

INTISARI

Latar belakang masalah dari penelitian ini yaitu saat ini pariwisata sudah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang untuk menghilangkan kejenuhan dari rutinitas pekerjaan atau pendidikannya. Semakin meningkatnya keinginan seseorang untuk melakukan perjalanan wisata maka meningkat pula pelayanan biro perjalanan wisata. Biro perjalanan wisata merupakan suatu usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan suatu perjalanan dengan tujuan berwisata. Biro perjalanan di Indonesia sangat banyak. Hal ini membuat persaingan yang sangat ketat. PT Rosalia Indah *Tour and Travel* merupakan biro perjalanan wisata di Kota Solo. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, PT Rosalia Indah *Tour and Travel* membuat suatu inovasi yaitu dengan adanya *ticketing online*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan reservasi *online* tiket *bus* di PT Rosalia Indah *Tour and Travel* serta kendala apa saja yang terjadi selama menggunakan sistem reservasi *online*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi partisipatory yaitu peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari di tempat yang sedang diamati sebagai sumber data penelitian. Selain itu juga dengan melakukan wawancara dengan karyawan bagian koordinator area dan bagian *customer service* yang terlibat langsung dalam pelayanan reservasi.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa sistem reservasi *online* yang digunakan oleh PT Rosalia Indah *Tour and Travel* sudah baik dan sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang berlaku. Akan tetapi masih ada kendala yang dialami bagian *customer service* yang dapat menghambat pelayanan reservasi tiket. Kendala tersebut antara lain berkaitan dengan gangguan pada aliran listrik seperti pemadaman atau kebakaran, sehingga pelayanan yang diberikan kepada *customer* tidak maksimal. Kemudian adanya gangguan pada sistem *online* seperti sistem *error*, *loading* lama, *double* kode *booking*, *double* nomor tiket, dan *block seat*, maka mengharuskan *customer service* menghubungi pihak operator, hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama apabila operator sedang *online*. Adanya *technical trouble* seperti jaringan internet, komputer, dan listrik. Apabila salah satu diantaranya terjadi gangguan maka proses reservasi akan terhambat dan bisa berpengaruh terhadap kepuasan *customer*.

Kata kunci: Sistem Reservasi, Reservasi *Online*, *Tour and Travel*, PT Rosalia Indah *Tour and Travel*.

ABSTRACT

The background of the problem of this research is that tourism has become a basic necessity for everyone to eliminate boredom from their work or education routines. The increasing desire of a person to travel, the tourism service bureau services also increase. A travel agency is a commercial business that regulates and provides services for a person or group to make a trip for the purpose to traveling. Travel agencies in Indonesia are very many. This makes competition very tight. PT Rosalia Indah Tour and Travel is a travel agency in the Solo city. In the face of increasingly fierce competition, PT Rosalia Indah Tour and Travel made an innovation that is by the presence of online ticketing.

This aims to find out the service system for online ticketing bus reservations at PT Rosalia Indah Tour and Travel as well as any obstacles that occur while using the online reservation system. The method that used in this study is a descriptive qualitative method that aims to provide an objective description of the actual state of the object under study. Data collection techniques were carried out by participatory observation methods, namely researchers involved directly in daily activities in a place that is being observed as a source of research data. In addition, also by conducting interviews with area coordinator staff and customer service parts who are directly involved in the reservation service.

Based on the results of the study, it shows that the online reservation system used by PT Rosalia Indah *Tour and Travel* is good and in accordance with the applicable Standard Operational Procedure (SOP). However, there are still obstacles experienced by the customer service department that can hamper ticket reservation services. These constraints are related to disturbances in electricity such as blackouts or fires, so the services provided to customers are not optimal. Then there are disruptions to the online system such as system errors, long loading, double booking codes, double ticket numbers, and block seats, so it requires customer service to contact the operator, this requires a long time if the operator is online. There is technical trouble such as internet, computer and electricity networks. If one of them interrupts, the reservation process will be hampered and can affect customer satisfaction.

Keywords: Reservation System, Online Reservation, Tour and Travel, PT Rosalia Indah Tour and Travel.