

1/4
No. P. 33/05
2

KESALAHAN PENERAPAN TATA CARA RESERVASI TIKET PERUSAHAAN PENERBANGAN

(STUDI DESKRIPTIF MENGENAI PENANGANAN KESALAHAN
DALAM PENERAPAN TATA CARA RESERVASI TIKET
DI BATAVIA AIR SURABAYA)

TUGAS AKHIR

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA



OLEH :

WIWIN ANDRIA

NIM : 070010724-S

PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A

2004

KESALAHAN PENERAPAN TATA CARA RESERVASI TIKET PERUSAHAAN PENERBANGAN

**(STUDI DESKRIPTIF MENGENAI PENANGANAN KESALAHAN
DALAM PENERAPAN TATA CARA RESERVASI TIKET
DI BATAVIA AIR SURABAYA)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga**

OLEH :

WIWIN ANDRIA

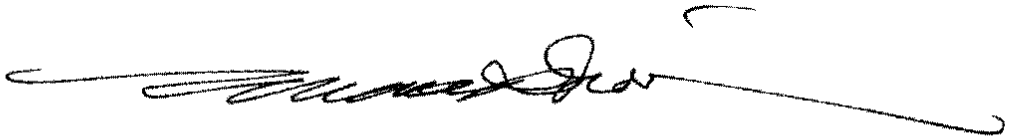
NIM : 070010724-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2004

**TUGAS AKHIR INI TELAH DIUJIKAN
DIHADAPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 2 JULI 2004**

PENGUJI I



ANDY UMARDIONO. S.Sos
NIP.132 230 985

PENGUJI II



EDWIN FIATIANO.S.Sos
NIP.132 208 716

ABSTRAKSI

Industri pariwisata merupakan suatu usaha yang sangat diperhatikan oleh pemerintah Indonesia karena dapat menghasilkan devisa negara yang cukup banyak. Sebenarnya Industri pariwisata bersifat heterogen dan banyak sekali macamnya. Secara garis besar industri Pariwisata dapat dibagi menjadi 3 macam, yaitu pengangkutan, akomodasi serta obyek dan daya tarik wisata.

Di Indonesia usaha pengangkutan transportasi sangat maju pesat, terutama pada transportasi udara. Hal ini didukung oleh meningkatnya permintaan pengguna jasa transportasi yang menginginkan pengangkutan yang bersifat cepat, efisien dan pelayanan yang memuaskan, sehingga banyak sekali perusahaan – perusahaan penerbangan yang bermunculan untuk mengadakan bisnis transportasi udara. Salah satu perusahaan penerbangan swasta yang ada di Indonesia adalah Batavia Air. Perusahaan Penerbangan

Batavia Air menawarkan produknya yaitu penyediaan tiket dengan berbagai route domestik dan internasional. Dalam menjual produknya, Batavia Air menggunakan suatu proses yang dinamakan dengan reservasi. Proses reservasi ini sangat perlu diperhatikan karena merupakan ujung tombak penjualan tiket penerbangan. Dalam proses reservasi, perusahaan ini menggunakan sistem reservasi yaitu *sa-bre on-line*.

Dari awal berdirinya perusahaan ini sampai sekarang masih sering terjadi kesalahan dalam proses reservasi misalnya mengenai kesalahan dalam mengisi tiket, *double booking*, serta terjadinya *over booking*. Kesalahan – kesalahan yang terjadi dalam proses reservasi tersebut akan sangat merugikan penumpang dan pihak Batavia Air sendiri. Maka dari itu Batavia Air terus berusaha untuk menangani kesalahan proses reservasi tersebut seperti memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan kesalahan dan membuat peraturan baru mengenai proses reservasi dengan cara mengadakan pembenahan dari peraturan reservasi terdahulu agar tidak terjadi kesalahan yang sama dalam proses reservasi tiket di Batavia Air.

Setelah dilakukan penelitian, ternyata usaha yang dilakukan Batavia Air tersebut dapat mengurangi tingkat kesalahan dalam proses reservasi tiket.

Dari usaha – usaha yang dilakukan untuk mengurangi kesalahan dalam sistem reservasinya maka hasilnya akan dapat menjadikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen akan meningkat dan akan menjadikan perusahaan penerbangan Batavia Air lebih maju.