

TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN STANDARD RESERVASI OLEH AGEN

(Studi deskriptif di P.T. Garuda Indonesia cabang Malang)

MAKSUD :

Sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan studi pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disusun oleh :

HERWINDANI

079610199-S

**PROGRAM STUDI
DIPLOMA III ILMU PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester VI Th. 1998/1999**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**PELAKSANAAN STANDARD RESERVASI
OLEH AGEN**

(Studi deskriptif di P.T. Garuda Indonesia cabang Malang)



Disusun oleh :

HERWINDANI
NIM 079610199-S

Dosen Pembimbing :

M. Nurdin Razak S.Sos.

Ketua Program Studi :

Drs. Falih Suaedi Msi.

ABSTRAKSI

Indonesia terdiri dari beribu-ribu pulau terbentang dari Sabang sampai Merauke, terpisahkan oleh lautan yang luas. Ditinjau dari letak geografisnya, Indonesia menjadi negara yang amat strategis karena terletak antara dua benua yaitu Asia dan Australia serta antara dua samudra yaitu Pasifik dan Hindia.

Melihat letaknya yang cukup menguntungkan tersebut, Indonesia membangun jaringan transportasi bukan hanya lewat darat dan laut tetapi juga lewat udara. Selain memperhitungkan kemungkinan banyaknya wisatawan asing yang masuk ke Indonesia, di era millenium ini manusia semakin memperhitungkan waktu karena waktu adalah uang, dan perjalanan yang paling dapat diandalkan untuk menghemat waktu adalah lewat udara, karena bila dibandingkan jalan darat atau laut yang memakan waktu berhari-hari dalam perjalanan, lewat udara hanya memakan waktu beberapa jam saja. Berhubungan dengan hal tersebut maka pengembangan sarana dan prasarana untuk transportasi udara semakin ditingkatkan, dan fasilitas untuk mendapatkan pelayanan jasa udara pun semakin mudah didapatkan. Di sinilah peran Garuda Indonesia sebagai salah satu maskapai penerbangan yang ada di Indonesia, yang terkemuka sekaligus tertua di Indonesia untuk unjuk kemampuan dalam menangani arus penumpang dan barang yang masuk dan keluar Indonesia.

Lewat sistem Automated Reservation Garuda (ARGA) yang dimilikinya, Garuda Indonesia dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang maupun calon penumpang yang akan datang. Lewat sistem reservasi yang canggih didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berdaya guna, niscaya keberadaan Garuda Indonesia akan tetap kuat dan dominan di mata penumpangnya. Untuk itulah perlu kiranya dilakukan kerjasama dengan berbagai pihak yang dapat mendukung keberhasilan Garuda Indonesia dalam memasarkan produknya. Di sisi ini peran agen sangat besar karena dapat memberikan masukan yang tidak sedikit bagi perusahaan penerbangan seperti Garuda Indonesia, agen menjadi ujung tombak dalam memasarkan fasilitas-fasilitas penerbangan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia. Sebagai mitra usaha perlu adanya saling pengertian dan saling membantu sehingga kedua belah pihak dapat melaksanakan perannya masing-masing dengan sebaik-baiknya.

Peran Reservasi dalam meningkatkan penjualan sangat penting, karena dengan adanya reservasi maka segala sesuatu yang berhubungan dengan penerbangan dapat dimonitor dengan baik. Untuk itu reservasi harus dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan standard yang ada.