

LAPORAN TUGAS AKHIR
AKTIVITAS OPERASIONAL TUR
PADA PT. BIRO PERJALANAN WISATA WIRA TUR
KOTA MAKASSAR



RAHMATIA NURDIN
1610211010

PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2019

LAPORAN TUGAS AKHIR
AKTIVITAS ORASIONAL TUR
PADA PT. BIRO PERJALANAN WISATA WIRA TUR
KOTA MAKASSAR



Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Pariwisata pada Program Studi Diploma Tiga (D3) Bina Wisata

RAHMATIA NURDIN

1610211010

PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2019

LAPORAN TUGAS AKHIR
AKTIVITAS OPERASIONAL TUR
PADA PT BIRO PERJALANAN WISATA WIRA TUR
KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

RAHMATIA NURDIN
1610211010

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan
Makassar, 6 September 2019

Pembimbing



(Erna Cahyani, S.ST.Par., M.Si.)
NIDN. 0921037601

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial



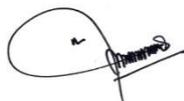
(Nasrullah, SST.Par., M.Sc.)
NIDN. 0910078501

LAPORAN TUGAS AKHIR
AKTIVITAS OPERASIONAL TUR
PADA PT. BIRO PERJALANAN WISATA WIRA TUR
KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh
RAHMATIA NURDIN
1610211010

telah dipertahankan dalam ujian Laporan Tugas Akhir pada tanggal 13
September 2019 dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Tim Penguji,

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Erna Cahyani, S.ST.Par.,M.Si	Ketua Penguji	1. 
2.	Moh. Hatta Alwi, SE.,M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Nasrullah, S.ST.Par.,M.Sc	Anggota	3. 

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial



(Nasrullah, S.ST.Par., M.Sc.)
NIDN. 0910078501

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rahmatia : Nurdin

Nim : 1610211010

Program Studi : D3 Bina Wisata

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul: **Aktivitas Operasional Tur pada PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah laporan tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah laporan tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 15 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Rahmatia Nurdin
Nim. 1610211010

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Tidak ada kata yang paling Indah penulis ucapkan selain Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, karena Rahmat, Taufik dan Hidayahnya Jugalah sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW, yang mana beliau telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang ini. Dan semoga keluarga, dan para sahabat Rasulullahi ditempatkan di sisi yang mulia.

Penulisan ini di gunakan untuk menyelesaikan Studi pada Program Studi D3 Bina Wisata sekaligus memenuhi persyaratan ujian pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar. Dalam Laporan Tugas Akhir (LTA) ini, perkenankan penulis memberi penghargaan sedalam-dalamnya kepada semua pihak pemberian sumbangsih pada penulis selama menempuh pendidikan pada Universitas Fajar sebagai sebuah kesempatan yang sangat berharga bagi penulis kedepan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas ilmu dan petunjuk yang diberikan, tidak lupa pula penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Teristimewa rasa hormat dan kasih sayang penulis haturkan terima kasih yang sedalam-dalamnya Kepada Kedua Orang Tuaku Tercinta Ayahanda Nurdin S, dan Ibunda Wasila Hi. Ibrahim yang telah membesarkan, merawat, mendidik, dengan penuh rasa kasih sayang, tanggung jawab, dan telah banyak berkorban demi ananda, semoga amal ibadah dan jeripayah ayahanda dan ibunda mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

2. Bapak Dr. Mulyadi Hamid, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Fajar.
3. Ibu Hj. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial.
4. Bapak Nasrullah, S,ST.Par., M.Sc., selaku Ketua Program Studi D3 Bina Wisata
5. Ibu Erna Cahyani. S.ST.Par., M.Si., selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, motivasi, bimbingan dan pandangan dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Usman Rendra, S.Sos., M.Si, Selaku Penasehat Akademik.
7. Bapak M. Hatta Alwi, SE., M.Si., Pak Mohammad Ridwan, S.T., M.Sc., dan Ibu Mirawati, A.Md. Par., serta seluruh Staf Dosen Pengasuh mata kuliah pada Program Studi D3 Bina Wisata Universitas Fajar. yang banyak membekali dengan berbagai ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu sampai Penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Bapak I. Made Wiranatha, selaku Direktur PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur, yang telah memberi izin kepada Penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
9. Bapak Layuk S.Pd, ing., selaku *tour department* PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis selama PKL.
10. Kepada semua Staf-Staf PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur terima kasih sudah banyak membantu penulis dalam melaksanakan PKL.
11. Kepada Abang-Abang saya yang tercinta Darwin N. (Abang Awin), Riswan N. (Abang Ris) dan Rafli N. (Abang Afi) yang telah tenang di alam sana, terima kasih telah banyak memberikan Kepercayaan, Motivasi,

semangat, do'a dan kasih sayang yang tak terhingga selama adik menempuh pendidikan

12. Kepada Adik-Adik saya yang tersayang M. Suhan N. (Suan), Jufran N. (Ufan) dan Yunita N. (Unhy), terima kasih telah banyak memberi semangat, do'a dan kasih sayang yang tak terhingga selama chi menempuh pendidikan.
13. Kepada Papa Tua Saya M. Ali, Tante Athy, Tante Ella, Tante Edha, Om Padi dan Muda Itho yang telah memberikan dukungan, semangat , do'a dan bantuan *financial* selama Ananda menempuh pendidikan.
14. Kakak-Kakak Sepupu Saya Kho Ilon Dkl, Chi Ona Dkl, Kho Ikon Dkl, Chi Sifa Dkl, Chi Bani Dkl, Kho Iwan, Kho Nawi Dkl, Chi Inha, dan Chi Rahmi, yang telah banyak memberikan motivasi, semangat, dukungan, d'oa dan kasih sayang yang tak terhingga baik moril maupun materil selama penulis menempuh pendidikan.
15. Teman-Teman Saya Angkatan 2016 D3 Bina Wisata Universitas Fajar, (Sira, Ayu, Yunda, Jus, Ekha, Aldo, Ruslan, Tria dan Jhon) terima kasih atas dukungan kalian selama ini.
16. Teman-Teman Himpunan Mahasiswa Pariwisata Indonesia HMPI Wilayah VI. terima kasih atas segala motivasinya.
17. Keluarga Besar Ikatan Pelajar Mahasiswa Gane Timur (IPMA GATIM) Makassar.
18. Dan Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan tulisan ini. Semoga segala

bantuan dari semua pihak yang di berikan kepada penulis mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Akhirnya penulis memohon kepada Allah SWT, dengan segala kerendaran hati, penulis persembahkan laporan tugas akhir ini. dengan harapan semoga bermanfaat bagi kita semua utamanya bagi penulis sendiri.

Makassar, 15 Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penulisan	4
1.3 Manfaat Penulisan	4
BAB 2 TINJAUN PUSTAKA.....	5
2.1. Biro Perjalanan Wisata atau <i>Travel Agent</i>	5
2.2. Perjalanan Wisata atau <i>Tour</i>	6
2.3. Paket Wisata atau <i>Tour Package</i>	7
2.4. Transportasi Wisata (Bus Pariwisata)	21
2.5. Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>)	27
BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	33
3.1 Sejarah PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur	33
3.2 Profil Perusahaan	34
3.3 Peraturan Kerja Karyawan PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur.....	39
3.4 Reservasi <i>Tour</i> Pada PT. Biro Perjalana Wisata Wira Tur	40
BAB 4 PEMBAHASAN	44
4.1 Pembahsan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	44
4.2 Kendala dan Solusi	45
4.3 Temuan Hal-Hal Baru Selama PKL	46
BAB 5 PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49

LAMPIRAN 57

DAFTAR TABEL

3.1 Fasilitas PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur	35
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Stuktur Organisasi PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur	32
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Paket Wisata <i>Dayli</i>	xiii
Lampiran 2 <i>Voucher</i> hotel.....	xv
Lampiran 3 Transportasi PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur	xix
Lampiran 4 <i>Form-Form File Tour</i>	xxii
Lampiran 5 Dokumentasi Penulis	xxiv
Lampiran 6 <i>Tour Guide</i> PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur	xxv
Lampiran 7 Pihak Universitas dengan Industri	xxvii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Perjalanan wisata merupakan sebuah perjalanan berpindah tempat dari tempat asal menuju tempat tujuan wisata dengan tujuan perjalanan wisata. Saat ini wisata atau perjalanan sudah menjadi suatu kebutuhan dan keinginan untuk mencapai tujuan perjalanan tersebut, antara lain memenuhi kebutuhan hidup, dorongan rasa ingin tahu dan dorongan untuk kepentingan keagamaan. Perjalanan wisata biasa disebut *tour*, sekarang lazim ditulis dengan bahasa Indonesia *tour* atau *tur*. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009).

Salah satu bentuk usaha pariwisata adalah usaha perjalanan atau biasa disebut *travel agent* atau biro perjalanan wisata adalah usaha yang kegiatannya mengurus keperluan orang yang ingin mengadakan perjalanan baik darat, udara maupun laut untuk mencapai tujuan melalui perantara perusahaan ini dengan menghubungkan antara perusahaan yang menyediakan fasilitas perjalanan dengan orang yang akan mengadakan perjalanan. WTO juga menyebutkan telah terjadi lonjakan jumlah wisatawan dunia yang tinggi memasuki milenium baru. Tercatat 699 juta penduduk dunia melakukan perjalanan ke berbagai belahan dunia pada 2000 dan pada 2004 melonjak menjadi 763 juta orang. Sedangkan pada 2010 diperkirakan sebanyak 1.018 juta orang dengan pengeluaran sebesar

US\$ 1.5 trilyun pada tahun 2020 sebanyak 1.6 miliar orang dengan pengeluaran sebesar US\$ 2 trilyun.

Pada 2000, jumlah wisatawan mancanegara ke Indonesia telah mengalami pertumbuhan kembali menjadi 5.064.217 orang dan setelah mengalami penurunan pertumbuhan seiring dengan krisis multidimesi yang dialami Indonesia pada akhir dekade 1990, maka pada 2002 telah mengalami penurunan menjadi 5.033.400 orang. Namun, pada 2001 jumlahnya mengalami kenaikan dibanding tahun 2000, yaitu sebanyak 5.153.620 orang. Pada 2003, jumlah menurun menjadi 4.467.021 orang, sedangkan pada 2005 jumlah wisma yang berkunjung ke Indonesia sebanyak 5.002.001 orang, jumlahnya menurun dibanding 2004 sebanyak 5.321.165 orang. Perkembangan jumlah wisatawan mancanegara pada 2006 mengalami penurunan dibanding tahun 2005 sebanyak 4.871.351 orang dan pada 2007 terjadi kenaikan jumlah kunjungan menjadi sebanyak 5.505.759 orang. Di samping pertumbuhan kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia, hal lain yang juga perlu dicermati adalah perkembangan Kepariwisata Domestic di Indonesia yang lebih dikenal dengan istilah 'Pariwisata Nusantara'.

Berdasarkan devisa yang diterima Indonesia dari kedatangan wisatawan mancanegara ini, tercatat perkembangan yang signifikan. Pada 1990, devisa yang berhasil diperoleh Indonesia dari kegiatan Pariwisata mencapai US\$ Dollar 105 miliar dan tetap meningkat menjadi US\$ Dollar 5.228 miliar pada 1995. Pada 2000, angka penerimaan devisa dari jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara telah mengalami peningkatan yang cukup berarti di tengah gejolak krisis, yaitu menjadi US\$ Dollar 5.749 miliar. Sedangkan penerimaan devisa tahun 2001 sebesar US\$ Dollar 5.396 miliar dan tahun 2002 sebesar US\$ Dollar

4.306 miliar, serta tahun 2003 sebesar US\$ Dollar 4.037 miliar. Pada 2005 jumlah devisa sebesar US\$ Dollar 4.522 miliar menurun di banding 2004, yaitu sebanyak US\$ Dollar 4.798 miliar. Penerimaan devisa dari sektor Pariwisata 2006 sebesar US\$ Dollar 4.448 miliar dan pada 2007 meningkat menjadi US\$ Dollar 5.346 miliar.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Sulawesi Selatan jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang datang melalui pintu Makassar pada Maret 2019 mencapai 1.850 kunjungan. Jumlah tersebut meningkat 33,19% jika dibandingkan dengan jumlah wisman pada Februari 2019 yang mencapai 1.389 kunjungan. Sementara dibandingkan dengan Maret 2018 maka terjadi peningkatan sebesar 68,33% yang mana jumlah kunjungan Maret 2018 sebesar 1.099 orang. Jumlah wisatawan Malaysia masih yang terbanyak dengan jumlah 989 orang selama Maret 2019. Setelah itu ada wisman Australia, ini yang meningkat pesat karena Februari hanya 9 orang, lalu Maret naik menjadi 122 orang yang datang berkunjung. Selain Malaysia dan Australia, wisman asal Amerika Serikat, Jerman, Singapura, Perancis, dan beberapa Negara lainnya juga masih ramai datang ke Sulawesi Selatan selama Maret 2019. Pada Januari 2019 mencapai 839 kunjungan, jumlah wisman tersebut menurun sebesar 40,33% jika dibandingkan dengan jumlah wisman pada bulan Desember 2018 yang mencapai 1.406 kunjungan. Sementara itu, jika dibandingkan dengan Januari 2018 maka terjadi peningkatan sebesar 1.57% yang mana jumlah kunjungan Januari 2018 sebesar 826 kunjungan.

Salah satu *travel/tour* yang beroperasi dikota Makassar diantaranya adalah : PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman). pada bulan Juni 2018 sebanyak 126 orang. Jumlah

kunjungan wisatawan meningkat di bandingkan dengan tahun sebelum-sebelumnya, pada bulan desember 2018 jumlah kunjungan wisatawan semakin meningkat sebanyak 134 orang, akan tetapi pada bulan maret 2019 jumlah kunjungan wisatawan di PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur mengalami penurunan sebanyak 34 orang dan pada bulan juni 2019 jumlah wisatawan sebanyak 98 orang. Oleh karena itu berdasarkan Data didalam informasi diatas, maka dapat diketahui akan pengaruh ekonomi dan serapan tenaga kerja dalam oprasional dunia Perjalanan atau *Tour*.

1.2 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan dirumuskan dalam kalimat yang menggambarkan aktivitas dan prses pembelajaran selama PKL. Tujuan penulisan berupa :

- a. Sebagai wahana melatih mengungkapkan pemikiran atau hasil pembelajaran di industri dalam bentuk tulisan ilmiah yang sistematis.
- b. Menumbuhkan etis ilmiah di kalangan mahasiswa, sehingga tidak hanya menjadi konsumen ilmu pengetahuan, tetapi juga mampu menjadi penghasil pemikiran dan karya ilmiah dalm bidang ilmu pengetaahuan, terutama setelah penyelesaian studinya.
- c. Melatih keterampilan dasar untuk melakukan penulisan laporan.

1.3 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan perumusan dalam kalimat yang menggambarkan tentang manfaat yang diperoleh selama proses pembelajaran PKL. Manfaat penulisan berupa :

- a. Melatih mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan membawa yang efektif.
- b. Melatih untuk menggabungkan hasil bacaan dari berbagai sumber.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Biro Perjalanan Wisata atau *Travel Agent*

Menurut Ismayanti (2010:13) Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah usaha yang menyelenggarakan kegiatan wisata dan jasa lain yang terkait dengan penyelenggaraan perjalanan wisata baik dari dalam negeri ke luar negeri maupun sebaliknya. BPW merupakan suatu perusahaan yang usaha kegiatannya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan orang-orang untuk tujuan pariwisata atas inisiatif dan risiko sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.

Menurut Muljadi (2014:60) Biro perjalanan wisata, merupakan usaha pariwisata yang berbentuk badan usaha. Bentuk badan usahanya bisa perseroan terbatas atau koperasi. Persyaratan utama untuk menjalankan usaha ini adalah tersedianya tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai serta dimilikinya kantor tetap yang memenuhi syarat sesuai peraturan.

Kegiatan biro perjalanan wisata meliputi:

- a. Perencanaan dan pengawasan komponen-komponen perjalanan wisata yang meliputi sarana wisata, obyek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya, terutama yang terdapat di wilayah republik Indonesia dalam bentuk paket wisata.
- b. Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui agen perjalanan wisata dan penjualan langsung kepada wisatawan atau konsumen.

- c. Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual.
- d. Penyediaan layanan angkutan wisata.
- e. Pesemesan akomodasi, restoran tempat konvensi, dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke obyek dan daya tarik wisata.
- f. Pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan.
- g. Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama
- h. Penyelenggaraan perjalanan insentif.

Adapun fungsi dari Biro Perjalanan Wisata ialah:

- a. sebagai perantara diantara perusahaan-perusahaan industri pariwisata di satu pihak dan wisatawan potensial di pihak lain.
- b. sebagai pengatur tidak hanya mempertemukan wisatawan selaku konsumen dan pengusaha masing-masing perusahaan industri pariwisata.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, Tentang Kepariwisata, menjelaskan bahwa usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.

2.2 Perjalanan Wisata atau Tur (*tour*)

Pengertian "Wisata" umumnya juga disebut "*Tour*" yang artinya secara umum adalah kegiatan atau sekelompok orang yang berhubungan dengan daya tarik wisata dengan tujuan tidak untuk mencari nafkah dan tidak menetap. Sedangkan Pengertian Perjalanan adalah suatu perpindahan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dari suatu tempat lain. Kegiatan perjalanan

yang dilakukan seseorang belum dapat dikatakan kegiatan wisata, tentu tergantung dari tujuan perjalanan itu sendiri, Namun untuk kegiatan wisata dapat dipastikan merupakan bagian dari kegiatan perjalanan. (Muljadi, 2014:154).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, Tentang Kepariwisataan Bahwa Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Tur (*tour*) atau wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela atau bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. *Tour* yang dilakukan dalam waktu kurang dari 24 jam disebut ekskursi (*excursion*) sedangkan yang lebih dari 24 jam di ltilakan dengan Wisata Paket (*package tour*). Wisata paket pada dasarnya adalah rangkaian dari beberapa ekskursi (Suyitno, 2005:79).

Jenis-Jenis wisata (*tour*) : *domestic tour, overseas tour, halfday tour, fullday tour, overnight tour, multipledays tour, ekskursi, educational tour, business tour, cultural tour, convention tour, adventure tour, agricultural tour, pilgrimage tour, holiday tour, familiarization tour, scientife tour, special mission tour, special programme tour, hunting tour, safari tour, overland tour, sea tour, air tour, dan cruise tour.* (Muljadi, 2014:178).

2.3 Paket Wisata atau *Tour Package*

Package Tour adalah sesuatu rencana atau rencana perjalanan yang sudah tersusun secara tetap dengan harga yang termaksud biaya-biaya transfer atau pegangkutan akomodasi atau hotel dan atraksi-atraksi yang tersusun dalam acara tersebut. Paket wisata sebagai komoditas merupakan barang dan jasa

yang diminati konsumen untuk di miliki / dirasakan manfaat dan gunanya untuk kehidupan konsumen. (Nuriata, 2014:11).

Paket Wisata (*package tour/inclusive tour*) diartikan sebagai suatu perjalanan wisata dengan satu atau beberapa tujuan kunjungan yang disusun dari berbagai fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang tetap, serta dijual sebagai harga tunggal yang menyangkut seluruh komponen dari perjalanan. (Warman, 2014:154).

Pengertian lain dari paket wisata yaitu sebuah perjalanan yang merupakan rangkaian titik perhatian / atraksi yang ditunjang oleh fasilitas perjalanan wisata. Lebih sederhana lagi pengertian paket wisata yaitu sebuah perjalanan ke satu atau lebih tujuan wisata dengan pelayanan. Paket wisata merupakan rangkaian produk dari komponen-komponen perjalanan wisata, karenanya perlu mendapatkan perhatian dalam menjalankan proses produk ini.

1. Rangkaian komponen merupakan suatu bingkisan yang menyatu dalam satu tujuan untuk memberikan kepuasan atas harapan wisatawan terhadap produk.
2. Hubungan harmonis yang saling menguntungkan perlu dibina tour organizer sebagai penyusun program komponen perjalanan wisata. Perlu digarisbawahi, bahwa peleburan sempurna karena ciri-ciri dan perilaku tetap eksis, dalam sebuah paket wisata, pelayanan hotel, restaurant, transportasi, atraksi wisata dan komponen lainnya akan tetap dapat dilihat dan dirasakan.
3. *Tour operator* adalah sebuah lembaga yang mempersiapkan/menyediakan beberapa komponen perjalanan wisata dalam sebuah paket perjalanan wisata dalam jumlah yang besar,

komponen tersebut tadi dikombinasikan dalam suatu bauran paket liburan, produk terakhir ini dapat dijual langsung kepada wisatawan atau melalui perusahaan perjalanan lain sebagai perantara/*intermediary*.

Wisatawan memperoleh informasi mengenai produk paket wisata dapat bersumber langsung dari tour operator atau dari badan/perusahaan wisata lain yang dapat memberikan informasi mengenai produk paket wisata. informasi paket wisata ini murni berupa produk informasi yang berasal dari promosi. Karena salah satu peran promosi memberikan informasi yang merupakan proses komunikasi. (Nuriata, 2014:13).

2.3.1 Tour Information

Pemberian informasi tentang produk *tour* atau paket wisata merupakan awal penjualan dan penyelenggaraan *tour*. Informasi tentang produk *tour* atau paket wisata juga dikatakan sebagai langkah lanjut dari kegiatan penawaran atau pemasaran yang dilakukan oleh para tenaga penjual (*salesman/girl*) yang telah melakukan kegiatan informasi produk secara umum dari suatu perusahaan Biro Perjalanan sebelumnya. Untuk lebih meyakinkan calon pembeli produk suatu Perusahaan Biro Perjalanan, khususnya bagi Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di bagian *tour (staff counter)* diharuskan memiliki beberapa kemampuan dalam memberikan informasi yang diminta oleh calon pembeli produk *tour*. (khoirulf:2010:7).

Adapun kemampuan-kemampuan yang harus ada dan selanjutnya tindakan-tindakan (*action*) yang harus dilakukan sehubungan dengan permintaan – permintaan calon pembeli, terdiri antara lain :

1. Menguasai produk *tour* yang telah dibuat oleh perusahaan khususnya dalam hal program, harga, fasilitas, dan peraturan transaksi dari pembeli kepada perusahaan penjual produk tersebut. (termasuk mengetahui letak-letak penyimpanan *file*, data dan brosur-brosurnya produk-produk *tour* yang ada di perusahaan)
2. Dalam memberikan informasi produk *tour* tersebut sebelumnya *tour* staf telah melakukan pengecekan masa berlaku (Validasi) dan kelayakan produk baik harga, program, dan pelaksanaannya.
3. Pemberian informasi *tour* usahakan tidak hanya terpaku pada produk yang sudah ada, bila calon pembeli meminta informasi produk *tour* yang lain dan belum tercetak atau tersiapkan, *tour staff* harus dapat memberikan jawaban yang diplomatis tidak diperbolehkan menjawab tidak ada, tidak bisa atau tidak menangani *tour* yang diminta, minimal *tour staff* mencoba untuk mencatat terlebih dahulu apa yang diminta calon pembeli dan selanjutnya menginformasikan kepada calon pembeli bahwa permintaan tersebut akan segera diproses untuk selanjutnya segera diinformasikan kepada calon pembeli yang meminta produk *tour* tersebut.

2.3.2 Tour Booking

Tour booking merupakan suatu kegiatan atau proses lanjutan dari kegiatan pemberian informasi produk *tour* yang telah dilakukan oleh staf divisi *tour* yang ditandai dengan adanya persetujuan-persetujuan (peraturan transaksi, pemesanan, pembatalan, syarat-syarat dan kondisi produk *tour* yang akan dibeli) antara perusahaan dengan calon pembeli produk *tour* yang telah menentukan produk *tour* yang akan dibelinya. Dalam kegiatan *tour booking* ini

lebih mengarah kepada pencatatan data-data dan keinginan pembeli atas produk tour yang akan dibelinya. (Khoirulf, 2010:07).

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan oleh *tour staff* (*Counter tour staff*) dalam proses *booking* antara lain :

1. Membuat surat persetujuan atau kerjasama antara perusahaan dengan calon pembeli produk *tour* atas program, harga, fasilitas, peraturan pembatalan dan cara pembayarannya.
2. Menyiapkan *Tour Booking Form* secara manual ataupun *computerized* untuk pencatatan data-data pembeli : Program *Tour* yang dibeli, Nama-Nama peserta *tour* (termasuk umur dan jenis kelamin yang akan berhubungan dengan hotel), alamat pembeli/ketua peserta *tour* yang dapat dihubungi (*contact person*), Tanggal dan tempat keberangkatan / pelaksanaan *tour*, Jenis Transportasi yang akan digunakan, nomor passport untuk pembeli tour tujuan ke luar negeri atau peserta tour dari luar negeri dan permintaan lainnya yang telah disetujui oleh perusahaan dan pembeli (khususnya dalam hal fasilitas).
3. Melaporkan kepada pimpinan divisi *tour / manager* untuk selanjutnya di cek dan mendapatkan persetujuan atas hasil kerja point 1 dan 2.
4. penyimpanan *file* atau data dari *point* 1, 2 dan 3 dalam suatu map yang diletakkan ditempat yang mudah dijangkau atau dimengerti oleh rekan kerja yang lain.

Dalam penyimpanan data terdiri dari dua jenis bagian yaitu :

1. Yang sedang dalam proses *tour*
2. Yang telah selesai pelaksanaan *tour*nya.

2.3.3 Tour Reservation

Setelah melakukan kegiatan pemberian informasi (*tour Information*) tentang produk *tour* yang dilanjutkan dengan adanya keputusan dari calon pembeli untuk membeli suatu produk *tour* dengan data-data pemesanan serta permintaan-permintaan dari pembeli yang dicatat dalam *tour booking form (tour booking)*.

Pemesanan atau reservasi merupakan langkah awal yang dilakukan oleh wisatawan sebelum melakukan perjalanan wisata ke daerah tujuan wisata. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah dan memperlancar segala aktivitas yang akan dilakukan selama berada di daerah tujuan wisata. Wisatawan domestik dapat melakukan pemesanan secara langsung melalui email kepada perusahaan. Proses pemesanan paket wisata dari wisatawan sebagian besar dilakukan secara tidak langsung dan melalui agen-agen perjalanan yang ada di daerah asal wisatawan itu sendiri. (Khoirulf, 2010:7).

a. Manfaat Reservasi

1. Manfaat reservasi bagi travel agent yaitu :

- a. Dapat mengetahui dengan pasti kapasitas pelanggan/wisatawan yang siap untuk melakukan tour di hari kemudian.
- b. Dapat menghitung dengan pasti harga paket wisata (apabila *ready made tour*), sehingga mencegah adanya kekeliruan harga
- c. Dapat mempersiapkan permintaan-permintaan khusus dari wisatawan (*catering* makanan khusus untuk vegetarian, bus berfasilitas toilet+TV dan lain sebagainya).

2. Manfaat reservasi bagi hotel yaitu :

- a. Dapat mempersiapkan kamar untuk tamu sesuai dengan tanggal pemesanan, dan memastikan apakah kamar tersebut sedang penuh atau masih kosong.
 - b. Mempersiapkan segala sesuatu fasilitas tambahan diluar hotel, namun masih dalam permintaan tamu (*catering*, kamar mandi khusus orang cacat, dan sebagainya).
3. Manfaat reservasi bagi wisatawan/tamu hotel :
- a. Dapat memepersiapkan segala sesuatu dengan matang sebelum perjalanan wisata dilaksanakan
 - b. Memudahkan wisatawan mendapat kepastian atas *tour* yang dipesannya
 - c. Dapat memprediksikan biaya yang akan dikeluarkan untuk berwisata
 - d. Memudahkan tamu mendapatkan kesenangan.

2.3.4 Tour Inventarisasi

Kegiatan *Tour* inventarisasi dilakukan pada saat akan membuat produk paket wisata baru atau mendapatkan permintaan konsumen atas suatu paket wisata yang tidak ada dalam produk jadi/siap jual di perusahaan.(khoirulf, 2010:8).

Adapun komponen-komponen yang perlu dilakukan inventarisasi antara lain :

- a. Transportasi (mobil atau bus dengan mencari data kondisi, fasilitas, harga dan kapasitasnya)
- b. Akomodasi (tipe akomodasi, fasilitas, area/alamat, harga per malam kamar dan brosur)
- c. Rumah makan (letak/area, menu yang ditawarkan, harga, brosur)

- d. *Guide/Tour Leader* (bahasa, jenis kelamin, umur, *fee* per harinya)
- e. Obyek wisata (letak/area, harga tiket masuk, fasilitas, jam buka atau tutup dan brosur)
- f. Biaya Parkir ditempat-tempat yang akan disinggahi
- g. Biaya toll yang akan dilewati.

2.3.5 *Tour Leader*

Untuk *Tour Leader* ini CEN (*European committee for standardization*) memberikan istilah lain yaitu “ *Tour Manager/Manajer Tur*” sebagai “orang yang mengelola dan mengawasi rencana perjalanan atas nama operator tur, memastikan program dilakukan seperti yang dijelaskan dalam *literature* operator tur an jual kepada wisatawan/konsumen dan yang memberikan informasi praktis lokal.

Seorang *Tour Leader* pada dasarnya adalah seseorang yang dipercayai memimpin suatu perjalanan wisata (*tour*), didalam maupun diluar negeri.la adalah karyawan suatu *tour operator*, yang karena keahlian, dan kompetensi yang dimilikinya, dipercaya membawa rombongan wisatawan dari suatu kota ke kota lain. Dari suatu destinasi ke destinasi lain. Kepadanya diserahkan tanggung jawab untuk menyelenggarakan perjalanan wisata terhadap paket wisata (*package tour*) yang dijual, sesuai dengan program perjalanan wisata (*tour itinerary*) yang sudah diketahui masing-masing wisatawan yang ikut dalam rombongan wisata tersebut. (Yoeti, 2003:9).

Tour Leader adalah seseorang yang terlebih dahulu perlu mengetahui dan memahami fungsi, tugas dan tanggung jawab seorang *tour guide*, sehingga ia akan merasakan perbedaan yang hakiki antara keduanya. Sudah sangat biasa dilakukan, saat mengunjungi suatu destinasi, seorang *tour leader* hampir selalu

didampingi seorang *tour guide*. *Tour Leader* atau ada sebagian yang menyebut *tour conductor* mempunyai tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan didalam kegiatan wisata adalah sebagai:

1. *Tour leader*

Yaitu memberikan penjelasan atau informasi kepada rombongan baik secara umum tentang daerah atau wilayah yang dikunjungi dan obyek-obyek yang tersecantum dalam jadwal perjalanan wisata pada khususnya.

2. Menjembatani

Seorang *Tour Leader* dalam pelaksanaan wisata dia mempunyai tugas adalah menjembatani wisawan dengan faktor-faktor pendukung demi kelancaran dan kesuksesan acara wisata seperti dengan transportasi (Crew Bus, Pramuwisata, dan lain-lain), *managemen restaurant* (paket makan di lokal *restaurant*/pemesanan menu makan), managem hotel, *entrance fee* (tiket obyek wisata), dan lain-lain.

3. *Waiter*/pelayanan

Seorang *tour leader* juga mempunyai tugas untuk melayani wisatawan sesuai dengan keadaan atau situasi yang ada dalam acara wisata.

4. Mempunyai jiwa *entertain*/menghibur :

Dalam pelaksanaan Wisata Perjalanan menuju Obyek Wisata dari tempat Asal menuju tempat tujuan maupun dari obyek wisata satu menuju obyek wisata lain.

5. *Tour Leader* harus cepat mengambil keputusan

Dalam pelaksanaan wisata tidak selamanya akan berjalan lancar, kadang kendala muncul dalam pelaksanaannya.

a. Tanggung Jawab *Tour Leader*

Tour Leader : membimbing dan pemimpin grub/rombongan dari awal hingga akhir *tour*, jadi tidak hanya di kota-kota tertentu saja. Ia juga yang mengatur agar *tour* berjalan dengan lancar, mulai dari *morning call*, *ontime schedule* dengan menyesuaikan kondisi yang ada pada saat *tour* berlangsung dengan *itinerary* telah direncanakan, sampai tiba di hotel setelah *tour* pada malam harinya.

b. Tugas *Tour Leader*

termasuk memastikan bahwa peserta *tour* semua dalam keadaan baik dan sehat. *Tour Leader* harus tahu pasti bahwa rombongan yang dipimpinya lengkap (tidak ada yang tertinggal). Jika ada anggota *tour* yang ingin memisahkan diri sejenak dari rombongan untuk hal pribadi, misalnya: ke toilet, belanja pribadi, atau mengunjungi relasi secara pribadi, beritahukan hal tersebut kepada *tour leader* terlebih dahulu. Jika tidak, bukan tanggung jawab *tour leader* jika wisatawan tersesat atau terpisah dari rombongan.

Tour leader seorang *tour leader* tidak wajib mengetahui sejarah, budaya, serta seluk beluk dari setiap kota yang dikunjunginya karena tugasnya bukan menjelaskan tetapi hanya memimpin rombongan *tour*. namun, akan memiliki nilai tambah jika seorang *tour leader* juga bisa melengkapi dirinya dengan pengetahuan mengenai kota-kota yang dikunjunginya. Karena bisa jadi keterbatasan bahasa antara *tour guide* dengan peserta membuat para peserta lebih merasa nyaman untuk bertanya kepada *tour leader* dari pada *tour guide*

(biasanya *tour guide* adalah penduduk lokal yang memiliki lisensi untuk menjadi pemandu wisata, jarang ada *tour guide* yang bisa berbahasa Indonesia (jika internasional).

Seorang *tour leader* harus menguasai persyaratan yang diterapkan untuk seorang *tour leader* adalah penguasaan bahasa, baik bahasanya sendiri (*native language*) bahasa asing (bahasa Inggris itu wajib hukumnya) maupun sedikit bahasa daerah di daerah yang akan ia kunjungi. Selain itu seorang *tour leader* juga harus berpengalaman berinteraksi. Utamanya dengan orang-orang pada usia tertentu, misalnya, orang tua, anak remaja atau bahkan anak kecil, baik laki-laki maupun perempuan. Sebab pastinya tiap kategori umur tersebut perlu penanganan yang berbeda. Karena biasanya *tour leader* kan membawa rombongan (min 10 orang) yang sebelumnya belum tentu semua saling mengenal, maka dikemudian ini pun *tour leader* diuntut untuk mampu menjadi *ice breaker* dan sigap menghadapi berbagai situasi. Hal lain yang tak kalah pentingnya adalah seorang *tour leader* tidak saja memosisikan sebagai pendengar yang baik, namun juga mampu bersikap tegas pada waktu bersamaan.

2.3.6 Tour Guide

Pramuwisata berasal dari kata sansekerta yaitu pramu, wis dan ata, pramu berarti layanan atau orang yang melayani, wis berarti tempat dan ata berarti banyak, pendapat umum mengartikan wisata sebagai keliling atau perjalanan sehingga dalam ini pramuwisata dapat dikatakan sebagai petugas yang melayani orang yang sedang melakukan perjalanan wisata. Pramuwisata adalah seorang yang memberi penerangan, penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan *traveler* lainnya, tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan

disaksikan bilamana mereka berkunjung pada suatu obyek tempat atau daerah tertentu. (Yoeti, 2003:62).

Menurut Wardhani (2008:265), Pramuwisata merupakan duta bagi perusahaan dan bangsa serta mengembang citra budaya bangsa, karena mereka adalah ujung tombak dari keberhasilan promosi pariwisata. Tugas seorang pramuwisata adalah memimpin pelaksanaan suatu kegiatan kunjungan/wisata mulai dari persiapan samapai pada akhir kegiatan kunjungan/wisata mulai dari persiapan samapai akhir kegiatan sesuai dengan ketentuan dalam fasilitas paket *tour* atau peraturan/ketentuan yang telah di sepakati antara perusahaan perjalanan wisata dengan wisatawan.

2.3.6.1 Kode Etik Pramuwisata Indonesia

- a. Seorang pramuwisata harus memberi kesan yang baik mengenai kebudayaan, agama dan negaranya bila memandu wisatawan.
- b. Seorang pramuwisata harus menjaga penguasaan diri yang tinggi dan memperhatikan penyajian pribadi termasuk kebersihan dan penampilan
- c. Seorang pramuwisata harus sanggup menciptakan suasana yang hangat dan gembira dan sopan santun yang mencerminkan budaya Indonesia.

2.3.6.2 Peran, Tanggung Jawab dan Hak Pramuwisata

Dalam melaksanakan tugasnya, pramuwisata harus memahami batasan-batasan wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan perjanjian kerja/peraturan/*job diskription* yang berlaku pada perusahaan tempat dia bekerja dan mentaati kode etik pramuwisata. Pekerjaan pemanduan adalah pekerjaan yang dituntut untuk membina jejaring kerja antar perusahaan pemasok jasa yang terkait dengan layanan pemanduan wisata, antara lain:

- a. Perusahaan (Biro Perjalanan) Yang Menugasinya

Perusahaan berhak memperoleh hasil yang terbaik dari petugas/karyawannya (termasuk pramuwisata) sebagai imbalan atas gaji yang diterimanya. Setiap selesai melaksanakan pekerjaan, pramuwisata harus memberikan laporan secara lengkap sesuai dengan ketentuan perusahaan. Seorang pramuwisata bisa bekerja untuk beberapa perusahaan; jangan sekali-kali mengeluarkan perkataan yang dapat menyinggung perasaan perusahaan tempat bekerja, tentang perjalanan-perjalanan mereka dan teman sekerja.

b. Para Penyedia Pelayanan *Tour*

Seorang pramuwisata harus menjalin kerjasama yang baik dengan para *supplier* agar mereka dapat menyerahkan kontrak-kontrak mereka kepada perusahaan.

c. Teman-Teman Sejawat Industri

Seorang pramuwisata harus bergabung dengan teman-teman sekerja; jangan melakukan aktivitas-aktivitas yang dapat memperlakukan teman-teman sekerja; harus membagi informasi secara terbuka, yang dapat memajukan pekerjaan bidang pramuwisata.

d. Para Peserta *Tour*/Wisatawan

Wisatawan telah mengeluarkan biaya yang cukup banyak untuk mengikuti *tour*, dan berhak untuk mendapatkan layanan yang terbaik; pramuwisata bertanggung jawab atas kebahagiaan, kenyamanan dan keselamatan mereka. Mereka telah membayar untuk suatu keahlian dan pengetahuan, dan berhak untuk mendapatkannya. Semua informasi yang diberikan pada para wisatawan harus didasarkan pada kebenaran dan kejujuran dan dijamin tepat dan mutakhir. Pramuwisata dalam tugasnya harus

memperlakukan setiap wisatawan sebagai VIP tanpa pilih kasih, dan harus memberikan pelayanan sesuai yang dipromosikan.

e. Masyarakat Lokal

Seorang pramuwisata harus menghargai penduduk setempat, hak-hak dan kepercayaan mereka. Para anggota rombongan/wisatawan harus diberi penerangan tentang adat istiadat setempat. Mereka perlu diberikan pengetahuan tentang sifat khusus kebudayaan lain, dan diusahakan adanya pengertian akan hal ini diantara para peserta. Beri pengarahan mengenai persoalan lingkungan, misalnya berjalan pada jalan setapak yang sudah ditandai, memungut sampah, menggunakan barang bekas untuk daur ulang dan harus selalu diberi contoh.

f. Diri Sendiri

Pramuwisata harus mempertahankan mutu layanan yang tinggi dengan selalu menambah pengetahuan dan keterampilan dan belajar Pemanduan Wisata (*Tour Guiding*) menggunakannya secara efektif; harus berusaha untuk mencapai taraf pelayanan yang tinggi dan selalu bertingkah laku secara professional.

Memahami hal-hal yang berhubungan dengan asuransi perjalanan, baik bagi wisatawan dan dirinya. Hal ini sangat penting untuk menjaga kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan seperti :

- a. Mendadak sakit dan perlu dirawat/pengobatan di Rumah Sakit.
- b. Kecelakaan dalam perjalanan atau pada obyek wisata.
- c. Kehilangan barang/dokumen berharga.

- d. Pertimbangan etis lainnya tidak meminta tip dan memaksa para wisatawan untuk berbelanja ke toko-toko yang menawarkan komisi untuk pramuwisata.

2.3.6.3 Fungsi dan Uraian Tugas Pramuwisata

Adapun fungsi dari pramuwisata adalah:

- a. Membimbing perjalanan bersama wisatawan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sesuai dengan tugas pramuwisata
- b. Memberikan informasi, bila perlu menjadi penterjemah mengenai perjalanan secara keseluruhan khususnya mengenai obyek-obyek wisata yang dikunjungi.
- c. Memperkenalkan hal-hal yang dirasakan baru bagi wisatawan atau yang perlu diketahui serta dijumpai selama perjalanan.
- d. Memberikan saran kepada wisatawan untuk melakukan sesuatu tindakan atau kegiatan yang mungkin timbul dan ada sangkut pautnya dengan perjalanan yang sedang dipandunya.

Adapun Tugas Pramuwisata adalah:

- a. Memahami isi dan fasilitas yang tertera dalam paket wisata
- b. Memeriksa kelengkapan dokumen-dokumen perjalanan wisata
- c. Mengantar wisatawan baik rombongan maupun perorangan yang mengadakan perjalanan dengan bis, kereta api, kapal laut, pesawat terbang dan jenis transportasi lainnya
- d. Memberikan penjelasan tentang rencana perjalanan wisata dan destinasi serta memberikan penjelasan tentang peraturan-peraturan/ketentuan mengenai; visa, paspor, keterangan kesehatan, akomodasi, transportasi dan lain sebagainya

- e. Memberikan petunjuk tentang destinasi yang menarik
- f. Membantu wisatawan pada saat melaksanakan perjalanan wisata.
- g. Memberi petunjuk untuk mematuhi peraturan atau ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah dan instansi/perusahaan lainnya
- h. Membantu menghubungi petugas terkait bila ada wisatawan sakit dalam perjalanan, kecelakaan, pencurian, dan musibah lainnya
- i. Menjamin kepuasan berlibur semua wisatawan secara keseluruhan
- j. Merekonfirmasi/memesan komponen acara *tour* yang wajib.
- k. Memimpin pengantaran kedatangan dan keberangkatan dari tempat penginapan (*check -in/out*)
- l. Menyelenggarakan serangkaian *tour* termasuk *tour* setengah hari/sehari penuh, *tour* malam, tempat-tempat menarik dan *tour* khusus
- m. Menawarkan *tour* optional sesuai peraturan biro perjalanan wisata
- n. Membuat laporan administrasi perjalanan wisata termasuk laporan keuangan.

2.3.7 Tour Itinerary

Itinerary/program paket wisata merupakan refleksi dari produk paket wisata sendiri serta berfungsi sebagai perekat dari elemen-elemen perjalanan wisata untuk mencapai tujuan dari produk. (Nuriata, 2014:87).

Itinerary paket wisata yang berhasil perlu mempertimbangkan :

1. Sesuai dengan potensi/energi dari aura wisatawan.
2. Sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan yang menarik bagi wisatawan.
3. Memperhatikan distribusi waktu perjalanan
 - a. Waktu di atas kendaraan

b. Waktu aktivitas :

- Kunjungan di atraksi wisata
- Pemanfatan fasilitas
- Santai

c. Sisa waktu

4. Rute perjalanan yang memikat dan efisien
5. Pengelolaan waktu yang tepat untuk makan/minum, tidur
6. Tidak merupakan beban bagi peserta
7. Memberikan alternative peluang untuk berbelanja
8. Menyiapkan dengan cermat tempat makan dan menginap
9. Perhatikan hal-hal yang bersifat detail
10. Mampu merefleksikan biaya perjalanan.

Menurut Yoeti (2006:54), mengatakan bahwa untuk suksesnya penyusunan suatu acara wisata (*itinerary*) suatu paket wisata, dianjurkan mengikuti ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Tentukan secara pasti DTW yang akan dikunjungi, dan obyek serta atraksi wisata yang akan dilihat.
2. Tentukan hotel dimana rombongan akan menginap dan makan malam atau makan siang dilakukan.
3. Tentukan kendaraan yang akan digunakan (pesawat udara, kereta api, kapal laut, dan bus), dan berapa jauh perjalanan yang akan ditempuh dalam beberapa jam dengan kendaraan dan pada jam berapa sampai disana.
4. Tentukan obyek dan atraksi apa yang dapat dilihat atau disaksikan dalam perjalanan, dimana dan pada jam berapa sampai disana.

5. Tentukan dimana rombongan akan makan siang atau makan malam di hotel atau diluar hotel.
6. Tentukan hiburan apa yang dapat disaksikan setelah makan malam atau hanya *free* program saja.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa acara wisata adalah sebuah dokumen yang memuat segala hal mengenai sebuah perjalanan. Dimulai dari proses keberangkatan sampai berakhirnya sebuah perjalanan, hal-hal yang dimunculkan dalam dokumen tersebut antara lain waktu penyelenggaraan, tempat obyek yang dikunjungi, penginapan dan tempat makan.

2.4 Transportasi Wisata (Bus Pariwisata)

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 Tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum, dalam pasal 31 ayat 1, menyebutkan bahwa pelayanan angkutan pariwisata sebagaimana di maksud dalam pasal 28 C, merupakan pelayanan angkutan dari daerah-daerah wisata yang tidak dibatasi oleh wilayah administratif atau untuk keperluan lain diluar pelayanan angkutan dalam trayek, antara lain untuk keperluan keluarga dan sosial. Peraturan Pemerintah Tahun 1993 Pasal (1) Ayat 6, Pengertian Yuridis Mobil Bus. jumlah penumpang serta fasilitas tambahan yang dimiliki memadai baik dari segi keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penumpang.

Hubungan antara transportasi dan pariwisata (baik yang jenisnya ekonomi dan non ekonomi) demikian sebaliknya, dewasa ini sudah menjadi suatu simbiosis yang saling menguntungkan (hubungan timbal balik berkaitan dengan hak dan kewajiban). Artinya dengan kata lain keberadaan suatu perusahaan jasa transportasi itu bisamelakukan kegiatan operasionalnya secara

terus menerus dan tetap eksis, apabila timbul permintaan dari pasar yaitu konsumen. Konsumen merupakan aset berharga bagi suatu perusahaan jasa transportasi untuk tujuan profit. Mekanisme kerjanya dapat dilihat, ketika suatu perusahaan jasa transportasi bus mempunyai sistem dengan istilah “jemput bola”, dimana konsumen benar-benar dijadikan sasaran untuk mengejar target perusahaan tersebut dari waktu ke waktu. (Indah, 2010).

Disisi lain perusahaan tersebut juga mempunyai ambisi untuk mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya, hingga keberadaannya dapat diakui oleh konsumen. Dari asumsi yang berdasarkan atas kenyataan tersebut, konsumen disini dituntut untuk lebih berhati-hati setiap menentukan *choice*, khususnya dalam mempertimbangkan berbagai fasilitas bus pariwisata yang ditawarkan pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 28, menjamin hal-hal sebagai berikut :

Pengangkutan orang dengan kendaraan umum untuk keperluan pariwisata, dilakukan dengan memperhatikan ketentuan undang-undang ini; persyaratan dan tata cara memperoleh ijin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah. Melihat perkembangan hukum pengangkutan dewasa ini, juga dapat ditelaah dengan baik melalui pendidikan hukum dengan cara melalui penelitian dan pengkajian bahan-bahan hukum pengangkutan, yang bersumber pada masyarakat pengguna jasa pengangkutan dan peraturan hukum pengangkutan keperdataan.

Ketentuan ini dimaksudkan agar pengusaha angkutan dalam melaksanakan pengangkutan benar-benar dapat memahami besarnya tanggung jawab yang prioritasnya untuk standar fasilitas pelayanan khususnya penumpang. Selanjutnya pengusaha angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang

diderita oleh penumpang, pengirim barang atau pihak ketiga karena kelalaiannya dalam melaksanakan pelayanan telah dibebankan kepadanya. Keamanan, keselamatan dan kenyamanan orang yang diangkut dalam pelaksanaan pengangkutan pada dasarnya berada dalam tanggung jawab pengusaha angkutan.

Adapun dalam bidang manajemen transportasi bus Pariwisata, lebih dititik beratkan pada sektor jasa pelayanan dengan memberikan kepuasan yang prima kepada wisatawan yang kedudukannya sebagai konsumen. Tetapi yang menjadi persoalannya disini dapat dilihat seperti masih kurangnya jaminan keamanan, kenyamanan dan keselamatan yang berkaitan dengan visi perjalanan tadi. (Purwosutjipto, 1995:2-5).

Kenyamanan, keamanan dan keselamatan seperti pada saat dimulainya perjalanan, pada waktu perjalanan dan hingga akhir perjalanan, sangatlah sensitif bagi konsumen baik didalam maupun diluar bus Pariwisata.kenyamanan, keamanan serta keselamatan penumpang (konsumen), dimana padaakhirnya dapat merugikan konsumen yang seharusnya dapat menikmati fasilitas pelayanan sebagaimana mestinya.

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan angkutan orang dalam trayek terdiri dari pelayanan ekonomi dan pelayanan non ekonomi. Dengan adanya perbedaan pelayanan tersebut terutama dari segi fasilitas baik biasa maupun tambahan,seharusnya tetap mengutamakan standar pelayanan resmi yang tetap mempertimbangkan aspek kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Ada berbagai jenis sopir bus, termasuk sopir transit, sopir bus sekolah, dan sopir bus pariwisata. Pengemudi bus dapat bekerja di pemerintah kota, publik (negara bagian dan nasional/federal), sekolah, dan perusahaan swasta, seperti perusahaan persewaan bus pariwisata. Sopir bus pariwisata dapat berupa kontraktor lepas yang bekerja di banyak perusahaan. Sopir bus juga perlu memiliki keterampilan sosial untuk berinteraksi dengan penumpang mereka, yang merupakan kejadian sehari-hari.

2.5 Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus berusaha baik melalui aktivitas diri sendiri maupun melalui aktivitas orang lain. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas diperlukan usaha-usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli terhadap alternatif produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul jika tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan pelanggan, sebab tujuan utama dari pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah memenuhi rasa kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan yang

bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan *negative* atau buruk. Oleh karena itu, maka tindaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Syaukani, 2011: 16).

2.5.1 Pengertian Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

- a. *Self Awareness and Self Esteem*, menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus menjaga *Self Esteem* (martabat), diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan, harus ada semacam kesadaran diri yang sangat kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanan tersebut.
- b. *Empathy and Enthusiasm*, melakukan empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang begitu antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Sikap untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*sterwardship*) hanya tumbuh bila kita memahami bahwa keberadaan manusia hanya mungkin terjadi karena kehadiran orang lain.
- c. *Reform and Recover*, berusaha untuk lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.

- d. *Vitory and Vision*, melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kesenangan bersama. Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan kedepan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.
- e. *Imprensive and Improvement*, berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusaha selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan
- f. *Care, Cooperative, Communication*, tunjukan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkan nilai-nilai yang mampu membuka kerjasama. Jalanilah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.
- g. *Evaluation and Empowerment*, lakukanlah penilaian, perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memperdayakan seluruh asset yang ada.

2.5.2 Prinsip Pelayanan Prima (Excellent service).

Prinsip pelayanan prima (*Excellent Service*) berdasarkan A3 (*Attitude, Attention and Action*) yang artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), dan tindakan (*Action*). (syaukani, 2011:16).

Ada tiga prinsip dasar A3 yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima (*Excellent Service*) yaitu:

- a. Prinsip Sikap (*Attitude*) Keberhasilan perusahaan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Baik secara langsung atau tidak langsung citra perusahaan akan tergambar melalui bentuk pelayanan yang kita sajikan. Pelangan akan menilai perusahaan dari kesan pertama

dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

- b. Prinsip Perhatian (*Attention*) Dalam melakukan kegiatan pelayanan seseorang pada perusahaan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut dalam bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah:

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
 2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
 3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
 4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
 5. Menempatkan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan utama.
- c. Prinsip Tindakan (*Action*) Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

1. Segera mencatat keinginan pelanggan
2. Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran keinginan pelanggan
4. Mengucapkan terima kasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

2.5.3 Standar Pelayanan Prima (Excellent Service)

Menurut keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan prima (*Excellent Service*) Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain,

sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

- b. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya proses pelayanan. Kepastian dan kurung waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan didepan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimal tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- c. Biaya pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama dan sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Produk pelayanan prima, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon para pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain.
- e. Sarana dan prasarana Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan prima.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

Pada awal berdirinya perusahaan ini bernama Wira tours di bangun pada tanggal 09 juni 1988 dan didirikan oleh 4 pendiri Wira yaitu : Mr. Ilham, Mr. Herman, Mr. Khalik, dan Mr. I. Made Wiranatha. Wira Tours merupakan biro perjalanan yang bergerak dibidang jasa yang melayani dan menangani berbagai macam paket wisata di Indonesia pada umumnya. Sekarang PT. Wisata Wira Tours sudah berganti nama menjadi PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur. Dalam operasionalnya perusahaan ini lebih fokus kepada penyelenggaraan perjalanan wisata di berbagai daerah dan kota Indonesia. Nama dari Wira Tur berasal dari nama pendiri perusahaan yaitu bapak sebagai pemilik dan pemodal usaha dari perusahaan ini. Berdasarkan lambang PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur sendiri, yaitu berbentuk bunga yang memiliki 4 sisi sebagaimana pendiri dari perusahaan ini sebanyak 4 orang. (PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur,2019).

Adapun jasa yang di tawarkan oleh PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur adalah sebagai berikut:

1. Paket Perjalanan Wisata Trans Sulawesi Selatan
2. Paket wisata domestik dan *foreign market*
3. Jasa Transportasi Wisata
4. Jasa Penukaran Uang Asing (*Money changer*)
5. Jasa Penjualan *Voucher* Hotel.

3.2 Profil perusahaan

PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur yang berlokasi, di Jln. Gunung Lokon No.25 Makassar, PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur sangat mudah dikunjungi karena terletak pada lokasi yang memudahkan akses kunjungan bagi pelanggan yang berada di area yang dikelilingi oleh berbagai fasilitas publik lainnya, seperti hotel, restoran, dan pusat pembelanjaan.

Berikut profil data dari PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur :

Nama perusahaan : PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur
Alamat : Jalan Gunung Lokon No 25 Makassar
Telepon : 04113612298
Fax : 04113614652
Email : wirats@indosat.net.id.
: wiratourmakassar@gmail.com.

3.2.1 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi dari perusahaan PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur adalah:

a. Visi

Menjadi perusahaan biro perjalanan wisata yang terbesar dan terbaik dan dikenal dengan produk yang bermutu serta didukung pelayanan yang ramah dan cepat dengan sistem teknologi informasi yang terpadu.

b. Misi

Kebijakan mutu kami sanggup menyediakan produk wisata terlengkap dengan pelayanan yang profesional, ramah dan cepat, untuk itu kami didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah mendapatkan

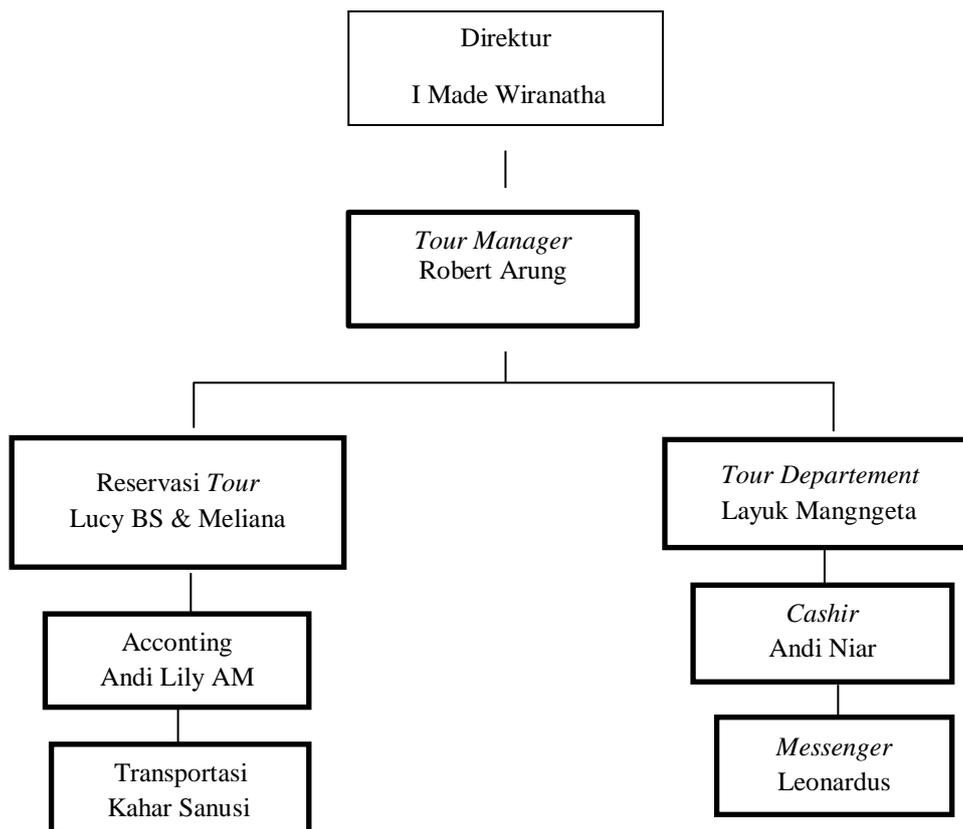
pelatihan *quality service* sehingga sanggup menindaklanjuti semua keluhan pelanggan.

3.2.2 Struktur Organisasi PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan dapat di lihat dari besar kecilnya suatu perusahaan, apabila perusahaan besar maka strukturnya pun lebih rumit dan lengkap tetapi apabila dalam perusahaan kecil maka strukturnya pun lebih sederhana. Struktur Organisasi PT. Biro Perjalanan Wisata Wira tur.

Adapun PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur mempunyai stuktur organisasi seperti gambar 3.1

Bagan Stuktur Organisasi PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur



Sumber : PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur, 2019

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

3.3.3 Tugas Dan Wewenang

Berikut penjelasan tugas dan wewenang dari setiap bagian dalam perusahaan PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur adalah :

1. Direktur

Direktur adalah orang yang ditunjuk untuk memimpin perusahaan atau Perseroan Terbatas (PT). Direktur dapat diisi oleh pemilik perusahaan maupun seorang profesional yang ditunjuk oleh pemilik perusahaan untuk memimpin dan menjalankan perusahaan.

Tugas dari seorang direktur :

1. Menjalankan bisnis perusahaan
2. Memimpin seluruh karyawan dalam menjalankan bisnis perusahaan
3. Menetapkan kebijakan-kebijakan perusahaan
4. Menetapkan dan merumuskan strategi bisnis perusahaan
5. Memilih staf-staf yang membantu di bawahnya, biasanya level *GeneralManager*, *senior manager* bahkan *manager*.
6. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan
7. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham
8. Meningkatkan performance perusahaan.

Tanggung jawab direktur :

1. Direktur bertanggung jawab atas kerugian Perusahaan yang disebabkan karena direktur tidak menjalankan kepengurusan perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan.
2. Apabila kerugian perusahaan disebabkan kerugian bisnis dan direktur telah menjalankan kepengurusan perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan.

2. *Tour Manager*

Tour manager mempunyai tugas mengawasi dan mengkoordinir divisi administrasi, divisi *tour* dan divisi transportasi, *tour manager* juga harus menjalin kerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang berkaitan dengan jasa kepariwisataan misalnya mengajak kerjasama dengan hotel, *homestay*, villa, rumah makan dan lain sebagainya.

3. *Tour Reservation*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab mengatur, mengontrol, dan mengkoordinasi dengan pihak hotel, penginapan, rumah makan, transportasi dan melayani tamu serta menjaga komunikasi dengan baik agar tamu senang dengan pelayanan yang di berikan. Reservasi juga harus bisa mengatasi apabila ada masalah atau kesalahpahaman dengan tamu yang memesan atau membatalkan paket wisata yang mereka telah pesan dan juga bisa mencari solusi agar tidak terjadi kesalahpahaman.

4. *Tour departement*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk membimbing dan mengawasi seluruh kegiatan pelaksanaan *tour*, selain itu juga *tour departemen* harus bertanggung jawab penuh dengan perjalanan wisata yang akan di laksanakan.

5. *Accounting*

Tugas dari *accounting* adalah merancang system pembukuan dan menyusun laporan keuangan pada setiap akhir bulan dan membuat laporan pembukuan akhir tahun serta memberi nasehat pada *marketing* dalam perencanaan pemasaran untuk meningkatkan penjualan produk.

6. *Cashier*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sepenuhnya terhadap keuangan, *cashier* harus mampu mengelola dan mencatat semua biaya-biaya yang di perlukan di dalam kantor, mencatat uang yang keluar dan masuk, membayar gaji-gaji karyawan serta membuat laporan keuangan perusahaan.

7. Transportasi

Mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengantar tamu/wisatawan untuk ke suatu obyek wisata atau hotel dan lain-lain sebagainya, selain itu transportasi bertanggung jawab penuh terhadap keselamatan penumpang yang di bawa.

8. *Messenger*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengirim uang, dan mengirim barang tepat waktu dan memastikan barang yang di kirim telah di terima oleh pelanggan dalam keadaan yang rapih, dan tidak rusak dan memastikan bahwa barang yang di kirim tidak tertukar atau salah kirim.

PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur mempunyai bangunan yang terdiri dari dua lantai diantaranya :

1. Lantai 1: berfungsi untuk sebagai ruang operasional karyawan dan melayani tamu secara langsung. Ruangan ini di tempati oleh *cashir* dan *accounting*, *tour departemen* dan *tour reservation*.
2. Lantai 2: berfungsi untuk sebagai ruang *meeting*, dan sebagainya.

Beberapa fasilitas di PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur sangat mendukung kegiatan operasional kerja para karyawannya. Fasilitas-fasilitas yang di PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur diantaranya seperti pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1 Fasilitas PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

No	Fasilitas	Jumlah Unit	Lokasi
1	Lobi	1 unit	Lantai 1
2	Meja kerja	10 unit	Lantai 1
3	Kursi kerja	10 unit	Lantai 1
4	Mushollah	1 ruang	Lantai 1
5	Dapur	1 ruang	Lantai 1
6	Toilet	2 ruang	Lantai 1 dan 2
7	Komputer	1 unit	Lantai 1
8	Leptop	4 unit	Lantai 1
9	Printer	4 unit	Lantai 1
10	Mesin fax	2 unit	Lantai 1
11	Televisi	2 unit	Lantai 1 dan 2
12	Telepon	5 unit	Lantai 1
13	<i>Handphone</i>	1 unit	Lantai 1
14	<i>Air conditioner</i>	2 unit	Lantai 1 dan 2
15	Parkiran	1 ruang	Lantai 1
16	Gudang	1 ruang	Lantai 1
17	Bus pariwisata	30 seat	5 Unit
18	Mobil kijang innova	7 seat	4 Unit
19	Mobil mistubishi L300	10 seat	2 Unit
20	Jaringan <i>wireless</i>		Lantai 1 dan 2
21	Mesin ketik	1 Unit	Lantai 1

Sumber: PT. Biro Perjalana & Wisata Wira Tur, 2019

3.3 Peraturan Kerja Karyawan PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

Untuk mengupayakan terwujudnya tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur, maka manajemen perusahaan menetapkan waktu kerja yang harus di taati setiap karyawan agar masing-masing karyawan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Sistematika kerja PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur sebagai berikut :

1. PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur mempunyai hari kerja bagi karyawan dari senin-sabtu waktu/jam kerja senin-jumat dari jam 09:00-17:00 wita, hari sabtu dari jam 09:00-14:00, sedangkan bagi mahasiswa PKL/magang dibagi menjadi dua shiff yaitu: senin-jumat dari jam 09:00-13:00 dan 13:00-17:00 wita, hari sabtu 09:00-13:00 wita, minggu libur.

2. Karyawan di beri waktu istirahat untuk makan, sedangkan karyawan yang islam diberi waktu untuk sholat secara bergantian.
3. Karyawan yang sakit atau cuti harus memberi keterangan kepada atasan.

3.4 Reservasi *Tour* pada PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

Adapun reservasi yang dilakukan oleh pihak PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur adalah:

1. Reservasi *Restaurant / catering*

Penetapan menu, harga per orang, waktu makan (pagi,siang atau malam), lokasi atau alamat, fasilitas dan kapasitas daya tampung, jumlah porsi yang dipesan dan jumlah *free* (FOC) untuk *crew*, cara pembayaran.

2. Reservasi Hotel / penginapan

Jumlah dan jenis kamar yang dibutuhkan tamu, fasilitas kamar dan hotel yang ada, harga *contract* yang disepakati, kapasitas hunian kamar yang diinginkan tamu, tanggal *check in* dan *check out*, nomor-nomor kamar yang akan diberikan oleh pihak hotel, daftar susunan kamar dan penghuninya (*rooming list*) yang dibutuhkan hotel minta dari tamu.

3.4.1 *Standard Operational Procedure (SOP) Tour Guide* Pada PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

Adapun Standar Oprasional Prosedur seorang *Tour Guide* di PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur adalah sebagai berikut :

1. Berpakaian yang rapi
2. memakai seragam yang telah di sediakan
3. memberikan pelayanan yang mengesankan kepada pelanggan atau tamu.

3.4.2 Dokumen yang di perlukan dalam Operasional *Tour* pada PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

Dokumen yang di perlukan adalah sebagai berikut :

1. Surat tugas pemandu atau *tour* dan *driver*
2. *Itinerary*, 1 Lembar untuk *driver*
3. Peta Lokasi obyek wisata yang akan dikunjungi
4. Daftar peserta per bus
5. Panduan *expenses* keuangan/dana selama perjalanan untuk *driver fee*, toll & Parkir-parkir, biaya masuk obyek wisata yang dibayarkan pada saat tiba dilokasi
6. Nomor untuk di tempel di kaca depan bus.

3.4.3 Hal-Hal yang Perlu di Perhatikan Dalam Tehnik Operasional *Tour Guide* di PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

Hal-Hal yang harus di perhatikan adalah sebagai berikut :

1. Sebelum berangkat (diluar bus)
 - a. mengetahui obyek wisata yang akan dikunjungi termasuk peta lokasi dan pintu masuk obyek wisata untuk rombongan atau individu (yang sudah dipersiapkan kantor)
 - b. mengetahui nama *driver* dan asistennya (setiba di lokasi stand by bus) mengecek perlengkapan di bus dan keamanannya (Mic, suon system,dan P3K) mempunyai daftar peserta setiap busnya (khusus yang akan di pandu dan sudah dipersiapkan di kantor).
2. Sebelum berangkat (didalam bus)
 - a. *greeting* (selamat pagi, dan assalamuallaikum), ingatkan apakah peserta sudah lengkap dan sudah masuk ke dalam bus semuanya.

- b. Perkenalkan nama sebagai *tour guide* selaku perwakilan dari perusahaan, nama *driver* dan asistennya pada seluruh peserta bus.
 - c. Jelaskan program tour dan jam-jamnya
 - d. Membaca doa sebelum berangkat
 - e. Memberi tahu kepada peserta bahwa bus akan beristirahat sejenak di tempat beristirahat, bila ada keperluan untuk ke toilet di persilakan untuk ke toilet.
3. Setiba di lokasi obyek wisata sebelum masuk
 - a. *tour guide* turun dari bus dan beritahukan peserta agar tidak berpencar
 - b. Tour guide mengurus tiket masuk obyek wisata
 - c. Mengetahui tempat parkir bus untuk memudahkan tour guide.
 - d. Persiapan perjalanan kembali ke tempat pemberangkatan
 - e. tour guide harus mengecek apakah peserta yang ia bawa semuanya telah kembali ke bus.
 - f. Sebelum berangkat tour guide memastikan peserta atau rombongan benar-benar sudah lengkap
 - g. Tour guide memimpin doa untuk keselamatan perjalanan pulang.
 4. Setiba kembali di tempat pemberangkatan.

Tour guide menyampaikan beberapa hal kepada tamu atau rombongan yaitu:

 - a. Mengucapkan permohonan maaf atas nama perusahaan selama pelayanannya bila ada kesalahpahaman dan kekurangan-kekurangannya.
 - b. Mengingatkan tamu atau rombongan untuk barang-barang bawaannya.

- c. *Greeting*, memberi kata-kata penutup atas nama perusahaan mengucapkan terima kasih atas kepercayaan para tamu atau rombongan selama *tour*.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Selama melaksanakan PKL di PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur, penulis di tempatkan di bagian *Tour Department*, Adapun kegiatan yang dilakukan penulis pada hari pertama yaitu perkenalan diri dengan karyawan dan teman-teman PKL lainnya. setelah itu penulis di ajarkan sama salah satu teman PKL mempelajari *file tour*, setelah selesai mempelajari *file tour* , penulis dibimbing oleh salah satu karyawan untuk mengisi *file tour* mulai dari menulis nama wisatawan atau nama grub, *Travel Agent* yang di pakai ,transportasi, dan akomodasi. Kemudian penulis di ajarkan bagaimana prosedur menerima telepon, jika ada yang menanyakan tentang transportasi dan paket wisata atau hotel, penulis di ajarkan bagaimana cara mengadmistrasikan *file tour*.

4.4.1 Tugas Utama Selama Penulis PKL

Adapun tugas utama selama penulis PKL adalah :

1. Menerima telepon

Tugas menerima telepon biasanya berisi permintaan tentang *order* atau permintaan untuk sewa bus/ mobil wisata, pertanyaan tentang *vocher* hotel, bertanya tentang paket *tour*.

2. Membantu admistrasi *file tour*

Tugas ini adalah tugas sehari-hari, dengan aktifitas merapikan *file tour* yang sedang berjalan, merapikan *file-file tour* yang telah selesai dan mengisi *file tour* yang akan dilaksanakan.

4.4.2 Tugas Tambahan Selama Penulis PKL

Adapun tugas tambahan yang terkadang diberikan kepada penulis ketika PKL adalah :

1. Membantu melayani tamu yang berkunjung ke kantor PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur
2. Membantu menggandakan file seperti: *foto copy*, dan *print* berkas
3. Membantu bagian kasir dalam mengatur dan merapikan slip-slip pembayaran holder yang ditentukan.

4.2 Kendala dan solusi

1. Kendala

Adapun Kendala yang Penulis di Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut:

- a. Penulis masih agak sulit beradaptasi dengan lingkungan kerja di *travel*.
- b. Penulis terkadang melakukan kesalahan tulis nama peserta rombongan tur
- c. Penulis terkadang melakukan kekeliruan dalam penulisan administrasi persiapan tur.

2. Solusi

Untuk mengatasi kendala yang penulis hadapi dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan (PKL) adalah sebagai berikut :

- a. Penulis berusaha keras menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja di *travel* untuk bisa bersosialisasi dengan karyawan – karyawan dan yang ada di instansi tersebut.
- b. Penulis berusaha untuk selalu mengecek dengan cara cek ulang *file-file* yang sudah ditulis.

c. penulis berusaha selalu lebih teliti agar tidak terjadi kekeliruan sehingga tidak terjadi kekeliruan baik kecil maupun besar

4.3 Temuan Hal-Hal Baru Selama Pelaksanaan PKL

Selama penulis melaksanakan PKL di PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur, penulis temukan hal baru yang tidak ditemukan pada praktek dikampus, tetapi ditemukan ditempat PKL , hanya berupa perbedaan SOP (standar oprasional prosedur) yang diterapkan, seperti tata cara menerima telepon dari *agent*.

Penyebutan nama/istilah yang baru, seperti *spelling alfabeth A-Z*. Selain itu PT. Biro Perjalana Wisata Wira Tur menggunakan aplikasi komunikasi yang sangat mudah, yang pada umumnya digunakan oleh banyak pengguna industri lainnya. Dengan demikian, *reservation department* hanya menggunakan satu akun Email untuk memudahkan pekerjaan dan memperoleh segala informasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penulis melakukan praktik kerja lapangan pada salah satu travel yang ada di kota Makassar yaitu PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur. Praktik kerja lapangan merupakan salah satu persyaratan utama bagi mahasiswa program studi D3 Bina Wisata Universitas Fajar yang akan menyelesaikan masa studinya. Selama melaksanakan praktik kerja lapangan yang berlangsung selama empat bulan, penulis ditempatkan di *Tour Department*.

Berdasarkan apa yang telah penulis laksanakan pada praktik kerja lapangan ini, dapat disimpulkan bahwa :

1. Di *Tour Department*, Penulis hanya ditugaskan untuk menerima telepon mulai dari pelanggan yang menanyakan harga paket wisata, *voucher* hotel, transportasi dan mengadmistrasikan file *tour*, mengisi *form booking* yang berisi nama wisatawan atau grub, *travel agent*, hotel, dan transportasi serta *tour guide*.
2. Penulis banyak belajar dan mengamati bagaimana manajemen suatu Biro Perjalanan Wisata dikelola.
3. Usaha perjalanan adalah perusahaan yang kegiatannya mengurus keperluan orang yang ingin mengadakan perjalanan baik darat, udara maupun laut untuk mencapai tujuan melalui perantara perusahaan ini menghubungkan antara perusahaan yang menyediakan fasilitas perjalanan dengan orang yang akan mengadakan perjalanan. Usaha perjalanan ini sebagian orang menyebutnya *Tout Agent*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dari kesimpulan di atas, maka saran yang dapat penulis berikan adalah :

- 1) Saran untuk Universitas
 - a) Pihak prodi Bina Wisata sebaiknya memberikan pembekalan materi praktikum sesuai dengan minat penempatan mahasiswa di industri agar lebih siap.
 - b) Pihak Universitas sebaiknya memperluas kerjasama dengan pihak Industri Pariwisata dalam hal penempatan untuk praktik kerja lapangan.
 - c) Di harapkan kepada pihak Universitas agar menyiapkan Laboratorium Praktikum yang memadai agar mahasiswa dapat meningkatkan keterampilan sebelum turun ke lapangan untuk praktik kerja lapangan.
- 2) Saran untuk Industri
 - a) Memperhatikan fasilitas kantor seperti *wifi* dan komputer agar operasional berjalan dengan baik dan lancar.
 - b) Di harapkan kepada pihak industri agar lebih memberikan kesempatan kepada peserta PKL untuk belajar.
 - c) Pihak industri sebaiknya mengikutsertakan mahasiswa/mahasiswi PKL untuk setiap *tour* di Sulawesi selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.1131/AJ.003/DRJD/2003. 2003.
*Tentang Petunjuk Teknis Standar Fasilitas Pelayanan Bus Umum
Angkutan Antar Kota. Pasal 1.*

Indah Dhian Astanti, 2010. *Standar Fasilitas Pelayanan Perusahaan Jasa
Transportasi Bus Pariwisata kepada Konsumen. Semarang : Laporan
Penelitian Fakultas Hukum Universitas Semarang*

Ismayanti, 2010, *Pengantar pariwisata*. Jakarta : Prenhallindo.

Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003, *Tentang Penyelenggaraan Angkutan
Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum. Pasal 31 ayat 1.*

Keputusan Menteri Pemberdayaangunaan Aparatur Negara RI Nomor 63 Tahun
2004, *tentang standar pelayanan.*

Khoirulf. 2010, *Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT.
Kirana Surya Gemilang*. Yogyakarta : Tugas Akhir Fakultas Pariwisata
Universitas Gaja Mada.

Muljadi A.J, 2014, *Kepariwisata dan perjalanan*. Jakarta. Rajawali Pers.

Nuriata, 2014. *WISATA PAKET, Penyusunan Produk dan Penghitungan Harga*.
Bandung : Alfabeta.

Peraturan Pemerintah Tahun 1993, *Tentang Mobil Bus*. Pasal 1 ayat 6.

Purwosutjipto H.M.N, 1995, *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta : Djambatan.

Suyitno, 2005, *PEMANDUAN WISATA (Tour Guiding)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, *Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Pasal 28.

Wardhani U.E, 2008, *Usaha Jasa Pariwisata*. Jakarta

Warman Andri, 2014, *Kepariwisataaan dan Perjalanan*. Jakarta : PT. Raja.
Grafindo Persada.

Yoeti Oka A, 2003, *Tours and Travel Marketing*. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.

Yoeti Oka A, 2006, *Pemasaran Pariwisata*. Bandung : Angkasa

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1

Paket Wisata *Dayli*

Hari 01 Airport – City Tour – Hotel / L,D

Tiba di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, peserta tour akan di Jemput oleh Pramuwista untuk selanjutnya menuju Makassar, lama perjalanan kurang lebih 45 menit. Makan siang di lokal restaurant, setelah makan siang, peserta akan mengunjungi tempat tempat menarik di Makassar diantaranya Museum Balla Lompoa yang merupakan bekas Istana Kerajaan Gowa yang masih menyimpan benda-benda pusaka Kerajaan Gowa, mengunjungi Benteng Somba Opu untuk melihat rumah adat suku-suku di Sulawesi Selatan, Makam Pangeran Diponegoro yang di makamkan di Makassar setelah wafat dari pengasingan di Manado. Fort Rotterdam (dengan Museum Lagaligo-nya) yang merupakan benteng peninggalan kerajaan Gowa , Check in hotel, makan malam disediakan dilokal restaurant.

Hari 02 Bantimurung Tour – Airport / B, L

Setelah makan pagi, mengunjungi pusat perbelanjaan Somba Opu untuk melihat / membeli berbagai cenderamata khas Makassar. Siang hari kita mengunjungi Bantimurung yang letaknya kurang lebih 40 km dari Makassar. Bantimurung dikenal sebagi cagar alam dan pusat penangkaran kupu kupu. Dalam Lokasi Bantmurung terdapat air terjun yang indah dan sejuk. Makan siang dilokal restaurant, setelah makan siang selanjutnya diantar kembali ke Bandara Sultan Hasanuddin.

Gambar 1.1 City Tour Makassar

2 Hari / 1 Malam

Hari 01: Makassar – Toraja L, D

Tiba di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, peserta di sambut oleh pramuwisata dan selanjutnya di antar langsung ke Toraja, perjalanan menuju ke Tana Toraja yang memakan waktu sekitar 8 jam, melewati daerah Bugis dengan rumah-rumah panggung dengan latar pegunungan. Makan siang di restoran lokal di Pare Pare. Refreshing di Bambapuang. Sore tiba di Tana Toraja. Makan malam dan bermalam di Hotel.

Hari 02: Toraja Tour / B, L, D

Setelah sarapan di hotel, mengunjungi tempat tempat menarik di Toraja seperti: LEMO (kuburan batu). SUAYA, (makam raja raja). SANGGALA, (makam bayi dalam pohon hidup). Makan siang di restoran setempat. LONDA, (kuburan alamkuno) dan KETE'KESU', (desa traditional). Makan malam dan bermalam di hotel.

Tiba di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, peserta di sambut oleh pramuwisata dan selanjutnya di antar langsung ke Toraja, perjalanan menuju ke Tana Toraja yang memakan waktu sekitar 8 jam, melewati daerah Bugis dengan rumah-rumah panggung dengan latar pegunungan. Makan siang di restoran lokal di Pare Pare. Refreshing di Bambapuang. Sore tiba di Tana Toraja. Makan malam dan bermalam di Hotel.

Hari 03: Lolai Negeri diatas Awan + Buntu Burake / B, L, D

Jam 4 subuh, diantar menuju LOLAI, yang di kenal dengan Negeri Diatas Awan. Lolai terletak sekitar 20km arah timur Rantepao. Terletak di ketinggian 1300mdpl, menyajikan keindahan eksotik bagaikan diatas hamparan awan. Di sini juga terdapat deretan Tongkonan Lempe Lolai. Kembali ke hotel untuk Sarapan. Setelah itu mengunjungi Buntu Burake yang memiliki panorama yang eksotik dengan pemandangan Kota Makale dan sekitar. Di Buntu Burake juga terdapat patung Yesus yang megah. Makan siang di lokal restoran. Kembali ke hotel untuk istirahat. Makan malam di hotel.

Hari 04: Toraja – Makassar Airport / B, L

Setelah sarapan pagi, ditransfer kembali ke Makassar Makan siang di Pare Pare. Setelah makan siang. Perjalanan di lanjutkan ke Bandara Internasional Sultan Hasanuddin untuk penerbangan selanjutnya.

Gambar 1.2 Paket Wisata 4 Hari 3 Malam Toraja Lolai Burake.

Lampiran 2

Voucher Hotel yang ditawarkan oleh PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur

• Grand clarion 4*
• Jl. AP Pettarani no. 3, Makassar
• Tel. 0411 833888
• Imperial Aryaduta 5*
• Jl. Somba Opu no. 297 Makassar
• Tel 0411 870555
• Hotel Melia 4*
• Jl. Andi Mappayukki no 17 Makassar
• Tel 0411 6017888
• Four Points By Sheraton 4*

• Jl. Landak Baru No 130 Makassar
• Tel 0411 8099999
• Swiss Bell hotel 4*
• Jl. Ujung Pandang No 8 Makassar
• Tel 0411 369000

Gambar 2.1 Voucher Hotel Makassar

• Heritage Toraja 4*
• PO BOX 80 Rantepao Toraja
• Telp 042321192
• Marante Toraja 4*
• Jl. Jurusan Palolo KM.4 Rantepao Toraja
• Telp 042321616
• Misiliana Toraja 3*
• Jl. Poros Makale Rantepao, Toraja
• Telp 042321212
• Hotel Luta Toraja 4*
• Jl. Dr. Ratulangi No.26 Rantepao, Toraja

<ul style="list-style-type: none"> • Telp 042321060
<ul style="list-style-type: none"> • Hotel Torsina
<ul style="list-style-type: none"> • Jl. Rua Pao, Rantepao Toraja
<ul style="list-style-type: none"> • Telp 042321293
<ul style="list-style-type: none"> • Hotel Indra
<ul style="list-style-type: none"> • Jl. Landorundun No.63, Rantepao, Toraja
<ul style="list-style-type: none"> • Telp 042321163

Gambar 2.2 Voucher Hotel Toraja.

<ul style="list-style-type: none"> • Hotel BBC Sengkang
<ul style="list-style-type: none"> • Jl. Andi Pallawarukka No. 17
<ul style="list-style-type: none"> • Telp (0485)21363
<ul style="list-style-type: none"> • Hotel Sermani Sengkang
<ul style="list-style-type: none"> • Jl. Bau Baharuddin
<ul style="list-style-type: none"> • Telp (0485)323434

Gambar 2.3 Voucher Hotel Sengkang

<ul style="list-style-type: none"> • Same Resort Bira
<ul style="list-style-type: none"> • Komp Kawasan Bira Bonto Bahari Bulukumba

<ul style="list-style-type: none">• Telp (062411)3634999
<ul style="list-style-type: none">• Bara Beach Bira
<ul style="list-style-type: none">• Jl. Poros Bara, Tanjung Bira
<ul style="list-style-type: none">• Telp 082194131562
<ul style="list-style-type: none">• Anda Bungalow Bira / Anda Beach Bira
<ul style="list-style-type: none">• Jl. Bira Bonto Bahari
<ul style="list-style-type: none">• Telp (0413)82125

Gambar 2.4 Voucher Hotel Tanjung Bira

Lampiran 3

Jasa Transportasi yang ditawarkan oleh PT. Biro Perjalanan Wisata Wira Tur



Gambar 3.1 Microbus Mitsubishi PS136



Gambar 3.2 Microbus Mitsubishi PS136 29 Seats



Gambar 3.3 Minibus Toyota HI-Ace Seats



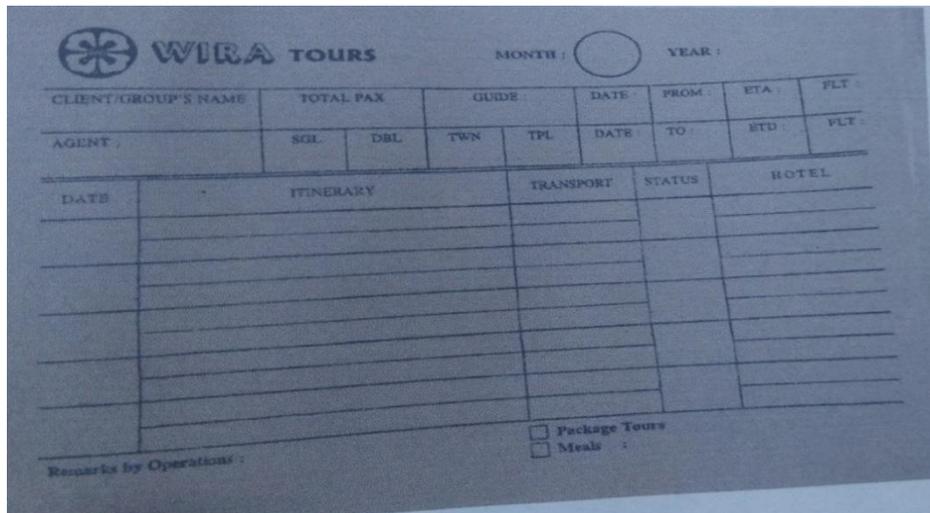
Gambar 3.4 Minibus Isuzu ELF 10 Seats



Gambar 3.5 Minibus L.300. 7 Seats.

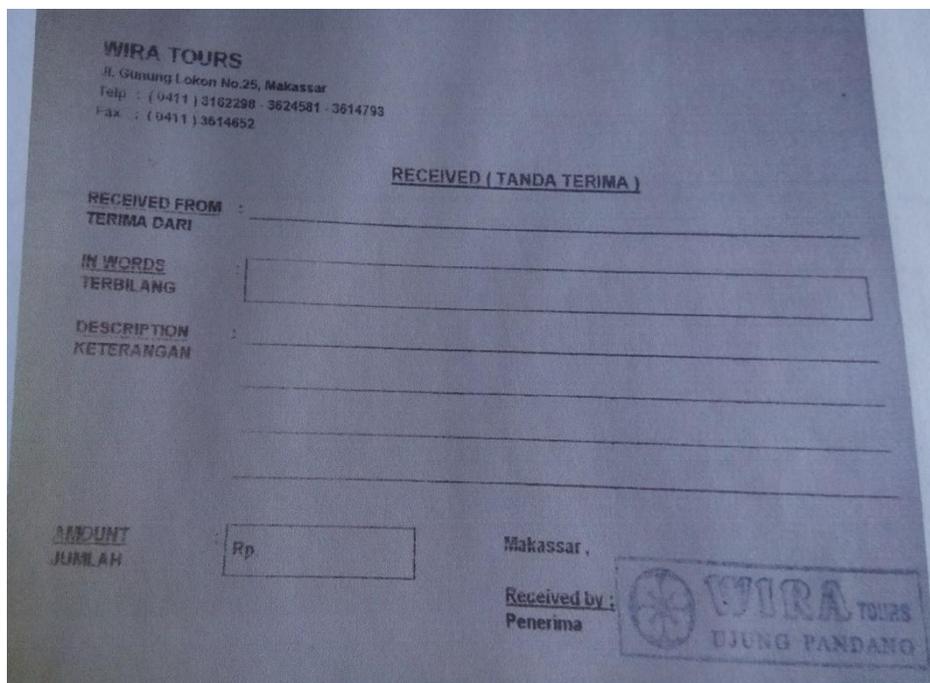
Lampiran 4

Form-Form File Tour



The image shows a booking form for WIRA TOURS. At the top left is the company logo, a stylized star or flower. To its right is the text "WIRA TOURS". Further right are fields for "MONTH:" and "YEAR:". Below this is a header section with several columns: "CLIENT/GROUP'S NAME", "TOTAL PAX", "GUIDE", "DATE", "FROM", "ETA", and "FLT". Underneath these are sub-columns for "AGENT", "SGL", "DBL", "TWN", "TPL", "DATE", "TO", "ETD", and "FLT". The main body of the form is a table with columns for "DATE", "ITINERARY", "TRANSPORT", "STATUS", and "HOTEL". At the bottom left, there is a field for "Remarks by Operations:". At the bottom right, there are two checkboxes: "Package Tours" and "Meals".

Gambar 4.1 Booking Form



The image shows a received form for WIRA TOURS. At the top left, it says "WIRA TOURS" followed by the address "Jl. Gunung Lokon No.25, Makassar" and phone numbers "Telp : (0411) 3162290 - 3624581 - 3614793" and "Fax : (0411) 3614652". The title of the form is "RECEIVED (TANDA TERIMA)". Below this are three main sections: "RECEIVED FROM : TERIMA DARI" with a line for the name; "IN WORDS : TERBILANG" with a large rectangular box for the amount; and "DESCRIPTION : KETERANGAN" with several horizontal lines for notes. At the bottom left, there is a field for "AMOUNT : JUMLAH" with a box for the amount and "Rp." next to it. At the bottom right, there is a field for "Makassar, Received by : Penerima" and a large rectangular stamp that says "WIRA TOURS" and "TJUNG PANDANG" with the company logo.

Gambar 4.2 Received Form

 WIRA TOURS Licence : 1740 28PUV88		Jalan Gunung Loken No. 25 P.O. Box 1319 Fax : 314652 Telp : (0411) 312298 - 324581 E-mail: wirat@indosat.net.id MAKASSAR - INDONESIA	No. WT / 200.004596 DATE :
To :	Phone :	Arrival :	by :
Name of client (s)	Number of person	Departure :	by :
Please provide the following services :		AUTHORIZED BY	
Confirmed by :			
KINDLY SEND YOUR INVOICE TOGETHER WITH THIS VOUCHER FOR PAYMENT			

Gambar 4.3 Hotel Voucher

 WIRA TOURS Licence : 1740 28PUV88		Jalan Gunung Loken No. 25 P.O. Box 1319 Fax : 314652 Telp : (0411) 312298 - 324581 E-mail: wirat@indosat.net.id MAKASSAR - INDONESIA			
<p>Queridos Clientes,</p> <p>Les agradecemos mucho que hayas viajado con WIRA TOURS para disfrutar una tarde y los alrededores durante sus vacaciones.</p> <p>Para que podamos mejorar la calidad de nuestros servicios, les pedimos algunos minutos para valorar los siguientes aspectos:</p>					
		Excelente	Bien	Regular	Mal
TRANSPORTE	- Chofer/Aguilas - Chofer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GUIA	- Informacion - Tour Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HOTEL / ALOJAMIENTO <i>(Escriba el nombre del hotel)</i>	- Servicio - Instalaciones - Desayuno y Cena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RESTAURANTE	- Comida - Servicio - Instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LUGARES VISITADOS		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SUGERENCIAS :					
Nombre del Cliente		Proporcionar el nombre			
Dirección		Proporcionar el apellido			
Firma		Fecha del viaje			

Gambar 4.4 Quisiner Cliente

Lampiran 5

Dokumentasi Penulis



Gambar 5.1 Penulis menerima telepon



Gambar 5.2 penulis sedang mengisi Booking Form

Lampiran 6

Tour Guide pada saat melakukan tugasnya



Gambar 6.1 Sebelum menjemput tamu Tour Guide mengadakan briffing



Gambar 6.2 Menjemput tamu ASEAN di pelabuhan .



Gambar 6.3 Para tamu masuk kedalam Bus persiapan untuk kunjungan.



Gambar 6.4 Tour Guide Foto bersama dengan tamu sebelum tamu berangkat.

Lampiran 7

Pihak Universitas dengan Industri



**Gambar 7.1 Serah terima sertifikat
bersama tour departemen Mr. Layuk, S.Pd,Ing**



**Gambar 7.2 Serah terima plakat bersama Tour Departemen
Mr. Layuk, S.Pd,Ing**