

## ABSTRAK

Junlah wisatawan mancanegara hingga tahun 2000 akan terus meningkat. Sejalan dengan itu, biro-biro perjalananpun bermunculan. Kondisi ini membuat persaingan bisnis travel kian meningkat, sehingga ada travel yang terjebak hanya sebagai penjual tiket. Perang diskon yang cenderung merusak harga dilakukan travel-travel baru. Tetapi menurut beberapa tokoh kepariwisataan bahwa sekarang bukan saatnya obral diskon namun yang perlu ditingkatkan adalah bersaing dalam pelayanan. Dengan demikian pihak manajemen perusahaan harus lebih meningkatkan sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan. Masalah pokok dalam peningkatan sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan ini adalah memberikan informasi jadwal penerbangan, informasi jalur penerbangan, informasi total tarip dari jalur yang dikehendaki dan informasi haraga pokok tour. Dengan tujuan adalah meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan memberikan informasi pelayanan jalur penerbangan.

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi, maka teknik basis data yang dipergunakan adalah Model Data Relasional dengan Teknik Normalisasi. Langkah-langkah yang dilakukan adalah penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan penjualan tiket, penyempurnaan sistem dan prosedur perencanaan tour, perancangan sistem informasi yang meliputi perancangan basis data dan perancangan perangkat lunak serta uji validitas perangkat lunak. Dari perancangan dan pembuatan sistem informasi pelayanan jalur penerbangan ini diharapkan dapat digunakan untuk berbagai kebijaksanaan dalam pengambilan keputusan bagi manajemen.

D H G