

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PENJUALAN CORPORATE FLIGHT KEPADACUSTOMER PADA UNIT RESERVATION AND SALE DI PT. GARUDA INDONESIA PERSERO TBK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Anastasia Elvina Maharani

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PENJUALAN CORPORATE FLIGHT KEPADA
CUSTOMER PADA UNIT RESERVATION AND SALE DI PT. GARUDA
INDONESIA PERSERO TBK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Anastasia Elvina Maharani
NIM 2015813066**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PENJUALAN CORPORATE FLIGHT
KEPADA CUSTOMER PADA UNIT RESERVATION AND
SALE DI PT.GARUDA INDONESIA PERSERO TBK**

Oleh
Anastasia Elvina Maharani
NIM 2015813066

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par.
NIP.1958071819900121001

Pembimbing II,

Muhamad Nova, M.Pd.
NIP.199311282022031008

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni-Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 196312281990102001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Anastasia Elvina Maharani
NIM : 2015813066
Program Studi : D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PENANGANAN PENJUALAN CORPORATE FLIGHT KEPADA CUSTOMER PADA UNIT
RESERVATION AND SALE DI PT. GARUDA INDONESIA PERSERO TBK”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023



Nama : Anastasia Elvina Maharani

NIM : 2015813066

PS : D3 Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat- Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang judul ”PENANGANAN PENJUALAN CORPORATE FLIGHT KEPADA CUSTOMER PADA UNIT RESERVATION AND SALE DI PT. GARUDA INDONESIA PERSERO TBK” ini

dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Penjualan corporate flight kepada customer pada unit reservation and sale di PT.Garuda Indonenesia Persero Tbk cabang Denpasar.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak yang membuat hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini,penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E.,M.e Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik

Negeri Bali.

4. Drs. I Made Budiasa, M.,Par. selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata.
5. Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada bapak atas waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, dan nasehat kepada penulis.
6. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan masukan di dalam penulisan tugas akhir. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada bapak atas waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, dan nasehat kepada penulis.
7. Bapak I Made Sudarma Astika selaku *CEO VP Bali dan Nusa Tenggara Regional* Denpasar bersama kak Befty Rudolf Hoorn yang membantu memberikan arahan dan mendukung berlangsungnya kegiatan PKL di kantor Garuda Indonesia.
8. Seluruh staff di kantor Garuda Indonesia yang penulis cintai dan sayangi telah banyak membantu memberikan saran, ilmu dan informasi yang sangat bermanfaat untuk penulis dalam dunia kerja maupun dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Orang tua dan kakak-kakak tercinta penulis yang telah memberikan dukungan yang besar, memberikan masukan dan nasehat kepada penulis, selalu menjadi penyemangat penulis untuk meraih cita-citanya dimasa depan nanti dan tidak lupa doadari orang tua tersayang kepada penulis demi kelancaran kegiatan selama PKL sampaidengan penyusunan tugas akhir ini.
10. Kepada pemilik NIM 201581302 yang telah membersamai penulis selama

menyusun tugas akhir dan selalu menjadi penyemangat serta membantu memberikan saran dan masukan selama menyusun tugas akhir ini sampai akhir

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Sehingga penulis secara terbuka menerima saran dan kritik positif dari pembaca. Agar hasil tugas akhir dapat mencapai kesempurnaan dan bisa menjadi referensi yang baik bagi pembaca.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali dan dapat menjadi acuan di masa yang akan datang.

Badung, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	11
A. Latar Belakang	11
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir	14
1. Tujuan Penulisan	14
2. Kegunaan Penulisan	15
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	16
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	16
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	17
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Penanganan.....	18
B. Penjualan	19
1. Airline.....	20
2. Corporate Flight	20
3. Reservasi	21
4. Costumer	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	24
1. Lokasi Perusahaan.....	24
2. Sejarah Berdirinya Perusahaan	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	27
1. Bidang Usaha PT. Garuda Indonesia Persero Tbk.....	27
2. Fasilitas PT.Garuda Indonesia Persero Tbk	28
C. Struktur Organisasi.....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan Penjualan Corporate Flight kepada customer pada unit Reservation and Sale pada PT. Garuda Indonesia Persero Tbk di Kantor Garuda Indonesia cabang Denpasar.....	35
1. Tahap Penerimaan Costumer.....	35
2. Tahap Penanganan.....	37
3. Tahap Akhir.....	40
B. Kendala yang di alami dalam Penanganan Penjualan Corporate Flight kepada customer dalam unit <i>Reservation and Sales</i> pada PT. Garuda Indonesia Persero Tbk di Kantor Garuda Indonesia Cabang Denpasar.....	42
1. Konektifitas Wifi yang Kurang Maksimal.....	42
2. Device Operasional yang Kurang Memadai	42
3. Sistem Operasional yang Kurang Maksimal	43
BAB V PENUTUP.....	45
A. Simpulan.....	45
B. Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo PT. Garuda Indonesia	24
Gambar 3. 2 Lokasi PT.Garuda Indonesia	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam seperti gunung, pantai dan keanekaragaman budaya, dan potensi-potensi lainnya sehingga perlu adanya peningkatan pada sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara. Pengembangan suatu tempat yang dijadikan daerah wisata diharapkan menjadi sumber dan potensi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan yang mampu menggalakkan kegiatan ekonomi, termasuk kegiatan sektor lain sehingga lapangan pekerjaan, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan pendapatan negara, serta penerimaan devisa meningkat melalui upaya pengembangan dan pembangunan berbagai potensi kepariwisataan nasional, dengan tetap memelihara kepribadian bangsa dan kelestarian fungsi serta mutu lingkungan hidup.

Dalam dunia pariwisata tentunya wisata membutuhkan alat berupa transportasi yang berperan sangat penting dalam menghubungkan daerah asal wisatawan menuju destinasi yang dituju. Transportasi tersebut terdiri dari transportasi darat berupa bus, kereta api dan mobil. Transportasi laut berupa kapal pesiar, feri, dan perahu serta transportasi udara berupa pesawat.

Perkembangan transportasi serta aksesibilitas yang semakin baik telah memudahkan wisatawan untuk menjelajahi berbagai destinasi khususnya di Indonesia. Transportasi memiliki peran penting dalam menggerakkan dan mengembangkan industri pariwisata di seluruh dunia. Kemajuan dalam sistem transportasi telah berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan dan perkembangan industri pariwisata dengan membuka aksesibilitas ke berbagai destinasi dan menciptakan pengalaman yang lebih mudah nyaman dan beragam bagi wisatawan. Transportasi dapat dikatakan sebagai tulang punggung industri pariwisata dan memiliki peran integral dalam menggerakkan pertumbuhan, pengembangan, dan kesuksesan sektor pariwisata di tingkat global maupun lokal.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa transportasi udara adalah PT. Garuda Indonesia Persero Tbk. PT. Garuda Indonesia Persero Tbk atau dikenal sebagai Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia yang berkantor pusat di Bandar udara Internasional Soekarno-Hatta. Maskapai ini adalah suksesor dari KLM Interinsulair Bedrif. Garuda Indonesia merupakan anggota SkyTeam satu satunya di Indonesia dan maskapai terbesar kedua di Indonesia setelah Lion Air. Garuda Indonesia mengoperasikan penerbangan berjadwal ke sejumlah destinasi meliputi benua Asia, Eropa dan Australia. PT Garuda Indonesia Airline adalah maskapai penerbangan yang dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia dan merupakan salah satu pendorong utama dalam pembangunan sektor transportasi udara di Indonesia. Melalui operasinya, Garuda Indonesia membangun jaringan penerbangan domestik terluas di negara ini, menghubungkan pusat-pusat kota

utama dengan daerah-daerah terpencil. Saat ini, Garuda Indonesia telah bergabung dalam Sky Team (five star airline) dan memiliki komitmen yang kuat terhadap peningkatan kualitas layanan serta pendapatan perusahaan. Dedikasi ini tercermin dalam upaya terus-menerus untuk memberikan layanan terbaik kepada calon penumpang dan pelanggan, serta peningkatan fasilitas yang telah mencapai standar maskapai bintang lima, semuanya bertujuan untuk memberikan kepuasan ekstra kepada konsumen yang memilih menggunakan layanan PT Garuda Indonesia Airline.

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Telah mengembangkan beragam layanan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai segmen pelanggan, dari penerbangan domestik hingga internasional, serta kelas penerbangan yang berbeda. Corporate flight atau penerbangan korporat merupakan segmen yang penting dalam layanan jasa PT Garuda Indonesia. Praktik penerbangan korporat telah menjadi semakin penting dalam lingkungan bisnis global yang terus berkembang. Corporate flight telah menjadi alat yang sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola perjalanan bisnis dengan efisien, meningkatkan fleksibilitas dan mengoptimalkan produktivitas. Penjualan corporate flight oleh PT Garuda Indonesia meliputi kepuasan kebutuhan bisnis, privasi dan keamanan, akses ke destinasi terpencil, peningkatan citra perusahaan, pelayanan premium. PT Garuda Indonesia telah menjelma menjadi pilihan utama untuk perjalanan bisnis, menghadirkan berbagai layanan premium untuk perusahaan yang menghargai efisiensi, privasi, dan kualitas tinggi dalam perjalanan. dikarenakan pengetahuan akan corporate flight menjadi suatu keahlian khusus di bidang airline

dan Garuda mampu memberikan excellent service dalam pelayanan corporate flight oleh sebab itu maka penelitian ini tertarik pada fokus berjudul “ Penangan Penjualan Corporate Ticket kepada Customer pada Unit Reservation and Sale di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur penanganan penjualan corporate flight kepada customer oleh jasa PT.Garuda Indonesia Persero Tbk dalam Unit Reservation and Sale di Kantor Garuda Indonesia cabang Denpasar?
2. Apa saja kendala yang dialami dalam penanganan penjualan corporate flight kepada customer oleh jasa PT.Garuda Indonesia Persero Tbk dalam Unit Reservation and Sales di Kantor Garuda Indonesia cabang Denpasar?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui prosedur penanganan penjualan corporate flight kepada customer oleh jasa PT. Garuda Indonesia Persero Tbk dalam Unit Reservation and Sale di Kantor Garuda Indonesia cabang Denpasar.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam penanganan penjualan corporate flight kepada customer oleh jasa PT. Garuda Indonesia Persero Tbk dalam unit Reservation and Sale di Kantor Garuda Indonesia cabang Denpasar.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijazah diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta sebagai tolak ukur penerapan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan teori saat PKL yang diperoleh dari perusahaan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, menjalin kerjasama dan hubungan yang baik antara kampus dengan industri serta menjadi pedoman kedepannya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan TA (Tugas Akhir) khususnya pada mahasiswa yang ingin mencari referensi judul dan topik di perusahaan yang sama.
- c. Bagi Perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan sehingga staf perusahaan PT Garuda Indonesia dapat meningkatkan kualitas kerja dimasa yang akan datang sekaligus sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya dalam Penanganan Penjualan Corporate Flight kepada customer dalam unit Reservation and Sale di PT. Garuda Indonesia Persero Tbk cabang Denpasar dan sebagai masukan untuk menyelesaikan kendala- kendala yang dialami saat di lapangan.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan, melihat secara langsung proses kerjanya, dan melibatkan diri dalam Penanganan Penjualan Corporate Flight kepada customer dengan unit Reservation and Sale di PT. Garuda Indonesia di kantor cabang Denpasar, metode ini dibantu dengan dokumentasi kegiatan saat menangani penumpang dengan cara mengambil gambar dan pencatatan poin-poin penting selama On the Job Training pada bagian Reservation and Sales.

b. Metode Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mencari pedoman referensi dari buku dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan Pariwisata, Maskapai, Bandara yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam TA (Tugas Akhir) ini.

c. Metode Wawancara

Metode Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau mengajukan pertanyaan secara langsung dengan staff PT. Garuda Indonesia Persero Tbk cabang Denpasar.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini

yaitu menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Garuda Indonesia Persero Tbk. Metode analisis ini diawali dengan pengumpulan data sampai mendalam, mulai dari tahap observasi, kemudian diolah, dianalisis, hingga penafsiran hasil analisis untuk menarik sebuah kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis dalam penyajian hasil analisis adalah metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa berupa kata-kata yang dibuat sendiri untuk penjelasan dari prosedur penanganan penjualan corporate flight kepada customer dalam unit Reservation and Sales di PT. Garuda Indonesia Persero Tbk cabang Denpasar, yang kedua menggunakan metode formal yaitu metode penyajian analisis data dengan tanda- tanda tertentu dan lambang, seperti tanda baca, foto, tabel dan bagan salah satunya yaitu bagan struktur organisasi, dan lain- lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara metode formal dan metode informal.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada bab IV, penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat tiga tahapan dalam Penanganan penjualan Corporate Flight kepada customer dengan unit reservation and sales di PT. Garuda Indonesia Persero Tbk di Kantor Garuda Indonesia cabang Denpasar, yaitu tahap persiapan, tahap penanganan dan tahap akhir.

1. Tahap persiapan merupakan tahap awal yang diperlukan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan operasional yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan ketika telah melakukan penanganan dengan baik dan benar. Tahap persiapan yang dilakukan oleh staf Reservation and Sale dimulai dari memberikan greeting, mempersilahkan customer duduk, memperkenalkan diri dan bertanya tujuan kedatangan. Tahap pelaksanaan merupakan tahap lanjutan setelah tahap persiapan yang menjalankan tugasnya membantu dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan customer saat di kantor. Tahap penanganan yang dilakukan oleh staf Reservation and Sale, yaitu: bertanya tujuan penerbangan, penginputan data pencarian flight, melakukan konfirmasi dan mengissued tiket. Tahap akhir merupakan tahapan penyelesaian atas tugas dan tanggung jawab yang telah dilakukan oleh staf Reservation and Sale sebagai langkah terakhir

2. . Tahap akhir yang dilakukan oleh staf *services*, yaitu: finalisasi reservasi melalui sistem, pemberian konfirmasi kepada customer dan memberikan pengarahan terkait pembayaran.
3. Dalam penanganan penjualan corporate flight penumpang dengan unit Reservation and Sale tentunya terdapat beberapa kendala yang dialami oleh staf *Reservation and Sale* saat menangani proses *penjualan* di kantor seperti: konektivitas wifi yang kurang maksimal, device operasional yang kurang memadai dan sistem operasional yang kurang memadai.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis kepada staf Reservation and Sale ketika penanganan penjualan corporate flight kepada customer, sebagai berikut:

1. Pihak Garuda Indonesia
 - a) Perusahaan diharapkan melakukan pembelajaran staf untuk unit *reservation and sale* karena saat ini banyaknya pengguna jasa Garuda yang membutuhkan jasa dari unit lain agar unit *reservation and sale* tidak lagi meminta perbantuan dari unit lainnya sehingga fokus pada bagiannya masing-masing.
 - b) Gangguan dalam koneksi WiFi juga dapat berdampak pada pelaksanaan tugas-tugas yang memerlukan konektivitas online, seperti berbagi dokumen, mengakses sistem perusahaan, berkomunikasi dengan rekan kerja atau klien melalui email atau platform kolaborasi, dan memantau perkembangan terbaru di industri penerbangan. Keterbatasan akses internet dapat merugikan

kesinambungan alur kerja dan potensialnya menghambat pengambilan keputusan yang cepat. Oleh karena itu, penting bagi Garuda Indonesia untuk memprioritaskan solusi yang efektif guna mengatasi masalah gangguan WiFi ini. Peningkatan infrastruktur jaringan dan pemeliharaan rutin menjadi langkah penting dalam memastikan koneksi yang stabil dan andal. Investasi dalam teknologi dan sumber daya manusia yang terampil untuk mengelola dan memperbarui sistem jaringan menjadi kunci dalam menghadapi tantangan ini. Dengan menangani masalah ini dengan serius, Kantor Garuda Indonesia dapat mengoptimalkan proses kerja di setiap unit dan memastikan bahwa karyawan memiliki akses yang andal dan efisien ke sumber daya online yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Upaya ini akan mendukung pencapaian kinerja yang lebih baik dan menjaga reputasi perusahaan sebagai pemain utama dalam industri penerbangan.

- c) penting bagi perusahaan untuk mengatasi masalah respons lambat pada alat komputer. Peningkatan perangkat keras dan perangkat lunak, pemeliharaan rutin, serta kebijakan keamanan cyber yang ketat dapat membantu memperbaiki performa alat komputer. Pelatihan reguler bagi tim penjualan juga diperlukan agar mereka dapat mengoptimalkan penggunaan alat komputer dan mengatasi masalah yang mungkin muncul. Dengan mengatasi kendala ini, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi dalam penanganan penjualan, memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, dan mendukung tim penjualan dalam mencapai target dan hasil yang lebih baik.

- d) Garuda Indonesia perlu berinvestasi dalam pemeliharaan dan pembaruan rutin untuk memastikan kinerja sistem yang optimal. Pelatihan karyawan dalam mengatasi eror umum dan masalah teknis juga dapat meminimalkan dampak negatif eror tersebut. Selain itu, perlu pertimbangan untuk mencari solusi alternatif atau penyediaan dukungan teknis yang kompeten untuk mengatasi eror yang terjadi. Dalam jangka panjang, penanganan masalah eror pada sistem Amadeus Altea akan berdampak positif pada efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan reputasi Garuda Indonesia sebagai perusahaan penerbangan yang terpercaya. Dengan komitmen untuk memperbaiki dan memperkuat sistem, perusahaan dapat mengoptimalkan potensi sistem yang canggihini dan menjaga kelancaran operasi keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. **Manajemen Pemasaran**. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Abubakar, Rusydi. 2017. **Manajemen Pemasaran**. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung
- Bagyono, 2008, *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Bandung: AlfabetaDian dan Setiawati. 2010. *Pengantar Ilmu Kepariwisataaan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta: Balai Pustaka.
- Irianto, Agus, 2010. *Managing Airline Reservation System*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. Kotler, Philip, 2006, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12Terjemahan Bob Sabran, M.M, Jakarta: Erlangga
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. **Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh**. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir, 2005. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Bumi Aksara, Jakarta
- Nasional, P.B. 2008. **Kamus Bahasa Indonesia**. Jakarta: Pusat Bahasa.