**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

LEMBARPERSETUJUAN ii

LEMBARPENGESAHAN iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Batasan Masalah 3

1.4 Tujuan Penulisan 3

1.5 Manfaat Penuliasan 3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Prosedur 4

2.2 Sistem Reservasi 5

2.3 Sistem Reservasi *Altea* 6

2.4 *Ticketing* 7

BAB III METODOLOGI PENULISAN

3.1 Waktu dan Tempat 9

3.2 Sumber Data 9

3.3 Metode Pengumpulan Data 9

3.4 Analisis Data 10

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penulisan 11

a. Sejarah PT. Garuda Indonesia 11

b. Profil PT. Garuda Indonesia BO Gorontalo 14

c. Visi dan Misi Perusahaan 15

d. Bidang Usaha 15

e. Sumber Daya Manusia 16

f. Struktur Organisasi Perusahaan &*Job Descriptioni* 17

g. Prosedur Pengoperasian Sistem Reservasi *Altea* di PT. Garuda

Indonesia 19

h. Masalah yan Ditemui Saat Pelayanan Pemesanan Tiket 19

4.2. Pembahasan 19

a. Pengetahuan Dasar Pengoperasian Sistem 20

b. Prosedur Pengoperasian Sistem Reservasi *Altea* 23

c. Masalah-Masalah yang Dapat Terjadi Saat Pelayanan Penjualan

Tiket dan Cara Mengatasinya 35

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 38

5.2. Saran 38

DAFTAR PUSTAKA 39

LAMPIRAN 40