

## BAB IV

### RENCANA JASA DAN OPERASI

#### A. Proses Jasa

Yo Travel merupakan usaha yang berada pada bidang jasa, melayani pemesanan tiket pesawat, bekerja sama dengan hampir seluruh maskapai untuk melayani pemesanan tiket pesawat domestik maupun internasional.

Jadi untuk pemesanan, anda harus melakukan reservasi (*booking*) terlebih dahulu. Inilah bisnis utama di Yo travel Yo Travel sudah menggunakan teknologi terkini dengan mengembangkan *all-in-one reservation system* bernama IBE (*internet booking engine*) yang fasilitas utamanya yakni satu akses untuk reservasi secara online ke hampir semua maskapai. Dengan IBE, tidak perlu lagi mengakses ke sistem maskapai satu persatu untuk melakukan reservasi.

Yo Travel beroperasi hari Senin sampai dengan Minggu dengan jam operasional sebagai berikut :

Senin – Minggu, 09.00 - 17.00 WIB

Dan akan terus di tingkatkan dengan meningkatkan system agar bisa berjalan 24 jam.

Proses aktifitas jasa Yo Travel adalah :

1. Konsumen menghubungi customer service dengan SMS/BBM/YM/menelepon/datang langsung ke Yo travel.
2. Konsumen menginformasikan kebutuhan tiket kepada customer service.
3. \* Pilih jadwal penerbangan PILIH JADWAL PENERBANGAN.
4. \* Booking penerbangan pada customer service kami.
5. Pembayaran melalui internet banking atau transfer.
6. E-ticket bisa di terima melalui email atau di print dan diberikan kepada konsumen.





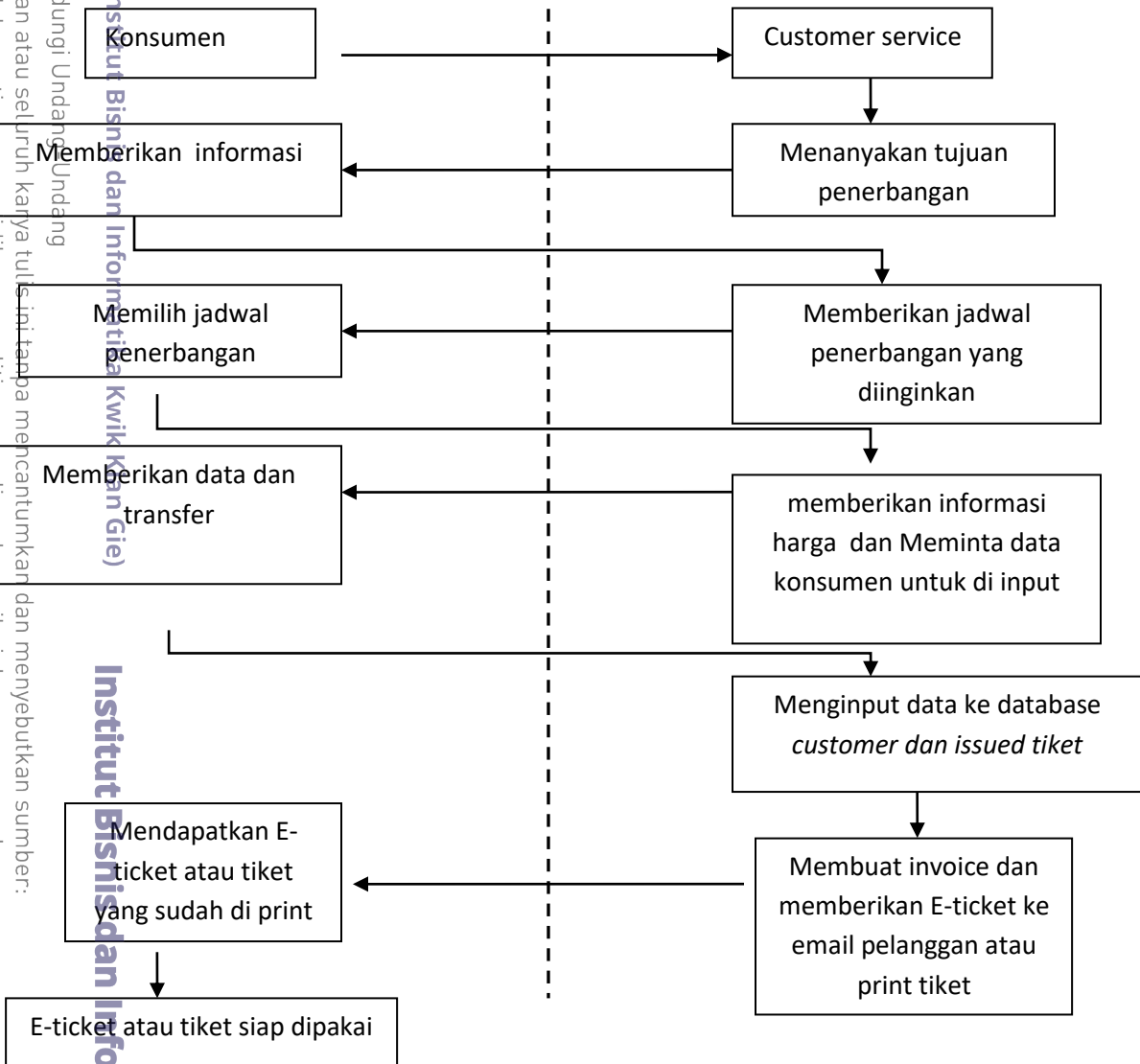
**B. Alur Jasa**

Berikut adalah gambaran detail mengenai alur jasa pemesanan tiket pesawat pada *Yo Travel* :

*Travel* :

**Table 4.1**

**Alur Proses pembelian Tiket di Yo travel**



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Peralatan dan Perlengkapan

Berikut adalah daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan Yo travel beserta dengan keterangan fungsinya :

**Tabel 4.2**  
**Fungsi Peralatan dan perlengkapan**

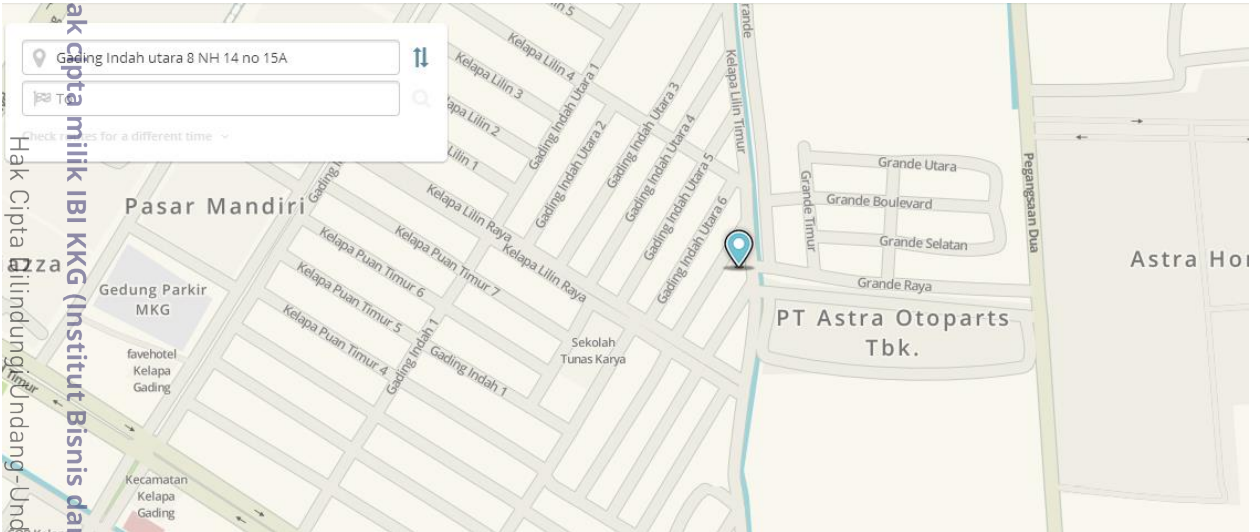
Peralatan	Fungsi
Laptop Lenovo E10-N2815	Untuk keperluan operasional (cek harga tiket pesawat dan print tiket)
Printer Canon IP2770	
Telepon	Alat untuk komunikasi dengan konsumen
Rak buku	Penyimpan berkas-berkas
Rak file	
Kertas HVS (rim)	Alat untuk menunjang kegiatan administrasi
Pulpen snowman (lusin)	
Tinta printer	
Wifi boltsuper4G	Fasilitas untuk menunjang jalannya operasional
Air Conditioner	
Water Dispenser	
LED TV	
Teh	Perlengkapan untuk menjamu customer
Kopi	
Air Mineral (Box)	
Gula	

### D. Bangunan Fisik

Yo Travel direncanakan akan berada di Jl. Gading Indah Utara 8 blok NH 14 No. 15A dengan ruangan berukuran 48m<sup>2</sup>. Berikut adalah gambaran mengenai bangunan fisik Yo Travel

Gambar 4.1

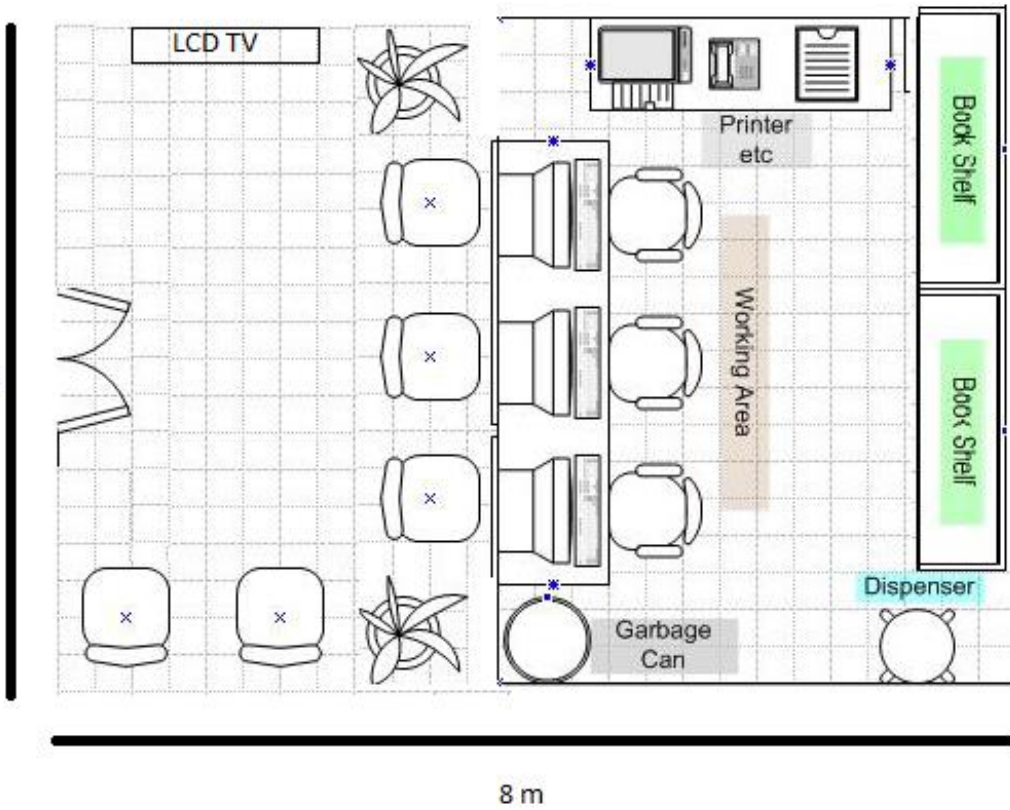
Lokasi Yo Travel



Sumber : Waze

Gambar 4.2

Denah Yo Travel



Sumber: Yo Travel Lampiran 20

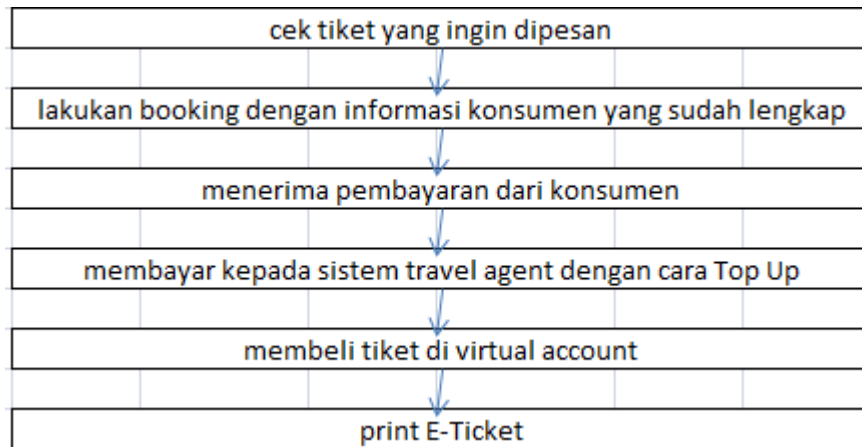
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**E. Alur Pemesanan Tiket pesawat oleh Customer Service:**

**Tabel 4.3**

**Alur Pemesanan Tiket Pesawat oleh Customer Service**



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**F. Teknologi yang Digunakan**

Teknologi yang akan digunakan *Yo Travel* adalah teknologi standar yang umumnya digunakan masyarakat dan bisnis menengah lainnya, yaitu :

**1) Telepon dan Telepon Genggam**

Telepon digunakan untuk berhubungan dengan pihak konsumen dan pihak-pihak lain, dan berkomunikasi dengan pemegang usaha. Telepon genggam pun dapat dimanfaatkan untuk melakukan promosi lewat media sosial.

**2) Komputer**

Komputer akan difungsikan sebagai alat untuk mengecek harga tiket pesawat dan penyimpanan dokumen-dokumen penting, hingga pencatatan akuntansi keuangan. Selain itu, komputer juga dapat difungsikan sebagai media promosi tambahan dengan menggunakan internet pula.

**3) Printer**

Printer akan difungsikan sebagai alat untuk print E-ticket untuk diserahkan kepada konsumen jika diperlukan.