**OPERASIONAL PROSEDUR RESERVASI TIKET DI PT. OKE WISATA
MANDIRI TOUR AND TRAVEL PEKANBARU**

ANITAS SOPIA SARI

Email : yha_sovia@ymail.com

Pembimbing : Drs. Endang Sutrisna. M.Si

Jurusan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi Pariwisata FISIP Universitas Riau
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This study was conducted to clarify the Operational Procedures Reserve Tickets at PT. Okay Independent Tour And Travel Tourism Pekanbaru. As for the background of this research is a form of service performed by PT. Oke Wisata Mandiri Tour And Travel Pekanbaru is not well in customer service. This research uses theory that discusses Agus Rianto Code Management Reserve to explain the phenomena found in the field. This study used qualitative methods, while the technique of data collection using interviews, observation and discussion with sources of research. Furthermore, the data in the form of data qualitative and quantitative data were analyzed with descriptive technical data analysis.

Results of this study showed a difference error itinerary that consumers want to bokingang that was created by the reservations clerk. Mistakes in pingisian tickets include mistakes filling date, month, route the customer wants at the time of reservation. Plus the lack of SOP (Standard Operating Procedure) reservation that applied by PT. Oke Wisata Mandiri Tour And Travel, so Human Resources which are owned to serve consumers not optimal. So many complain that reported by consumers for errors made by the reservations clerk.

Keywords: Operations, Procedures, Reservations

PENDAHULUAN

Alat transportasi adalah salah satu unsur utama yang merupakan tahap dinamis gejala pariwisata, yang menyebabkan Bergeraknya seluruh roda industri pariwisata, mulai dari tempat asal wisatawan sampai menuju tempat tujuan wisata yang hendak dikunjungi kemudian kembali lagi ke tempat semula. Aktivitas kepariwisataan banyak bergantung pada transportasi dan komunikasi. Faktor jarak dan waktu sangat mempengaruhi keinginan orang untuk melakukan perjalanan wisata. Keberadaan berbagai pilihan transportasi saat ini menyebabkan pertumbuhan pariwisata maju sangat pesat. Kemajuan fasilitas transportasi ikut mendorong kemajuan bidang kepariwisataan dan sebaliknya. Ekspansi dalam industri pariwisata dapat meningkatkan permintaan transportasi untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Banyak pilihan sarana transportasi yang dapat dipilih oleh masyarakat. Mulai dari sarana transportasi darat, laut maupun udara. Dahulu orang yang akan bepergian jauh menyebrang pulau atau ke luar negeri akan menggunakan transportasi laut yaitu kapal. Waktu yang dibutuhkan untuk sampai di tujuan bisa sangat lama, dulu sebenarnya sudah ada alat transportasi udara yaitu kapal terbang, namun pada saat itu biaya yang perlu dikeluarkan untuk naik pesawat sangat mahal, kebanyakan orang lebih memilih untuk naik kapal. Seiring berkembangnya zaman transportasi juga semakin mudah.

Dalam pelayanannya sebagai salah satu industri pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa, sebuah

biro perjalanan wisata harus mencapai suatu tujuan yang maksimal dalam memberikan jasa kepada pelanggannya yaitu kenyamanan dan kepuasan konsumen. Dengan tercapainya kepuasan pelanggan maka biro perjalanan wisata tersebut mendapat satu titik positif di mata pelanggan, dalam hal pelayanan yang diberikan. Dampak dari kenyamanan dan kepuasan tersebut akan memungkinkan mereka kembali menggunakan jasa yang ditawarkan. Ini adalah peluang utama yang dicapai dari beroperasinya sebuah biro perjalanan wisata.

Reservasi tiket merupakan hal mendasar atau yang paling penting dalam merencanakan suatu perjalanan, karena itu hal yang perlu dilakukan calon penumpang adalah dengan membuat reservasi, untuk mengetahui informasi sebelum berangkat yang meliputi jadwal keberangkatan, harga penerbangan yang diinginkan, dan seat yang masih tersedia sesuai dengan kelas yang diinginkan. Pihak airline dapat mengontrol jumlah penumpang yang akan melakukan penerbangan melalui reservasi.

PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel merupakan salah satu perusahaan biro perjalanan wisata yang ada di kota pekanbaru. PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel merupakan agent perjalanan yang menjual produk jasa pariwisata, berupa tiket transportasi udara domestik dan international, Voucher Hotel, pengurusan dokumen perjalanan. Tetapi secara keseluruhan dapat dilihat masih belum melakukan yang terbaik seperti adanya : kesalahan- kesalahan yang terlihat pada saat pelayanan reservasi tiket, baik itu langsung maupun tidak

langsung (melalui telepon), sehingga masih ada saja konsumen yang memberikan komplain atas ketidaknyamanan yang didapatkan.

Bahwasanya parameter teori dengan praktek sangat berbeda contohnya pemesanan tiket yang terjadi di PT. Oke Wisata Mandiri Tour & Travel adanya kesalahan perbedaan rencana perjalanan yang diinginkan konsumen dengan bookingan yang telah dibuat oleh petugas reservasi. Kesalahan dalam pengisian tiket tersebut meliputi kesalahan pengisian tanggal, bulan, route yang diinginkan konsumen pada saat reservasi. Disamping itu masalah dapat terjadi dikarenakan faktor Internal dan faktor Eksternal yaitu, dari faktor Internal internal bahwa ketentuan umum yang harus diterapkan oleh petugas reservasi pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour & Travel belum sepenuhnya dilakukan. Belum adanya SOP (Standart Operasional Procedure) reservasi yang diterapkan oleh PT. Oke Wisata Mandiri Tour & Travel, jumlah karyawan reservasi yang sedikit mengakibatkan keterlambatan pada saat pelayanan reservasi tiket pada konsumen. PT. Oke Wisata Mandiri Tour & Travel telah dilengkapi oleh Computerized Processing Reservation System (CRS) atau Automated System, namun keterlambatan konsumen untuk mengetahui informasi Schedule Flight dengan cepat dan akurat masih terjadi, tidak adanya konfirmasi kembali pada konsumen mengenai time limit booking tiket yang dibuat sehingga konsumen merasa kecewa dan komplain, karena tiket yang telah dibooking Expired sehingga bookingan tersebut hilang. Disamping itu, faktor Eksternal dapat

terjadi apabila karyawan reservasi yang tidak mau mengangkat telepon disebabkan oleh kesibukan karyawan di kantor.

Untuk menghubungkan suatu Agent Perjalanan Wisata dengan Perusahaan Penerbangan sebagai mitra usaha tidak akan terpisahkan dalam hal pelayanannya dan saling terkait dari yang satu dengan yang lainnya. Dalam hal pelayanan tersebut merupakan suatu keharusan yang akan diterapkan ataupun dilaksanakan. Pelayanan berbagai macam kegiatan berupa kegiatan penyediaan jasa Angkutan Udara disamping faktor keamanan (Safety), kenyamanan (Comfortability), dan ketepatan waktu (Time Utility), kemudian pelayanan reservasi, pelayanan penjualan paket Tour (mempromosikannya), pelayanan mengantar Ticket, pelayanan check-in Airport, dan pelayanan pengurusan dokumen perjalanan, berupa : Passport, Visa, exit permit (surat izin pergi keluar negeri), Reentry permit (surat izin masuk kembali kesuatu Negara), surat keterangan Fiskal, dan surat keterangan Karantina, hal ini yang tidak akan bisa di abaikan sebagai alasan penumpang untuk menggunakan jasa suatu perusahaan penerbangan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Pengertian tentang biro perjalanan dan tour operator belum banyak dipahami oleh kebanyakan orang, karena ada dua istilah yang masih menjadi kekaburan dari arti Biro Perjalanan Wisata tersebut. Sebenarnya bila disimpulkan kedua arti dari istilah Biro Perjalanan Wisata tersebut hampir sama, yaitu

melayani orang-orang yang akan melakukan perjalanan pada umumnya dan melayani perjalanan wisata pada khususnya, serta memberikan pelayanan informasi-informasi yang dibutuhkan.

2. Pengertian Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (cargo) dan benda-benda pos (mail) dengan pesawat udara (Widadi A Suwarno, 2001 : 7).

3. Pengertian Reservasi

Secara umum reservasi dapat diartikan sebagai penyediaan *seat*, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan inventori, pendistribusian produk dan pencatatan keseluruhan produk, dan pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk mencapai *revenue* yang optimal (Agus Irianto, 2010:51).

4. Kode Etik Penanganan Reservasi

Kode etik dapat diartikan sebagai suatu pola aturan, tata cara, pedoman etis dalam melakukan kegiatan, pekerjaan, atau profesi. Kode etik dianggap sebagai tata cara atau aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berperilaku. Setiap instansi memang harus memiliki kode etik bagi para anggota dan karyawannya agar bisa menjalankan tugas sebagaimana mestinya. Buku *Managing Airline Reservation System* (Agus Irianto : 2010), ketentuan yang harus diterapkan dalam setiap transaksi reservasi meliputi booking baru, pembatalan, perubahan (*changing reservation*),

reconfirmation dan tata cara berkomunikasi.

5. Pengertian Tiket

Pengertian ticket menurut R. Achmad Basah (1999:25) adalah sebuah bukti perjanjian mengenai jasa angkutan udara. Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi route, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan.

Tiket adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan dan merupakan kontrak tertulis satu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipenuhi oleh penumpang selama mamakai jasa penerbangan, dan data penerbangan penumpang yang mempunyai masa periode waktu tertentu (Darsono, 2004 : 15).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Adapun pertimbangan pemilihan tempat penelitian tersebut adalah kesesuaian objek penelitian dan lokasi penelitian, serta kemudahan dalam mendapatkan data yang dibutuhkan. Kemudian untuk mengetahui bagaimana Operasional Prosedur Reservasi yang dilakukan oleh PT. Oke Wisata Mandiri Tour And Travel.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan metode deskriptif yaitu yang bertujuan menggambarkan dan memahami secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena serta gejala yang diteliti yang berhubungan dengan realita dilapangan berdasarkan data atau informasi yang ada.

Informan penelitian merupakan orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang dianggap mampu memberikan keterangan kepada peneliti terkait permasalahan penelitian. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan sekunder.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data tentang, adalah sebagai berikut :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

Dalam pelaksanaan penelitian, penulis menggunakan pendekatan Kualitatif dan pengolahan data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan.

PEMBAHASAN

Pembahasan Operasional Prosedur Reservasi Tiket di PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru

1. Booking Baru

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, Dari sub variabel mengenai booking baru terbagi atas dua indikator yaitu ketentuan booking dan pengisian data penumpang, masing masing indikator terdiri dari tiga pertanyaan yang digunakan penulis untuk melakukan wawancara kepada key informant yang dipilih penulis untuk mendapatkan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis ini. Berikut adalah uraian dari sub variabel booking baru pada operasional prosedur reservasi tiket di PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru.

a. Ketentuan booking

Booking merupakan tahapan

awal yang harus dilakukan ketika hendak membeli tiket suatu airlines. Untuk melakukan booking ini biasanya bisa dilakukan sendiri atau bisa langsung datang ke suatu Travel Agent. Sebagai fungsinya travel agent sangat membantu konsumen atau calon penumpang untuk memperoleh tiket yang digunakan untuk perjalanannya karena tidak hanya di bantu pada saat pembookingan tiket tetapi konsumen atau calon penumpang juga memperoleh berbagai informasi yang sangat berguna bagi konsumen.

Dalam kegiatan suatu Travel Agent, pengurusan booking ini cukup rumit juga, karena semuanya harus dilakukan dengan cara seteliti mungkin apa yang diminta dan diinginkan oleh yang melakukan reservation tersebut. Hal ini seperti yang dilakukan oleh PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru yang membantu dalam pembookingan tiket pesawat.

b. Pengisian data penumpang

Banyak hal yang harus diperhatikan dalam pengisian data penumpang, mulai dari penulisan nama, tanggal keberangkatan, route kemudian jadwal penerbangan. Dalam penulisan nama seseorang hendaklah berhati- hati karena salah menulis nama orang kadang- kadang sangat menyinggung perasaan orang yang bersangkutan. Dalam menerima reservasi biasanya konsumen tidak selalu datang ke kantor, karena hal itu kadang- kadang reservasi dilakukan melalui telepon. Agar tidak melakukan kesalahan dalam mencatat nama calon penumpang yang akan memesan tiket, dan untuk menghindari hal- hal yang tidak diinginkan, maka cara menyebutkannya selalu dieja ulang dengan

menggunakan “spelling” sebagai berikut :

Code Spelling of The Airlines

A	=	Alfa
N	=	November
B	=	Bravo
O	=	Oscar
C	=	Charlie
P	=	Papa
D	=	Delta
Q	=	Quebec
E	=	Echo
R	=	Romeo
F	=	Fanta
S	=	Siera
G	=	Golf
T	=	Tango
H	=	Hotel
U	=	Uniform
I	=	India
V	=	Victor
J	=	Juliet
W	=	Wiskey
K	=	Kilo
X	=	X- ray
L	=	Lima
Y	=	Yankee
M	=	Mike
Z	=	Zulu

Untuk dapat mengisi file yang sudah disediakan dengan benar maka untuk itu petugas reservasi harus mengumpulkan data konsumen yang ingin melakukan reservasi, dengan menanyakan secara langsung kepada orang bersangkutan. Untuk itu perlu dicatat nama lengkap nya yang sesuai dengan kartu identitas yang dimilikinya, alamat serta nomor telepon calon penumpang, route serta tanggal keberangkatannya. Sehingga pengisian data penumpang merupakan hal yang harus dilakukan dengan baik dan benar agar tidak terjadi kesalahan saat melakukan booking.

2. Pembatalan (cancellation)

Dari sub variabel mengenai

pembatalan pada Operasional Prosedur Reservasi Tiket di PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru terbagi atas dua indikator yaitu prosedur pembatalan dan ketentuan pembatalan dengan dua pertanyaan setiap indikator, berikut adalah deskripsi mengenai sub variabel pembatalan.

a. Prosedur pembatalan

Tujuan dari pembatalan sendiri adalah untuk membatalkan pembukuan atau booking yang telah dibuat sebelumnya. Ada beberapa langkah yang harus dilakukan petugas reservasi untuk melakukan pembatalan kepada pihak airlines. Dalam buku Managing Airlines Reservation System (Agus Irianto : 2010), menjelaskan untuk membatalkan pembukuan atau booking, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mempersiapkan file transaksi penumpang yang akan dibatalkan sebelum menghubungi perusahaan penerbangan.

b. Ketentuan pembatalan

Pembatalan reservasi juga harus memperhatikan ketentuan- ketentuan yang merupakan kebijakan dari pihak perusahaan penerbangan, semakin banyak maskapai penerbangan yang ada maka kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak perusahaan juga akan berbeda- beda. Hal ini harus benar- benar diperhatikan oleh konsumen seperti halnya pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru yang tidak bisa lepas dari tanggung jawabnya sebagai wadah untuk membantu konsumen jika mereka ingin melakukan pembatalan reservasi yang telah dimilikinya

3. Perubahan (Changing Reservation)

Dari sub variabel mengenai perubahan pada operasional prosedur reservasi tiket pada PT. Oke Wisata

Mandiri Tour and Travel pekanbaru terbagi atas dua indikator yaitu perubahan itenary dan ketentuan perubahan dengan masing masing dua pertanyaan pada setiap indikator. Berikut adalah deskripsi mengenai sub variabel perubahan.

a. Perubahan itenary

Perubahan pada itenary dilakukan bagi konsumen yang mempunyai kendala dengan reservasi yang telah dibuat sebelumnya. Banyak faktor yang menyebabkan konsumen melakukan perubahan tersebut. Seringkali jadwal yang telah dibuat konsumen pada saat reservasi tidak sesuai dengan situasi yang mereka hadapi. Untuk itu mereka melakukan perubahan agar rencana perjalanannya tetap berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru perubahan reservasi dilakukan dengan beberapa tahapan dan dengan beberapa aturan yang telah menjadi ketentuan oleh pihak maskapai penerbangan.

b. Ketentuan perubahan

Pada perubahan reservasi yang sangat inti yang harus diketahui adalah adanya aturan- aturan yang telah menjadi ketentuan dari pihak maskapai penerbangan. Setiap maskapai penerbangan menerapkan aturan yang berbeda- beda pada perubahan jadwal penerbangan. Ketentuan perubahan reservasi tersebut bisa berdasarkan waktu melakukan perubahan dan bisa juga berdasarkan kelas penerbangan. Untuk proses melakukan perubahan reservasi juga mempunyai batasan waktu.

4. Reconfirmation

Dari sub variabel mengenai reconfirmation pada operasional prosedur reservasi tiket pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel

Pekanbaru terbagi atas dua indikator yaitu kepastian reservasi penumpang dengan pertanyaan sebanyak tiga pertanyaan dan pencatatan transaksi dengan jumlah pertanyaan sebanyak dua pertanyaan.

a. Kepastian reservasi penumpang

Disiplin dalam penanganan reservasi adalah mutlak, *reconfirmation* merupakan proses pelaporan kembali tentang kepastian penumpang akan menggunakan reservasi yang telah dimilikinya. Konsumen atau calon penumpang perlu mengadakan *reconfirmation* untuk menguatkan tanda kepastian bahwa penumpang tersebut berangkat pada waktu yang telah ditentukan dengan pesawat yang telah ditentukan pula, baik kelas maupun jam keberangkatannya. Tidak terkecuali pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru proses *reconfirmation* ini menjadi hal yang sangat penting juga didalam setiap kegiatan reservasi.

b. Pencatatan transaksi

Setiap transaksi reservasi seharusnya perlu dilakukan pencatatan agar data- data yang penting dapat tersimpan dengan baik dan jika dibutuhkan sewaktu- waktu dapat digunakan kembali. Biasanya setiap travel agent memiliki buku atau catatan transaksi yang harus diisi setiap terjadi transaksi reservasi. Buku tersebut berisi nama konsumen, tanggal keberangkatan, jam keberangkatan, kode booking, time limit, maskapai penerbangan yang digunakan, dan harga. Dengan catatan ini akan lebih memudahkan pekerjaan karyawan reservasi karena setiap transaksi seluruhnya tercatat dengan rapi.

5. Tata cara berkomunikasi

Dari sub variabel tata cara berkomunikasi pada operasional prosedur reservasi tiket pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel pekanbaru terbagi atas dua indikator yaitu greeting dengan pertanyaan sebanyak dua pertanyaan dan tata krama pelayanan dengan pertanyaan sebanyak tiga pertanyaan. Berikut adalah deskripsi mengenai sub variabel tata cara berkomunikasi.

a. Greeting

Untuk memberikan pelayanan reservasi yang baik harus sesuai dengan ketentuan, seperti menghormati dan memperlakukan setiap calon penumpang atau konsumen seperti seorang raja, karena kesan pertama didapat oleh mereka sangat dipengaruhi untuk kedepannya. Petugas reservasi harus mempersiapkan diri untuk membantu dan melayani konsumen tanpa merasa jenuh dan mengeluh, dan siap mendengarkan komplain- komplain yang mereka lontarkan, karena ketidakpuasan pelayanan yang mereka terima. Hal- hal tersebut dapat dijadikan untuk perbaikan pelayanan bagi calon penumpang.

Hal- hal yang penting sewaktu melayani konsumen/pelanggan adalah:

1. Mengucapkan salam / memberikan salam pada konsumen, misalnya “selamat pagi pak, ada yang bisa kami / saya bantu.”
2. Menggunakan kata- kata yang baik dan sopan
3. Memberikan jawaban dengan baik dan benar, serta jelas.
4. Gunakan nama dan jabatan calon penumpang.
5. Bersikap ramah tamah.

Pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel tidak memiliki salam atau sapaan yang menjadi ciri khas dalam berkomunikasi dengan konsumen. Karena market dari perusahaan sendiri kebanyakan bukan dari kalangan yang mempunyai formalitas.

Kendala- kendala yang dihadapi oleh PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru Dalam Pelaksanaan Operasional Prosedur Reservasi

Seperti yang telah diketahui bahwa PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru tidak memiliki SOP tertulis dalam melayani setiap kegiatan reservasi. Tidak ada ketentuan baku oleh pihak Travel Agent ini mengakibatkan masih terdapat kendala yang dihadapi oleh pihak PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru dalam setiap proses kegiatan reservasi. Hambatan yang dihadapi tersebut adalah :

1. Karyawan masih banyak yang tidak teliti dalam penulisan nama pemesanan, sehingga dalam membooking petugas reservasi masih terdapat kesalahan nama passanger tidak sesuai dengan yang terdapat pada kartu identitasnya. Karyawan juga kurang teliti dalam pengisian jadwal keberangkatan penumpang, sehingga dalam membooking petugas reservasi masih terdapat kesalahan tanggal yang diminta konsumen dengan yang dibooking oleh petugas reservasi.
2. Karyawan masih belum mampu

memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai harga tiket yang selalu berubah-ubah setiap waktunya. Karyawan terkadang masih sering lupa mengkonfirmasi time limit booking yang akan segera habis akibatnya bookingan yang telah dibuat expired.

3. Issued tiket terhambat karena tidak adanya uang deposit yang stanby pada sistem bagi konsumen yang telah conform, konsumen harus menunggu terlebih dahulu sampai deposit tersebut masuk pada sistem komputer reservasi kemudian barulah pengissuedan tiket bisa dilakukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait dengan Operasional Prosedur Reservasi Tiket di PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru, Provinsi Riau maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, yaitu :

- a. Booking Baru terbagi atas 2 (dua) sub variabel yaitu ketentuan booking dan pengisian data penumpang, pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru untuk ketentuan booking reservasi dilakukan melalui beberapa prosedur dimulai menanyakan route, jadwal keberangkatan dan jam penerbangan yang diinginkan. Kemudian karyawan akan menginformasikan pilihan jadwal penerbangan yang ada jika dibutuhkan oleh konsumen, dan mengulang kembali hasil transaksi reservasi selain itu pengisian data penumpang karyawan reservasi

menggunakan kartu identitas penumpang. Akan tetapi dalam pelaksanaan prosedurnya karyawan reservasi masih kurang teliti dalam pengisian nama sehingga tidak sesuai dengan kartu identitas penumpang.

- b. Pembatalan (cancellation) terbagi atas 2 (dua) sub indikator yaitu prosedur pembatalan dan ketentuan pembatalan, prosedur pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru untuk pembatalan dengan tahapan mempersiapkan file transaksi penumpang atau konsumen kemudian menghubungi pihak perusahaan penerbangan agar mengetahui cancellation fee dan melakukan konfirmasi kembali kepada penumpang mengenai kepastian pembatalannya. Hal ini sudah terlihat dilakukan dengan baik oleh pihak perusahaan.

- c. Perubahan (changing reservation) terbagi atas 2 (dua) indikator yaitu perubahan itenary dan ketentuan perubahan, dari kedua indikator ini prosedur yang dilakukan oleh PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel yaitu karyawan reservasi menanyakan kepada konsumen perubahan jadwal keberangkatan yang diinginkan, kemudian mencari tahu biaya administrasinya dan kembali menghubungi konsumen mengenai persetujuannya. Untuk melakukan prosesnya kode booking dan jadwal yang ingin dirubah adalah hal yang harus dipersiapkan, hal ini sudah terlihat dilakukan dengan baik oleh perusahaan.

- d. Reconfirmation terbagi atas 2 (dua) indikator yaitu kepastian reservasi penumpang dan pencatatan transaksi, reconfirmation dilakukan dengan menghubungi konsumen apakah ingin menggunakan reservasi yang telah dibuatnya sehingga kemudian dijadikan dalam bentuk

tiket. dari kedua indikator ini belum sepenuhnya dilakukan dengan maksimal karena karyawan resevasi masih sering lupa memberitahukan time limit booking penumpang sehingga bookingan tersebut expired. Tidak ada pencatatan transaksi secara manual.

e. Tata cara berkomunikasi terbagi atas 2 (dua) indikator yaitu greeting dan tata krama pelayanan, pada PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel sangat mengutamakan tata krama pelayanan dalam berkomunikasi dan melayani konsumen, hal ini sudah dilakukan dengan cukup baik. Karyawan reservasi tidak lupa untuk mengucapkan salam pada saat menghadapi konsumen yang ingin melakukan reservasi. Meskipun tidak memiliki SOP tertulis, karyawan sudah mulai bersikap ramah tamah dan bersahabat dengan konsumen.

Saran

Seiring dengan penjabaran kesimpulan dalam penelitian terkait Operasional Prosedur Reservasi Tiket di PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

a. Pihak PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel Pekanbaru harus benar-benar memperhatikan tahapan-tahapan proses reservasi. Karyawan harus seteliti mungkin pada saat reservasi mulai dari pengisian nama penumpang, tanggal keberangkatannya, jam keberangkatannya pastikan sesuai dan betul dengan apa yang diminta konsumen karena jika terjadi kesalahan akan menimbulkan kesan yang kurang baik dimata konsumen.

b. PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel harus mengadakan pembelajaran kembali pada karyawan reservasi mengenai Computerized Processing Reservatin System yang ada pada masing-masing airlines karena bisa saja ada perubahan-perubahan tertentu.

c. Dari sisi sumberdaya manusia yang dimiliki, Pimpinan PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel perlu menambah karyawan dimasing-masing bagian operasional kerja yang memiliki kompetensi dibidang pariwisata.

d. PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel harus menyediakan deposit yang standby pada sistem airlines sehingga pada saat ada konsumen yang conform, tiket bisa langsung diissued tanpa harus menunggu pimpinan terlebih dahulu melakukan transfer karena akan memakan waktu beberapa lama.

e. Agar dapat melayani dan berkomunikasi dengan baik pihak perusahaan seharusnya mempunyai standart operasional prosedur (SOP) pelayanan yang harus diterapkan. PT. Oke Wisata Mandiri Tour and Travel harus mengadakan evaluasi setiap minggunya sehingga kendala/hambatan yang dihadapi dapat dicari solusinya dan penyimpangan kerja dapat diperkecil.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

Achmad Basah R, Tour & Travel Management, Pradya Paramita, Jakarta,1996

Agus Irianto, Managing Airline Reservation System, Ed.2, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta 2010

Budi Winarno, Operasional Ticketing Domestic Di Mulia Tour and Travel, (Surakarta: Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret 2008)

Damardjati R.S, Istilah-istilah Dunia Pariwisata, Penerbit Pradya Paramita, Jakarta 2001

Domardjati R.S, Tour & Travel Management, Penerbit Pradya Paramita, Jakarta 1993

Desky, Dasar-dasar Teknik Transportasi, Penerbit Beta Offset, Yogyakarta 1999

Eviexena. FX widadi A. Suwarno, Tata Operasi Darat, Penerbit Gramedia, Jakarta 2001

Peraturan Perundang-Undangan;

Undang- Undang Republik Indonesia nomor 10 Tahun 2009, Tentang Kepariwisataaan.