

INTISARI

Bali merupakan salah satu provinsi yang menjadi tujuan wisata bagi para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Perkembangan industri pariwisata di Bali tentunya sangat mempengaruhi sektor ekonomi masyarakat Bali. Bagi masyarakat Bali sendiri, berwisata sudah menjadi salah satu kebutuhan apalagi dengan adanya faktor-faktor pendorong yang menjadikan wisata sebagai sebuah kebutuhan primer. Namun tidak semua orang yang akan berwisata dapat mengurus keperluannya sendiri untuk berwisata. Dengan adanya biro perjalanan wisata seperti Dwidaya Tour Bali, kebutuhan wisatawan seperti membeli tiket pesawat dan mengurus dokumen perjalanan dapat dibantu sehingga wisatawan merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Sistem reservasi yang digunakan Dwidaya Tour Bali untuk melakukan proses reservasi tiket maskapai penerbangan, (2) Proses prosedur pengurusan dokumen perjalanan di Dwidaya Tour Bali.

Topik utama pembahasan tugas akhir ini adalah mengenai sistem reservasi tiket dan prosedur pengurusan dokumen perjalanan yang menjadi produk pelayanan di Dwidaya Tour Bali. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif analitis dengan menjelaskan cara kerja sistem tersebut untuk melakukan proses reservasi tiket maskapai penerbangan domestik. Penelitian ini juga menjelaskan alur prosedur pengurusan dokumen perjalanan berupa visa di Dwidaya Tour Bali. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dengan para *travel consultant*. Observasi untuk mengumpulkan data juga dilakukan selama tiga bulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dwidaya Tour Bali menggunakan sistem reservasi tiket khusus bagi agen perjalanan wisata untuk melakukan reservasi tiket maskapai penerbangan domestik. Selain itu, Dwidaya Tour Bali juga sudah mempunyai prosedur pengurusan dokumen perjalanan sendiri yang alurnya sesuai dengan ketentuan masing-masing kedutaan negara yang bersangkutan.

Kata kunci: Biro Perjalanan Wisata, Dwidaya Tour Bali, Sistem Reservasi, Tiket Penerbangan, Dokumen Perjalanan

Abstract

Bali is one of the provinces that become a tourist destination for domestic and foreign tourist. The development of tourism industry in Bali affect the social economic sector of Bali's society. For the people of Bali itself, traveling is become a needs. Eventually, because encouraged by several factors it made traveling as a primary needs. But not everyone can manages their own needs for traveling. With travel agent like Dwidaya Tour Bali, tourist's needs like flight ticket or manage travel document can be helped so they feel satisfied. This final paper aims to determine: (1) Reservation system used in Dwidaya Tour Bali to process the airplane tickets, (2) The procedure of processing travel documents in Dwidaya Tour Bali.

The main topic of this final paper are about airlines ticket reservation system and travel document managing procedure which serviced at Dwidaya Tour Bali. The data used were analytical descriptive data by explaining how the system run for making airlines ticket reservation. This final paper also explaining the flow of travel document or visa managing procedure at Dwidaya Tour Bali. Data collection techniques in this research used interview with travel consultant. Direct observation for three months is also used to collecting data.

The results showed that Dwidaya Tour Bali uses a basic reservation system for travel agents to makes domestic flight ticket reservation. As well as Dwidaya Tour Bali already has its own travel document managing procedure in accordance with each embassy of the country concerned.

Keywords: Travel Agent, Dwidaya Tour Bali, Reservation System, Flight Ticket, Travel Document