

**PERANAN PROGRAM TAT (TRANSITIONAL AUTOMATED
TICKET) DALAM MEMINIMALKAN NO SHOW DI PT. BOURAQ
AIRLINES KANTOR PERWAKILAN SURABAYA**

TUGAS AKHIR



Dsusun oleh:

TITI RATNASARI
N.I.M: 070110794-S

**PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
2005**

**PERANAN PROGRAM TAT (*TRANSITIONAL AUTOMATED
TICKET*) DALAM MEMINIMALKAN *NO SHOW* DI PT. BOURAQ
AIRLINES KANTOR PERWAKILAN SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D3 Pariwisata
Universitas Airlangga Surabaya



Disusun oleh:

TITTI RATNASARI

N.I.M: 070110794-S

**PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
2005**

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan



Dr. Falih Suaedi, M.Si
NIP. 131 801 403

TUGAS AKHIR
**PERANAN PROGRAM TAT (*TRANSITIONAL AUTOMATED*
TICKET) DALAM MEMINIMALKAN *NO SHOW***
DI PT. BOUQA AIRLINES KANTOR PERWAKILAN
SURABAYA


Disusun Oleh:

TITI RATNASARI
NIM: 070110794-S

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji
pada tanggal 18 Januari 2005

Tim Penguji terdiri dari:

Dosen Penguji I



Dr. Falih Suaedi, M.Si
NIP. 131 801 403

Dosen Penguji II



Mochtar Yusro, S.Par

ABSTRAKSI

Perusahaan penerbangan sebagai perusahaan jasa seperti PT. Bouraq Airlines merupakan suatu perusahaan dimana memerlukan teknologi informasi yang lebih maju untuk meningkatkan produksinya yaitu menjual *seat* dalam pesawat terbang. Dalam reservasi PT. Bouraq Airlines menggunakan komputer dengan sistem GABRIEL, hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam melakukan pelayanan kepada penumpang. Selain itu dalam hal penerbitan ticket pesawat, PT. Bouraq Airlines sudah menggunakan teknologi yang lebih canggih yaitu menggunakan printer. Program penggunaan alat printer ini bisa disebut TAT (*Transitional Automated Ticket*).

TAT (*Transitional Automated Ticket*) digunakan untuk memudahkan staf ticketing dalam melakukan proses *ticketing* secara otomatis. Penggunaan TAT sendiri oleh PT. Bouraq Airlines dipersiapkan untuk menghadapi tantangan era globalisasi.

Adapun permasalahan yang dikemukakan dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana peranan program TAT (*Transitional Automated Ticket*) dalam meminimalkan *no show* di PT. Bouraq Airlines kantor perwakilan Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang peranan program TAT (*Transitional Automated Ticket*) dalam upayanya meminimalkan jumlah *no show* serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dalam proses ticketing. Pada penelitian ini lokasi yang dipilih oleh penulis ialah PT. Bouraq Airlines Surabaya yang berada di jalan Panglima Sudirman no. 70/II Surabaya terletak di pusat kota dan merupakan letak yang strategis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif sehingga hasil yang diperoleh berupa uraian-uraian tentang peranan penggunaan program TAT (*Transitional Automated Ticket*) dalam meminimalkan *no show*. Data-data diperoleh dari data primer yaitu hasil wawancara dan data-data sekunder dari penggunaan bahan-bahan dokumen.