

INTISARI

Laporan tugas akhir ini menjelaskan tentang sistem pelayanan reservasi tiket penerbangan domestik pada PT NCP *Tour and Travel* dan masalah atau hambatan yang sering terjadi pada saat proses reservasi tiket di PT NCP *Tour and Travel* serta usaha untuk mengatasinya.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Adapun hasil dari penelitian tugas akhir ini adalah bahwa pada setiap maskapai penerbangan memiliki sistem reservasi online yang berbeda, seperti halnya maskapai Garuda Indonesia dalam reservasi menggunakan sistem yang bernama *Altea*. Masalah yang sering muncul dalam proses reservasi tiket seperti gangguan pada listrik, gangguan pada perangkat komputer, gangguan pada sistem online dan kesalahan penulisan pada tiket.

PT NCP *Tour and Travel* sudah mengantisipasinya dengan melakukan reservasi pada *travel agent* lain, memanggil IT, menghubungi pihak maskapai dan *ticketing staff* harus hati-hati serta teliti dalam penulisan informasi pada tiket.

Kata kunci: Sistem reservasi, PT NCP *Tour and Travel*, tiket penerbangan domestik

ABSTRACT

This study explains about domestic flight reservation system of PT NCP Tour and Travel and what problem or obstacle that occurred during the process of ticket reservation in PT NCP Tour and Travel with the description of solution to solve the matter.

Data collection methods used in this study are observation method, interview and literature study. The result of this study shows that each airline has different online reservation system, as well as Garuda airline using Altea for the reservation system.

Problems that often occurred in reservation progress are power outage, online system errors, computer hardware problems and mistakes in writing ticket information. PT NCP Tour and Travel has anticipated this by making reservation to other travel agent, calling for IT support, contacting the airline and the ticketing staff should be more careful and precise filling the information of the ticket

Key word: Reservation system, PT NCP Tour and Travel, domestic flight ticket