

Jurnal Ilmu Pariwisata

PENGARUH SISTEM *ONLINE TICKETING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TRAVEL SKY CONEXXION MANADO

Bet E. Lagarensen, Merrdy Adrah, Troy J. Rondonuwu

Program Studi Ilmu Pariwisata, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:
1-5 words

ABSTRACT

In globalization era, the needs of a person or a group are getting bigger and to fulfill these needs, producers must always improve their services. One of the human needs is recreation or travel, and therefore humans will look for a reference and means to fulfill their needs in traveling. One of the subjects that can meet the needs of infrastructure for travel is the Travel Agent. Travel agents who used to use a manual system have evolved into an online system to make reservations easier and registration faster. The aim of this research is to find out how much influence the Online Ticketing System has on customer satisfaction at Travel Sky Connexion Manado. Based on the calculation method using Simple Linear Regression Analysis, the results obtained is : $Y = 13.90 + 0.66X$, and the Correlation Coefficient Number is $r = 70.47$ which shows that between the online ticketing system (variable X) and customer satisfaction (variable Y) there is a positive correlation, meaning that if the online ticketing system runs smoothly, customer satisfaction will increase by 70.47. Based on the research results, it can be concluded that the existence of an online ticketing system makes reservations easier and registration faster which makes customers more satisfied.

Keywords:

*Ticketing
Kepuasan
Manado
Travel Agent*

Abstrak

Pada era globalisasi, kebutuhan seseorang maupun kelompok bertambah besar sehingga untuk memenuhi kebutuhan tersebut pihak produsen harus semakin menyempurnakan pelayanan mereka. Salah satu kebutuhan manusia yaitu untuk berekreasi atau berwisata, sehingga manusia akan mencari suatu referensi dan sarana untuk memenuhi kebutuhannya dalam berwisata. Salah satu subyek yang dapat memenuhi kebutuhan sarana-prasarana untuk berwisata yaitu Travel Agent. Travel Agent yang dahulu menggunakan sistem manual berevolusi menjadi sistem online untuk memudahkan reservasi dan mempercepat registrasi. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Online Ticketing terhadap

kepuasan pelanggan di Travel Sky Connexion Manado. Berdasarkan metode perhitungan dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana mendapatkan hasil : $Y = 13,90 + 0,66X$, serta Angka Koefisien Korelasi adalah $r = 70,47$ yang menunjukkan bahwa antara sistem online ticketing (variabel X) dan kepuasan pelanggan (variabel Y) terdapat korelasi positif, artinya apabila sistem *online ticketing* berjalan dengan lancar maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 70,47. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem online ticketing mempermudah reservasi dan mempercepat registrasi yang membuat pelanggan semakin puas.

PENDAHULUAN

Pariwisata pada masa kini berkembang begitu pesat dengan beraneka ragam budaya dan objek wisata yang memiliki nilai jual kepariwisataan, Kebutuhan manusia untuk melakukan perjalanan wisata mendorong terjadinya kegiatan pariwisata yang membuat usaha pariwisata bermunculan. Banyak negara termasuk Indonesia bergantung banyak dari industri pariwisata sebagai sumber devisa negara. Begitu juga perusahaan-perusahaan swasta yang pintar melihat peluang bisnis lebih khususnya usaha dibidang pariwisata, pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisata. Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh Organisasi Non-Pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan pendapatan lewat perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang lokal maupun non-lokal, adapun pariwisata sudah menjadi ilmu mandiri dan begitu juga usaha-usaha pariwisata itu sendiri, yang mungkin orang awam rata-rata hanya berpikir bahwa usaha pariwisata hanyalah tempat rekreasi atau tempat pariwisata, padahal usaha pariwisata itu bukan hanya itu, tapi juga usaha-usaha baik usaha dari pemerintah maupun usaha Non-pemerintah seperti Imigrasi, *Airlines*, *Cargo* dan lain sebagainya. Sulawesi Utara adalah salah satu propinsi yang juga menggunakan banyak tempatnya untuk dijadikan tempat wisata, karena Sulawesi Utara mempunyai tempat-tempat yang berpotensi untuk dijadikan tempat pariwisata seperti pantai pantai, tempat-tempat bersejarah, dan lokasi-lokasi lainnya yang dapat dijadikan tempat pariwisata, seperti pantai Bunaken,

Tangkoko, Danau Tondano, Waruga di Minahasa Utara, Kuil Banhingking, Pagoda, Rumah Panggung Seiring, Bukit Doa, Bukit Kasih, dan lain sebagainya. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan hiburan membuat para pelaku pariwisata mulai mengembangkan ruang lingkup dari pariwisata itu sendiri. Selain menjaga kebersihan tempat wisata juga mulai lebih marak dipertontonkan atraksi wisata seperti tarian daerah dengan baju daerah, bahkan di tempat yang cukup modern, bahkan kadang tarian daerah pernah dikolaborasikan dengan tarian modern guna untuk memperkenalkan lebih lagi kepada masyarakat bahkan sampai keluar negeri, karena tidak heran kalau sekarang pariwisata juga sudah disebut sebagai ekonomi kreatif. PT Sky Connexion Tours & Travel adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang usaha perjalanan umum/travel yang berlokasi di Manado. Semakin banyaknya tingkat pemesanan dan pembelian tiket membuat terdorongnya membuat sistem yang lebih mudah, yang dulunya menggunakan tiket manual, berevolusi menjadi sistem *online ticketing* yaitu sistem tiket yang menggunakan sistem dan didalamnya sudah ada datanya, tinggal pilih rutenya, membuat karyawan-karyawan travel yang dulunya menggunakan tiket manual yang lebih ribet dipermudah. Meskipun biasanya setiap perubahan ada proses pembelajaran dan adaptasi dari para karyawan travel, tapi untuk orang-orang yang mau belajar akan lebih cepat belajar dan tahu cara mengoperasikan sistem *online ticketing*, dan setelah mengetahui itu, akan terasa lebih mudah dari pada tiket yang masih manual. Meskipun ada untungnya menggunakan sistem manual bisa ditulis secara langsung untuk mengecek tiket sedangkan dalam

sistem *online ticketing* time limitnya diatur sistem *online*-nya, dan jika *time limit*-nya sudah habis jika memindahkan hari harus langsung ke kantor *airline*-nya untuk di-*refund*, entah mau pindah hari atau tempat duduk bisa langsung menghubungi atau datang ke pihak *airline*-nya untuk nego. Keuntungan dari menggunakan sistem *online ticketing* pengunjung bisa memberikan data via sms atau telepon bahkan dari media sosial contohnya *FB, Twitter, Line, We-Chat*, dan sebagainya yang membuat calon penumpang tidak perlu hadir langsung ketika memesan tiket bahkan meskipun orang itu ada diluar kota tempat dia memesan tiket karena cukup pesan kepihak travel dan direservasi dan bertransaksi transfer dari pembeli kerekening perusahaan juga bisa. Ketika selesai di-*ticketing* tinggal bilang kode *booking* orang dari luar kota bisa *check in* sendiri dari luar kotanya itu. Keuntungan lainnya dari menggunakan sistem *online ticketing* menghemat waktu, rute didalam sudah ada tinggal pilih. Hal ini menguntungkan bukan hanya pada pembeli tapi pada karyawan. Keuntungan dari lingkungan itu tidak menggunakan banyak kertas apabila terjadi kesalahan sebelum di-*ticketing*, yang jadi masalah adalah apabila koneksi bermasalah karena terbatasnya koneksi jaringan internet dan kurangnya teknisi komputer untuk memperbaiki komputer, bisa juga karena kurangnya *provider* yang digunakan di travel ini. Kurangnya jumlah fasilitas komputer juga bisa mempengaruhi karena dengan sedikitnya komputer apabila banyak pelanggan atau calon pelanggan yang datang sedangkan komputer hanya satu membuat waktu terbuang dan bahkan bisa membuat calon pelanggan yang mempunyai banyak urusan tidak jadi membeli tiket. Masalah lain yang bisa mengakibatkan kepuasan pelanggan atau calon pelanggan terpengaruh karena kurangnya karyawan yang mengerti sistem *online ticketing*, apalagi jika salah satu karyawan yang mengerti cara mengoperasikan sistem *online ticketing* berhalangan hadir, sehingga penjualan tiket dapat menurun. Semua ini sangat mungkin terjadi apabila hanya sedikit orang yang mengerti cara mengoperasikan sistem *online* dan yang bisa diberikan kepercayaan untuk

mengoperasikannya. Dalam menggunakan sistem *online* sangat ditentukan oleh koneksi dan jaringan. Apabila keterbatasan jaringan dan terjadi gangguan koneksi maka sistem *online*-pun tidak bisa berfungsi secara maksimal atau bahkan tidak bisa berfungsi sama sekali. Dengan tingkat permintaan pemesanan tiket yang cukup tinggi, ini bisa sangat menghambat kinerja karyawan dan sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan dari travel ini.

Pariwisata

Menurut Ismayanti (2010: 1) Pariwisata adalah kegiatan dinamis yang melibatkan banyak manusia serta menghidupkan berbagai bidang usaha. Selanjutnya Pitana (2009: 12) menyatakan konsep pariwisata mengandung kata kunci 'perjalanan' (*tour*) yang dilakukan seseorang, yang melancong demi kesenangan untuk sementara waktu, bukan untuk berkerja. Setelah peneliti melihat beberapa definisi pariwisata diatas peneliti menyimpulkan pariwisata adalah suatu kegiatan yang melibatkan manusia untuk waktu yang pendek maupun waktu yang panjang, untuk kepentingan tertentu.

Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut Wiryanto, pengaruh merupakan tokoh formal maupun informal di dalam masyarakat, mempunyai ciri lebih kosmopolitan, inovatif, kompeten, dan aksesibel dibanding pihak yang dipengaruhi selanjutnya. Pengertian pengaruh menurut Norman Barry, pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan yang jika seorang yang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya. Selanjutnya pengertian pengaruh menurut Uwe Becker, pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang yang berbeda dengan kekuasaan tidak begitu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan. Selanjutnya pengertian pengaruh menurut Robert Dahl, Amempunyai pengaruh atas B sejauh ia dapat menyebabkan B untuk berbuat sesuatu yang

sebenarnya tidak akan B lakukan. Selanjutnya pengertian pengaruh menurut Bertram Johannes Otto Schrieke, pengaruh merupakan bentuk dari kekuasaan yang tidak dapat diukur kepastiannya. Selanjutnya pengertian pengaruh menurut Jon Miller, pengaruh merupakan komoditi berharga dalam dunia politik Indonesia. Selanjutnya pengertian pengaruh menurut Albert R. Roberts & Gilbert, pengaruh adalah wajah kekuasaan yang diperoleh oleh orang ketika mereka tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan. Menurut peneliti pengaruh adalah kemampuan seseorang merebut hati seseorang atau lebih dan dapat mengontrol hidup orang lain.

Beberapa Pendapat Pratama sebagai berikut:

1. Program

Menurut Sutarman (2009: 3) definisi *program* adalah barisan perintah/instruksi yang disusun sehingga dapat dipahami oleh komputer dan kemudian dijalankan sebagai barisan perhitungan numerik, dimana barisan perintah tersebut berhingga, berakhir, dan menghasilkan *output*. Sedangkan menurut Jogiyanto *Program* adalah kumpulan dari instruksi atau perintah terperinci yang sudah dipersiapkan supaya komputer dapat melakukan fungsinya dengan cara yang sudah tertentu. Kesimpulan dari peneliti *program* adalah barisan yang sudah disusun sedemikian rupa sehingga dapat dipahami oleh komputer dan komputer bisa melakukan fungsinya.

2. Agen perjalanan

Menurut Yoetii, (2006: 29) menyimpulkan bila suatu perusahaan perjalanan itu kegiatannya hanya melakukan:

- a. Sebagai perantara dalam pemesanan tiket, angkutan udara, laut dan darat.
- b. Mengurus dokumen perjalanan.
- c. Menjadi perantara dalam pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisatalainnya.
- d. Menjual paket-paket wisata yang dibuat oleh biro perjalanan umum.

Maka perusahaan semacam ini dapat disebut sebagai agen perjalanan (*travel agent*) atau *travel services*.

3. Biro Perjalanan Umum

Menurut Suwanto (1997: 11) Biro Perjalananan Wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan, sedangkan dalam bukunya Ismayanti (2010: 218) biro perjalanan wisata adalah usaha yang menyelenggarakan perjalanan wisata mulai dari perencanaan hingga evaluasi perjalanan. Jasa yang ditawarkan sangat bervariasi mulai pembuatan rencana perjalananan, penawaran tiket dan kamar hotel hingga pemanduan di destinasi wisata. Peneliti menyimpulkan bahwa biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket usaha mulai dari perencanaan, isi dari perjalanan hingga evaluasi perjalanan.

4. E-Ticketing

Sutabri (2012: 9) *E-ticketing* atau penjualan tiket *online* merupakan salah satu cara bagi orang untuk membeli tiket untuk acara lokal. Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan penerbangan. Dalam buku yang sama Sutabri (2012: 9) menyatakan pengertian *e-ticketing* adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* meminimalkan biaya proses tiket menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. Menarik kesimpulan, *ticketing* adalah suatu cara untuk mengeluarkan tiket dengan proses lebih moderen yaitu menggunakan komputer, sistem internet dan kertas untuk mengeluarkan tiket secara nyata.

5. E-business

Menurut Alter dalam Sutabri (2012: 91) *e-business* adalah praktek pelaksanaan dan pengelolaan proses bisnis utama seperti perancangan produk, pengelolaan pasokan bahan baku, manufaktur, penjualan, pemenuhan pesanan, dan penyediaan servis melalui penggunaan teknologi komunikasi, komputer, dan data yang telah terkomputerisasi) selanjutnya menurut Shurety dalam Sutabri (2012: 92), sedangkan menurut Amor dalam Sutabri (2012: 92) menyatakan bahwa menghubungkan sistem teknologi informasi tradisional dengan internet akan menjadi sebuah *e-business*. Kesimpulannya adalah teknologi tradisional yang digabungkan dengan komputer dan internet dengan tujuan komersil adalah *e-business*.
6. Profesionalitas

Menurut Kusnanto, profesional adalah seseorang yang memiliki kompetensi datasuatu pekerjaan tertentu. Selanjutnya menurut Daryl Koehn, profesional adalah orang yang memberikan pelayanan kepada klien. Selanjutnya menurut Aholiab Watloly, profesional adalah orang yang berdisiplin dan menjadi "kerasan" dalam pekerjaannya. Menurut peneliti, profesional adalah seseorang yang memiliki kompetensi dibidang tertentu dan bertanggung jawab dengan pekerjaan tertentu.
7. Data

Menurut Sutarman (2009: 13) data adalah fakta dari sesuatu pernyataan yang berasal dari kenyataan, dimana pernyataan tersebut merupakan hasil pengukuran atau pengamatan. Dari Supranto (2002: 17) menyatakan pada dasarnya data itu merupakan alat bagi pengambil keputusan sebagai dasar pembuatan keputusan-keputusan atau pemecahan persoalan/masalah. Sedangkan menurut Ladjamudin data merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan informasi.
8. Informasi

Sutarman (2009: 14), informasi adalah sekumpulan fakta (data) yang diorganisasikan dengan cara tertentu sehingga mereka mempunyai arti bagi si penerima. Selanjutnya pengertian informasi menurut Jogiyanto (1999: 692), "Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan". Sedangkan menurut Pratama informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Menurut peneliti informasi adalah penjelasan atau pemberitahuan yang tujuannya agar manusia satu atau manusia lainnya mengetahui.
9. Kepuasan

Berdasarkan pendapat Irwan dalam Daryanto (2013: 52) menyatakan kepuasan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *valuedari* pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Selanjutnya Supranto (2006: 2) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Sedangkan dalam Kotler (2009: 177) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang dirasakan oleh pelanggan karena mendapatkan sesuatu seperti yang diharapkan bahkan melebihi yang diharapkan.

METODE

Jenis Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif atau dikategorikan dalam metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei yaitu menggambarkan, menjelaskan dan menginterpretasikan suatu fenomena yang terjadi pada suatu objek dan data bersifat kuantitatif, yaitu data yang digambarkan dengan kata atau kalimat menurut kategori untuk memperoleh suatu kesimpulan menurut. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari deskripsi tentang manajemen rantai pasokan dan gambaran sistematis dan akurat mengenai kinerja dan hubungan antara variabel-variabel, lebih menggunakan data yang ada untuk memecahkan masalah dari pengujian hipotesis.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memakai dua variabel, yaitu variabel X dan Y. Untuk menghindari perluasan variabel maka peneliti memperjelas variabel, yaitu:

1. Variabel X (*independent variable* atau variabel mempengaruhi): Sistem *Online Ticketing*.
2. Variabel Y (*dependent variable* atau variabel dipengaruhi): Kepuasan pelanggan.

Definisi Operasional

1. Sistem *online ticketing* (Variabel X) adalah prosedur yang menggunakan komputer untuk mempermudah proses *output* dan *input* tiket. Yang indikatornya adalah:
 - a. Koneksi
 - b. Kemudahan Reservasi
 - c. Prioritas Register
 - d. Durasi *Booking*
 - e. Durasi *Ticketing*
 - f. Profesionalitas Kerja
 - g. Keandalan
 - h. Kemudahan *Login*
 - i. Informasi
 - j. Promosi

2. Kepuasan pelanggan (variabel Y) adalah perasaan bahagia karena hasil yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan bahkan melebihi keinginan.

Yang indikatornya

- a. Perasaan Senang
- b. Kepedulian
- c. Kenyamanan
- d. Keamanan
- e. Loyalitas
- f. Pelayanan
- g. Kepekaan
- h. Responsif
- i. Perhatian
- j. Dihargai

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2009: 117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi : 50

Sampel : 30

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat dalam penelitian yang digunakan untuk mengukur kedua variabel yang akan diteliti dalam penelitian iniyang akan diteliti dan digunakan.

Peneliti menggunakan Skala Likert:

Jawaban responden	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Kurang setuju (KS)	2
Tidak setuju (TS)	1

(Sugiono 2009: 134)

Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi: Melakukan pengamatan kelokasi penelitian.
- b. Kepustakaan: Dengan menggunakan literatur-literatur dari perpustakaan dan internet yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Kuesioner: Membagikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan dipaparkan karakteristik responden yang telah dirangkum secara garis besar.

Sistem Online Ticketing (X)

Tabel 1: Koneksi

Pernyataan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	14	47
Setuju	11	36
Ragu ragu	3	10
Kurang setuju	2	7
Tidak setuju	-	-
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2012

Jumlah presentasi dari responden di tabel 1 ini adalah sangat setuju 47% dan setuju sebesar 36%. Artinya menurut responden, koneksi di Travel Sky Conexxion Manado itu berjalan dengan lancar. Tapi kadang juga masih terjadi koneksi kurang baik karena *provider* yang mengalami masalah atau oleh karena cuaca.

Tabel 2: Kemudahan Reservasi

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	11	37
Setuju	17	57
Ragu ragu	1	3
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju		0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 2 menunjukkan jumlah presentasi sebesar 37% sangat setuju dan setuju sebesar 57%, sisanya 3% ragu-ragu dan 3% lagi kurang setuju. Artinya reservasi yang dilakukan oleh karyawan di Travel Sky Conexxion Manado dirasakan membantu pelanggan yang awam untuk memesan sendiri di internet.

Tabel 3: Prioritas Register

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	19	64

Setuju	7	23
Ragu ragu	3	10
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	-
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 3 di atas menunjukkan sebesar 64% sangat setuju, 23% setuju, ragu-ragu sebesar 10%. Artinya responden lebih menyetujui jika karyawan di Travel Sky Conexxion Manado tidak membedakan orang atau lebih mementingkan orang yang dia kenal kalau ada orang yang tidak dikenal datang dan lebih dahulu memesan tiket, karena patokkannya bukan yang siapa yang lebih dikenal tapi yang lebih dahulu memesan tiket.

Tabel 4: Durasi *Booking*

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	10	33
Setuju	12	40
Ragu ragu	8	27
Kurang setuju	-	-
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 4 di atas menunjukkan sebesar 33% sangat setuju, 40% setuju sisanya ragu-ragu. Berarti responden lebih setuju jika durasi *booking* ravel cepat. Artinya karyawan tidak mengulur ngulur waktu untuk memasukkan data dan apapun yang dibutuhkan untuk *membooking* ketika ada pelanggan yang memesan tiket, meskipun masih ada orang yang masih ragu-ragu untuk setuju dengan pernyataan itu.

Tabel 5: Durasi *Ticketing*

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	9	30
Setuju	18	60
Ragu ragu	3	10
Kurang setuju	-	0
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 5 di atas menunjukkan sebesar 30% sangat setuju dan setuju 60%, sedangkan ragu-ragu sebesar 10%. Memang masih ada yang ragu dengan kecepatan durasi *ticketing* tetapi lebih banyak pelanggan lebih banyak yang menilai bahwa durasi *ticketing* cepat. Artinya karyawan di Travel Sky Connexion Manado segera mengprint setelah memasukkan *bookingan*.

Tabel 6: Profesionalitas Kerja

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	14	47
Setuju	12	40
Ragu ragu	4	13
Kurang setuju	-	0
Tidak setuju	-	0
Total	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 6 di atas menyatakan sebesar 47% sangat setuju, 40% setuju, sedangkan 13% masih ada yang ragu-ragu, tapi tetap dapat disimpulkan bahwa responden menilai bahwa karyawan di Travel Sky Connexion bisa menjawab apa yang dibutuhkan pelanggan ketika menawarkan kelas tiket memasukkan data transaksi sampai pada penyerahan tiket kepada pelanggan.

Tabel 7: Kehandalan

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	15	50
Setuju	9	30
Ragu ragu	5	17
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	0
Total	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 7 di atas menunjukkan sebesar 50% sangat setuju, 30% setuju, ragu-ragu sebesar 17%. Artinya kebanyakan responden sangat setuju kalau Sky Travel Connexion Manado dikatakan memiliki kehandalan dalam mengoperasikan sistem *online ticketing*, tapi masih ada beberapa pelanggan yang merasa belum demikian.

Tabel 8: Kemudahan Login

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	16	53
Setuju	7	24
Ragu ragu	4	13
Kurang setuju	3	10
Tidak setuju	-	-
Total	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 8 di atas menunjukkan sebesar 53% sangat setuju, setuju 24%, ragu-ragu 13% dan sebesar 10% kurang setuju. Artinya pada umumnya responden merasa bahwa jarang ada karyawan yang lupa *password login* karena ketika pelanggan datang untuk memesan tiket tidak lama karena durasi kedatangan untuk memesan tiket sampai pada penawaran kelas tiketnya cepat. Tetapi ada beberapa orang yang merasakan *login* yang dimasukkan kadang salah, karena lama menunggu untuk diberitahu harga tiket dan kelas-kelasnya.

Tabel 9: Informasi

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	19	64
Setuju	9	30
Ragu ragu	1	3
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data, 2014

Tabel 9 di atas menunjukkan sebesar 64% sangat setuju, 30% setuju. Dilihat dari itu bisa dikatakan pada umumnya pelanggan sangat setuju kalau karyawan di Travel Sky Connexion Manado jelas memberikan info mengenai apa yang dibutuhkan untuk membeli dan mendapatkan tiket di Travel ini.

Tabel 10: Promosi

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	11	37
Setuju	17	57
Ragu ragu	1	3

Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 10 di atas menunjukkan sebesar 37% sangat setuju, 57% setuju. Itu berarti lebih banyak yang setuju kalau orang menangani dibagian *Ticketing* yang merangkap di bagian *Ticketing* di Travel ini jelas dan menarik dalam menawarkan promosi harga tiket.

Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 11: Perasaan Senang

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	14	47
Setuju	14	47
Ragu ragu	1	3
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 11 di atas menunjukan bahwa 14 responden atau sebesar 47% menyatakan sangat setuju, dan 47% setuju. Artinya suasana dan pelayanan di travel ini dirasakan membawa pelanggan senang oleh pelanggan.

Tabel 12: Kepedulian

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	13	44
Setuju	16	53
Ragu ragu	-	-
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	-
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 12 di atas menunjukkan sangat setuju sebesar 44%, setuju 53% dan yang ragu-ragu 3%. Itu artinya pelanggan merasa bahwa karyawan di Travel Sky Connexion menawarkan bantuan dan bertanya apa yang menjadi keperluan pelanggan.

Tabel 13: Kenyamanan

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	11	37
Setuju	18	60
Ragu ragu	1	3
Kurang setuju	-	0
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 13 di atas menunjukkan sebesar 37% sangat setuju, setuju 60%, ragu-ragu 1%. Itu berarti cara berkomunikasi dan berinteraksi lewat bicara dan bahasa tubuh serta cara menanyakan dan menawarkan ketika pelanggan datang sampai selesai dari Travel Sky Connexion, membuat mereka nyaman.

Tabel 14: Keamanan

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	10	33
Setuju	17	57
Ragu ragu	2	7
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	-
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 14 di atas menunjukkan sebesar 33% sangat setuju, setuju 57%, ragu-ragu 7%, kurang setuju sebesar 3%. Itu artinya di Travel Sky Connexion selama pelanggan datang, tidak pernah terjadi kehilangan barang atau merasakan tindakan kejahatan di di dalam Travel Sky Connexion Manado maupun di sekitarnya.

Tabel 15: Loyalitas

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	15	50
Setuju	14	47
Ragu ragu	1	3
Kurang setuju	-	-
Tidak setuju	-	-
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 15 di atas menunjukkan sebesar 50% sangat setuju, 47% setuju dan ragu-ragu 3%.

Artinya lebih dari 100% responden, lebih banyak pelanggan yang puas dan kembali menanyakan, memesan bahkan membeli tiket di Travel Sky Connexion Manado.

Tabel 16: Pelayanan

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	18	60
Setuju	11	37
Ragu ragu	1	3
Kurang setuju	-	0
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 16 di atas menunjukkan sebesar 60% sangat setuju, setuju 37% dan ragu-ragu 3%. Artinya pelanggan melihat bagaimana karyawan berusaha untuk membantu karyawan untuk apa yang dibutuhkan untuk proses penawaran *ticketinput* bahkan sampai *output e-tiketnya*.

Tabel 17: Kepekaan

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	11	36
Setuju	15	50
Ragu ragu	2	7
Kurang setuju	2	7
Tidak setuju	-	-
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 17 di atas menunjukkan sangat setuju 36%, setuju 50% dan ragu-ragu 3%. Itu artinya pelanggan bisa merasakan dan melihat bahwa karyawan mencoba untuk memahami apa yang menjadi kebutuhan dari pelanggan yang berhubungan dengan pembelian tiket Travel Sky Connexion Manado.

Tabel 18: Responsif

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	9	30
Setuju	16	54
Ragu ragu	4	13
Kurang setuju	-	0

Tidak setuju	1	3
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 18 menunjukkan sangat setuju 30%, setuju 54%. Artinya karyawan di Travel Sky Connexion Manado cepat menangani keperluan pelanggan yang akan memesan bahkan sampai membeli tiket.

Tabel 19: Perhatian

Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	9	30
Setuju	18	60
Ragu ragu	2	7
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 19 di atas menunjukkan sebesar 30% sangat setuju, setuju 60% ragu-ragu 7% dan kurang setuju 3%. Itu berarti pelanggan lebih banyak setuju bahwa karyawan di Travel Sky Connexion Manado tidak membiarkan tapi justru menanyakan apa yang bisa dibantu kepada pelanggan guna untuk bisa berangkat, menawarkan kelas termurah atau keberangkatan yang sesuai dengan keinginan baik keberangkatan subuh, pagi, siang atau malam.

Tabel 20: Dihargai

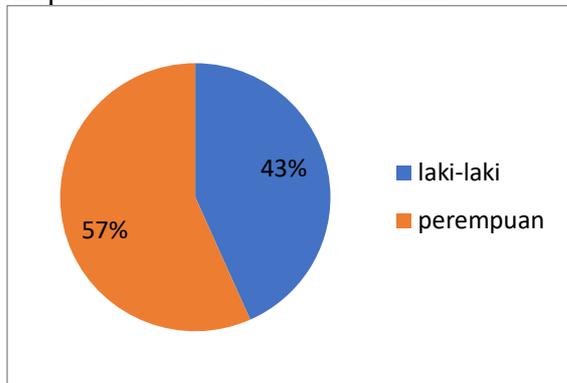
Pernyataan	Jumlah responden	%
Sangat setuju	9	30
Setuju	18	60
Ragu ragu	2	7
Kurang setuju	1	3
Tidak setuju	-	0
Total	30	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2022

Tabel 20 di atas menunjukkan sebesar 30%, sangat setuju, setuju 60%, ragu-ragu 7% dan kurang setuju 3%. Artinya pelanggan yang datang di Travel Sky Connexion Manado lebih banyak yang pendapat dan keinginannya didengar meskipun ujung-ujungnya kelas waktu keberangkatan dan peringatan *time limitnya* diatur oleh sistem

online ticketingnya, tapi karyawan mengusahakan yang terbaik bagi pelanggannya.

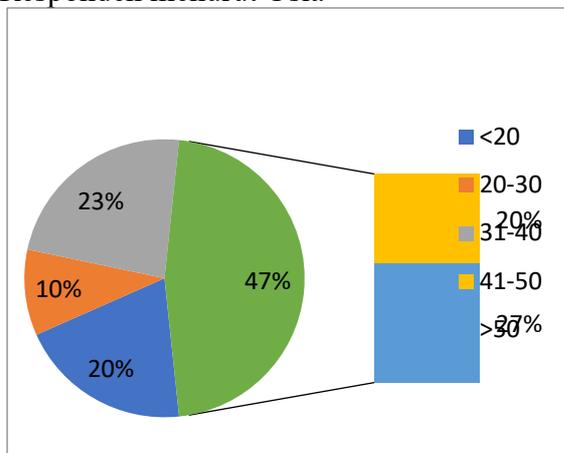
Diagram Hasil Penelitian Data Kuesioner Responden menurut Jenis Kelamin



Laki-laki : 13 orang
Perempuan : 17 orang

Jumlah responden lebih didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 57% atau 17 orang sementara laki laki hanya sebesar 43% atau sebanyak 13 orang. Hal ini dikarenakan orang yang datang langsung membeli tiket biasanya wanita.

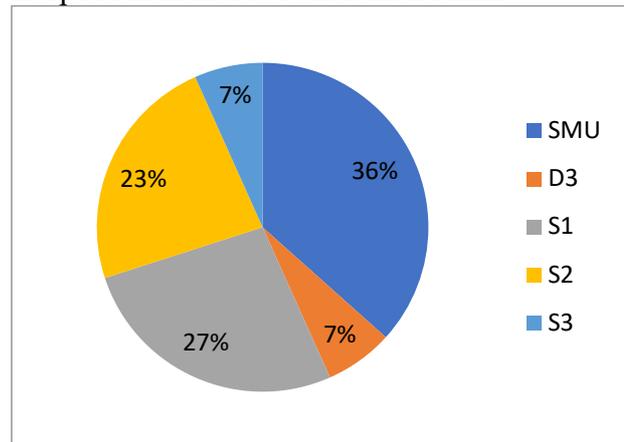
Responden menurut Usia



< 20 tahun : 6 orang
20-30 tahun : 7 orang
31-40 tahun : 3 orang
41-50 tahun : 6 orang
> 50 tahun : 8 orang

Dari Grafik diatas menunjukkan bahwa usia orang-orang yang keluar daerah untuk berwisata didominasi oleh orang-orang yang berusia di atas 50 tahun. Hal ini karena pada umur demikian mereka menikmati masa tua dengan melakukan perjalanan wisata.

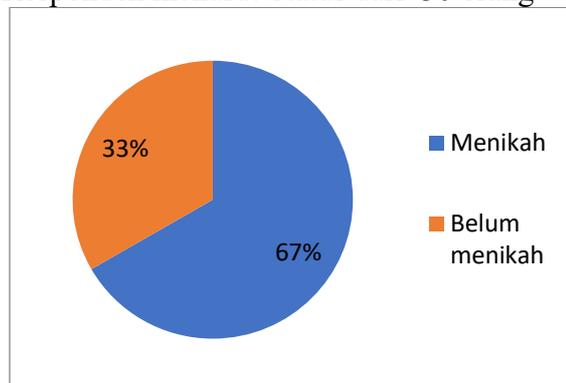
Responden menurut Pendidikan Akhir



SMU : 11 orang
D3 : 2 orang
S1 : 8 orang
S2 : 7 orang
S3 : 2 orang

Grafik diatas menunjukkan bahwa pelanggan dilihat dari jenis pendidikan adalah lulusan SMA sebesar 36% diikuti mereka yang sudah sarjana sebesar 27%. Selanjutnya 50% mereka yang bergelar S2 dan S3

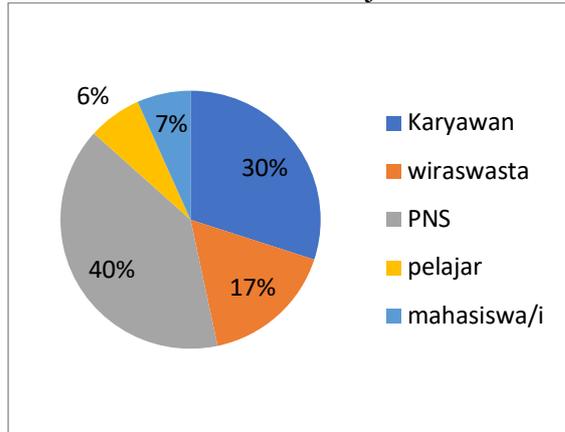
Responden menurut Status dari 30 orang



Menikah : 20 orang
Belum menikah : 10 orang

Grafik diatas menunjukkan bahwa pelanggan di travel ini, yang menikah adalah sebesar 67% sedangkan yang belum menikah 33%. Berarti kebanyakan pelanggan yang datang dan membeli tiket di travel ini adalah orang-orang yang sudah berumah tangga yang berarti sudah punya tanggung jawab dirumahnya.

Grafik menurut Status Pekerjaan



Karyawan : 9
 Wiraswasta : 5
 PNS : 12
 Pelajar : 2
 Mahasiswa/i : 2

Grafik diatas menunjukkan bahwa pelanggan di Travel Sky Conexxion Manado adalah yang datang di Travel dari PNS sebesar 40%, karyawan sebesar 30%, yang wiraswasta sebesar 17% dan sisanya 4%. Artinya orang-orang yang sudah bekerja yang mempunyai penghasilan sendiri, yang biasanya membeli tiket di Travel Sky Conexxion Manado ini.

Uji Regresi linier Sederhana

$$a = \frac{(1270)(54920) - (1272)(54510)}{30(54920) - (1272)^2}$$

$$a = \frac{69.748.400 - 69.336.720}{1.647.600 - 1.617.984}$$

$$a = \frac{411.680}{29.616}$$

$$a = 13,90.$$

$$b = \frac{30(54510) - (1272)(1272)}{30(54920) - (1272)^2}$$

$$b = \frac{1.635.300 - 1.615.440}{1.647.600 - 1.617.984}$$

$$b = \frac{19.860}{29.916}$$

$$a = 0,66$$

$$y = a + bX$$

$$y = 13,90 + 0,66X$$

a=13.90 artinya bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan *online ticketing* sudah sama dengan 13.90. Itu berarti bahwa tanpa sistem *online ticketing* kepuasan pelanggan sudah sama dengan 13.90.

b= 0.66 artinya bahwa jika ada kenaikan 1 x pelayanan *online ticketing* maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0.66 kali. Itu berarti bahwa pelayanan *online ticketing* berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

1. $y = 13,90 + 0,66X$, $a= 13.90$ artinya bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan *online ticketing* sudah sama dengan 13.90. Itu berarti bahwa tanpa sistem *online ticketing* kepuasan pelanggan sudah sama dengan 13.90. $b= 0.66$ artinya bahwa jika ada kenaikan 1 x pelayanan *online ticketing* maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0.66 kali. Itu berarti bahwa pelayanan *online ticketing* berpengaruh pada kepuasan pelanggan.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem *online ticketing* dengan kepuasan pelanggan.

Analisis Koefisien Korelasi (*Pearson Product Moment*)

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Ket:

n = Jumlah sampel
 x = Sistem *Online Ticketing*
 y = Kepuasan Pelanggan
 r = Koefisien
 \sum = Total

Responden	X	Y	x ²	y ²	xy
30	1272	1270	54920	54656	54510

$$r = \frac{30(54510) - (1272)(1270)}{\sqrt{\{(30 \times 54920) - (1617948)\}\{30 \times 54656 - (1612900)\}}}$$

$$r = \frac{1635300 - 1615440}{\sqrt{\{(1647600) - (1617948)\}\{1639680 - 1612900\}}}$$

$$r = \frac{19860}{\sqrt{29652 \times 26780}}$$

$$r = \frac{19860}{\sqrt{794020560}}$$

$$r = \frac{19860}{28178,37043}$$

$$r = 0,7047 \text{ atau } 70,47\%$$

Angka koefisien korelasi diatas adalah $r = 70,47\%$ menunjukkan bahwa antara variabel X (sistem *online ticketing*) dan variabel Y (kepuasan pelanggan) terdapat korelasi positif, artinya apabila sistem *online ticketing* berjalan dengan lancar maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar $70,47\%$, sementara untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X (sistem *online ticketing*) terhadap perubahan variabel Y (kepuasan pelanggan) dapat dilihat dari besarnya koefisien determinan (r^2).

$$r = 0.7047.$$

$$r^2 = 0.7047^2$$

$$r = 0.4966.$$

SIMPULAN

1. Bahwa dengan adanya sistem *online ticketing* dapat membantu sistem operasional sehingga pelanggan mendapatkan kemudahan serta kecepatan untuk mendapatkan tiket melalui sistem *online ticketing*.
2. Sistem *online ticketing* berpengaruh pada kepuasan pelanggan karena kemudahan reservasi yang juga otomatis mempersingkat waktu pemesanan sampai pada pelanggan mendapatkan tiket.
3. Dalam perhitungan Analisis Linear Sederhana: $Y = 13,90 + 0,66X$, didapatkan: $a = 13.90$ artinya bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan *online ticketing* sebesar 13.90 atau tanpa sistem *online ticketing* kepuasan pelanggan sudah sama dengan 13.90. $b = 0.66$ artinya bahwa

jika terdapat sistem *online ticketing* maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0.66 kali variabel Sistem *Online Ticketing* (X) yang menunjukkan bahwa sistem *online ticketing* berpengaruh pada kepuasan pelanggan sebesar nilai tersebut. Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem *online ticketing* dengan kepuasan pelanggan.

4. Angka Koefisien Korelasi diatas adalah $r = 70,47\%$ besarnya, menunjukkan bahwa antara variabel X (sistem *online ticketing*) dan variabel Y (kepuasan pelanggan) terdapat korelasi positif, artinya apabila sistem *online ticketing* berjalan dengan lancar maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar $70,47\%$ sementara untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X (sistem *online ticketing*) terhadap perubahan variabel Y (kepuasan pelanggan) diketahui melalui besaran Koefisien Determinan (r^2) = 0.7047^2 atau (r^2) = 0.4966. Artinya sistem *online ticketing* memberi kontribusi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 49,66%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

DAFTAR RUJUKAN

- Daryanto, 2014. Konsumen Dan Pelayanan Prima. Gava Media, Malang.
- Gamal Suwanto, 2004. Dasar-dasar Pariwisata. Andi, Yogyakarta.
- Ismayanti, 2010. Pengantar Pariwisata. Grasindo, Jakarta.

- Jogiyanto, 2005. Pengenalan Komputer. Andi, Yogyakarta.
- Kotler Philip, 2009, Manajemen Pemasaran Edisi 12, Indeks, Indonesia. Rineka Cipta, Jakarta.
- Kurnia Adi, 2011. Bisnis Online Yang Paling Laris. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ladjamudin, 2005. Analisis dan Design Sistem Informasi. Tangerang.
- Oka Y.A., 2006. Tours And Travel Management. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Pratama Eka Agus, 2012. Sistem Informasi dan Implementasinya. Bandung.
- Supranto, J., 2002. Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran. Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta, Jakarta.
- SutabriTata, 2005. Sistem Informasi Manajemen. Andi, Yogyakarta.
- _____, 2012. Komputer dan Masyarakat. Andi, Yogyakarta.
- Sutarman, 2009. Pengantar Teknologi Informasi. Bumi Aksara, Yogyakarta

Copyright holder:

Troy J. Rondonuwu (2023)

First publication right:

Jurnal Ilmu Pariwisata