**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Maskapai penerbangan untuk berpergian ke tempat tujuan yang akan dikunjungi. Masyarakat dapat membutuhkan alat transportasi udara seperti pesawat terbang. Jasa dan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi, jasa pelayanan yang di tawarkan pesawat terbang adalah jasa pelayanan pemesanan ticket, pelayanan pemesanan ticket merupakan pintu gerbang pertama perusahaan maskapai penerbangan dalam mendapatkan pendapatan, maka dari itu sering sekali timbul permasalahan. Permasalahan yang penulis temui di dalam dunia ticketing di PT Garuda Indonesia sangat banyak, dalam hal pesawat di delay sampai dengan 3 jam lebih sehingga dapat membuat para penumpang marah dan akhirnya meminta pertanggug jawab atas kesalahan yang telah terjadi. PT Garuda Indonesia secara tidak di ketahui bisa saja terjadi kenaikan harga ticket secara mendadak padahal info di internet harga di internet masih harga sebelumnya, kadangkala masalah seperti itu bisa saja tidak diketahui oleh karyawan garuda, sehingga membuat pelanggan marah dan datang komplain di kantor.Di PT Garuda Indonesia sering kali terjadi pelayanan yang tidak ramah yang pegawai lakukan ketika pelanggan sedang melakukan proses pembelian ticket , pelanggan menjadi tidak senang dengan sikap yang pegawai tunjukkan kepada pelanggan tersebut, pelanggan menjadi kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Garuda sehingga pelanggan tidak ingin dilayani oleh pegawai tersebut , sehingga pelanggan membatalkan pembelian ticket yang ada di counter dimana pelanggan itu melakukan proses pembelian ticket, dan disitu terjadi sikap pelanggan yang marah dengan melakukan tindakan yang tidak baik di kantor Garuda, pelanggan mengamuk dan meminta atasan agar bisa memberikan kerja yang baik dan benar kepada para pegawai agar supaya pelanggan mendapat pelayanan yang puas.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai

berikut :

**Bagaimana prosedur pelayanan ticket dan penanganan komplain oleh pelanggan/penumpang di PT Garuda Indonesia ?**

* 1. **Tujuan Penelitian**

Meneliti dan menginformasikan kepada masyarakat dan semua pihak dalam rangka prosedur Penanganan Ticket Pada PT Garuda Indonesia Cabang Manado

* 1. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

1. **Bagi Penulis**

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusaan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Usaha Perjalanan Wisata. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

1. **Bagi Politeknik Negeri Manado**

Tugas akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

1. **Bagi Kantor PT Garuda Indonesia Cabang Manado**

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dalam mengembangkan prosedur di Kantor PT Garuda Indonesia Cabang Manado.