#### BAB 1

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Transportasi adalah alat yang digunakan untuk mengangkut manusia, hewan dan barang ketempat tujuan.pengertian transportasi menurut Wikipedia , adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ketempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin (<https://id.wikipedia.org/wiki/transportasi>)

Didalam pengertian transportasi tersebut, terdapat unsur-unsur yang terkait erat dalam berjalanya konsep transportasi itu sendiri.

Pengertian transportasi sangat beragam berdasarkan para ahli. Namun yang dituliskan diatas adalah garis besar dan definisi umum mengenai transportasi. Pengertian transportasi dimasa yang akan datang mungkin akan mengalami banyak perkembangan akibat kemajuan teknologi. Tetapi konsep pengertian tersebut secara mendasar diatas harus dipahami sebagai dasar dan sejarah transportasi.

Pada umumnya alat transportasi sangat penting bagi manusia untuk melakukan perjalanan jauh ataupun dekat, Transportasi yang di gunakan biasanya terdiri dari 3 moda yaitu darat, laut dan udara. Misalnya transportasi darat (taxi, kereta api,bus), laut (kapal pesiar, jet,banana boat) dan transportasi udara (pesawat dan helikopter). Biasanya untuk melakukan perjalanan jauh orang lebih menggunakan transportasi udara yaitu pesawat terbang. Pada saat ini terdapat 29 perusahaan penerbangan nasional yang di beri konsesi penerbangan berjadwal antar kota di Indonesia.

Sejalan dengan meningkatnya keperluan akan jasa transportasi udara, jaringan penerbangan dalam negeri terus ditambah, dimana beberapa jalur penerbangan perintisan yang telah berkembang di jadikan bagian dari jaringan penerbangan dalam negeri. Pada penerbangan antar kota yang lalu lintas penumpangnya padat, seperti rute penerbangan manado-jakarta (MDC-CGK) dilakukan dengan penerbangan *shuttle* dan karena jumlah penumpangnya terus meningkat maka frekuensi penerbangan pada rute ini ditambah menjadi lima kali dalam 1 hari.

Untuk dapat menggunakan alat angkut khususnya pesawat terbang maka seorang penumpang harus mempunyai tiket, yang mana dapat diperoleh dengan cara pemesanan atau reservasi, apakah melalui online maupun secara manual. Menurut IATA (International Air Traffic Association) reservasi adalah suatu permintaan penyediaan secara awal bagi ruang, tempat duduk, atau akomodasi untuk seseorang atau sesuatu ruang untuk barang yang dibawa orang tersebut. Sementara reservasi tiketpesawat adalah suatu pemesanan tempat duduk di pesawat terbang dan sekaligus permintaan khusus (bila perlu) yang dilakukan oleh calon penumpang baik melalui Biro Perjalanan Wisata (BPW), dinas penerbangan ataupun langsung ke Bandar Udara. Reservasi harus dilakukan oleh calon penumpang karena pihak Airlines memiliki ketentuan penerbangan untuk memastikan jadi atau tidaknya calon penumpang naik pesawat pilihan untuk pergi ke tempat yang dituju.

Walaupun reservasi tiket penerbangan saat ini sudah modern yaitu menggunakan system online, tetap masih saja terjadi kesalahan-kesalahan prosedural. Prosedur Reservasi pada umumnya di mulai dari pendataan konsumen, pengajuan harga tiket dan jadwal penerbangan, penawaran reservasi ke airlines mana, booking ke Agent atau Airlines, membuat Letter of Guarantee (L.O.G), pengambilan tiket pesawat dan terakhir pemberian invoice dan tiket kepada calon penumpang.

Pada saat penulis melakukan on the job training di CV Bintang Tour and Travel ada beberapa kesalahan prosedural yang didapati. Hal ini disebabkan karena keterlambatan pemberian informasi time limit atau informasi tentang batas waktu pembayaran terakhir kepada calon penumpang atau konsumen, yang menyebabkan terjadinya keterlambatan booking ke Agent atau Airlines yang diinginkannya. Selain itu, masalah harga tiket yang sering berubah atau tidak sesuai dengan harga yang awalnya sudah disepakati sehingga calon penumpang atau konsumen merasa seakan ditipu, ini menyebabkan calon penumpang tidak jadi membeli tiket yang dimaksud atau mereka memilih membeli tiket pada agen lain. Hal-hal tersebut membuat calon penumpang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CV Bintang Tour and Travel, padahal untuk mempertahankan eksistensi usaha di era sekarang ini salah satu strategi yang harus dijalankan adalah dengan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menulis tentang pelayanan yang memuaskan pelanggan dalam hal ini adalah calon penumpang yang mereservasi tiket penerbangan di CV Bintang Tour ad Travel. Adapun judul yang penulis angkat adalah: ***“Penanganan Reservasi Penerbangan berdasarkan SOP Pada CV BINTANG TOUR and TRAVEL MANADO”.***

* 1. **Identifikasi Permasalahan:**

Dari latar belakang diatas, teridentifikasi beberapa masalah, yaitu:

1. Apakah penanganan reservasi tiket di CV Bintang Tour and Travel Manado sudah sesuai dengan SOP yang ada?
2. Apakah penanganan reservasi di CV. Bintang Tour and Travel Manado sudah memuaskan pelanggan atau calon penumpang?
3. Pola Strategi apa yang harus dipakai oleh CV Bintang Tour and Travel Manado agar supaya pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan jasanya dikemudian hari?
4. Bagaimana cara mempertahankan pelanggan atau calon penumpang agar tidak berpindah ke agen yang lain?
   1. **Batasan masalah:**

Adapun yang menjadi batasan masalahnya, adalah:

1. Apakah penanganan reservasi tiket di CV Bintang Tour and Travel Manado sudah sesuai dengan SOP yang ada?
2. Apakah penanganan reservasi di CV. Bintang Tour and Travel Manado sudah memuaskan pelanggan atau calon penumpang?
3. Bagaimana cara mempertahankan pelanggan atau calon penumpang agar tidak berpindah ke agen yang lain?
   1. **Rumusan Masalah:**

Dari latar belakang diatas, maka masalah yang ada, dapat dirumuskan sebagai berikut: Apakah penanganan reservasi tiket di CV Bintang Tour and Travel Manado sudah sesuai dengan SOP yang ada dan sudah memuaskan sehingga pelanggan atau calon penumpang dapat dipertahankan dan tidak berpindah ke agen lain?

* 1. **Tujuan Penelitian:**

Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana cara penanganan reservasi penerbangan di CV. Bintang Tour and Travel Manado, apakah sudah sesuai dengan SOP.
2. Untuk menjelaskan apakah penanganan ini dapat memuaskan, sehingga pelanggan atau calon penumpang dapat dipertahankan dan tidak berpindah kea gen lain.
   1. **Manfaat Penelitian:**

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis, yaitu:

1. **Bagi Penulis**

Sebagai prasyaratan 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 Industri**

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 industry