

TUGAS AKHIR

PENANGANAN RESERVASI TIKET LION AIR MENGUNAKAN SISTEM AGENT PORTAL OLEH TICKETING STAF PADA PT BALI FLAMBOYAN TOUR AND TRAVEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Martika Sayuri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN RESERVASI TIKET LION AIR
MENGGUNAKAN SISTEM AGENT PORTAL OLEH
TICKETING STAF PADA
PT BALI FLAMBOYAN TOUR AND TRAVEL



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Kadek Martika Sayuri
Nim 1915813003

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

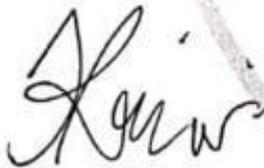
**PENANGANAN RESERVASI TIKET LION AIR MENGGUNAKAN
SISTEM AGENT PORTAL OLEH TICKETING STAF PADA
PT BALI FLAMBOYAN TOUR AND TRAVEL**

Oleh
I Kadek Martika Sayuri
Nim 1915813003

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I



I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par
NIP 198901112019031015

Pembimbing II



Dra. Ni Putu Somawati, MM
NIP 196305271991032001

Disahkan oleh,
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit, Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung-Bali – 80364

Telp. (0361)701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Martika Sayuri
NIM : 1915813003
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN RESERVASI TIKET LION AIR MENGGUNAKAN
SISTEM AGENT PORTAL OLEH TICKETING STAF PADA PT BALI
FLAMBOYAN TOUR AND TRAVEL”**

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, 22 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,

Nama : I Kadek Martika Sayuri
Nim : 1915813003
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Shang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Reservasi Tiket Lion Air Menggunakan Sistem Agent Portal Oleh Tiketing Staf Pada PT Bali Flamboyan Tour and Travel” tepat pada waktunya dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan kesempatan yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Dr. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku ketua program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T.,M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang baik hati meluangkan waktu dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
6. Dra. Ni Putu Somawati, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini.
7. I Komang Nurjaya Maharta,SS Selaku Owner sekaligus Manager yang telah memberikan motivasi selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
8. Ni Wayan Sumiati selaku Supervisor, staff dan teman teman *trainee* PT Bali Flamboyan Tour & Travel yang telah banyak membantu dan membimbing selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Seluruh keluarga yang telah memberikan biaya, dukungan semangat dan doa kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Rekan rekan di kelas VI A Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu memberikan saran dan masukan selama penulis Menyusun Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh

karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

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.

Badung, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian Pariwisata	7
B. Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	7
C. Pengertian Penanganan.....	8
D. Pengertian Tiket Pesawat	8
E. Pengertian <i>Airlines</i>	10
F. Pengertian <i>Passenger</i>	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	15
1. Lokasi Perusahaan	15
2. Sejarah Perusahaan	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	16
1. Bidang Usaha Perusahaan	16
2. Fasilitas Perusahaan.....	18
3. Struktur Organisasi PT. Bali Flamboyan Tour & Travel.....	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
A. Penanganan Reservasi Tiket Pesawat Lion Air oleh Ticketing Staff PT. Bali Flamboyan Tour & Travel	22
1. Tahap Persiapan	22
2. Tahap Pelaksanaan	25
BAB V PENUTUP.....	39
A. Simpulan.....	39

B. Saran.....40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi PT. Bali Flamboyan Tour & Travel	15
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Flamboyan Tour	20
Gambar 4. 1 Uniform saat PKL	25
Gambar 4. 2 Halaman Agent portal	28
Gambar 4. 3 Create Booking Agent Portal	28
Gambar 4. 4 Pencarian Rute penerbangan	29
Gambar 4. 5 Class tiket	30
Gambar 4. 6 Tarif tiket penumpang	31
Gambar 4. 7 Mengisi identitas penumpang	32
Gambar 4. 8 Kode Booking penumpang	33
Gambar 4. 9 Halaman menuju Tickering Queue	34
Gambar 4. 10 Halaman Ticketing Queue	35
Gambar 4. 11 Opsi pembayaran Tiket	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto perusahaan.....	44
Lampiran 2 Invoice	45
Lampiran 3 Melayani pembelian tiket	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu tempat wisata terbaik di dunia, hal utama yang membuat pulau Bali terkenal akan pariwisatanya, tidak hanya karena pantai, pegunungan, dan pesona alam lainnya, melainkan pariwisata Bali berkembang karena nilai estetika, seni budaya berdasarkan agama hindu, dan sifat fleksibilitas serta toleransi orang Bali. Diawali dengan pembangunan hotel, serta fasilitas pendukung lainnya dengan tujuan mempermudah dan memenuhi kebutuhan wisatawan saat berkunjung. Kedatangan wisatawan ke Bali tentunya dibantu oleh beberapa komponen industri pariwisata. salah satu faktor yang mempermudah dalam melakukan keputusan pembelian sebuah produk maupun jasa adalah biro perjalanan wisata. Biro perjalanan wisata merupakan kegiatan usaha yang bersifat komersial dengan tujuan mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, ataupun sekelompok orang yang ingin melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata.

Biro perjalanan wisata merupakan salah satu komponen usaha jasa pariwisata yang berkontribusi besar dalam mendatangkan wisatawan, serta memiliki peran penting dalam memasarkan produk pariwisata, serta memiliki peran penting dalam memasarkan produk pariwisata. Selain mengatur dan menyediakan kebutuhan wisatawan, Biro perjalanan wisata juga berperan sebagai middleman bagi industri pariwisata lainnya seperti hotel, restoran, perusahaan transportasi baik

darat, udara dan laut. Dalam praktiknya BPW bertindak atas nama perusahaan lain yang menjual jasa-jasa perusahaan lain yang diwakilinya. karena itu BPW memiliki peran penting terhadap komponen industri lainnya yang bertindak di antara wisatawan dan industri wisata. Seiring perkembangan industri di era globalisasi memunculkan berbagai biro perjalanan wisata khususnya di Bali. Melihat besarnya kesempatan atau peluang bisnis dalam bidang pariwisata, banyak perusahaan industri yang serius menggarap usaha biro perjalanan wisata karena adanya peluang dan banyaknya permintaan.

Bali Flamboyan Tour and Travel merupakan salah satu perusahaan Biro perjalanan wisata yang ikut bersaing dalam bisnis penyedia layanan jasa pariwisata . PT Bali Flamboyan Tour and Travel memiliki beberapa departemen yaitu, pemesanan tiket domestik dan internasional, pelayanan inbound tour dan menyediakan dokumen asuransi perjalanan. PT Bali Flamboyan Tour and Travel telah bergabung dalam suatu keanggotaan ASITA (Association Of The Indonesian Tours and Travel Agencies) Bali sejak tahun 2014. PT Bali Flamboyan Tour and Travel melayani kebutuhan wisatawan seperti Inbound Tour, paket wisata, tiket pesawat dan lainnya. Adapun salah satu keunggulan dari PT Bali Flamboyan Tour and Travel, yaitu cepat dan mudah karena customer dapat melakukan pemesanan pelayanan travel via telepon & whatsapp tanpa perlu datang ke kantor untuk melakukan pelayanan travel dan untuk memudahkan wisatawan PT. Bali Flamboyan juga menyediakan metode pembayaran non tunai (cashless), saat customer memesan tiket baik domestik maupun internasional. Untuk melakukan pemesanan tiket ada beberapa sistem yang digunakan dalam memesan tiket pesawat

seperti Sabre, Galileo, Altea dan Portal Agent. Salah satu sistem yang dibahas dalam membuat tiket di PT Bali Flamboyan Tour and Travel adalah sistem Portal Agent dimana terhitung sejak Agustus 2009 lalu, perusahaan pengelola maskapai Lion Air mulai memperkenalkan sistem booking e-tiket dengan menggunakan agent portal Lion Air yang dimana wisatawan yang menjadi sasaran utama dari maskapai Lion Air yaitu wisatawan domestik dikarenakan wisatawan domestik lebih banyak yang bertanya dan *booking* dibandingkan wisatawan internasional.

Ada beberapa kelebihan dari penggunaan sistem Portal Agent yaitu agent diberikan akses khusus ke website lion grup untuk pembelian tiket, seperti Lion Air, Batik Air, Wings Air dan Super Jet. Agent diberikan komisi atas penjualan tiket, sebagian maskapai penerbangan memberikan bonus jika target penjualan tercapai, cashback jika nilai deposit yang ditentukan terpenuhi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Reservasi Tiket Lion Air Menggunakan Sistem Agent Portal Oleh Ticketing Staf Pada PT Bali Flamboyan Tour and Travel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dibahas adalah:

1. Bagaimana penanganan reservasi tiket pesawat Lion Air oleh *ticketing* staf di PT Bali Flamboyan Tour and Travel?
2. Kendala apa yang sering terjadi pada penanganan reservasi Tiket Lion Air di PT Bali Flamboyan Tour and Travel?

C. Tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan reservasi tiket melalui sistem Portal Agent.
- b. Untuk mengetahui kendala yang ada dalam melakukan reservasi tiket pesawat melalui sistem Portal Agent.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada jurusan Pariwisata Program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang *Ticketing*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi bagi mahasiswa yang ingin mendalami tentang *Ticketing*.
- 2) Sebagai sumber acuan dan informasi dalam meningkatkan proses belajar mengajar khususnya pada mata kuliah *Ticketing*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di PT Bali Flamboyan Tour and Travel.
- 2) Tugas Akhir ini berguna dalam meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas perusahaan, serta apa saja yang perlu

diperhatikan dalam kasus tersebut agar kedepannya tidak terjadi kasus serupa.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas ini, digunakan beberapa metode penulisan antara lain :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data ticketing seperti mencatat identitas penumpang saat melakukan reservasi tiket dan juga mencatat daftar transaksi yang telah dilakukan oleh ticketing staf, pas yang sudah ada selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan penanganan sistem *Ticketing* yang ada pada PT. Bali Flamboyan Tour & Travel.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada staf & Manager PT Bali Flamboyan Tour & Travel untuk mendapatkan data berupa sejarah perusahaan, penggunaan sistem dan juga data penjualan tiket dari tahun ke tahun.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara

mengumpulkan dan mempelajari dokumen atau data yang mendukung judul dari penulisan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis, metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan data kualitatif, dan didukung oleh penyajian hasil analisis data seperti: table, dokumen, dan foto beserta keterangannya yang di dapat dari perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pokok pembahasan yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan pemesanan tiket pesawat terdapat 3 tahap yang harus dilakukan oleh *ticketing staff* yaitu: Tahap persiapan, Tahap pelaksanaan dan Tahap akhir.
 - a. Tahap persiapan dilakukan oleh *ticketing staff* PT Bali Flamboyan sebelum melakukan proses pemesanan tiket pesawat. Tahap ini terdiri dari tahap persiapan diri dan persiapan operasional.
 - b. Tahap Pelaksanaan terdiri dari langkah – langkah yang dilakukan oleh *ticketing staff* dalam proses penanganan yaitu: Mencatat identitas calon penumpang, membuka website Agent Portal, melakukan proses login, mencari asal dan tujuan dari penerbangan yang diinginkan, menginformasikan pesanan, memasukan identitas penumpang, booking pesanan, dan pembayaran.
 - c. Tahap akhir yang dilakukan oleh *ticketing staff* adalah mencetak tiket sebagai bukti sah bahwa penumpang berhak mendapatkan pelayanan selama penerbangan.
2. Kendala dalam melakukan proses pemesanan, *ticketing staff* juga mengalami beberapa hambatan diantaranya:

- a. Gangguan jaringan saat membuka website Agent Portal salah satunya bisa disebabkan oleh jaringan internet. Untuk mengatasi masalah ini, *Ticketing Staff* dapat menggunakan *handphone* pribadinya unuk mengakses sistem melalui jaringan internet pribadi sehingga proses reservasi tetap bisa di lakukan.
- b. Terdapat sebuah perubahan tanggal penerbangan saat melakukan proses *booking* tiket. Untuk mengatasi masalah ini yaitu, dengan memberikan solusi berupa menyarankan mengganti tanggal yang berbeda dari yang dipilih oleh pelanggan sebelumnya.
- c. Perangkat Komputer juga dibutuhkan untuk mengakses sistem reservasi. Namun ada beberapa kasus perangkat komputer yang digunakan tidak dapat dipakai karena ada pemberitahuan windows *update*. Untuk mengatasi masalah ini yaitu, *Staff Ticketing* menyarankan untuk menggunakan perangkat laptop milik kantor atau staf sehingga proses reservasi tidak terganggu dan dapat digunakan dengan lancar.

B. Saran

Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada PT.Bali Flamboyan Tour and Travel, penulis mendapatkan cukup banyak pengalaman dalam menangani penanganan pemesanan tiket domestik pesawat Lion Air. Adapun saran yang ingin disampaikan pada kesempatan, antara lain :

1. Menyediakan perangkat komputer cadangan agar sewaktu terjadi sistem eror, sistem reservasi tetap dapat dilakukan dengan menggunakan komputer cadangan dengan sistem yang sama.
2. Diberikan tambahan jaringan wifi tambahan untuk menghindari jaringan internet lambat yang mengakibatkan kinerja reservasi tiket tidak dapat berjalan dengan baik.
3. Dilakukannya pengecekan pada perangkat komputer agar terhindar dari *update windows* secara tiba-tiba

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Tutik. 2008. *Jurnal Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT Electra Duta Wisata Surakarta*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penangann Diakses Pada 24 Mei 2021.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Collin (2005:7) “*Airline is AIR TRAVEL a company which carries passengers or cargo by air*”
- Damanik, Janianton. 2006. *Perencanaan Ekowisata*. Yogyakarta: PUSBAR UGM & Andi Yogyakarta
- Damardjati, R.S. 2001 *Istilah-istilah Dunia Pariwisata Edisi Revisi Cetakan Keenam*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Kodyat, H dan Ramaini. 1992. *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Mayasari, Arif. 2011. *Sistem Resrvation dan Ticketing PT Sriwijaya Air Distrik Solo*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Pitana, I. Gede dan Gayatri, Putu G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Poerwadarminta, W.J.S.2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Salim dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Surjanto dkk. 2003. *Kamus Istilah Pariwisata*. Jakarta: Progres & Pusat Bahasa

Departemen Pendidikan Nasional.

Undang Nomor 1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*

Undang-Undang RI No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata dan Penjelasannya
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No 11 dan Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966.

Wahid, Abdul. 2015. *Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju
Destinasi Utama Wisata Islami*. Yogyakarta: UMY.