

TUGAS AKHIR

PENANGANAN TIKET SINGAPORE AIRLINES DENGAN GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM (GDS) AMADEUS OLEH TICKETING STAFF PADA PT GOLDEN RAMA EXPRESS



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Shashi Premasvari Gayatri Sukajaya

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TIKET SINGAPORE AIRLINES
DENGAN GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM (GDS)
AMADEUS OLEH TICKETING STAFF PADA
PT GOLDEN RAMA EXPRESS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Luh Shashi Premasvari Gayatri Sukajaya
NIM 1915813015

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

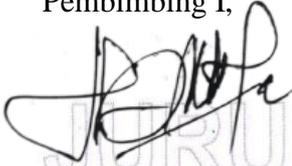
**PENANGANAN TIKET SINGAPORE AIRLINES
DENGAN GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM (GDS)
AMADEUS OLEH TICKETING STAFF PADA
PT GOLDEN RAMA EXPRESS**

Oleh
Luh Shashi Premasvari Gayatri Sukajaya
NIM 1915813015

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

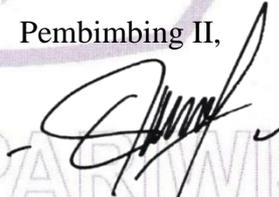
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. I Made Budiassa, M. Par.
NIP 196312311990111003

Pembimbing II,



Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par., M.Tr.Par.
NIK 202111013

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**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kab. 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 : Luh Shashi Premasvari Gayatri Sukajaya
NIM : 1915813015
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TIKET SINGAPORE AIRLINES
DENGAN GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM (GDS) AMADEUS OLEH
TICKETING STAFF PADA PT. GOLDEN RAMA EXPRESS”**

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 : Luh Shashi Premasvari Gayatri
Sukajaya
NIM : 1915813015
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Penanganan Tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System (GDS) Amadeus oleh Ticketing Staff pada PT Golden Rama Express***” ini tepat pada waktunya dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Penulisan tugas akhir ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, tentu banyak hambatan dan kesulitan yang penulis temui. Namun berkat bimbingan, dukungan, dan dorongan yang diberikan oleh berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam 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. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata,
3. Drs. Gede Ginaya, M. Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan ilmu kepada

penulis selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali hingga proses penyusunan tugas akhir,

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 dan memberikan informasi dan arahan kepada penulis mengenai proses penyusunan tugas akhir,
5. Drs. I Made Budiasa, M. Par., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berbaik hati meluangkan waktu untuk memberi petunjuk dan arahan kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir dapat diselesaikan dengan tepat waktu,
6. Raden Ayu Trisnayoni, S. Tr. Par., M. Tr. Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberi bimbingan, arahan, dan motivasi yang sangat berarti bagi penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini,
7. Dra. Ni Made Rai Erawati, M. Par., MMTHRL., selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan informasi dan bimbingan selama penulis melakukan praktik kerja lapangan,
8. Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M. Par., selaku dosen yang telah memberi saran dan membantu penulis dalam menemukan tempat praktik kerja lapangan,
9. Bapak Lie Yan Hastama, selaku *Branch Manager* di PT Golden Rama Express yang telah mengizinkan dan memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktik kerja lapangan pada PT Golden Rama Express,

10. Bapak I Ketut Marsana, selaku *International Tour Supervisor* dan *Training Manager* yang telah menjaga, membimbing, dan memberikan ilmu kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan,
11. Seluruh staf PT Golden Rama Express, khususnya staf bagian *ticketing* yang telah banyak membimbing dan membantu penulis dalam memberikan informasi, ilmu, saran, serta masukan selama melakukan praktik kerja lapangan,
12. Sang Ayu Made Widrayani, orang tua tercinta yang tiada hentinya mendoakan dan mendampingi penulis selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai,
13. Gede Agus Hendrayana, Ambha, dan Krisna yang telah menemani dan memberikan dorongan semangat kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini,
14. Seluruh teman-teman kelas UPW VI A yang telah banyak membantu, baik dalam suka maupun duka dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah berperan penting dalam proses penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyajian tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penulisannya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki maupun buku-buku penunjang yang penulis gunakan sebagai sumber acuan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang

bersifat membangun dari pembaca sangat diharapkan guna penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga kedepannya tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna pengembangan ilmu kedepannya.



Badung, Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pengertian Biro Perjalanan Wisata	11
B. Pengertian Transportasi	12
1. Jenis – Jenis Transportasi.....	12
C. Pengertian <i>Global Distribution System</i> Amadeus.....	14
D. Pengertian Tiket Penerbangan	15
1. Komponen Utama Tiket	16
2. Jenis-Jenis Tiket.....	16
3. Bentuk Tiket.....	18
E. Pengertian Penanganan	19
F. Pengertian Penumpang.....	20
1. Kategori Penumpang.....	20
G. Istilah-Istilah dalam Reservasi Ticketing.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	26
1. Lokasi PT Golden Rama Express	26
2. Sejarah PT Golden Rama Express	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	29
1. Bidang Usaha PT Golden Rama Express.....	29
2. Fasilitas PT Golden Rama Express	32

C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Perusahaan.....	34
1. Struktur Organisasi PT Golden Rama Express	34
2. Uraian Tugas PT Golden Rama Express	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
A. Penanganan Tiket Singapore Airlines dengan <i>Global Distribution System (GDS) Amadeus</i> oleh <i>Ticketing Staff</i> pada PT Golden Rama Express	43
1. Tahap Persiapan	43
2. Tahap Proses Penanganan	47
3. Tahap Akhir	75
B. Hambatan yang Dihadapi dalam Penanganan Tiket Singapore Airlines dengan <i>Global Distribution System (GDS) Amadeus</i> oleh <i>Ticketing Staff</i> pada PT Golden Rama Express dan Cara Penyelesaiannya	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Simpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

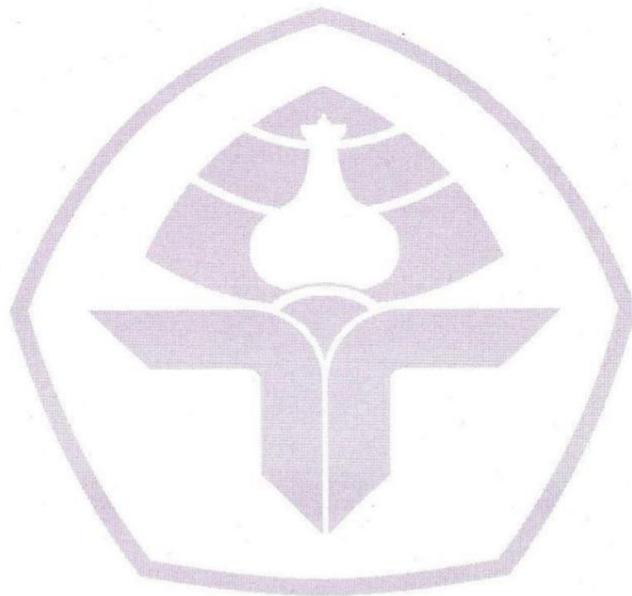
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Golden Rama Express	35
Gambar 4.1 Tampilan laman sistem Amadeus	45
Gambar 4.2 Tampilan <i>sign-in area</i> sistem Amadeus.....	46
Gambar 4.3 Tampilan <i>work area</i> setelah <i>sign-in</i> ke sistem Amadeus.....	47
Gambar 4.4 Bukti pemesanan tiket penerbangan melalui <i>WhatsApp</i>	48
Gambar 4.5 Tampilan rumus mengecek <i>seat availability</i> DPS – SIN.....	49
Gambar 4.6 Tampilan jadwal penerbangan SQ rute DPS – SIN	51
Gambar 4.7 Tampilan segmen terpilih untuk penerbangan DPS – SIN	53
Gambar 4.8 Tampilan rumus <i>book seat</i> untuk rute DPS – SIN	54
Gambar 4.9 Tampilan setelah memilih jumlah <i>seat</i> dan jenis kelas untuk rute DPS – SIN	55
Gambar 4.10 Tampilan rumus mengecek <i>seat availability</i> SIN – DPS.....	56
Gambar 4.11 Tampilan jadwal penerbangan SQ rute SIN – DPS	57
Gambar 4.12 Tampilan segmen terpilih untuk penerbangan SIN – DPS	59
Gambar 4.13 Tampilan setelah memilih jumlah <i>seat</i> dan jenis kelas untuk rute SIN – DPS	61
Gambar 4.14 Tampilan sistem dengan harga dan detail tiket	63
Gambar 4.15 Bukti konfirmasi harga tiket kepada calon penumpang.....	65
Gambar 4.16 Tampilan sistem saat <i>input</i> nama calon penumpang.....	67
Gambar 4.17 Tampilan setelah nama penumpang tercatat pada sistem.....	68
Gambar 4.18 Tampilan setelah <i>input</i> kontak <i>agent</i> dan calon penumpang ...	71
Gambar 4.19 Tampilan <i>ticket time limit</i>	72
Gambar 4.20 Tampilan setelah reservasi dikunci dan memunculkan <i>booking reference</i>	73
Gambar 4.21 Tampilan setelah <i>input</i> rumus simpan <i>pricing</i>	76
Gambar 4.22 Tampilan mengecek detail tiket dan <i>pricing</i> tersimpan	78
Gambar 4.23 Tampilan sistem saat <i>e-ticket</i> berhasil terkirim ke <i>email</i> tujuan	81
Gambar 4.24 <i>Flow Chart</i> Penanganan Tiket Singapore Airlines dengan <i>Global Distribution System</i> (GDS) Amadeus oleh <i>Ticketing</i> <i>Staff</i> pada PT Golden Rama Express	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *E-ticket Itinerary* Penerbangan *Return* DPS – SIN - DPS
Lampiran 2 : *E-ticket Itinerary* Penerbangan *Return* DPS – SIN - DPS
Lampiran 3 : *Invoice* Pembayaran Tiket Penerbangan Singapore Airlines



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah (UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan). Keberadaan sektor pariwisata dianggap mampu mendorong tingkat produktivitas dan pertumbuhan ekonomi suatu negara, tidak terkecuali Indonesia. Pemanfaatan sektor pariwisata sebagai salah satu sumber penerimaan devisa menuntut masyarakat dan pemerintah untuk berbenah serta menyiapkan sarana dan prasarana kepariwisataan guna menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia, seperti: akomodasi hotel *budget*, vila, pusat perbelanjaan, atraksi wisata, transportasi *online*, hingga bandar udara bertaraf internasional sebagai akses utama angkutan udara.

Menurut UU No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, angkutan udara dapat dipahami sebagai setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai menjadi salah satu gerbang utama bagi wisatawan domestik dan internasional yang berkunjung ke Indonesia, khususnya Bali dengan menggunakan moda transportasi udara. Meskipun sebelumnya pandemi Covid-19 berdampak pada turunnya frekuensi terbang

beberapa maskapai (*airlines*), saat ini pemerintah telah membuka kembali akses pintu masuk internasional yang ditandai dengan mulai beroperasinya beberapa maskapai asing dalam melayani rute penerbangan ke dan dari Bali.

Singapore Airlines menjadi maskapai *flag carrier* asing pertama yang melakukan penerbangan ke Bali pasca dibukanya pembatasan untuk wisatawan mancanegara. Penerbangan perdana dengan rute Singapura - Denpasar tersebut dilaksanakan pada tanggal 16 Februari 2022. Sejalan dengan meningkatnya wisatawan dalam menggunakan layanan penerbangan dari Singapore Airlines, maskapai berkomitmen mengoperasikan tujuh penerbangan pulang-pergi menuju Bali dalam seminggu.

Berdasarkan data penjualan tiket penerbangan internasional periode Januari hingga Juli 2022 yang dimiliki oleh PT Golden Rama Express, Singapore Airlines merupakan maskapai yang hingga saat ini menduduki peringkat terunggul dalam penjualan tiket penerbangan dibandingkan dengan maskapai asing lainnya yaitu sejumlah 13,983, yang kemudian diikuti oleh Emirates (3,015), Garuda Indonesia (2,644), Qatar Airways (1,930), All Nippon Airways (1,892), Turkish Airlines (922), Qantas (844), Japan Airlines (794), Malaysia Airlines (694), Thai Airways (496) dan lain lain (4,499).

Wisatawan yang akan berpergian melalui jalur udara wajib memiliki tiket penerbangan yang umumnya dipesan sebelum melakukan keberangkatan. Tiket yang diterbitkan oleh maskapai atau agen perjalanan dapat dijadikan sebagai bukti bahwa seseorang telah terkonfirmasi sebagai penumpang pada suatu penerbangan. Pemesanan tiket penerbangan dapat dilakukan melalui tiga cara,

yaitu: melalui situs resmi maskapai, datang langsung ke kantor maskapai ataupun melalui biro perjalanan wisata. Salah satu biro perjalanan wisata terpercaya dalam melayani jasa pemesanan tiket penerbangan domestik dan internasional, adalah PT Golden Rama Express.

Sebagai biro perjalanan wisata terdepan dan berpengalaman di bidang *ticketing*, PT Golden Rama Express memiliki jangkauan kerjasama dengan berbagai maskapai dalam peranannya sebagai perantara penjualan tiket penerbangan, seperti: Singapore Airlines, Qatar Airways, All Nippon Airways, Garuda Indonesia, dan berbagai maskapai lainnya. Selain itu, pelayanan meliputi: reservasi hotel, paket wisata *inbound* dan *outbound*, *cruise*, transportasi, pengurusan dokumen perjalanan hingga asuransi perjalanan juga menjadi cakupan jasa yang ditangani PT Golden Rama Express. Dalam hal penanganan tiket penerbangan, baik dari proses *booking* hingga *issued* dilakukan melalui sistem reservasi berbasis *online*. Reservasi terhadap pemesanan tiket penerbangan domestik pada PT Golden Rama Express saat ini dapat dilakukan melalui beberapa sistem, seperti: Altea Garuda, Gribs, dan *Portal Airline*.

Khusus untuk pemesanan tiket penerbangan internasional, sejak 2018 PT Golden Rama Express telah menggunakan sistem Amadeus.

Amadeus merupakan salah satu *global distribution system* yang memfasilitasi penjualan dan berperan sebagai perantara antar penyedia perjalanan (maskapai penerbangan, hotel) dengan penjual perjalanan (biro perjalanan wisata) dalam skala global. Penggunaan sistem teknologi informasi yang unggul menjadikan Amadeus mampu menjangkau secara global dalam

pencarian harga, transaksi, hingga pemesanan tiket penerbangan. Dalam hal fungsinya sebagai sistem reservasi tiket pesawat, Amadeus memiliki akses untuk mengecek *seat availability*, *seat arrangement*, *flight schedule*, *airlines information*, *frequent flyer* penumpang, dsb.

Penelitian terhadap sistem reservasi tiket penerbangan berbasis *online* cukup banyak diangkat ke dalam pembahasan laporan tugas akhir terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Jaya (2020) dengan penelitian yang berjudul “Penanganan Pemesanan Tiket Singapore Airlines oleh Staf Ticketing Menggunakan Sistem Sabre pada PT Kuta Cemerlang Bali Jaya Tour & Travel Kuta” dan Sarjadiana (2019) dengan judul “Penanganan E-Tiket Garuda Indonesia oleh *Staff Ticketing* di Aerotravel”, yang mana apabila dikaitkan dengan penelitian yang penulis lakukan, kedua penelitian tersebut tentu memiliki persamaan dan perbedaan.

Meskipun terdapat persamaan pada objek yang ditangani, yaitu tiket Singapore Airlines dan metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif, penelitian yang dilakukan oleh Jaya (2020) lebih menekankan pada penanganan tiket penerbangan dengan memanfaatkan sistem Sabre yang memiliki perbedaan cukup signifikan dengan sistem Amadeus baik dari segi penggunaan rumus (*mandatory elements*) dan juga *booking reference* yang dikeluarkan. Sedangkan, penelitian dari Sarjadiana (2019) memfokuskan pembahasan pada penanganan tiket penerbangan dengan sistem Altea yang memiliki cukup banyak persamaan dengan Amadeus khususnya pada rumus (*mandatory elements*). Kendatipun Altea merupakan sistem yang dikembangkan oleh Amadeus, sistem ini memiliki

jangkauan pelayanan yang lebih terbatas yaitu hanya bisa digunakan untuk pemesanan tiket penerbangan domestik khusus maskapai Garuda Indonesia saja.

Penggunaan sistem Amadeus dalam proses reservasi tiket penerbangan dianggap efisien sebab sistem terkoneksi secara *real-time* dengan data yang dimiliki oleh pihak maskapai (*airlines*). Hal ini tentu membantu pihak penjual perjalanan dalam menginformasikan data penerbangan kepada penumpang secara cepat dan akurat. Proses pemesanan tiket pesawat pada sistem ini dilakukan dengan memasukkan tiap *mandatory elements* sesuai dengan urutan yang benar hingga tiket dapat diterbitkan. Ketelitian tinggi sangat dibutuhkan *ticketing staff* saat memproses tiket, terutama dalam tahapan *input* data penumpang.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk mengangkat pembahasan tentang “Penanganan Tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System* (GDS) Amadeus oleh *Ticketing Staff* pada PT Golden Rama Express”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana penanganan tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System* (GDS) Amadeus oleh *ticketing staff* pada PT Golden Rama Express?

2. Hambatan apakah yang dihadapi dalam penanganan tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System (GDS) Amadeus* oleh *ticketing staff* pada PT Golden Rama Express dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menunjukkan proses penanganan tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System (GDS) Amadeus* oleh *ticketing staff* pada PT Golden Rama Express.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi saat melakukan penanganan tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System (GDS) Amadeus* oleh *ticketing staff* pada PT Golden Rama Express dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat akademis guna memperoleh ijazah pendidikan Diploma III Program Studi Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, serta untuk mempeluas wawasan di bidang *ticketing*. Selain itu, tugas akhir ini disusun guna mengimplementasikan ilmu yang diperoleh saat terjun ke industri dan wawasan penulisan yang dibimbing di

kampus ke dalam bentuk penulisan yang diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk mengetahui tingkat pemahaman anak didik terhadap ilmu *ticketing* yang diperoleh selama terjun langsung ke industri. Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan baca dan dasar pembelajaran bagi mahasiswa Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, khususnya yang memiliki ketertarikan untuk memahami dan memperdalam ilmu *ticketing*.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai upaya dalam memperkenalkan jasa dan produk yang dilayani PT Golden Rama Express, khususnya layanan jasa *ticketing* serta sebagai saran dan masukan bagi perusahaan kedepannya dalam upaya meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir, ada beberapa metode yang digunakan dalam mengumpulkan data dan memperoleh informasi, antara lain:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

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

a. Metode Observasi Partisipatif

Menurut Padmawati (2021) “Observasi Partisipatif adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara dekat dengan sekelompok orang/budaya/masyarakat beserta kebiasaan mereka dengan cara melibatkan diri secara intensif kepada budaya tersebut dalam waktu yang panjang, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kebiasaan dan budaya orang tersebut”. Apabila dikaitkan dengan penyusunan tugas akhir ini, pengumpulan data dengan metode observasi partisipatif dilakukan dengan terjun langsung ke industri melalui praktik kerja lapangan (PKL) dan melakukan pengamatan secara langsung serta turut andil dalam menangani pemesanan tiket Singapore Airlines dengan GDS Amadeus. Melalui metode ini, pengamatan terhadap objek yang diteliti dapat dipahami secara jelas dan lengkap.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode mengumpulkan data yang umum digunakan pada penelitian sosial. Rosaliza (2015: 71) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan, dan sebagainya yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian”. Sejalan dengan pemahaman tersebut, Pujaastawa (2016: 4) menyampaikan “... pewawancara hendaknya melengkapi dirinya dengan alat bantu berupa catatan wawancara dan atau alat perekam suara (*tape recorder*)”. Dalam penyusunan tugas akhir ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara

langsung kepada staf divisi *ticketing* pada PT Golden Rama Express mengenai cara penanganan tiket Singapore Airlines dengan GDS Amadeus, yang kemudian hasil wawancara tersebut akan dicatat untuk selanjutnya diolah ke dalam bentuk sajian penulisan tugas akhir.

c. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data-data dalam suatu penelitian melalui studi kepustakaan penting dilakukan guna memperoleh informasi ataupun teori yang selaras dengan topik objek pembahasan. Menurut Nazir (2011: 111) “Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”. Pengumpulan data dalam penyusunan tugas akhir ini diperoleh dengan membaca buku-buku, jurnal, laporan penelitian, serta sumber-sumber tertulis elektronik lainnya. Teori-teori dan pengertian-pengertian yang ditemukan dari berbagai sumber tersebut kemudian akan dipadukan sehingga berkaitan dengan tema penulisan tugas akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penyusunan tugas akhir ini adalah berbentuk deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan (Winartha, 2006: 155). Hasil analisis dipaparkan secara sistematis berdasarkan hasil pengamatan dan

data-data yang diperoleh saat melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) di bagian *ticketing* pada PT Golden Rama Express, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang bersifat objektif.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Sudaryanto (1993: 144) berpendapat bahwa metode penyajian hasil analisis data ada dua macam, yaitu bersifat informal dan yang bersifat formal. Pada tugas akhir ini, hasil analisis disajikan dengan kedua metode tersebut.

Penyajian hasil analisis data dengan metode informal dilakukan dengan memaparkan data dengan kata-kata biasa berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan penanganan tiket Singapore Airlines dengan GDS Amadeus oleh *ticketing staff* pada PT Golden Rama Express. Hasil analisis data dengan metode formal disajikan dengan perumusan menggunakan tanda-tanda dan lambang-lambang (Sudaryanto, 1993: 145), yang berupa: foto, tabel, dan bagan struktur, yang juga didukung dengan keterangan-keterangan yang didapat dari perusahaan tempat pelaksanaan praktik kerja lapangan (PKL).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan pada bagian pembahasan, dapat disimpulkan bahwa garis besar dari uraian tugas akhir ini ialah:

1. Penanganan Tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System* (GDS) Amadeus oleh *Ticketing Staff* pada PT Golden Rama Express

Dalam menangani tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System* (GDS) Amadeus, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh seorang *ticketing staff* guna memaksimalkan performa dan kualitas pelayanan terhadap calon penumpang serta meminimalisir terjadinya kesalahan saat bekerja. Tahapan tersebut meliputi: tahap mempersiapkan diri khususnya dalam penampilan, mempersiapkan operasional kantor dan area kerja, serta proses *sign-in* ke sistem reservasi Amadeus.

Pada tahap pelaksanaan penanganan, *ticketing staff* memberikan pelayanan kepada calon penumpang dimulai dari menerima pemesanan, mengecek *seat availability*, *book seat*, pengecekan harga (*pricing*), menginformasikan harga tiket penerbangan kepada calon penumpang, meminta data identitas dan memasukkan ke dalam sistem, mengecek *ticket time limit*, mengunci reservasi untuk menampilkan *Passenger Name Record* (PNR), dan menginformasikan data pemesanan dan pembayaran kepada calon penumpang.

Pada tahap akhir merupakan tahap konfirmasi untuk memastikan harga dan detail data pada sistem sesuai dengan yang disampaikan kepada calon penumpang, sebelum tiket diterbitkan, meliputi: menyimpan *pricing* setelah terbentuk sebuah pemesanan, mengonfirmasi pembayaran melalui sistem Amadeus, menerbitkan tiket penerbangan, mengirim *e-ticket itinerary* melalui *email*, menutup proses pemesanan pada sistem, dan mengirim *e-ticket* beserta menyampaikan informasi terpenting pada tiket yang perlu diperhatikan calon penumpang.

2. Hambatan yang Dihadapi dalam Proses Penanganan Tiket Singapore Airlines dengan *Global Distribution System (GDS)* Amadeus oleh *Ticketing Staff* pada PT Golden Rama Express dan Cara Penyelesaiannya

Dalam menangani pemesanan tiket penerbangan dengan GDS Amadeus ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh *ticketing staff*, seperti: komputer/PC yang tidak dapat terkoneksi ke jaringan internet (*wifi*), yang mana masalah tersebut dapat diatasi dengan menggunakan komputer/PC cadangan ataupun laptop yang disediakan oleh PT Golden Rama Express.

Jaringan internet yang lambat dan tidak berfungsi secara maksimal juga menjadi penghambat kinerja *ticketing staff* dalam menangani pemesanan tiket penerbangan. Untuk mengatasi hal tersebut, PT Golden Rama Express akan memanfaatkan *mobile tethering (hotspot)* dari telepon seluler masing-masing *staff*.

Pada proses menangani pemesanan, *seat availability* yang terbatas terutama pada saat periode *high season* menjadi penghambat *ticketing staff*

dalam memberikan pelayanan maksimal kepada calon penumpang. *Ticketing staff* akan memberikan alternatif dengan memyarankan untuk memilih kelas pelayanan yang lebih terjangkau ataupun memilih jadwal penerbangan pada tanggal dimana kelas pelayanan yang diinginkan tersedia.

B. Saran

Selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) pada PT Golden Rama Express, penulis cukup banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman dari berbagai bidang kerja, khususnya dalam penanganan tiket Singapore Airlines dengan menggunakan GDS Amadeus. Adapun saran yang dapat penulis sampaikan, yaitu:

1. Pemeliharaan pada perangkat elektronik di kantor, khususnya komputer/PC perlu ditingkatkan dan dilakukan secara berkala guna mencegah terjadinya hambatan saat menangani permintaan pelanggan melalui sistem *online*.
2. Meningkatkan kualitas jaringan internet dengan *upgrade* kecepatan Wi-Fi maupun menyediakan jaringan Wi-Fi tambahan untuk memaksimalkan proses pelayanan pemesanan tiket penerbangan kepada calon penumpang.
3. Koordinasi dengan pihak *airline* tetap dipertahankan kedepannya, sehingga pada saat *peak season* dapat mempercepat *ticketing staff* dalam memperoleh informasi mengenai ketersediaan jumlah tempat duduk yang dijual oleh maskapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Nurul. 2013. "Modul Menerbitkan Tiket Penerbangan Internasional (Normal dan Promosi)". Mataram. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Mataram.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Budiasa, I. M., Suparta, I. K., & Nadra, N. M. (2018). Factors that influencing the usage of global distribution system. *Journal of Physics: Conference Series*, 2. doi: 10.1088/1742-6596/953/1/012053.
- Damardjati, R. S. 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Darsono, Rahmat. 2004. *Tarif dan Dokumen Pasasi*. Bandung: Alfabeta
- Dewi, Rahma. 2019. "Materi Rangkuman Kelas IX UPW Semester Ganjil". Pekanbaru. SMK Manajemen Penerbangan Pekanbaru
- Erawati, Ni Made Rai. 2020. "Handout Airport Passenger Handling". Badung. Politeknik Negeri Bali.
- IATA/SITA. 2014. *Passenger Air Tariff General Rules*. Canada: IATA/SITA Press.
- IATA Passenger Glossary of Terms. (15 Juni 2018). Diakses pada 20 Juli 2022 dari <https://www.iata.org>.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:1620) arti kata "Penanganan".
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pamuji, Gita Mahardika. 2019. *Kamus Usaha Perjalanan Wisata*. Jakarta: Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan.
- Pujaastawa, Ida Bagus Gde. 2016. "Teknik Wawancara dan Observasi untuk Pengumpulan Bahan Informasi". *Jurnal Fakultas Sastra dan Budaya Universitas Udayana*, Badung.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Penerbangan*. Kementerian Perhubungan. Jakarta.

- Pemerintah Indonesia.. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Keimigrasian*. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Jakarta.
- Rosaliza, Mita. (2015). Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif, *Jurnal Budaya*, 11 (2), 71. Diakses dari <https://media.neliti.com/>.
- Salim, H. A. A. 2008. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Sibuea, D. T. A. (2019). Studi Karakteristik Pengguna Angkutan Umum dalam Pemilihan Moda Transportasi. *Jurnal Pendidikan Teknik Bangunan dan Sipil*. 5 (2), 65.
- Siregar, N. A., Anzward, B., & Apriana, E. (2020). Mekanisme Pengawasan terhadap Penyalahgunaan Visa Kunjungan oleh Warga Negara Asing yang Bekerja di Pembangkit Listrik Tenaga Uap Teluk Balikpapan. *Jurnal Lex Suprema*. 2 (1), 455.
- Sukmawati, Ni Made Rai. 2019. "Handout Travel Office Practice". Badung. Politeknik Negeri Bali.
- Suryawan, R. F., Fatchoelqorib, M. (2018). Penerbangan Perintis dalam Mengembangkan Perekonomian di Pulau Karimunjawa. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*. 5 (2), 162.
- Suwarno, FX Widadi A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tim Redaksi Pustaka Yustisia (Penyunting). 2010. *Undang-Undang Kepariwisata 2009*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia.
- Universitas Gadjah Mada Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan (21 Juni 2021). Daikses pada 28 Juni 2022 dari <https://fkkmk.ugm.ac.id/observasi-atau-observasi-partisipasi-dalam-penelitian/>
- Winartha, I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti, Oka A. 2006. *Tours and Travel Management*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.