

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PEMESANAN TIKET PESAWAT DOMESTIK MELALUI SISTEM *ALTEA* OLEH *STAFF TICKETING* PADA *GOLDEN RAMA TOURS & TRAVEL*



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Ayu Siska Yunita

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PEMESANAN TIKET PESAWAT DOMESTIK
MELALUI SISTEM *ALTEA* OLEH *STAFF TICKETING* PADA
*GOLDEN RAMA TOURS & TRAVEL***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
Kadek Ayu Siska Yunita
NIM 1915813008

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

**PROSEDUR PEMESANAN TIKET PESAWAT DOMESTIK
MELALUI SISTEM ALTEA OLEH STAFF TICKETING PADA
GOLDEN RAMA TOURS & TRAVEL**

Oleh :

**Kadek Ayu Siska Yunita
NIM 1915813008**

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 195807181990121001**

Pembimbing II,



**A.A Putu Swabawa, SE., M. Par
NIP 196303031990031003**

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kadek Ayu Siska Yunita
NIM : 1915813008
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PEMESANAN TIKET PESAWAT DOMESTIK MELALUI
SISTEM ALTEA OLEH STAFF TICKETING PADA GOLDEN RAMA
TOURS & 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, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Kadek Ayu Siska
Yunita
NIM : 1915813008
Prodi : Usaha Perjalanan
Wisata Jurusan
Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat pada waktunya dengan judul *Prosedur Pemesanan Tiket Pesawat Domestik Melalui Sistem Altea Oleh Staff Ticketing Pada Golden Rama Tours & Travel*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata dengan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih atas bantuan, dukungan, bimbingan, dan dorongan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCOM selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di bangku perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan kepada penulis selama proses perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mengarahkan selama masa Praktik Kerja Lapangan.

4. Drs. Gede Ginaya, M. Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah banyak memberi arahan, informasi dan bimbingan penulis selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M. Par., MMTHRL selaku Koordinator PKL yang telah mengarahkan penulis selama masa Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Wayan Nurjaya, M. Par selaku pembimbing I Tugas Akhir yang telah banyak memberikan informasi, dukungan, bimbingan dan pengarahan.
7. A.A Putu Swabawa, SE., M. Par selaku pembimbing II Tugas Akhir yang telah banyak memberikan informasi dan bimbingan kepada penulis.
8. Bapak Lie Hastama selaku Branch Manager di Golden Rama *Tours & Travel* yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan pada Golden Rama *Tours & Travel*.
9. Bapak I Ketut Marsana selaku International Tour Supervisor dan Training Manager yang telah menjaga, membimbing, dan memberikan ilmu kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan pada Golden Rama *Tours & Travel*.
10. Seluruh *staff* Golden Rama *Tours & Travel* yang telah banyak membimbing dan membantu penulis dalam memberikan informasi, ilmu, saran, serta masukan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
11. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan baik itu moral

maupun material kepada penulis sehingga laporan ini terselesaikan tepat pada waktunya.

12. Teman & Sahabat yang telah banyak memberi dukungan, dorongan dan informasi sehingga penulis dapat sedikit gambaran untuk penyelesaian laporan ini. Serta semua pihak yang penulis tidak dapat jabarkan satu-persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari tugas akhir yang penulis buat, baik dari segi penulisan, teknik penyajian, dan materi. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menjadi bahan evaluasi kedepannya dan juga demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca guna mengembangkan ilmu.

Badung, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penulisan	5
BAB V PENUTUP	8
A. Simpulan	8
B. Saran	10
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata sebagai salah satu penyumbang devisa terbesar dari Non Migas dengan menghasilkan pendapatan dan pengembangan suatu wilayah, maupun dalam penyerapan investasi dan tenaga kerja serta pengembangan suatu usaha di Indonesia. Peranan sektor pariwisata semakin besar sejalan dengan perkembangan serta kontribusi yang diberikan oleh sektor pariwisata. Pertumbuhan pariwisata menjadi salah satu strategi dari akselerasi pertumbuhan ekonomi nasional. Pemerintah membuat rencana program pembangunan pariwisata yang dilakukan dengan berbagai strategi seperti pengembangan pasar wisatawan, pengembangan citra pariwisata, pengembangan Kemitraan pemasaran pariwisata, dan pengembangan promosi pariwisata. Semua strategi tersebut dilakukan agar sasaran pertumbuhan pariwisata tercapai. Sasaran pembangunan pariwisata adalah meningkatnya usaha lokal dalam bisnis pariwisata dan semakin banyaknya jumlah tenaga kerja lokal yang tersertifikasi. Beberapa usaha pariwisata dapat berupa hotel, perjalanan wisata, *restaurant* dan lain lain. Pariwisata juga dapat menyebabkan *multiplier effect*-nya, pariwisata dapat dan mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja.

Bali sebagai ikon pariwisata dimata dunia. Bali merupakan barometer pariwisata di Indonesia dan juga sebagai salah satu daerah tujuan wisata

termuka di dunia. Bali dikenal para wisatawan karena memiliki potensi alam yang indah antara lain iklim yang tropis, hutan yang hijau, gunung, danau, sungai, sawah, serta pantai yang indah dengan beragam pasir putih dan hitam. Bali lebih dikenal juga karena perpaduan alam dengan manusia serta adat dan kebudayaannya yang unik, yang berlandaskan pada konsep keserasian dan keselarasan yang telah mewujudkan suatu kondisi estetika yang ideal dan bermutu tinggi. Selain dari sektor pariwisata, penduduk Bali juga hidup dari pertanian dan perikanan, yang paling dikenal dunia dari pertaniandi Bali ialah sistem Subak. Sebagian juga memilih menjadi seniman. Bali sangat kaya dengan budaya dan adat istiadat. Kekayaan budaya ini ikut mewarnai gemerlapnya pariwisata Bali. Atraksi budaya Bali ikut menyemarakkan pariwisata Bali. Setiap hari di beberapa tempat dipertunjukkan atraksi budaya seperti pertunjukan tari barong, pertunjukan tari kecak, tari legongdan lain-lain. Pertunjukan tari ini menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan. Oleh karena itu, sektor pariwisata menjadi andalan bukan hanya Pemerintah Provinsi Bali, tetapi juga seluruh lapisan masyarakatnya banyak berharap dari sektor jasa ini. Faktor yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata adalah sarana dan prasarana pendukungnya, seperti hotel, *restaurant*, *cafe*, kolam renang, pusat souvenir, sarana olahraga, dan salah satunya yaitu *travel agent*.

Travel Agent merupakan usaha jasa pemesanan sarana wisata dan pengurusan dokumen perjalanan. Kegiatan bisnisnya sebagai agensi, yang mendapat keuntungan berdasarkan komisi penjualan yang akan diterimanya sebagai penghasilan usaha yaitu komisi dari fungsi perantara menjual produk

seperti tiket, *voucher* hotel, jasa pengurusan dokumen perjalanan, dan sebagainya. *Travel Agent* dapat terbagi menjadi dua, yaitu *agent* dan *sub-agent*, atau dengan kata lain yaitu *wholesaler* dan *retailer*. *Travel Agent* yang sudah menjadi anggota IATA biasanya sudah ditunjuk langsung oleh maskapai penerbangan untuk melakukan penjualan tiket. Yang mana *travel agent* ini biasanya harus menyetorkan sejumlah deposit tertentu ke pihak maskapai penerbangan.

Alasan penulis mengangkat judul Prosedur Pemesanan Tiket Domestik Melalui Sistem *Altea* Oleh *Staff Ticketing* Pada Golden Rama *Tours & Travel* karena pada awalnya penulis melakukan praktik kerja lapangan pada Golden Rama *Tours & Travel*, dan di perusahaan tersebut penulis diposisikan melakukan praktik pada bagian *Ticketing* khususnya pada bagian melayani *customer* dalam reservasi/pemesanan tiket pesawat domestik ataupun internasional, karena penulis tertarik dengan posisinya di bagian *Ticketing* dan juga sering mencoba untuk melakukan reservasi tiket pesawat dan juga mengerti bagaimana cara menggunakan sistem *Altea* tersebut.

Sistem *Altea Reservation Desktop* (ARD) merupakan sistem layanan penumpang “*Garuda Reservation Desktop*” jadi untuk sistem *Altea* tersebut hanya bisa dioperasikan untuk tiket penerbangan domestik saja, dan sistem ini juga hanya untuk maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Alasan penulis menggunakan sistem *Altea Reservation Desktop* (ARD) karena disini penulis tertarik untuk memilih melakukan reservasi/pemesanan penerbangan domestik, dan untuk kelebihan menggunakan sistem *Altea* ini yaitu karena sistem ini

memang *direct* langsung ke Garuda Indonesia, lalu sistem tersebut juga lancar saat digunakan karena tidak berisi batas waktu/*expired* saat ingin memasukkan *entry code*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimana prosedur pemesanan tiket pesawat domestik melalui sistem *Altea* oleh *staff ticketing* pada *Golden Rama Tours & Travel*?
2. Apa kendala-kendala yang di hadapi *staff ticketing* *Golden Rama Tours & Travel* dalam melakukan proses pemesanan tiket pesawat serta cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, tujuan dan kegunaan penulisan ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui prosedur pemesanan tiket pesawat domestik melalui sistem *Altea* oleh *staff ticketing* pada *Golden Rama Tours & Travel*.
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di hadapi *Golden Rama Tours & Travel* dalam melakukan proses pemesanan tiket pesawat serta cara mengatasinya.

2. Kegunaan penulisan

Adapun kegunaan dalam penulisan berdasarkan rumusan masalah Tugas Akhir ini sebagai berikut:

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali sebagai sumber informasi untuk meningkatkan proses belajar mengajar di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali serta untuk mengetahui kemampuan kinerja mahasiswa sehingga mampu bersaing di dunia industri pariwisata Indonesia.
- b. Bagi Penulis merupakan syarat untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata serta sebagai media untuk menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan baru di bidang pariwisata khususnya bagian *ticketing*.
- c. Bagi Perusahaan sebagai salah satu masukan bagi Golden Rama *Tours & Travel* dalam rangka evaluasi dan perbaikan kualitas kinerja dan pelayanan, sehingga dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik di masa yang akan datang.

D. Metodologi Penulisan

1. Metode dan Teknik pengumpulan Data

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

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada suatu objek yang akan diteliti. (keraf, 1980:162). Penulis melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung dilapangan tentang prosedur pemesanan

tiket pesawat domestik melalui sistem *Altea* oleh *staff ticketing* pada Golden Rama *Tours & Travel*.

b. Metode Wawancara

Melakukan pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan secara langsung kepada *staff ticketing* dari Golden Rama *Tours & Travel* mengenai prosedur pemesanan tiket pesawat Domestik oleh sistem *Altea*.

c. Metode Kepustakaan

Suatu metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku yang terkait dengan judul yang diangkat dalam penulisan Tugas Akhir ini serta mencari informasi mengenai materi yang akan dibahas melalui internet.

d. Metode Dokumentasi

Suatu metode pengumpulan data berupa dokumen. Penulis akan mengumpulkan data yang ada di Golden Rama *Tours & Travel* dengan cara mempelajari dokumen yang mendukung tema dari penulisan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Tugas Akhir ini menggunakan teknik Deskriptif Kualitatif dengan menguraikan terlebih dahulu mengenai masalah kemudian memaparkan data yang lengkap dengan kata-kata secara jelas dan dapat diambil kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Informal

Metode penyajian hasil analisis data yang menggunakan kata-kata sendiri.

b. Metode Formal

Metode penyajian hasil analisis data seperti: tabel, foto, dan gambar beserta keterangan-keterangan yang penulis dapat dari perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari pembahasan pada bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Prosedur Pemesanan Tiket Pesawat Domestik Melalui Sistem *Altea* Oleh *Staff Ticketing* Pada Golden Rama *Tours & Travel* dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

a. Tahap persiapan

- 1) Menghidupkan perangkat komputer.
- 2) Memeriksa koneksi internet terlebih dahulu sebelum mengakses *Altea Reservation Desktop (ARD)* untuk melakukan proses pengecekan jadwal tiket atau harga dan *reservasi/pemesanan*.
- 3) Jika semua sudah berjalan dengan lancar, *staff ticketing* membuka *browser* untuk mengakses sistem *Altea Reservation Desktop (ARD)*.
- 4) Sebelum proses login, *staff ticketing* menyiapkan peralatan lainnya seperti kalkulator untuk memudahkan pada saat menghitung komponen harga tiket, menyiapkan pulpen dan buku untuk mencatat hal yang penting pada saat melakukan *reservasi/pemesanan*.
- 5) Setelah semua persiapan selesai, *staff ticketing* melakukan

login dengan memasukkan *UserId* dan *Password* masing – masing *staff* untuk melakukan proses pengecekan jadwal atau *reservasi*. Berikut tampilan login sistem *Altea Reservation Desktop (ARD)*.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Mengecek jadwal penerbangan kedatangan DPS-CGK.
- 2) Memilih jadwal dan kelas keberangkatan.
- 3) Mengecek jadwal penerbangan kedatangan CGK-DPS.
- 4) Memilih jadwal dan kelas kedatangan.
- 5) Memasukan nama *customer* pertama.
- 6) Memasukan nama *customer* kedua.
- 7) Memasukan *contact information agent*.
- 8) Memasukan *contact information customer*.
- 9) Memasukan *time limit*/batas waktu.
- 10) Memproses *bookingan*.
- 11) Memasukan *End Redisplay* untuk menjadikan sebuah *reservasi*.
- 12) Memasukan harga/*pricing*.
- 13) Memasukan format pembayaran.
- 14) Memasukan kembali kode RF dan juga *End Redisplay* agar data tersimpan.
- 15) Mengecek kembali data *pricing*.
- 16) Memproses penerbitan tiket dengan memasukkan *entry code*

TTP/RT.

17) Menampilkan reservasi.

18) Mengirim *E-ticket* melalui *email agent*

c. Tahap Akhir

1) Memasukan data pembelian.

2) Mencetak *invoice* melalui sistem *Travelite Golden Rama*.

b. Adapun beberapa kendala yang di hadapi pada proses pemesanan tiket pesawat karena terkendala internet saat *staff ticketing* ingin mencari *chadule/jadwal* penerbangan kepada calon *customer*, sistem *Altea Reservation Desktop* (ARD) mengalami *error*, Saat memeriksa *schadule/jadwal* penerbangan, tidak tersedianya *seats/jadwal* sesuai permintaan *customer* di sistem *Altea Reservation Desktop* (ARD). Biasanya terjadi karena *seats full*/tidak ada penerbangan di rute tersebut, pembatalan atau *refund* setelah tiket telah di *issued*.

B. Saran

Selama penulis melakukan praktek kerja lapangan pada Golden Rama *Tours & Travel*, terkait dengan Prosedur Pemesanan Tiket Pesawat Domestik Melalui Sistem *Altea* Oleh *Staff Ticketing* Pada Golden Rama *Tours & Travel* ada beberapa saran diantaranya meningkatkan kualitas pelayanan saat melakukan pemesanan tiket pesawat domestik maupun internasional, selalu bersikap ramah kepada para *customer*, ditingkatkan lagi kemampuan *staff* dalam berbahasa inggris, sehingga terjalin komunikasi yang kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soenarno, 2011. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung:Angkasa
- Cohen Swarbrooke, Horner. 1998. *Tour and Travel Management*. Jakarta
- Darsono, 2004. Rancang bangun pemesanan tiket berbasis online (studi kasus agen pahala kencana): Banyuwangi
- Damardjati, R.S. 2012. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta
- Ilham, Bonie. 2014. *Penumpang Khusus dalam Satu Penerbangan*. Jakarta
- Mayasari, Arif. 2011. Sistem Pemesanan dan *Ticketing PT Sriwijaya Air District* Solo. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Modul, Silk Air, 2012. *Altea Reservation Desktop (ARD) PBSS Reservation Ticketing:Singapore Airline*
- Nurjaya, I Wayan. 2021. *Basic Passenger Fares & Ticketing*. Politeknik Negeri Bali.
- Pendit, Nyoman S. 2003. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita
- R.A.J.Lumenta, 1998. *Istilah-istilah Penerbangan Internal Garuda*: Surabaya
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Tuti Anggraeni. 2008. *Jurnal Pelayanan Pemesanan Sistem Online Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT Electra Duta Wisata*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Yoeti, Oka.A 1991. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung:Angkasa
- Yoeti, Oka. A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- Yoeti, Oka. A. 1997. *Tours and Travel Management*. Jakarta

Yanto, Dar. 1994. *Kamus Bahasa Indonesia Modern*. Surabaya: Apollo

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009 tentang
kepariwisataan.