

Judul : IMPLEMENTASI KUALITAS LAYANAN TICKETING PADA BIRO PERJALANAN WIATA PT SOLUSI GLOBALINDO WISATA

Nama : Robby Kopaloma

Jurusan :Manajemen

Dosen pembimbing: Siti Rahayu , S.E., M .M

Fitri Novika Widjaja S.Si., M.MT.

ABSTRAK

PT.Solusi Globalindo Wisata tergolong perusahaan biro jasa perjalanan wisata yang mengalami perkembangan cukup pesat dalam kurun waktu dua tahun dengan melampui 26 perusahaan jasa yang sejenis di Surabaya. Sebagai salah satu tour dan travel di surabaya, keberhasilan PT.Solusi Globalindo Wisata terletak pada strategi yang diterapkan yaitu menekankan pada kualitas pelayanan ticketing . Artinya karyawan bagian ticketing dituntut untuk mampu menjaga kualitas layanan ticketing di PT.Solusi Globalindo Wisata dan dengan demikian laporan kerja ini disusun dengan tujuan mendeskripsikan kerja operasional bagian ticketing dalam mengaplikasikan kualitas layanan melau telemarketing.

Selama proses magang diketahui bahwa penjualan ticket dilakukan melalui proses penawaran dan promosi melalui telemarketing ,perusahaan menerapkan sistem layanan antar (*delivery*) dan tidak menerapkan sistem discount. Indikasi keberhasilan karyawan diukur dari dalam menjaga mutu melalui layanan ticketing .Namun kendala yang ada di PT.Solusi Globalindo Wisata adalah pembagian beban kerja yang tidak seimbang antara bidang yang satu dengan bidang yang lain pada level yang sama ,sehingga bagian ticketing terasa memiliki beban kerja yang lebih berat

Keyword : *e – service quality* , *ticketing* , biro perjalanan

TITLE :IMPELEMENTATIONS OF ELECTRONIC SERVICE
QUALITY TICKETING IN TRAVEL BUREU PT SOLUSI
GLOBALINDO WISATA SURABAYA

NAMA :Robby Kopaloma

Jurusan : Manajemen

Dosen pembimbing Siti Rahayu , S.E., M .M

Fitri Novika Widjaja S.Si., M.MT

ABSTRACT

PT. Solution Globalindo Tourism is classified as a transportation service company engaged in aircraft ticket sales which experienced rapid development in the past two years by surpassing 26 similar service companies in Surabaya. As one of the tours and travel in Surabaya, the success of GLOBALINDO WISATA SOLUTION lies in the applied marketing strategy which emphasizes the quality of service through telemarketing. This means that the ticketing section employees are required to be able to maintain service quality in carrying out the marketing functions and thus this work report is prepared with the aim of describing the ticketing section's operational work in applying service quality through telemarketing.

Observations during the internship process revealed that ticket sales were carried out through a process of bidding and promotion through telemarketing, the company implemented a delivery service system and did not implement a discount system. Indications of employee success are measured in maintaining quality through telemarketing. However, the constraints that exist in PT. SOLUTION GLOBALINDO WISATA are the distribution of unbalanced workloads between one field to another in the same level, so that the ticketing section feels a heavier workload.

Keyword: e – service quality , ticketing , travel agency