservation* dan *Ticketing* di PT. Garuda Indonesia Cabang Ternate?
2. Bagaimana pelayanan yang ditawarkan dalam proses *reservation* dan *Ticketing* kepada calon penumpang Garuda Indonesia?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan PT. Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

⁴ M. Rizki Zulfikar. “Proses Reservasi dan Tiketing di PT. Garuda Indonesia Cabang Ternate.” Laporan Tugas Akhir (Ternate: D-III UPW FIB Unkhair, 2017), hlm. 2.

Tujuan dalam penulisan ini terbagi atas tiga bagian diantaranya:

1. Untuk mengetahui sistem *reservation* dan *Ticketing* di PT. Garuda Indonesia Cabang Ternate.
2. Untuk mengetahui pelayanan yang ditawarkan dalam proses *reservation* dan *Ticketing* kepada calon penumpang Garuda Indonesia.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT. Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penulisan ini dapat menambah wawasan keilmuan khususnya dalam bidang kepariwisataan ilmu tentang ticketing dalam pelayanan penerbangan juga menjadi salah satu mata kuliah yang dipelajari dan ada manfaat yang dapat diperoleh.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penulisan ini memberikan informasi lengkap tentang gambaran sistem *reservation* dan *ticketing* yang digunakan di PT. Garuda Indonesia Cabang Ternate dan memberikan informasi tentang strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu dan pendapatan di PT. Garuda Indonesia Cabang Ternate.

3. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penulisan memberikan manfaat yaitu sebagai sarana untuk menjalin kerjasama dengan perusahaan yang dijadikan tempat magang, dan menambah referensi perpustakaan di Fakultas Ilmu Budaya, dan juga sebagai salah satu syarat kelulusan program D3 Usaha Perjalanan Wisata.