

**PENANGANAN TIKET DOMESTIK PESAWAT LION
AIR MELALUI SISTEM GRIBS OLEH STAF
TICKETING PADA PT GOLDEN RAMA TOUR AND
TRAVEL EXPRESS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek cahaya wiguna

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TIKET DOMESTIK PESAWAT LION AIR
MELALUI SISTEM GRIBS OLEH STAF TICKETING PADA
PT GOLDEN RAMA TOUR AND TRAVEL EXPRESS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
Kadek cahaya wiguna
1915813024

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

PENANGANAN TIKET DOMESTIK PESAWAT LION AIR MELALUI SISTEM GRIBS OLEH STAF TICKETING PADA PT GOLDEN RAMA TOUR AND TRAVEL EXPRESS

Oleh
Kadek Cahaya Wiguna
NIM 1915813024

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 Made Budiasa, M.Par.
NIP. 196312311990111003


Pembimbing II,



I.G.P. Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., MT
NIP.197606182002121002

Disahkan Oleh

Ketua Jurusan Pariwisata,



Prof. Ni Made Rai Ernawati, MATM., Ph. D.

NIP.196012311990112001



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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 : Kadek Cahaya Wiguna

NIM : 1915813024

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PENANGANAN TIKET DOMESTIK PESAWAT LION AIR
MELALUI SISTEM GRIBS OLEH STAF TICKETING PADA
PT GOLDEN RAMA TOUR AND TRAVEL EXPRESS**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya

Badung, Agustus 2022

Meteran tempel dan pernyataan,


Kadek Cahaya Wiguna

NIM : 1915813024

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas segala berkah, rahmat dan karunianya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulisan dengan judul **“Penanganan Pemesanan Tiket Domestik Pesawat Lion Air Melalui Sistem Gribs Oleh Staf Ticketing Pada PT Golden Rama Tours and Travel Express”** disusun sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir pada program Diploma 3 Program Studi Manajemen Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini, penulis mendapat banyak bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak 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 yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan

Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
6. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. I.G.P. Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., MT selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Aditya Penata selaku staf Golden Rama yang telah memberikan pengarahan, pengetahuan tiket, serta dorongan semangat yang berarti kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Semua keluarga atas doa, motivasi dan dukungan material maupun non-material yang telah diberikan

Sebagai akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca guna untuk merevisi tugas akhir ini sehingga bisa menjadi lebih baik dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian serupa di masa yang akan datang. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	9
A. Latar Belakang Masalah.....	9
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penuli	11
1. Tujuan Penulisan.....	11
2. Kegunaan Penulisan.....	12
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	16
A. Simpulan	16
B. Saran	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh seseorang sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah, melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau liburan serta tujuan-tujuan lainnya. Pada Bab I Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mendefinisikan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas layanan yang disediakan seperti, hotel berbintang, restoran, dan *travel agent*.

Setiap negara yang sedang mengembangkan sektor di bidang pariwisata tidak lepas dari negara lain dan dunia internasional sehingga memerlukan organisasi yang dapat berfungsi sebagai wadah kerja sama, penyebaran informasi tentang kepariwisataan yang ada di negara tersebut. Dengan kerja sama di bidang pariwisata dapat memperbesar jumlah kunjungan wisatawan seperti salah satu organisasi internasional *World Tourism Organisation* (WTO) yang merupakan organisasi di bawah naungan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) sebagai badan internasional yang berkantor pusat di Madrid, Spanyol dan menangani isu-isu kepariwisataan global dan promosi.

Daya tarik pariwisata Indonesia alam, budaya, kuliner dan kekayaan yang ada di tanah air. Sumber daya inilah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun internasional. Terlebih lagi saat ini, di Indonesia memiliki banyak destinasi eksotis dan memukau. Tidak kalah juga dengan negara lain wisata budaya serta sejarah di Indonesia juga tidak kalah menarik hal ini karena Indonesia memiliki ratusan suku budaya yang sangat beragam dari Sabang hingga Merauke hal ini sangat di perlukan suatu industri pariwisata yang bergerak berupa penyediaan jasa untuk para wisatawan. Industri wisatawan seperti akomodasi, transportasi, dan penginapan.

Untuk membantu mendukung kegiatan pengembangan pariwisata di Bali, sebuah Biro Perjalanan Wisata (BPW) sangat dibutuhkan sebagai pelayanan terhadap wisatawan. Salah satu contoh BPW yang beroperasi di Bali adalah Golden Rama Tour and Travel Express memiliki beberapa bentuk produk seperti: outbound, inbound, tour, pemesanan hotel, penjualan tiket pesawat.

Dalam penjualan tiket pesawat yang dilakukan oleh Golden Rama Tour and Travel Express selaku Biro Perjalanan wisata bekerjasama dengan beberapa perusahaan penerbangan untuk melakukan pemesanan maupun tour ke luar Bali seperti : Garuda Indonesia, Lion Air, Air Asia, Sriwijaya Airlines, dan untuk pemesanan tiket Golden Rama Travel Express khususnya pembelian tiket pesawat menggunakan sistem berbasis GRIBS sehingga penanganan *e-ticket* dapat dilakukan dengan sangat cepat dan mudah selain itu dalam penertiban tiketnya juga terdapat perbedaan dalam bagian retrieve booking.

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul pemesanan tiket dengan sistem yang hampir serupa di Golden Rama Bali pada tahun (2021) dengan sistem berbasis ALTAI perbedaan yang sangat jauh di bagian oprasional dengan sistem masih terbilang sangat lama di bandingkan sistem GRIBS yang lebih *update* di bagian oprasional sistemnya.

Berdasarkan urain di atas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah “Penanganan Pemesanan Tiket Domestik Pesawat Lion Air Melalui Sistem GRIBS oleh Staf Ticketing Pada PT Golden Rama Tour and Travel Expres”

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dipaparkan yaitu:

1. Bagaimanakah penanganan tiket domestik pesawat Lion Air melalui sistem Gribs oleh staf *ticketing* padai PT. Golden Rama Express?
2. Kendala apa saja yang terjadi dalam penanganan tiket domestik pesawat lion air melalui sistem Gribs oleh staf *ticketing* pada PT. Golden Rama Express?

C. Tujuan dan kegunaan penulis

1. Tujuan Penulis

- A. Untuk mengetahui bagaimana proses penanganan tiket domestik Lion air oleh staf *ticketing* pada PT. Golden Rama Tours and Travel Express.

B. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh staf *ticketing* pada PT Golden Rama Express dalam penanganan tiket pesawat domestik Lion Air serta cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

1. Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
2. Sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang didapatkan di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di industri.
3. Sebagai media untuk menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan baru di bidang usaha perjalan wisata khususnya di bidang *ticketing*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Merupakan sumber landasan dan menambah informasi dalam meningkatkan proses belajar.
2. Penulisan tugas ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin mengetahui sistem penanganan pemesanan tiket domestik Lion Air oleh staf *ticketing* menggunakan sistem GRIBS
3. Sebagai kontribusi kepada Politeknik Negeri Bali dalam memperbarui ilmu pengetahuan dan keterampilan di bidang usaha perjalanan wisata dan meperkaya ilmu dengan sistem di industri

c. Bagi perusahaan

1. Diharapkan dapat menjadi masukan yang membangun untuk meningkatkan kinerja perusahaan dimasa mendatang.
2. Penulis berharap agar selalu terjalin hubungan baik antara perusahaan dengan kampus

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik pengumpulan data

Ada beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh data yang dipergunakan antara lain:

a. Metode Observasi Parsipatif

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan berpartisipasi secara langsung pada di perusahaan di tempat melakukan praktek kerja lapangan. Dalam subjek ini, penulis melakukan pengamatan dan berpartisipasi secara langsung kepada staf bagian *ticketing* PT. Golden Rama melalui metode ini penulis bisa mendapatkan informasi

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung kepada staf *ticketing* PT. Golden Rama mengenai bagaimana cara penanganan pemesanan tiket domestik pada pesawat Lion Air menggunakan sistem berbasis *GRIBS* yang menjadi pedoman dan pada saat melakukan pemesanan atau reservasi

c. Studi Kepustakaan

Metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan, perusahaan ground handling yang bersangkutan dengan permasalahan yang di bahas.

1. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah Teknik kualitatif berbentuk deskripsi, yaitu dengan memaparkan data hasil pengamatan dan pengumpulan data yang didapatkan saat melaksanakan praktek kerja lapangan di PT. Golden Rama Tours and Travel express.

2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis dalam penyajian hasil analisis data yaitu metode formal yaitu penyajian hasil analisis menggunakan tanda atau lambang, yang kedua metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari prosedur penanganan tiket domestic pesawat *Lion Air*, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar, salah satunya adalah bagan struktur organisa

dalam jadwal perjalanan. Sejalan dengan perkembangan teknololgi informasi, internet kini muncul sebagai *alternative system* distribusi informasi travel.

Internet merupakan medium yang sempurna untuk menjual paket perjalanan, karena internet sanggup membawa jaringan *supplier* yang luas dan basis pelanggan yang besar ke sebuah *market place* terpusat. Adapun pengertian lain yaitu E-Ticketing, atau penjualan tiket *online*, merupakan salah satu cara bagi orang untuk membeli tiket untuk acara lokal merupakan fasilitas pemesanan tiket *online* yang dirancang untuk membantu kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke sistem jenis ini. Hal ini memungkinkan kelompok-kelompok masyarakat untuk meningkatkan kegiatan dan menjual tiket secara *online* melalui situs website ETicketing sistem untuk memudahkan orang membeli tiket untuk berbagai acara dari satu situs website Tiket dapat dibeli dengan cara ini dengan uang tunai, cek atau kredit / kartu debit. Orang tanpa akses ke internet dapat memesan tiket melalui internet publik di terminal atau perpustakaan di Pusat Informasi dan Visitor Centre. Konsumen tak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengkhawatirkan keamanan tiket penerbangan nantinya.

Berdasarkan Garuda Indonesia Airlines dengan E-tiketing resiko kehilangan tiket, dicuri, tertinggal, atau bahkan tercebur air. Bahkan E-ticketing memungkinkan anda, membelikan tiket untuk kerabat pada saat mendadak. Kemudahan yang demikian ini, merupakan bukti komitmen Garuda Indonesia Airlines

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan pada BAB IV mengenai proses pemesanan tiket pesawat domestik Lion Air di Golden Rama Bali pada PT Golden Rama Tours and Travel Express terdapat dua kesimpulan yaitu:

1. Tahap awal: mempersiapkan alat-alat dan log-in sistem.
2. Tahap kedua meliputi: menanyakan rute perjalanan, tanggal dan jumlah calon penumpang yang akan berangkat, mengecek jadwal penerbangan, memilih jadwal keberangkatan, mengecek harga, memasukkan nama calon penumpang, memasukkan nomor telepon, dan menampilkan time limit.

Dalam meng-input nama penumpang pada pemesanan tiket domestik membutuhkan kartu identitas seperti KTP dan SIM, serta dalam memunculkan jadwal penerbangan penumpang dapat memilih waktu penerbangan yang sangat efektif. Tiket yang sudah di-issued dengan nama yang salah maka tidak dapat dirubah kecuali customer harus membeli tiket yang baru.

B. Saran

Setelah penulis mengamati langsung proses Penanganan Tiket Domestik Pesawat Lion Air Melalui Sistem GRIBS Oleh Staf *Ticketing* Pada PT Golden Rama Tours

And Travel Express pada PT. Golden Rama, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: Selalu meningkatkan kualitas pelayanan seperti memperbarui software komputer yang lebih terbaru dan meningkatkan jaringan wi-fi yang lebih baik sehingga lebih professional dalam menangani *costumer*, dapat mengurangi *complaint* dari pihak *costumer* dan bisa mempertahankan nama baik perusahaan dan serta terus mampu bersaing dalam aspek dunia industri pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati. R.S. 1995. "Istilah-istilah Dunia Pariwisata". Penerbit Pradnya Paramita. Jakarta.
- Poewadarminta. W.J.S 1985. "Kamus umum Bahasa indoensia". Jakarta
- Damardjati, Suwarno. 20001. "Penanganan Air Lines". Yogyakarta: Sekolah Tinggi Penerbangan Yogyakarta
- Damardjati. 2001:94. "Pengertian Passenger". Jakarta: Buku Berjudul Istilah – istilah Dunia Penerbangan
- Damardono. 2016:238-239. "Pengertian Electronic Ticket (E-Ticket) “. Yogyakarta: Repository Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Yogyakarta