



ABSTRACT

The purpose of the study was to know how about procedures domestic ticket booking specially Lion Air with online system in Tahiti Tour and Travel. Because process of booking until issued ticket must do with carefully and correctly. Moreover, it also to know what the detention which often happen in system of reservation domestic ticket Lion Air.

Metode of collecting data used metode of observation, interview, documentation and literature review. In this study using technique of descriptive qualitative for analyze data namely data in the form of words.

The result of study showed that process of reservation very complicated and need special skill to operate online system because just not curious filling data also related to the control computer. Detention that often happen in reservation system are void ticket, double booking and trouble system. Technically Tahiti Tour and Travel had anticipated by contact Lion Air or do reservation at Travel Agent who have cooperation relationship with Tahiti Tour and Travel and also ticketing staff must carefully to issued ticket so that no void ticket.

Key word : Lion Air, Tour and Travel, System of reservation

INTISARI

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui prosedur reservasi tiket penerbangan domestik khususnya Lion Air dengan sistem *online* di Tahiti *Tour and Travel*. Karena proses reservasi sampai penerbitan tiket harus dilakukan dengan teliti dan benar. Selain itu juga untuk mengetahui hambatan apa saja yang sering terjadi pada sistem reservasi tiket penerbangan domestik Lion Air.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif untuk menganalisis data yaitu data-data yang berupa kata-kata.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses reservasi sangat rumit dan membutuhkan keahlian dalam sistem *online* karena selain berkaitan dengan ketelitian mengisi data juga berhubungan dengan penguasaan komputer. Hambatan yang sering terjadi dalam sistem reservasi antara lain *void ticket*, *double booking*, dan *trouble system*. Secara teknis Tahiti *Tour and Travel* sudah mengantisipasinya dengan menghubungi pihak *airlines* atau melakukan reservasi di *Travel Agent* yang memiliki hubungan kerjasama, dan *ticketing staff* harus hati-hati dalam *issued ticket* supaya tidak terjadi *void ticket*.

Kata Kunci : Lion Air, *Tour and Travel*, sistem reservasi