

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin maju zaman, semakin maju pula tingkat pendidikan dan tingkat kesejahteraan atau pendapatan masyarakat, maka meningkat pula tuntutan dan pemakai jasa terhadap layanan yang diberikan dari pihak penyedia produk atau jasa yang dihasilkan melalui peran karyawan. Pelayanan menuntut fleksibilitas dalam penggunaan sumber daya, memberikan kebijaksanaan kepada karyawan yang berurusan dengan pelanggan atau konsumen, yaitu dengan memperlakukan pelanggan dengan baik. Untuk kepuasan pelanggan didukung dengan kegiatan pelayanan yang menyediakan sarana dan prasarana, kenyamanan dan keamanan, harga dan kebijaksanaan produk.

Biro Perjalanan adalah suatu pekerjaan yang bekerja sebagai perantara di bidang jasa pelayanan dan menyediakan keperluan untuk perjalanan wisata serta mendapatkan imbalan (Richard, 2000: 99). PT. Karangayu *Tour and Travel* adalah salah satu Biro Perjalanan Wisata yang berada di Surakarta. Biro Perjalanan Wisata ini khusus menjual *tiket* pesawat terbang domestik dan internasional dari berbagai Air Lines. Adapun penjualan lain yang disediakan PT. Karangayu *Tour and Travel* adalah penyedia voucher hotel, paket wisata nusantara dan mancanegara, *white water rafting and trekking*, tiket kapal laut, travel.

Dalam bisnisnya PT. Karangayu *Tour and Travel* lebih mengutamakan kepuasan pelanggan, maka dari itu PT. Karangayu *Tour and Travel* memberikan pelayanan mulai dari pemesanan *tiket* dengan sistem komputer *on line*, penerbitan *tiket* sampai dengan pengantaran *tiket* kepada pemesan selama masih dalam jangkauan atau dalam kota. Dalam penjualannya PT. Karangayu *Tour and Travel* memberikan *discount* atau potongan harga kepada para pelanggannya, mulai dari penumpang langsung atau tamu langsung, *travel agent* lain, *instansi* atau perusahaan, *travel* dan *hotel*. Dalam hal ini penulis ingin memaparkan khusus pada pelayanan *ticketing* di PT. Karangayu *Tour and Travel* untuk lebih lanjutnya akan dibahas pada bagian isi.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dihadapi penulis selama melakukan observasi di lapangan :

- a. Jasa apa saja yang ditawarkan PT Karangayu *Tour and Travel* kepada masyarakat?
- b. Upaya apa saja yang dilakukan PT Karangayu *Tour and Travel* untuk meningkatkan mutu pelayanannya?
- c. Hambatan apa saja yang dihadapi PT Karangayu *Tour and Travel* dalam memberi pelayanan kepada masyarakat ?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulis yang penulis lakukan antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui jasa apa saja yang ditawarkan PT Karangayu *Tour and Travel* kepada masyarakat.
- b. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh PT Karangayu *Tour and Travel* untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
- c. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi PT Karangayu *Tour and Travel* dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan dari tugas akhir ini antara lain :

1. Meningkatkan wawasan bagi untuk mengaitkan teori yang telah diterima dengan praktek penerapannya.
2. Menambah pengetahuan akan praktek bisnis di lapangan.
3. Sebagai suatu perbandingan antara implementasi di lapangan yang telah diperoleh.
4. Memberikan masukan pada pihak PT. Karangayu *Tour and Travel* tentang kondisi pelayanan yang telah dilakukan agar dapat meningkatkan mutu pelayanannya.
5. Menambah wacana keilmuan bagi mahasiswa pariwisata khususnya dalam bidang Usaha Jasa Perjalanan.

E. Landasan Teori

A. Definisi

Operasional Reservasi

1. Pengertian Reservasi

Reservasi atau *reservation* berasal dari kata *to reserve* yang berarti memesan atau menyediakan tempat. Dalam hal ini pengertian reservasi adalah suatu transaksi yang menyangkut tentang penyediaan tempat (*seat*), pelayanan khusus dan fasilitas-fasilitas lainnya untuk penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang.

Reservasi merupakan proses awal yang dibutuhkan oleh calon penumpang untuk mendapatkan kepastian akan rencana perjalanannya. Oleh sebab itu staf reservasi harus cepat, sigap, cermat dan teliti dalam melakukan dan memonitor transaksi dengan penumpang karena pada proses ini dibutuhkan kesan yang baik dan menyenangkan bagi calon penumpang.

Adapun penjualan sales dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara *Direct sales (own sales)*, yaitu penjualan yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan itu sendiri, dan *Indirect Sales* yaitu penjualan yang dilakukan oleh travel agent ataupun biro perjalanan dalam hal ini yaitu PT. Karangayu *Tour and Travel*.

2. Aktivitas Reservasi

Aktivitas reservasi ARGA (*Automated Reservasi Garuda*) di PT. Karangayu *Tour and Travel* dibagi dalam 2 bagian yaitu, *Telephon sales (Telsa)* dan *Group Desk*.

a. *Telephone Sales (Telsa)*

Telsa melayani permintaan reservasi dari travel agent, biro perjalanan wisata, instansi pemerintah/swasta maupun perorangan. Telsa menangani pembukuan, perubahan, pembatalan, rekonfirmasi dan memberikan informasi mengenai produk-produk PT. Karangayu *Tour and Travel* melalui telepon.

b. *Group Desk*

Bagian ini bertugas menangani pembukuan group reservasinya dilakukan minimal 10 orang. Bertanggung jawab menangani konfirmasi, pembatalan, perubahan terhadap group dan melakukan pengecekan ulang sebelum tiket ada ditangan group.

Seorang staf reservasi selain hams cepat, sigap dan cermat, ia juga harus menguasai dengan baik sistem reservasi ARGA (*Automated Reservasi Garuda*). Dalam melakukan transaksi proses reservasi, hal-hal yang harus diperhatikan oleh seorang staf adalah :

- a. Jadwal yang diinginkan oleh penumpang meliputi kota-kota tujuan, waktu keberangkatan dan kedatangan, kelas yang diinginkan, tanggal dan bulan yang sesuai dengan permintaan dan *minimum connecting flight* apabila penumpang tersebut memiliki penerbangan lanjutan baik dengan *carrier* yang sama ataupun yang lain.

- b. Menuliskan dengan tepat nama penumpang yang akan berangkat serta statusnya MR/ MRS/ MS/ MISS/ MSTR/ INF. Bila perlu mohon untuk dieja untuk menghindari kesalahan pada penulisan nama.
 - c. Mencatat alamat terutama nomor telepon kantor, rumah, HP untuk memudahkan petugas PT. Karangayu *Tour and Travel* melalui telepon dalam menghubungi calon penumpang bila terjadi sesuatu.
 - d. Mencatat nama yang melakukan transaksi.
 - e. Memberitahukan kepada calon penumpang apabila ia harus melakukan rekonfirmasi atau batas waktu *booking (time limit)*.
 - f. Membaca ulang hasil transaksi untuk menghindari kekeliruan.
3. Sistem Reservasi

Ada dua macam sistem reservasi yang digunakan dalam dunia penerbangan yaitu manual reservasi dan computerised reservasi.

Manual reservasi masih digunakan oleh beberapa *travel agent* walaupun sudah banyak juga *travel agent* yang sudah menggunakan komputer dalam reservasinya. Dalam pelaksanaan *manual reservasi* segala permintaan pembukuan ditulis di buku yang mencakup nama jelas penumpang, jadwal penerbangan dan batas waktu pemesanan atau *time limit*. Kemudian petugas *travel agent* PT. Karangayu *Tour and Travel* atau ke *airline* langsung untuk pemesanan khusus tempat (*seat*) pada pesawat.

Melakukan reservasi melalui telepon mempunyai kode tersendiri agar terjalin hubungan kerja untuk menghindari kesalahan dalam penulisan nama, maka cara menyebutnya dengan ejaan tiket / *spelling* sebagai berikut :

A =ALFA	N = NOVEMBER
B = BRAVO	O = OSCAR
C = CHARLIE	P = PAPA
D = DELTA	Q = QUEBEC
E = ECHO	R = ROMEO
F = FOXTROT	S = SIERA
G = GOLF	T = TANGO
H = HOTEL	U = UNIFORM
I = INDIA	V = VICTOR
J = JULIET	W = WISKEY
K = KILO	X = X-RAY
L = LONDON	Y = YANKEE
M = MIKE	Z = ZULU

Untuk melihat jadwal penerbangan petugas travel agent dapat menggunakan “*time table*”. *Time table* adalah sebuah buku yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan yang berisi jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat antar kota maupun antar negara.

Computerized reservasi, penggunaan komputer dalam reservasi lebih menguntungkan karena menggunakan *on line system*. Oleh sebab itu status pembukuan dapat lebih dini diketahui pada saat penumpang melakukan reservasi, karena didalamnya terdapat jadwal penerbangan, jumlah *seat* dan informasi lain tentang penerbangan. Di PT. Karangayu *Tour and Travel* sendiri telah memanfaatkan teknologi komputer dengan sistem ARGAs yang

telah diuji oleh PT. Garuda airline pada tanggal 17 September 1998 sampai 5 Oktober 1998 dan PT. Karangayu *Tour and Travel* untuk menggunakan sistem komputer ARGA (*Automated Reservasi Garuda*).

4. Reservasi dengan ARGA (*Automated Reservasi Garuda*) Sistem kerja komputer ARGA (*Automated Reservasi Garuda*) berbeda dengan komputer yang kita kenal pada umumnya, karena sudah diprogram sedemikian rupa agar lebih mudah dalam pengoperasian ARGA (*Automated Reservasi Garuda*).

a. *Availability*

Digunakan untuk melihat jadwal penerbangan dari tempat keberangkatan ke tempat tujuan dan kapasitas tempat duduk yang tersedia.

Contoh perintah :

A 19MAYJOGCGK

Keterangan :

A = Availibily

19 MAY = tanggal keberangkatan

JOG = kota keberangkatan (Yogyakarta)

CGK = kota tujuan (Jakarta)

b. *Passenger Name Record (PNR)*

Untuk melakukan reservasi (pemesanan tempat) hams diketahui elemen-elemen yang ada di bawah ini :

1) Nama

Untuk memasukkan nama dimulai dengan tanda (-).

Contoh : -SARI/MS

2) *Itinerary/Segment*

Untuk memasukkan *itinerary/segment* dimulai dengan angka (0).

Contoh : OGA209 Y 20MAR JOGCGK NN1

Keterangan :

GA209 = Nomor penerbangan

Y = Kelas (ekonomi)

20MAR = Tanggal keberangkatan

JOGCGK = Kota keberangkatan dan kota tujuan

NN1 = Need 1 passanger

3) *Fone Field, Contac person*

Untuk memasukkan *fone field* di mulai dengan angka (9) setelah itu baru memasukan alamat atau nomor telepon.

Contoh : 90274-541409/pax

Keterangan :

Pax = *Passanger* (penumpangnya sendiri)

4) *Time limit*

Untuk memasukkan *time limit* dimulai dengan angka (8).

Contoh : 8 1100/17MAR/CHK TKT

Ini menerangkan bahwa tanggal 17 Maret jam 11.00 tiket sudah harus diisi jika tidak ada reservasi tersebut akan dibatalkan secara otomatis.

5) *Receive form*

Receive form ditulis dengan nama orang agen yang melakukan pemesanan dan dimulai dengan angka (6).

Contoh : 6 pax

Ini menerangkan bahwa orang yang memesan tiket adalah penumpangnya sendiri.

Setelah semuanya dimasukkan, langkah berikutnya adalah ketik ER lalu enter. Nanti akan keluar kode *booking* Garuda yang diawali dengan huruf Q dan terdiri dari 6 digit campuran antara huruf dan angka.

c. *OSI (Other Service Information)*

Adalah keterangan yang diberikan dalam suatu PNR (*Passanger Name Record*) yang menyangkut rencana perjalanannya, OSI diawali dengan angka (3).

Contoh : 3 OSI GA 1CKD 1DEW1/MISS 3YRS YCLS

Keterangan : Bahwa dalam PNR tersebut terdapat anak yang bernama dewi berumur 3 tahun dikelas ekonomi.

d. *Remark*

Remark adalah suatu *entry* yang disampaikan kepada *controller* sehubungan dengan informasi rencana perjalanan penumpang yang diawali dengan angka (5).

Contoh : 5PSE DAPO SEG HL....THKS/RS

Keterangan : *remark* untuk mengkonfirmasi pemesanan seat/reservasi yang masih *waiting list*.

e. *Cancel rebook*

Adalah pembukuan yang dibatalkan tetapi booking kembali karena adanya Perubahan rule, kelas, tanggal. Langkah-langkahnya adalah :

- 1) Buka PNR nya dengan cara membuka kode *bookingnya*
- 2) Ketik XI: untuk membatalkan (*cancel*) rute yang ada di segmen 1
- 3) Masukkan *segment/itenarary* yang baru (rute)
- 4) Masukkan *receive form-* nya
- 5) ER atau *end of transaction*

f. *Reconfirm*

Atau konfirmasi ulang adalah memastikan keberangkatan penumpang, untuk *Reconfirm* ini hanya dilakukan dan tempat keberangkatan penumpang, caranya :

- 1) Buka PNRnya
- 2) Ketik IRR : untuk *me-reconfirm segment/itenaraiy 1*
- 3) Masukkan *receive form*
- 4) ER

5. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak dan kepuasan yang diperoleh bergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan. (Kolter, 1994: 10).

Pelayanan adalah sesuatu yang sangat subyektif dan sulit didefinisikan. Ketika pembelian produk yang nyata, kerap kali ada pengalaman yang tidak nyata yang mungkin punya efek yang lebih besar. Disamping pengalaman sebelumnya semuanya mempengaruhi cara pelayanan yang diterima (Denis Walker, 1997: 13).

6. Pengertian Biro Perjalanan

Menurut Nyoman S. Pandit pengertian tentang perusahaan perjalanan travel sebagai berikut “*Travel Agency* adalah perusahaan yang mempunyai tujuan menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakan perjalanan”.

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 9/PW/KWPNB-77 tanggal 22 Desember 1977 pada Bab I pasal I :

- a. “Biro Perjalanan adalah perusahaan yang kegiatannya penyediaan paket wisata”.
- b. Agen Perjalanan adalah perusahaan yang melakukan kegiatan penjualan Tiket atau karris, sarana angkutan dan lain-lain serta pemesanan sarana wisata.

Perusahaan travel adalah unit usaha yang berbadan hukum yang menangani masalah jasa transportasi agar konsumen mendapatkan rasa aman dan nyaman. Agen perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan dan bertindak sebagai perantara didalam menjual dan mengurus jasa untuk melakukan perjalanan (Oka A. Yoeti, 2001: 234).

7. Pengertian Tiket

Tiket yaitu perjanjian resmi atau dokumen resmi yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan yang didalamnya berisikan perjanjian-perjanjian penggunaan jasa angkutan udara (Gama Suwanto, 1994: 20).

Tiket adalah suatu dokumen yang digunakan oleh seseorang untuk melakukan perjalanannya, misalnya Tiket pesawat udara, kereta api, kapal laut.

Tiket pesawat berisi data sebagai berikut :

- a. Route penerbangan
- b. Nama penumpang
- c. Class penerbangan
- d. Bagasi penumpang
- e. Nomor penerbangan
- f. Tanggal keberangkatan
- g. Jam keberangkatan
- h. Status Tiket
- i. Harga Tiket dan lain-lain.

Tiket Penerbangan terdiri dari dua macam yaitu:

- a. Tiket penerbangan internasional adalah dokumen perjalanan yang digunakan untuk *route* penerbangan luar negeri, Tiket manual dan electric Tiket terdiri dan 4 (*empat*) *flight coupon*.
- b. Tiket penerbangan domestik adalah dokumen perjalanan sebagai alat bukti pembayaran atas pembelian jasa angkutan udara yang hanya berlaku untuk

route penerbangan di dalam negeri dan juga merupakan bukti perjanjian antara maskapai penerbangan dan penumpang, ada 2 (dua) macam bentuk Tiket yaitu dengan manual yang terdiri dari 1 (satu), 2 (dua) dan 4 (empat) *flight coupon* dan electric Tiket yang terdiri dari 4 (empat) *flight coupon*.

Fungsi Tiket

1. Salah satu dokumen perjalanan yang digunakan sebagai perlengkapan kebutuhan selama dalam perjalanan.
2. Sebagai bukti pembayaran yang sah karena pada Tiket tersebut tertulis sejumlah uang dan cara pembayaran yang dilakukan oleh penumpang.
3. Sebagai bukti kuat untuk mendapatkan pelayanan udara karena orang yang namanya tercantum didalam Tiket tersebut berhak untuk mendapatkan dan menikmati pelayanan serta fasilitas yang ada saat penerbangan berlangsung.

Peraturan khusus Tiket (Modul *Ticketing* PT. Karangayu Tour and Travel)

1. Tiket udara merupakan suatu perjanjian.
2. Tiket hanya dapat dipergunakan oleh orang yang namanya tertera di tiket, dan tidak dapat digunakan oleh orang lain "Not Transferable".
3. Syarat perjanjian yang tertera dalam Tiket tidak dapat dibatalkan baik oleh agen, pegawai atau wakil pengangkut.
4. Setiap satu sektor penerbangan memerlukan satu *flight coupon* penerbangan.

Bagian-bagian Tiket (Sahulata, 1993: 54) :

1. *Audit coupon* adalah yang diperuntukkan oleh administrasi perusahaan penerbangan, diambil pada saat Tiket selesai dicetak dan dilampirkan pada *sales report*.
 2. *Agent coupon* adalah kupon yang disimpan oleh agen sebagai arsip.
 3. *Control coupon* adalah lembaran pengawasan penjualan Tiket bagi *sales officer* terhadap agen yang mengeluarkan Tiket.
 4. *Passenger coupon* terdapat pada sampul dalam belakang adalah kupon yang diberikan kepada penumpang.
 5. *Flight coupon* adalah coupon yang dibawa oleh penumpang dan diserahkan pada petugas *check-in counter* untuk mendapatkan *boarding pass* sesuai dengan penerbangan yang tertera di Tiket.
8. Fungsi dan Kegiatan Biro Perjalanan

Perusahaan penerbangan mengangkat suatu agen dengan maksud untuk membantu mendistribusikan Tiket pesawat ke tangan konsumen, sebagai jaminan pengambilan Tiket, agen harus menyetor uang deposit dalam jumlah tertentu kepada perusahaan penerbangan atau dalam bentuk bank garansi yang harus diperpanjang sesuai jangka waktunya.

Agen berkewajiban untuk melaksanakan tugasnya sebagai berikut :

- a. Memberikan penerangan tentang jadwal penerbangan, tipe pesawat terbang dan harga Tiket.
- b. Melakukan pemesanan atau reservasi tempat duduk untuk penumpang atau calon penumpang.

- c. Mencatat dan memelihara daftar pemesanan tempat yang telah dibuat.
- d. Memberitahukan kepada perusahaan penerbangan apabila ada penumpang yang penting atau yang perlu perhatian khusus.
- e. Melakukan penjualan Tiket pesawat udara.
- f. Mengadministrasikan dan mempertanggung jawabkan Tiket penumpang pesawat udara yang telah dijual.
- g. Melakukan pembayaran kembali Tiket pesawat yang telah digunakan penumpang (*Refund*) atas permintaan penumpang atau calon penumpang.
- h. Mengadakan usaha promosi untuk meningkatkan penjualan jasa angkutan penumpang dalam batas yang ditetapkan oleh perusahaan penerbangan.
- i. Menjaga nama baik atau citra perusahaan penerbangan dan hubungan baik dengan pihak lain atau pihak ketiga serta memberikan penjelasan yang baik dan benar tentang perusahaan penerbangan dan kegiatannya.

Adapun hak yang diterima agen adalah komisi yang diberikan perusahaan penerbangan dari penjualan Tiket adalah 7% dan hak menggunakan fasilitas angkutan udara (Cornelius Trihendradi, 2000)

9. Pemasaran dan Penjualan Jasa

Pemasaran dan penjualan, merupakan usaha menghantarkan jasa pelayanan ke tangan konsumen. Dalam melakukannya perusahaan membentuk jaringan baik dengan sub agen maupun dengan instansi dan juga penjualan langsung ke konsumen.

Kegiatan pendukung yang terlibat meliputi :

- a. Pengembangan teknologi meliputi pemakaian telepon dan internet. Pemakaian telepon sangat berguna dalam membina hubungan baik dengan konsumen langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu diperlukan pendekatan-pendekatan dengan tujuan untuk menjalin hubungan baik. Adapun penggunaan internet, dimaksudkan untuk mempromosikan produk-produk perusahaan secara keseluruhan.
- b. Sumber daya manusia, meliputi kemampuan karyawan dalam pelaksanaan pemasaran interaktif, baik konsumen langsung maupun tidak langsung, serta kemampuan dalam membina hubungan baik dengan konsumen dan penguasaan teknologi seperti komputer dan internet.
- c. Infrastruktur Perusahaan, meliputi manajemen keuangan, kebijaksanaan piutang (terutama dilakukan untuk para sub agen yang telah menjadi partner kerja) dalam bentuk kemudahan pembayaran dan pembayaran mundur.

Pemasaran merupakan salah satu dan fungsi-fungsi pokok suatu usaha. Pemasaran adalah cara yang ditempuh perusahaan dalam menentukan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen secara menguntungkan. Suatu perusahaan belum dapat dikatakan berorientasi pada pemasaran, kalau hanya mempunyai rencana pemasaran, apalagi kalau hanya mempunyai bagian pemasaran, yang terpenting adalah bahwa perusahaan memusatkan seluruh perhatian pada pasar dan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan yang ada sekarang. (Cornelius Trihendran, 2000: 225)

10. Ciri Khas Pelayanan Transportasi

Kegiatan transportasi adalah kegiatan yang tergantung pada tiga hal yaitu :

- a. *Complementary* adalah suatu kondisi perbedaan aktifitas yang saling mendukung (tidak saling bersaing atau mematikan).
- b. *Transferability* adalah suatu kondisi yang menyebabkan memungkinkan adanya aktifitas perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain.
- c. *Opportunity cost* adalah suatu nilai tambah yang diharapkan dari upaya melakukan kegiatan di tempat lain.

Aspek-aspek yang berkaitan dengan besar kecilnya permintaan akan sarana transportasi umum (Northam, 1979: 451) adalah :

1. Lama perjalanan
2. Ketepatan waktu
3. Kemudahan
4. Status
5. Kenyamanan
6. Biaya

11. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah orang yang paling penting didalam suatu usaha perusahaan, baik hadir dihadapan langsung ataupun melalui kontak media komunikasi. Pengertian konsumen dapat diartikan sebagai seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan atau menghabiskan kegunaan suatu barang atau jasa untuk kepentingannya sendiri dan juga untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

B. RuangLingkup

Ruang lingkup adalah yang berhubungan dengan layanan pelaksanaan penerbitan tiket domestic dengan manual biro perjalanan wisata PT. Karangayu *Tour and Travel* Surakarta. Biro perjalanan wisata PT. Karangayu *Tour and Travel* Surakarta tentang manajemen penjualan jasa pelayanan. Menceritakan atau menggambarkan kegiatan atau kerja PT. Karangayu *Tour and Travel* Surakarta dalam bisnis penjualan tiket mulai dari pelayanan pemesanan melalui telepon dan pula yang datang langsung. Penerbitan dengan reservasi sampai dengan penyerahan tiket kepada pemesan.

F. Metode Penelitian

A. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengambilan data sebagai penyusun tugas akhir ini menggunakan metode :

1. Wawancara

Metode atau cara mengumpulkan data serta informasi dengan menanyakan secara langsung kepada narasumber, sehingga mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dikaji dalam penulisan tugas akhir ini. Wawancara dilakukan dengan Hendrianto (5 Maret 2009: 10) selaku *reservation and ticketing manager*, Endang dan Latri (14 Maret 2009: 11) selaku staf reservasi tiket. Wawancara ini bertujuan untuk mencari informasi lain yang tidak ada dalam sumber tertulis (data dan arsip).

2. Dokumen

Menggunakan dokumen yang berupa sumber tertulis, adapun arsip atau data tertulis yang perlukan adalah mengenai sejarah berdirinya PT. Karangayu *Tour and Travel*, struktur organisasi yang berisi nama, jabatan, tugas dan tanggung jawab karyawan di PT. Karangayu *Tour and Travel*. Data tersebut sebagai sumber tertulis untuk melengkapi penulisan tugas akhir (Modul PT. Karangayu *Tour and Travel*)

3. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung dan ikut terlibat dalam proses pelayanan tiket di PT. Karangayu *Tour and Travel* pada tanggal 9 Februari sampai 9 April 2009, dalam pengamatan langsung ikut dalam jadwal kerja dan melakukan aktivitas sebagai *customer service trainee* yang tugasnya melayani pelanggan mulai dari pemesanan *seat* atau *booking*, penerbitan tiket atau *ticketing* sampai penyerahan tiket kepada pemesan.

4. Studi Pustaka

Suatu metode pengumpulan data dan informasi dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi dengan jalan mempelajari berbagai buku yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan yang dikaji, adapun buku yang digunakan sebagai panduan dalam penulisan tugas akhir ini adalah buku tarif dan dokumen pasasi, *tour and travel management*, dan modul tentang *ticketing* PT. Karangayu *Tour and Travel*. Dalam buku tersebut bisa mendapatkan penjelasan dari pokok permasalahan mengenai pengertian *ticketing*, pengertian biro perjalanan wisata dan semua yang terkait dengan masalah yang dikaji dalam penulisan tugas akhir.

B. Pembahasan

Manajemen penjualan jasa pelayanan di PT. Karangayu *Tour and Travel* merupakan usaha menghantarkan jasa pelayanan ke konsumen, dalam melakukannya perusahaan membentuk jaringan baik dengan sub agen maupun dengan instansi dan juga penjualan langsung ke konsumen. Karena tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, konsumen, pelanggan, dan lain-lain yang tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani, karena terjadi batin antara kedua belah pihak dan kepuasan yang diperoleh bergantung pada situasi soal terjadinya interaksi pelayanan (Kolter, 1994: 10).

C. Teknik Analisis

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan analisa yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan (Arikunto, 1997: 209). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah menggunakan teknik analisa deskriptif yaitu menganalisa hasil perolehan data yang diperoleh di lapangan dalam sebuah laporan, agar didapat gambaran secara menyeluruh tentang pelayanan tiket di PT. Karangayu *Tour and Travel* Surakarta. menceritakan atau menggambarkan kegiatan atau aktifitas kerja PT. Karangayu *Tour and Travel* dalam bisnis penjualan tiket mulai dari pelayanan, pemesanan tiket melalui telepon, adapula yang datang langsung, penerbitan tiket sesuai dengan reservasi sampai dengan penyerahan tiket kepada pemesan.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab, dimana setiap bab terdiri dari sub-sub bab beserta penjelasannya, adapun bab-bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan landasan teori, definisi, ruang lingkup, metode penelitian,tehnik pengumpulan data, pembahasan, tehnik analis, sistematika penulisan.

BAB II Gambaran umum PT. Karangayu *Tour and Travel*, prosedur pelayanan tiket reservasi, sistem ARGA PT. Karangayu *Tour and Travel*.

BAB III Menejemen penjualan jasa PT. Karangayu *Tour and Travel*, peningkatan sumber daya manusia, pengaruh prosedur layanan tiket reservasi dengan ARGA terhadap peningkatan penjualan

BAB IV Penutup, kesimpulan, saran



