

## PROSEDUR PENANGANAN RESERVASI TIKET LION AIR GROUP DI PT BALI DAKSINA WISATA

**Maria Anjelina Kurniawati<sup>1\*</sup>, I Gusti Made Dwi Candra Anggara<sup>2</sup>, I Ketut Kardana<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Fakultas Bisnis, Pariwisata dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Bisnis, Pariwisata dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

<sup>3</sup> Fakultas Bisnis, Pariwisata dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

\*Corresponding Author: [linaanjel489@gmail.com](mailto:linaanjel489@gmail.com)

**Abstract:** PT Bali Daksina Wisata Tour and Ticketing merupakan biro perjalanan yang melayani reservasi tiket pesawat Lion Air Group. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memahami prosedur penanganan reservasi yang efektif untuk menjaga kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tahapan prosedur reservasi tiket, mengidentifikasi kendala yang ditemui selama proses reservasi, dan menganalisis upaya penyelesaian yang dilakukan oleh staf. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur reservasi dilakukan melalui lima tahapan: permintaan pelanggan, pencarian jadwal dan harga melalui sistem Portal Agen, pendataan penumpang, pembayaran, dan penerbitan tiket. Dalam praktiknya, staf sering menemui kendala seperti keterbatasan kursi, kesalahan pengisian data penumpang, keterlambatan isi ulang saldo sistem, dan gangguan koneksi internet. Untuk mengatasi kendala tersebut, staf berkoordinasi dengan bagian keuangan, mengingatkan pelanggan akan batas waktu konfirmasi, dan menggunakan jaringan pribadi ketika terjadi kendala teknis. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas prosedur reservasi sangat bergantung pada akurasi sistem, komunikasi antar staf, dan kecepatan respon terhadap permasalahan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan manajemen operasional biro perjalanan, khususnya pada layanan reservasi tiket pesawat.

**Keywords:** *Prosedur Reservasi, Tiket Penerbangan, Grup, Portal Agen, Travel Bureau*

**Abstract:** PT Bali Daksina Wisata Tour and Ticketing is a travel agency that serves Lion Air Group airline ticket bookings. This research is motivated by the importance of understanding effective reservation handling procedures to maintain customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the stages of the ticket reservation procedure, identify the obstacles faced during the reservation process, and analyse the resolution efforts made by the staff. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results showed that the reservation procedure is carried out through five stages, namely customer requests, searching schedules and prices through the Agent Portal system, collecting passenger data, payment, and ticket issuance. In practice, staff often face obstacles such as limited seats, errors in filling in passenger data, delays in replenishing system balances, and internet connection disruptions. To overcome this, staff coordinate with the finance department, remind customers of the time limit for confirmation, and use a private network during technical disruptions. The conclusion of this study shows that the effectiveness of reservation procedures is highly dependent on the accuracy of the system, communication between staff, and the speed of response to problems. This research contributes to the development of operational management of travel agencies, especially in flight ticket reservation services.

**Keywords:** *Reservation Procedure, Flight Tickets, Group, Agent Portal, Travel Bureau*

**Informasi Artikel:** Pengajuan 01 April 2025 | Revisi 16 Mei 2025 | Diterima 01 Juni 2025

### Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan sektor penting dalam pembangunan ekonomi Indonesia, dengan Bali sebagai salah satu destinasi unggulan yang memiliki daya tarik alam, budaya, dan layanan wisata yang lengkap. Salah satu penunjang utama kegiatan pariwisata adalah keberadaan biro perjalanan wisata (BPW) yang berfungsi dalam mengatur dan menyediakan layanan perjalanan bagi wisatawan. Dalam mendukung kelancaran perjalanan wisata, layanan reservasi tiket pesawat menjadi komponen yang harus dikelola secara profesional, mengingat kebutuhan wisatawan terhadap transportasi udara yang cepat dan efisien. PT Bali Daksina Wisata Tour and Ticketing sebagai salah satu BPW di Bali, memiliki peran strategis dalam melayani pemesanan tiket Lion Air Group yang mencakup berbagai maskapai seperti Lion Air, Wings Air, Batik Air, dan Super Air Jet.

Secara teoritis, prosedur adalah serangkaian langkah kerja yang saling berkaitan dan disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu (Rusdiana & Zaqiah, 2022). Prosedur menjadi pedoman penting dalam menjalankan aktivitas operasional agar sesuai standar pelayanan. Penanganan reservasi yang baik

mencakup keakuratan pengisian data, ketepatan waktu pemesanan, dan ketanggapan terhadap kendala teknis, sesuai dengan pendapat Sukmadian (2017) bahwa prosedur kerja yang baik dapat menjadi pedoman pelaksanaan kerja dan pengendalian aktivitas secara efisien. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti keterbatasan kursi penerbangan, gangguan sistem, kesalahan input data penumpang, dan keterlambatan pengisian saldo sistem Agent Portal yang dapat berdampak pada pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan situasi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis prosedur penanganan reservasi tiket Lion Air Group di PT Bali Daksina Wisata Tour and Ticketing, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis upaya penyelesaian yang dilakukan oleh staf untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai prosedur penanganan reservasi tiket Lion Air Group di PT Bali Daksina Wisata *Tour and Ticketing*. Menurut Sugiyono (2017), pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui interaksi langsung di lapangan. Selain itu, Moleong (2016) menjelaskan bahwa metode kualitatif sangat tepat untuk mengungkap makna dan konteks suatu peristiwa dari sudut pandang subjek penelitian. Lokasi penelitian dilakukan secara langsung di kantor perusahaan yang beralamat di jalan PB. Sudirman, Denpasar, Bali, selama bulan februari hingga Maret 2025. Penelitian ini menitikberatkan pada proses yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data melalui 1. Wawancara, dilakukan dengan staf ticketing untuk memperoleh informasi mendalam mengenai prosedur dan kendala yang dihadapi. 2. Observasi, dilakukan dengan mengamati secara langsung tahapan-tahapan dalam proses reservasi. 3. Dokumentasi, meliputi pengumpulan data berupa laporan penjualan tiket, hasil observasi lapangan, dan bukti pendukung lainnya. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan yaitu 1. Reduksi data, yaitu memilah dan merangkum data penting yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. 2. Penyajian data, dalam bentuk narasi dan deskripsi sistematis. 3. Penarikan kesimpulan, berdasarkan pola, kecenderungan, serta hubungan antara prosedur, kendala, dan upaya penyelesaian.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di PT Bali Daksina Wisata Tour and Ticketing, diketahui bahwa prosedur penanganan reservasi tiket Lion Air Group dilakukan melalui lima tahapan utama, yaitu:

- a. Permintaan reservasi dari pelanggan, dilakukan secara langsung maupun melalui telepon
- b. Pencarian jadwal dan harga tiket menggunakan sistem *Agent Portal*.
- c. Pengumpulan data penumpang seperti nama, kontak, rute, tanggal keberangkatan.
- d. Pembayaran, dilakukan sebelum pencetakan tiket (untuk pelanggan umum) atau pasca-perjalanan (untuk instansi dengan SPJ).
- e. Penerbitan tiket setelah saldo agen mencukupi.

Namun, proses ini juga menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan kursi saat musim sibuk, kesalahan input data pelanggan, keterlambatan pengisian saldo sistem oleh bagian keuangan, dan gangguan koneksi internet.

Untuk menggambarkan performa reservasi tiket, berikut disajikan data pemesanan tiket selama tahun 2024:

Tabel 1. Jumlah *Bookingan* Tiket Pesawat *Lion Air Group* Melalui Sistem Agent Portal Dari Januari-Desember 2024

| Bulan    | Jumlah Reservasi |
|----------|------------------|
| Januari  | 222              |
| Februari | 137              |
| Maret    | 372              |

|              |              |
|--------------|--------------|
| April        | 426          |
| Mei          | 357          |
| Juni         | 591          |
| Juli         | 644          |
| Agustus      | 564          |
| September    | 629          |
| Oktober      | 895          |
| November     | 734          |
| Desember     | 744          |
| <b>Total</b> | <b>6.315</b> |

Sumber: PT Bali Daksina Wisata 2025

Puncak reservasi terjadi pada Oktober 2024, menunjukkan adanya fluktuasi permintaan sepanjang tahun.



**Gambar 1.** Proses Reservasi Melalui Sistem Agen Portal

Sumber: PT. Bali Daksina Wisata *Tour And Ticketing* 2025

## 2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur reservasi di PT Bali Daksina Wisata Tour and Ticketing telah dijalankan secara sistematis. Penemuan ini mendukung teori prosedur oleh Rusdiana & Zaqiah (2022), yang menyatakan bahwa prosedur adalah rangkaian kegiatan kerja yang berurutan dan dirancang untuk menjamin kelancaran tugas. Penggunaan *Agent Portal* memudahkan pencarian dan pemesanan tiket secara real-time, namun tetap tergantung pada kestabilan jaringan dan koordinasi lintas divisi.

Kendala teknis seperti keterlambatan pengisian saldo dapat menghambat pencetakan tiket, sehingga pentingnya sinkronisasi antara divisi ticketing dan keuangan menjadi salah satu temuan utama. Hal ini menguatkan temuan Wiguna et al. (2022) bahwa kolaborasi tim dan kecepatan komunikasi adalah kunci dalam penyelesaian gangguan sistem dalam biro perjalanan.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas prosedur sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ketika reservasi berjalan lancar, pelanggan merasa lebih percaya terhadap layanan biro wisata. Sebaliknya, kendala teknis dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan, terutama jika tidak segera direspon dengan solusi.

Selain itu, penelitian ini juga mengungkap pentingnya penggunaan teknologi dan pelatihan staf yang berkelanjutan. Pemanfaatan jaringan pribadi saat Wi-Fi bermasalah, serta komunikasi proaktif kepada pelanggan terkait time limit, menjadi praktik baik yang dapat direplikasi oleh biro perjalanan lainnya.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai prosedur penanganan reservasi tiket Lion Air Group di PT Bali Daksina Wisata Tour and Ticketing, dapat disimpulkan bahwa proses reservasi telah dilakukan secara sistematis melalui lima tahapan utama, yaitu permintaan reservasi, pencarian jadwal melalui sistem Agent Portal, pengumpulan data penumpang, pembayaran, dan penerbitan tiket. Prosedur ini menjadi dasar operasional yang penting dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada pelanggan.

Meskipun sistem telah berjalan sesuai alur, beberapa kendala teknis dan operasional masih sering muncul, seperti keterbatasan kursi saat musim sibuk, kesalahan pengisian data, keterlambatan pengisian saldo sistem, serta gangguan koneksi internet. Untuk mengatasi hal tersebut, staf ticketing melakukan berbagai upaya seperti komunikasi aktif dengan pelanggan, kerja sama lintas divisi, serta penggunaan jaringan pribadi saat akses sistem terganggu. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan proses reservasi sangat bergantung pada efektivitas koordinasi internal dan kecepatan respons terhadap kendala.

Sebagai saran, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan pelatihan rutin bagi staf mengenai penggunaan sistem reservasi dan penanganan keluhan pelanggan, serta memperkuat koordinasi antara bagian ticketing dan keuangan untuk menghindari keterlambatan pengisian saldo. Selain itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan antara efisiensi prosedur reservasi dan tingkat kepuasan pelanggan secara lebih terukur dan objektif.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT Bali Daksina Wisata Tour and Ticketing yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh staf, khususnya bagian ticketing, yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan informasi yang sangat berharga dalam proses pengumpulan data.

Penulis juga mengucapkan apresiasi yang tulus kepada Program Studi DIII Perjalanan Wisata, Fakultas Bisnis, Pariwisata, dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, atas bimbingan akademik dan dukungan fasilitas selama penyusunan naskah ini. Tidak lupa, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada dosen pembimbing I dan II atas arahan, motivasi, serta koreksi yang membangun hingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi dalam kelancaran pelaksanaan kegiatan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## Referensi

- Rusdiana dan Zaqiah, Q.Y. 2022 *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Insan Komunikasi
- Wiguna, K. C., Budiasa, I. M., & Sudhana, I. G. P. F. (2022). Penanganan Tiket Domestik Pesawat Lion Air melalui Sistem GRIBS oleh Staf Ticketing pada PT. Golden Rama Tour and Travel Express (*Laporan Tugas Akhir*, Politeknik Negeri Bali). Diakses pada 12 Februari 2025, pukul 15.05 dari <https://repository.pnb.ac.id/2629/>
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Sukmadian. (2017). *Manfaat Prosedur Bea Cukai Kepabeanaan EkporImpor*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja rosdakarya