

**PROSES PELAYANAN RESERVASI TIKET PENERBANGAN DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA BIRO PERJALANAN
PRSEROAN TERBATAS (PT) NUANSA WISATA
PRIMA NUSANTARA JEMBER**

LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh:

Endah Triana Wulandari

NIM : 010903102184

Dosen Pembimbing :
Drs. I KETUT MASTIKA, MM
NIP. 131 865 701

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2005**



MOTTO

**Kunci komunikasi efektif
adalah mencoba mengerti dan
melakukan tindakan untuk memuaskan pelanggan**



**Sumber : Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*,
Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum.**

Persembahan

Kupersembahkan karya ilmiah ini untuk :

1. Ayahanda Kopka Purn. Jitno Santoso dan Ibunda Sumini yang selalu mendukungku dengan kasih dan do'anya yang tulus serta pengorbanan yang tiada tara.
2. Kakakku tersayang Lettu Lek. Yudhi Eko Santoso, Arie Cahyani, A.Md. dan Adik Chalisa (Cha-cha).
3. Kekasihku Rian Bastian A.md yang telah membantu dalam segala hal.

**UNIVERSITAS NEGERI JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

PERSETUJUAN

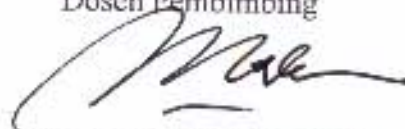
Telah Disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja
Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Nama : ENDAH TRIANA WULANDARI
NIM : 010903102184
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI
Program Studi : DIPLOMA III PARIWISATA
Judul : PROSES PELAYANAN RESERVASI
TIKET PENERBANGAN DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS
KONSUMEN PADA BIRO
PERJALANAN PT. NUANSA
WISATA PRIMA NUSANTARA
JEMBER

Jember, 29 Januari 2005

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Drs. I Ketut Mastika, MM
NIP 131865701

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang panitia penguji laporan hasil kuliah kerja
Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

**NAMA : ENDAH TRIANA WULANDARI
NIM : 010903102184
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI : DIPLOMA III PARIWISATA**

**PROSES PELAYANAN RESERVASI TIKET PENERBANGAN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN PADA BIRO
PERJALANAN PT. NUANSA WISATA PRIMA
NUSANTARA JEMBER**

Hari : Sabtu
Tanggal : 29 Januari 2005
Jam : 10,00 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus

Panitia penguji

1. Drs. H. Hartono Djulianto, M.Si (Ketua)
NIP 130 610 497
2. Drs. I Ketut Mastika, MM (Sekretaris)
NIP 131 865 701
3. Dra. Hj. Dwi Windradini BP, M.Si (Anggota)
NIP 131 832 302

Hartono Djulianto
I Ketut Mastika
Dwi Windradini

Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan



Dr. H. Ung Nasdia BSW, MS
NIP 130 674 836

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul "Proses Pelayanan Reservasi Tiket Penerbangan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen Pada Biro Perjalanan Perseroan Terbatas (PT) Nuansa Wisata Prima Nusantara Di Jember".

Penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Pariwisata, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Terselesaikannya penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, baik dalam bentuk moril maupun materiil. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. H.Uung Nasdia BSW, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs.Ardianto, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. I Ketut Mastika, MM selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak Drs. Poerwanto, MA selaku Dosen Wali.
6. Bapak Wahyu Setyabudi selaku Direktur PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember beserta seluruh staf yang telah membantu dalam pengumpulan data.
7. Seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember.
8. Teman-teman D III Pariwisata UNEJ angkatan 2001.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih belum sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jember, Januari 2005

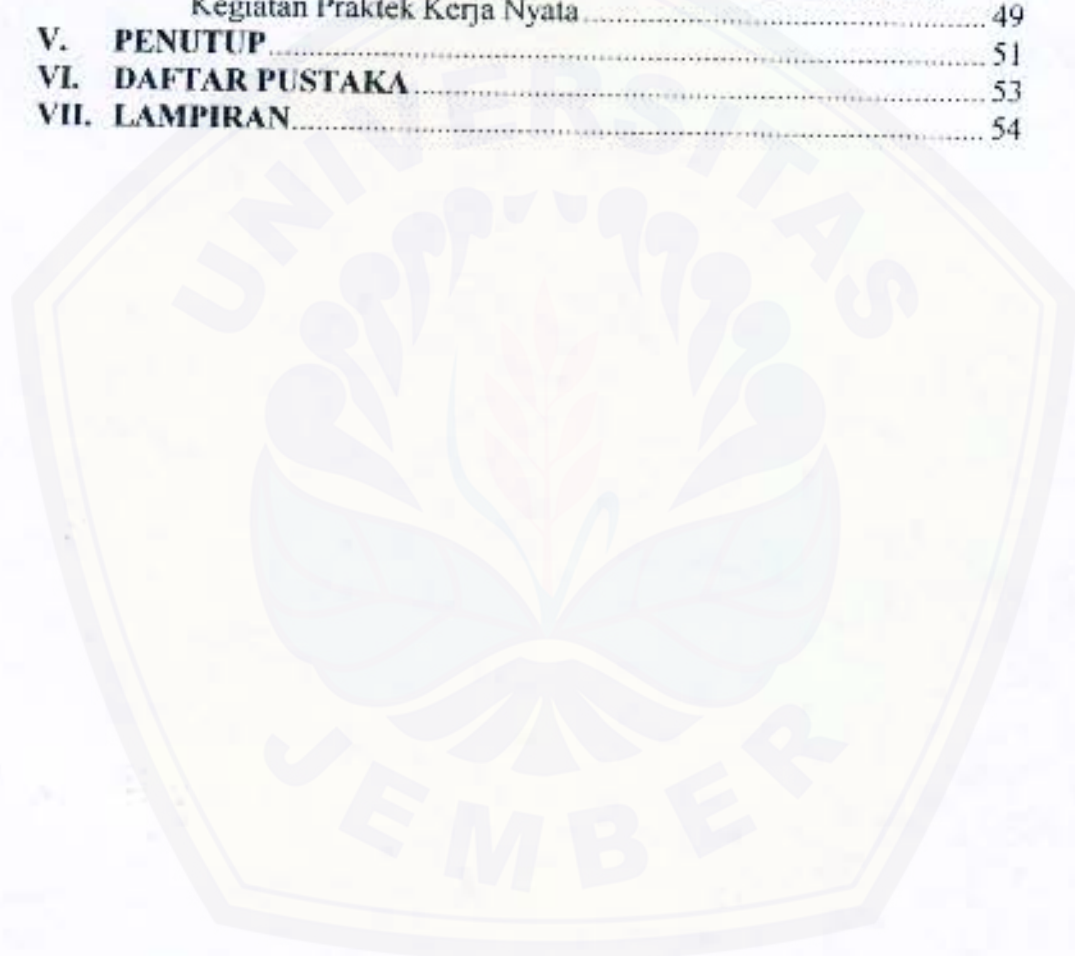
Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Motto.....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Kuliah Kerja Nyata.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Biro Perjalanan.....	5
2.1.1 Pengertian Biro Perjalanan.....	5
2.1.2 Syarat Mendirikan Biro Perjalanan.....	6
2.1.3 Kegiatan Dalam Biro Perjalanan.....	7
2.1.4 Fungsi Biro Perjalanan.....	8
2.2 Reservasi.....	9
2.2.1 Pengertian Reservasi.....	9
2.2.2 Fungsi Reservasi.....	9
2.2.3 Macam-Macam Reservasi.....	10
2.3 Tiket Penerbangan.....	10
2.3.1 Pengertian Tiket.....	10
2.3.2 Fungsi Tiket.....	11
2.3.3 Macam-macam Tiket.....	12
2.3.4 Bagian-bagian Tiket.....	15
2.4 Ketentuan Umum Tiket Penerbangan.....	16
2.4.1 Pengertian Psikologi.....	16
2.4.2 Pengertian Psikologi Pelayanan.....	17
2.5 Kepribadian.....	17
2.5.1 Pengertian Kepribadian.....	17
2.5.2 Kepribadian Petugas Pelayanan.....	19
III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
1.1 Sejarah Berdirinya PT. Nuansa Wisata.....	22
2.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	23
3.2.1 Visi.....	23

3.2.2	Misi	23
3.1	Struktur Organisasi	24
3.3.1	Struktur Organisasi Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata	25
3.3.2	<i>Job Descriptions</i>	26
3.3.3	Kecadaan Karyawan Di PT. Nuansa Wisata	30
IV.	PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1	Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	32
4.2	Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	32
4.3	Analisis SWOT	35
4.4	Implikasi Kebijakan Dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	49
V.	PENUTUP	51
VI.	DAFTAR PUSTAKA	53
VII.	LAMPIRAN	54



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
1. Jabatan Karyawan Di PT. Nuansa Wisata.....	31
2. Analisis SWOT.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
1. Struktur Organisasi PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara	24
2. Acara Gathering Dinas Kesehatan Jember	38
3. Tugas Tour Leader	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Surat Keterangan Pelaksanaan PKN	54
2. Surat Tugas Pelaksanaan PKN Dari Fakultas	55
3. Surat Balasan Dari Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata.....	56
4. Daftar Nilai Magang.....	57
5. Daftar Hadir.....	58
6. . <i>Three Letters Code Dan Code Spelling of The Airlines</i>	59
7 a. Bandara Yang Beroperasi Di Indonesia	60
b. Maskapai Penerbangan Yang Beroperasi Di Indonesia	60
8. Kwitansi Penerimaan Tiket Wita <i>Tour</i> Surabaya.....	62
9. <i>Time Table</i> (Jadwal Penerbangan)	63
10. <i>Fax Message</i>	67
11. a. Pemesanan Tiket Pesawat.....	68
b. <i>Ticket Invoice</i>	68
12. Contoh Tiket Garuda <i>Airlines</i>	69
13. Contoh Tiket Mandala <i>Airlines</i>	70
14. Contoh Tiket Lion Air.....	71
15. Paket Nuansa Wisata	72
16. Program Wisata <i>Family Day</i> 2004 Dinas Kesehatan Jember.....	73
17. Peta Wisata <i>Jatim Park</i>	74



1.1 Latar Belakang

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata memberikan gambaran singkat bahwa untuk meningkatkan pengembangan kepariwisataan dalam menunjang pembangunan nasional diperlukan pemasaran dan pemberdayaan potensi pariwisata nasional melalui pemanfaatan segala potensi sumber daya alam ataupun sumber daya manusia. Pada tahun 1993 penerimaan devisa negara mengalami kenaikan sebesar 9,52% sehingga dibutuhkan adanya keterpaduan antara peranan pemerintah, badan usaha dan masyarakat dalam mengelolanya.

Perkembangan pariwisata memberikan peluang dan harapan bagi dunia usaha pariwisata. Mengingat animo wisatawan mancanegara pada dasarnya cukup tinggi, terbukti pada tahun 1993 wisatawan mancanegara yang melakukan kunjungan ke Indonesia meningkat 11,06% dari jumlah 3.064.161 orang tahun 1992 menjadi 3.403.138 orang pada tahun 1993. Kunjungan ulang wisatawan mancanegara pada tahun 1993 mencapai 41,05% atau mendominasi seluruh jumlah kunjungan. Frekuensi kunjungan ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan kepuasan wisatawan mancanegara terhadap Indonesia sebagai daerah tujuan wisata yang sangat diminati.

Faktor utama pertumbuhan pariwisata tidak terlepas dari indikator berikut :

- a. Kemampuan keuangan dan ketertarikan untuk bepergian.
- b. Skala dan bentuk pertumbuhan kegiatan kepariwisataan.
- c. Adanya motif untuk melakukan perjalanan wisata.
- d. Tumbuh dan kembangnya masyarakat dan kultur asia.
- e. Ekspansi pelayanan jalur penerbangan.
- f. Keterikatan etnis.
- g. Dampak pertumbuhan teknologi informasi.
- h. Kegiatan promosi pariwisata.

Banyaknya objek wisata dan atraksi wisata yang mempunyai daya tarik potensial membuat Indonesia semakin diminati oleh wisatawan walaupun pada tahun 2001 menurun drastis akibat beberapa kejadian yang tidak menguntungkan seperti : Bom Bali, tindak kriminal, dan kejahatan sosial lain.

Namun pemerintah sangat mendukung perkembangan pariwisata sehingga peluang dan harapan tetap terbuka untuk keluar dari keterpurukan ekonomi. Pemerintah melaksanakan pembinaan dengan cara pengaturan, pemberian bimbingan, pengawasan dan pengendalian terhadap usaha pariwisata. Pengaturan dilakukan secara konsisten dengan menetapkan aturan dan perizinan serta menerapkan hukum yang berlaku di bidang kepariwisataan. Pelaksanaan bimbingan diarahkan agar peran usaha pariwisata dapat digerakkan dan di galang menjadi kekuatan nasional. Dukungan pemerintah dan peran aktif usaha pariwisata diharapkan dapat menciptakan potensi pariwisata nasional yang memiliki kemampuan daya saing baik di tingkat regional maupun global.

Secara geografis Indonesia merupakan negara yang mempunyai potensi cukup besar dibidang pariwisata karena memiliki potensi objek yaitu kekayaan alam yang membentang luas diseluruh wilayah dengan diperkaya berbagai seni budaya yang melekat erat dan menjadi suatu tradisi pada setiap daerahnya. Keanekaragaman Indonesia inilah yang mengundang banyak wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung hanya sekedar ingin mengetahui atau bahkan ingin mempelajari kebudayaan tersebut. Ketertarikan wisatawan ini memungkinkan adanya suatu perjalanan yang akan dilakukan dengan menggunakan bantuan jasa transportasi baik melalui darat, laut maupun udara.

Di lihat dari segi penerbangan, Asia Pasifik merupakan kawasan yang paling banyak dikunjungi oleh berbagai macam maskapai penerbangan dunia. Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia dengan motif untuk berlibur merupakan kunjungan terbesar yaitu 74,4% sedang motif bisnis sebesar 22,1%. Peluang ini memberikan harapan positif bagi pelaku pariwisata untuk membangun kembali kepercayaan wisatawan. Perkembangan pariwisata tersebut menunjukkan bahwa sektor penerbangan komersial sangat menjanjikan dan potensial untuk dikelola secara lebih baik lagi. Pemerintah mengupayakan peran

aktif usaha pariwisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada segala bidang serta melengkapi fasilitas penunjang lain diantaranya transportasi dan akomodasi yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan wisata.

Salah satu usaha pariwisata yang ikut berperan adalah Biro Perjalanan yang kegiatan utamanya meliputi penyediaan, perencanaan, pelayanan dan penyelenggaraan jasa pariwisata. Biro Perjalanan menjadi bagian penting dari usaha perjalanan wisata dan transportasi di seluruh dunia.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan pariwisata yang pesat, Biro Perjalanan dituntut mampu menjadi suatu lembaga yang bekerja secara profesionalisme. Sumber daya manusia yang berkecimpung di dalam dunia pariwisata harus lebih diperhatikan baik dari segi kualitas produk ataupun pelayanan. Upaya tersebut dilakukan untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan ketrampilan yang tepat pada bidangnya, khususnya pada bagian jasa transportasi udara. Salah satu bagian yang sangat penting yaitu *reservation* bagian karena seorang petugas reservasi harus mampu menguasai dan melayani reservasi khususnya dalam proses reservasi tiket penerbangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, yang menjadi permasalahan dalam penulisan laporan ini adalah : Proses Pelayanan Reservasi Tiket Penerbangan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen Di Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.

1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum pelaksanaan Praktek Kerja Nyata mempunyai tujuan ingin memperoleh pengalaman praktis tentang dunia kerja pada Biro Perjalanan sehingga diharapkan mahasiswa mampu bersosialisasi dengan iklim dunia kerja yang sesungguhnya.

1.3.2 Tujuan Khusus

Kegiatan Praktek Kerja Nyata secara khusus ditujukan ingin memperoleh pengetahuan tentang pelayanan reservasi terutama di bidang *ticketing* pada Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara.

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini diharapkan memberikan manfaat bagi mahasiswa, fakultas maupun lembaga tempat Praktek Kerja Nyata diantaranya :

- a. Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman kerja.
- b. Menjalin hubungan mitra kerjasama antara pihak fakultas dengan instansi.
- c. Melatih kedisiplinan, kesabaran dan keterampilan mahasiswa selama Praktek Kerja Lapangan.
- d. Memperluas wawasan dan pengalaman mahasiswa pada bidang yang ditekuni terutama pada bidang reservasi.
- e. Meningkatkan nama baik Universitas dan Fakultas sehingga lebih dikenal masyarakat luas.

II. TINJAUAN PUSTAKA



2.1 Biro Perjalanan

2.1.1 Pengertian Biro Perjalanan

Surat keputusan Direktur Jenderal Pajak Pariwisata No.Kep.16/II/96 tanggal 25 Februari 1996 tentang pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan pada bab I Penelitian Umum Pasal 1, menyatakan pengertian dengan batasan sebagai berikut :

- a. Usaha Perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.
- b. Biro perjalanan umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri dan atau di dalam negeri dan atau ke luar negeri.
- c. Cabang Biro Perjalanan Umum adalah salah satu unit usaha Biro Perjalanan Umum, yang berkedudukan diwilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau wilayah lain, yang melakukan kegiatan kantor pusatnya.
- d. Agen Perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantaradidalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.
- e. Perwakilan adalah Biro Perjalanan Umum, Agen Perjalanan, badan usaha lainnya atau perorangan, yang ditunjuk oleh suatu Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan diwilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan, baik secara tetap, maupun tidak tetap.

2.1.2 Syarat Mendirikan Biro Perjalanan

Syarat mendirikan Biro Perjalanan menurut Dinas Pariwisata dan Kesenian Daerah Jember (1998) adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon menyampaikan surat permohonan rekomendasi kepada Kakanwil Depparpostel setempat dengan melampirkan persyaratan sebagai berikut :
 - 1) Akte Notaris yang maksud dan tujuannya disesuaikan dengan bidang pekerjaan Biro Perjalanan Wisata, yaitu :
 - a) Penyusunan dan penyelenggaraan paket wisata.
 - b) Penyediaan dan atau pelayanan angkutan wisata.
 - c) Pemesanan jasa akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
 - d) Penyelenggaraan pelayanan kelengkapan (dokumen) perjalanan wisata.
 - e) Bentuk Perusahaan : Perseroan Terbatas (PT) atau Koperasi.
 - 2) Surat Ijin Tetap Usaha (SITU) dari Pemerintah Daerah.
 - 3) Permohonan mengisi form BPW / APW untuk usaha PT (lampiran 1). Untuk koperasi, pemohon mengisi form model BP kop (lampiran 2) dan memenuhi persyaratan SKB.
 - 4) Riwayat Hidup pimpinan yang dilengkapi dengan *curriculum vitae* & 1 lembar foto ukuran 4 x 6 dan riwayat hidup karyawan.
 - 5) Proposal pendirian usaha jasa perjalanan wisata dengan berbagai prospek yang di harapkan (lihat pedoman penyusunannya)
 - 6) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 - 7) Gambar situasi kantor dan denah ruangan kantor beserta foto peruntukan kantor.
 - 8) Struktur organisasi perusahaan.

Kemudian Kanwil Depparpostel akan melakukan pemeriksaan berkas persyaratan dan fisik kantor, apabila memenuhi persyaratan akan dikeluarkan rekomendasi yang ditandatangani Kakanwil Depparpostel.
- b. Pemohon mengajukan surat permohonan ijin usaha Biro Perjalanan wisata kepada Direktur Jenderal Pariwisata disertai lampiran : surat rekomendasi dari Kanwil Depparpostel setempat, bersama berkas persyaratan diatas.

- c. Bagi permohonan yang disetujui akan dikeluarkan surat persetujuan sementara yang ditandatangani oleh Direktur Jenderal Pariwisata.
- d. Surat persetujuan disampaikan kepada perusahaan, dengan tembusan Kanwil Depparpostel setempat.
- e. Sambil menunggu dikeluarkan Ijin Tetap usaha perjalanan, surat persetujuan berlaku sebagai Ijin sementara usaha perjalanan. Selanjutnya perusahaan diminta agar mendaftarkan diri kepada Asosiasi Usaha Perjalanan (ASITA) setempat sebagai anggota baru.
- f. Setelah perusahaan menerima surat persetujuan sudah berhak melakukan operasi dan memasang papan nama sambil menunggu diterbitkannya Surat Keputusan Ijin Tetap Usaha dari Direktur Jenderal Pariwisata dan Tanda Ijin Tetap Usaha Pariwisata atau sertifikat BPW.

2.1.3 Kegiatan Dalam Biro Perjalanan

Menurut Yoeti (1996:28) sesuai dengan isi pasal 4 Bab II Surat keputusan Dircktur Jendral Pajak Pariwisata No. Kep. 16/II/96 disamping Biro Perjalanan (*Travel Bureau*) terdapat juga agen perjalanan (*Travel Agent*) yang mempunyai kegiatan berbeda satu dengan yang lain.

- a. Biro Perjalanan kegiatan usahanya terdiri dari :
 - 1) Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata.
 - 2) Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perorangan dan atau kelompok orang yang diurusnya.
 - 3) Melayani pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
 - 4) Mengurus dokumen perjalanan.
 - 5) Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata.
 - 6) Melayani penyelenggaraan konvensi.

Perusahaan perjalanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai Biro Perjalanan Umum dan dapat disebut *Tours and Travel Service* atau *Tour Operator* kegiatan utamanya ditekankan pada :

- a) Perencanaan (*Planning*)
 - b) Penyelenggaraan (*Arrangement*)
 - c) Perjalanan Wisata (*Tours*)
- b. Agen perjalanan kegiatan usahanya mencakup sebagai berikut :
- 1) Menjadi perantara didalam pemesanan tiket angkutan darat, laut dan udara.
 - 2) Mengurus dokumen perjalanan.
 - 3) Menjadi perantara didalam pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
 - 4) Menjual paket-paket yang dibuat oleh Biro Perjalanan.

Perusahaan semacam ini dapat disebut sebagai Agen Perjalanan (*Travel Agent*) atau *Travel Services*.

2.1.4 Fungsi Biro Perjalanan

Menurut Yoeti (1996:31) Biro perjalanan menduduki tempat yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata karena peranannya yang dominan dalam aspek perekonomian dan pelayanan jasa. Berikut ini merupakan fungsi dari Biro Perjalanan :

- a. Fungsi sebagai perantara

Biro Perjalanan mempunyai peranan yang cukup berarti dalam sektor perekonomian terutama bagi daerah tujuan wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan. Biro Perjalanan merupakan mata rantai yang sangat penting untuk mendorong atau merangsang agar orang mau melakukan perjalanan wisata. Peran Biro Perjalanan sebagai perantara mempunyai tugas antara lain :

- 1) Memberi informasi mengenai segala sesuatu didaerah tujuan wisata.
- 2) Membantu mengurus dokumen perjalanan dan segala sesuatu yang berhubungan dalam perjalanan.
- 3) Menyediakan tiket dalam bentuk transportasi pada perusahaan jasa pengangkutan atau akomodasi yang diinginkan oleh pelanggan.

b. Fungsi sebagai organisator

Fungsi Biro Perjalanan sebagai organisator atau pengatur tidak hanya mempertemukan wisatawan selaku konsumen dan pengusaha perusahaan jasa industri pariwisata tetapi fungsi yang lebih penting adalah mempersiapkan macam-macam tour bagi calon wisatawan. Fungsi pengatur ini bersifat kreatif dimana Biro Perjalanan harus bisa menggali potensi objek dan atraksi yang mungkin dapat menarik atau disenangi oleh wisatawan.

2.2 Reservasi

2.2.1 Pengertian Reservasi

Merpati (2000) menyatakan bahwa menurut IATA (*International Air Transport Association*) Reservasi adalah penjatahan tempat duduk (*seat*) bagi calon penumpang dan juga ruang (*space*) untuk barang bawaan penumpang. Reservasi juga diartikan sebagai perjanjian atau persetujuan antara calon penumpang dengan pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan.

Menurut Darsono (2004:18) Reservasi adalah penyediaan tempat atau pembukuan pada dinas-dinas penerbangan bagi calon penumpang beserta dengan permintaan akan fasilitas khusus lain (apabila diperlukan).

2.2.2 Fungsi Reservasi

Darsono (2004:18) menyatakan bahwa dilihat dari sisi penumpang, seorang petugas harus memahami reservasi karena sangat membantu penumpang dalam hal berikut :

- a. Pengaturan jadwal yang sedini mungkin agar calon penumpang tidak terburu-buru dengan jadwal yang ada.
- b. Memberikan jaminan akan kepastian perjalanan calon penumpang karena :
 - 1) Calon penumpang akan mendapatkan tempat duduk pada nomor penerbangan tertentu dengan kelas, jam dan tanggal yang sudah ditentukan sebelumnya.
 - 2) Calon penumpang akan dengan mudah mendapatkan fasilitas khusus yang diminta.

Dilihat dari sisi maskapai penerbangan, reservasi menurut Darsono (2004:19) mempunyai manfaat sebagai berikut :

- a. Mengetahui jumlah makanan dan minuman yang dibutuhkan selama dalam perjalanan.
- b. Mengetahui jumlah anak-anak dan bayi agar pelayanan dan kenyamanan dapat terjaga.
- c. Mengetahui jumlah fasilitas khusus yang digunakan.
- d. Alat atau sarana penjualan produk.
- e. Mendapatkan *load factor* yang maksimal.
- f. Mendapatkan *revenue* yang maksimal.
- g. Analisa tren pemasaran pada setiap nomor penerbangan atau rute.
- h. Perbaiki produk.

2.2.3 Macam-Macam Reservasi

Macam-macam reservasi menurut Merpati (2000) terbagi menjadi 2 kelompok sebagai berikut :

- a. Reservasi khusus, yang tergolong dalam reservasi ini antara lain :
 - 1) *Incapitated Passenger*
 - 2) *Human Remain / Dead Casse*
 - 3) *Unaccompanied Minor*
- b. Reservasi dengan permintaan khusus yang termasuk yaitu :
 - 1) *Animals*
 - 2) *Baggage*
 - 3) *Basket*
 - 4) *Meals*
 - 5) *Seat Request and seat Allocation.*

2.3 Tiket Penerbangan

2.3.1 Pengertian Tiket

Menurut Darsono (2004:76) Tiket adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan dan merupakan kontrak tertulis satu

pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipatuhi oleh penumpang selama memakai jasa penerbangan, dan data penerbangan penumpang yang mempunyai masa periode waktu tertentu.

Darsono (2004:77) menyatakan pengertian tiket di atas dapat di peroleh beberapa pengertian sebagai berikut :

- a. Tiket adalah merupakan dokumen perjalanan artinya tanpa tiket seorang calon penumpang tidak dapat menggunakan layanan jasa yang diberikan oleh maskapai penerbangan (sebagai tanda bukti bahwa seorang calon penumpang berhak mendapatkan layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan).
- b. Tiket adalah kontrak tertulis satu arah, yang berarti telah terjalin ikatan satu arah dari maskapai penerbangan terhadap penumpang, dimana penumpang harus tunduk terhadap aturan yang dikeluarkan oleh pihak maskapai penerbangan.
- c. Tiket berisikan data penerbangan dari penumpang :
 - 1) Nama penumpang : hanya penumpang yang tertera di tiket (atas nama orang yang bersangkutan) yang mendapatkan fasilitas yang diberikan oleh maskapai penerbangan dengan istilah lain tiket mempunyai sifat *transferable* (tidak dapat dipindah tangankan).
 - 2) Tujuan penumpang, kelas yang dipesan penumpang, tanggal serta bulan dan status penerbangan.
- d. Tiket mempunyai masa periode tertentu, hal ini disesuaikan dengan jenis harga yang dipesan oleh calon penumpang.

2.3.2 Fungsi Tiket

Menurut Merpati (2000) Berdasar atas pengertian tiket maka fungsi tiket adalah sebagai :

- a. Salah satu dokumen perjalanan karena digunakan sebagai perlengkapan kebutuhan dalam perjalanan.
- b. Bukti pembayaran karena pada bagian tiket tersebut tercantum sejumlah tarif perjalanan dan cara pembayaran yang dilakukan oleh penumpang.

- c. Bukti untuk mendapatkan pelayanan atau fasilitas penerbangan karena hanya orang yang namanya tercantum pada tiket berhak menikmati fasilitas dan pelayanan selama dalam penerbangan.

2.3.3 Macam – macam Tiket

Banyaknya macam-macam tiket yang beredar dalam dunia pariwisata terutama dalam jasa transportasi udara, menuntut kita selaku tenaga ahli dibidang pariwisata untuk lebih mengerti dan memahami tentang seluk beluk tiket. Tiket penerbangan yang dikeluarkan oleh perusahaan jasa penerbangan dibedakan sebagai berikut :

- a. Menurut (Yoeti, 1996:68) di lihat dari wilayah operasional :

- 1) *Domestic Flight Ticket*

Domestic Flight Ticket adalah tiket yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan yang hanya berlaku untuk penerbangan dalam negeri (*domestic*).

- 2) *International Flight Ticket*

International Flight Ticket adalah tiket yang di keluarkan oleh maskapai penerbangan yang hanya berlaku untuk penerbangan ke luar negeri (*international*).

- b. Menurut Yoeti (1996:68) dilihat dari kelasnya :

- 1) *First Class Ticket*

First Class Ticket adalah tiket penerbangan untuk penumpang yang menginginkan pelayanan dan membayar jasa penerbangan kelas utama selama dalam perjalanan .

- 2) *Business Class Ticket*

Business Class Ticket adalah tiket penerbangan untuk penumpang yang membayar jasa penerbangan kelas bisnis.

- 3) *Economy Class Ticket*

Economy Class Ticket adalah tiket yang di pergunakan oleh penumpang yang menginginkan biaya seekonomis mungkin dengan pelayanan (*service*) yang cukup memadai selama dalam perjalanan.

c. Menurut Yoeti (1996:69) dilihat dari sifat penggunaan :

1) *Conjunction Ticket*

Conjunction Ticket adalah tiket penerbangan yang terdiri atas dua atau lebih yang disarankan kepada seseorang penumpang. Tiket ini merupakan suatu kontrak untuk seluruh perjalanan yang saling berhubungan antara tiket satu dengan yang lain.

Contoh 1: *Round Trip Ticket* yaitu suatu perjalanan dari satu kota ke kota lain kemudian dari kota tujuan kembali ke kota semula, rute perjalanannya tidak cukup hanya menggunakan satu tiket.



Contoh 2 : *Circle Trip* yaitu suatu perjalanan dari kota asal (*departure*) ke kota tujuan (*destination*) dan kembali dengan menggunakan jalan lain yang bukan rute semula.



2) *Non Conjunction Ticket*

Non Conjunction Ticket adalah tiket penerbangan yang tidak dapat di keluarkan berhubungan dengan tiket yang lainnya dan hanya digunakan untuk perjalanan tunggal tanpa dapat melanjutkan perjalanan lainnya dengan menggunakan tiket tersebut.

d. Menurut Darsono (2004:19) cara pengeluaran tiket sebagai berikut :

1) Tiket Manual

tiket penerbangan yang dikeluarkan secara manual yaitu dengan cara ditulis tangan.

- 2) Tiket Otomat atau *Transitional Automated Ticket (TAT)*
tiket penerbangan yang dikeluarkan secara otomatis yaitu dengan menggunakan alat bantu berupa komputer (*Computerized Reservation System*).
- e. Menurut Merpati (2000) status reservasi di kelompokkan sebagai berikut :
- 1) Tiket dengan status konfirmasi
Tiket dengan status konfirmasi yaitu tiket penerbangan yang telah mendapatkan kepastian tempat duduk (*seat*).
 - 2) Tiket dengan status *waiting list*
Tiket dengan status *waiting list* yaitu tiket penerbangan yang belum mendapatkan kepastian tempat duduk sehingga penumpang harus menunggu kepastian tempat duduk dari perusahaan penerbangan.
 - 3) Tiket dengan status dimintakan
Tiket dengan status di mintakan yaitu tiket penerbangan yang status konfirmasinya baru dimintakan ke perusahaan penerbangan.
 - 4) Tiket dengan status terbuka
Tiket dengan status terbuka adalah tiket penerbangan yang telah diterbitkan tetapi dengan status keberangkatan yang belum pasti.
- f. Menurut Darsono (2004:78) jumlah *Flight Coupon* terdiri dari :
- 1) *One Flight Coupon*
One Flight Coupon adalah tiket manual yang hanya bisa dipergunakan satu perjalanan saja atau dengan kata lain hanya memiliki satu *flight coupon*.
 - 2) *Two Flight Coupon*
Two Flight Coupon adalah tiket manual yang bisa dipergunakan untuk dua perjalanan atau memiliki dua *flight coupon*.
 - 3) *Four Flight Coupon*
Four Flight Coupon adalah tiket yang dikeluarkan melalui komputer dan dapat dipergunakan sampai empat segmen perjalanan atau memiliki empat *flight coupon*.

2.3.4 Bagian – bagian Tiket

Menurut Sahulata (1993:16); dan Darsono (2004:79) menyatakan pada umumnya tiket penerbangan terdiri atas beberapa lembar kupon antara lain :

- a. Lembar pertama adalah *cover* atau sampul yang meliputi :
 - 1) Nama dan logo perusahaan penerbangan
 - 2) Nomer tiket penerbangan yang terdiri dari :
 - a) 3 angka untuk nomer kode perusahaan penerbangan
 - b) 4 angka untuk kode jenis tiket
 - c) 6 angka untuk nomer seri
 - d) 1 angka untuk *check digit*
- b. Lembar kedua berisi penjelasan dan info tentang perjanjian atau persyaratan yang berhubungan dengan pengangkutan penerbangan (*free baggage allowance*) dan lembar peringatan untuk “*re-confirm*” dan “*check in time*”.
- c. Pada umumnya tiket bersifat *carbonized* yaitu mempunyai beberapa lembar kupon yang hanya cukup dituliskan pada lembar pertama, dengan sendirinya akan tercatat pada lembar yang ada dibawahnya. Kupon-kupon tersebut secara berurutan sebagai berikut :

- 1) *Audit Coupon*

Audit Coupon yaitu lembar kupon yang disobek ketika calon penumpang membeli dan harus dikembalikan pada pihak maskapai penerbangan (biasanya dikembalikan pada bagian *akunting, sales report*)

- 2) *Agent Coupon*

Agent Coupon yaitu lembar kupon yang disobek ketika calon penumpang membeli tiket dan disimpan sebagai arsip di BPW yang mengeluarkan tiket tersebut.

- 3) *Flight Coupon*

Flight Coupon yaitu kupon yang akan disobek di bandara oleh bagian *check-in counter* sebagai bukti dalam penukaran dengan *boarding pass*. Tanpa kupon tersebut penumpang tidak akan dapat memakai jasa maskapai penerbangan.

4) *Passenger Coupon*

Passenger Coupon yaitu lembar kupon terakhir yang ada pada tiket dan dipakai sebagai *cover* sebagai bukti pembelian tiket oleh penumpang.

2.3.5 Ketentuan Umum Tiket Penerbangan

Ketentuan umum dalam penerbangan menurut Merpati (2000) adalah suatu ketentuan atau perjanjian yang secara umum mengatur dan mengikat pihak-pihak yang terkait dengan penerbangan, ketentuan tersebut meliputi :

- a. Ketentuan yang mengatur masa berlaku tiket.
- b. Ketentuan yang mengatur perpanjangan masa berlaku tiket.
- c. Ketentuan yang mengatur tidak berlakunya suatu tiket.
- d. Ketentuan yang mengatur tentang perubahan pada tiket.

2.4 Psikologi

2.4.1 Pengertian Psikologi

Menurut Yoeti (1999:11) Psikologi adalah suatu ilmu yang mempelajari kesadaran manusia dan "makhluk hidup" lainnya, dengan mempelajari tingkah lakunya, yang timbul disebabkan pengaruh luar terhadap jiwa dan lingkungannya.

Beberapa ahli mengemukakan pengertian psikologi yang diantaranya sebagai berikut :

- a. Psikologi menurut Mussen & Rosenzweig (dalam Sugiarto, 2002:5) berarti sebagai ilmu yang mempelajari "*mind*" (pikiran), yang diistilahkan *the study of mind*. Sesuai perkembangan berubah menjadi "*behavior*" (tingkah laku), sehingga psikologi dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia.
- b. Psikologi menurut Woodwort & Marques (dalam Sugiarto, 2002:5) adalah suatu ilmu yang mempelajari aktivitas atau tingkah laku individu dalam hubungannya dengan alam sekitarnya.
- c. Psikologi menurut Morgan (dalam Sugiarto, 2002:6) adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dan hewan.

Sugiarto (2002:6) menyatakan bahwa psikologi adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dan hubungan antar manusia karena hubungan antar manusia juga terwujud dalam tingkah laku.

2.4.2 Pengertian Psikologi Pelayanan

Psikologi Pelayanan menurut Sugiarto (2002:5) diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku manusia dalam proses interaksi kerja di industri jasa pelayanan yaitu antara konsumen dan para petugas.

2.5 Kepribadian

2.5.1 Pengertian kepribadian

Heldebrand (1998:25 dalam Sugiarto, 2002:) menyatakan kepribadian merupakan gabungan kualitas, kebiasaan dan reaksi yang terbentuk atas dasar kesadaran kita dan yang dikenali sebagai suatu hal yang baik atau tidak dalam hal kelazimannya yang direspons secara positif atau tidak oleh mereka yang melakukan kontak dengan kita.

Kepribadian menurut Hamalik (1993:34 dalam Sugiarto, 2002:8) adalah suatu sistem semua tingkah laku seseorang (person) yang unik, terintegrasi dan terorganisasi.

Kepribadian menurut White & Beckley (1973: 6 dalam Sugiarto, 2002:10) melalui akronim **P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y** masing-masing huruf yang mempunyai makna tertentu yaitu :

P-Pleasantness

Good manners and a smile are natural assets.

Seorang petugas diharapkan mampu menyenangkan orang lain melalui kesopansantunan yang baik dan selalu tersenyum kepada konsumen. Hal ini merupakan suatu aset yang tak ada habisnya bagi industri jasa yang bersangkutan.

E- Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them.

Keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain dan rela melayani orang yang berkepentingan merupakan salah satu unsur

kepribadian dari dalam diri. Kita harus bangga dengan pekerjaan kita dan berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan dapat membahagiakan diri kita sehingga perasaan tersebut secara otomatis mempengaruhi orang lain.

R- *Respect for other people. Courtesy costs nothing.*

Bersopansantun (bersikap ramah) orang lain sangat penting terutama pada konsumen. Jika kita menghormati dan menghargai konsumen secara wajar maka konsumen akan lebih menghargai dan akan memberikan respon atas apa yang sedang kita lakukan untuk mereka.

S- *Sense of responsibility is a realisation that what one does and says is important.*

Rasa tanggung jawab yang besar adalah sebuah realisasi bahwa apa yang kita katakan dan lakukan kepada pelanggan adalah penting. Jangan sampai perbuatan dan perkataan kita membuat pelanggan tidak yakin dengan produk kita.

O- *Orderly mind is essential for methodical and accurate work.*

Kita harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi.

N- *Neatness indicates pride in self and job.*

Kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan pekerjaan kita. Dengan bersikap positif maka konsumen juga akan menanggapinya secara positif.

A- *Accuracy in everything done is of paramount importance.*

Keakuratan atau ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan adalah nilai yang sangat penting. Jika kita bekerja secara tepat, tepat, aman dan ramah pada konsumen balasan yang akan kita terima adalah kepuasan dalam bekerja dan peningkatan penghargaan.

L- *Loyalty to both management and colleagues make good teamwork.*

Bersikap setia pada manajemen dan rekan kerja merupakan kunci keberhasilan dari kerjasama tim.

I- Intelligence use of common sense at all times.

Dalam memahami orang lain kita harus menggunakan akal sehat karena hal tersebut akan mengasah perasaan dan intuisi kita terhadap apa yang tersirat dalam benak konsumen pada saat kita berinteraksi.

T- Tact saying and doing the right thing at the right time.

Berbicara secara bijaksana dan melakukan segala sesuatu secara benar pada saat yang tepat merupakan ciri kepribadian yang kuat.

Y- Yearning to be a good service clerk and love of the work is essential.

Keinginan yang kuat dalam diri kita untuk menjadi petugas pelayanan yang baik dan mencintai pekerjaan tersebut.

2.5.2 Kepribadian Petugas Pelayanan

Menurut Sugiarto (2002:8), seorang petugas pelayanan harus mempersiapkan diri secara fisik maupun mental untuk bekerja dalam bidang pelayanan tersebut karena akan berhadapan secara langsung dengan konsumen. Ketidaksiapan petugas akan berpengaruh besar pada hasil pelayanan sehingga mengakibatkan kekecewaan. Konsumen yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan akan berpaling pada industri jasa lain yang dianggap mempunyai kualitas yang lebih baik.

Untuk menghindari kekecewaan konsumen, petugas pelayanan harus memiliki kepribadian yang baik agar konsumen mempercayai dan tertarik pada produk yang sedang ditawarkan. Faktor-faktor yang harus dipenuhi dalam industri jasa pelayanan khususnya oleh seorang petugas reservasi, antara lain :

a. Penampilan

Menurut Maltz (1996:3 dalam Sugiarto, 2002:18), citra diri adalah konsepsi anda sendiri mengenai orang seperti apa diri anda. Penampilan adalah bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi antara petugas dengan konsumen. Penampilan diri yang baik tidak hanya terlihat dari faktor luar saja tetapi harus didukung oleh penampilan dari dalam misalnya : menanamkan sikap optimis (percaya diri) dalam diri sendiri dan harus mampu menguasai pekerjaan yang sedang dilakukannya sehingga

konsumen akan percaya dan tertarik dengan produk atau jasa yang kita tawarkan. Karena berpenampilan menarik merupakan adalah satu kunci sukses dalam bekerja terutama dalam bidang pelayanan.

b. Ramah Tamah

Menurut Yoeti (1999:6), keramahtamahan adalah suatu tindakan atau sikap yang dapat menimbulkan rasa nyamanan aman, puas, dan dapat memenuhi kebutuhan fisik, sosial, maupun psikologis.

Bangsa Indonesia terkenal akan keramahtamahnya, sikap tersebut harus diwujudkan dalam perusahaan melalui pelayanan yang diberikan pada konsumen. Seorang petugas harus mampu menyenangkan konsumen dengan memberikan pelayanan secara profesional dengan membina hubungan baik seperti menyambut kedatangan konsumen dengan tersenyum dan mengucapkan salam.

c. Kecepatan

Menurut Sugiarto (2002:42), kecepatan yang dimaksud adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan. Kecepatan dalam pelayanan harus diimbangi dengan ketepatan untuk menghindari kesalahan yang mungkin akan dilakukan karena ketepatan dalam bekerja akan menjamin kepuasan konsumen. Gunakan waktu seakurat mungkin dan segeralah layani konsumen berikutnya setelah selesai melayani konsumen yang satu, jangan biarkan konsumen menunggu untuk dilayani.

d. Rasa Nyaman

Menurut Sugiarto (2002:45), seorang petugas dalam dunia pelayanan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada konsumen. Terciptanya kenyamanan tersebut akan membuat konsumen betah karena petugas memberikan kesempatan pada mereka untuk memilih produk yang ditawarkan.

e. Disiplin

Menurut Yoeti (1999), sikap disiplin mutlak ada pada setiap pekerjaan. Disiplin harus tumbuh dari dalam diri seseorang tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Petugas pelayanan, terutama petugas reservasi harus mempunyai sikap disiplin dan dorongan untuk berdisiplin itu tidak hanya muncul dari dalam diri

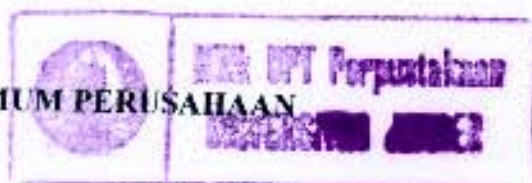
sendiri tetapi dari luar pribadi seseorang. Kedisiplinan ini terikat oleh norma-norma yang berlaku dimana seseorang berada.

f. Sumber Daya Manusia

Menurut Sugiarto (2002:146), mengingat saat ini persaingan dalam usaha pariwisata yang semakin tajam ini menjadikan konsumen semakin penting bagi kelangsungan hidup suatu industri jasa. Sumber daya manusia dalam pelayanan sangat penting untuk diperhatikan. Perusahaan yang bergerak dalam industri jasa harus mampu menunjukkan kualitas produk atau jasa yang akan ditawarkan. Perkembangan perusahaan ini sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mengelola industri jasa tersebut.

Suatu industri jasa memerlukan sumber daya manusia handal yang dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin pada konsumen. Penyediaan sumber daya manusia yang handal mempunyai arti bahwa tenaga-tenaga yang ada memiliki ilmu pengetahuan dan kemampuan kerja pada bidang keahlian tertentu sehingga mampu bersaing dengan industri jasa lain.

III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



3.1 Sejarah Berdirinya PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara

Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara (Nuansa Wisata Indonesia *Tour Operator*) didirikan pada tanggal 1 Agustus 2001 kemudian disahkan oleh notaris Dr. Soerodjo, SH, MS di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2001 dan ijin operasional dari Pemerintah Daerah Jember diterima pada tanggal 16 Agustus 2001. Para pendiri mempunyai latar belakang yang terdiri dari banyak kalangan antara lain dari perbankan, civitas akademika, usaha transportasi, perhotelan dan lain-lain. Pengelolaan PT. Nuansa Wisata dipercayakan kepada Wahyu Setyabudi, SE yang duduk sebagai Direktur. Mayoritas pendiri sebagian besar adalah staf dan karyawan yang merupakan konseptor dan pemilik saham perusahaan. Biro Perjalanan ini berkantor pusat di Jl. Letjen Suprpto 115 Jember dan hingga kini telah memiliki 3 kantor cabang atau *representative* pemasaran yang terletak di Denpasar (Bali), Mataram (Lombok) dan di Jogjakarta.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata sesuai dengan Bab II Usaha Jasa Pariwisata pada Pasal 9 kegiatan usaha Biro Perjalanan Wisata meliputi jasa antara lain :

- a. Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata yang meliputi sarana wisata, objek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia dalam bentuk paket wisata.
- b. Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui agen perjalanan wisata atau menjualnya langsung kepada wisatawan atau konsumen.
- c. Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual.
- d. Penyediaan layanan angkutan wisata.
- e. Pemesanan akomodasi, restoran, tempat konvensi dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke objek 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.

Maksud dan tujuan pendirian perusahaan seperti yang tercantum dalam Akte Notaris yaitu bergerak dalam bidang usaha yang meliputi :

- a. Jasa Biro Perjalanan Wisata yaitu usaha penyediaan jasa perencanaan dan pelayanan wisata baik domestik maupun internasional.
- b. Jasa Perjalanan Wisata, yaitu usaha penyediaan jasa mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan dalam perjalanan wisata meliputi pengurusan dokumen perjalanan, pengurusan dalam pelayanan pemesanan akomodasi dan restoran.
- c. Bergerak dan berusaha di bidang sarana pariwisata antara lain usaha penyediaan persewaan kendaraan untuk angkutan wisata.

3.2 Visi dan Misi PT. Nuansa Wisata

3.2.1 Visi

Biro Perjalanan Wisata PT. Nuansa Wisata merupakan perusahaan jasa wisata yang memiliki visi sebagai berikut :

- a. Menjadi perusahaan perjalanan wisata yang mantap dan mampu menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan menitikberatkan pada bidang pengelolaan paket wisata.
- b. Menguasai pasar potensial produk jasa wisata dengan memberikan pelayanan jasa wisata yang profesional dengan motto “ *Melayani Sepenuh Hati* “.
- c. Menjadikan perusahaan sebagai perusahaan jasa penjualan wisata dengan jaringan kerja nasional dan internasional.

3.2.2 Misi

Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata memiliki misi sebagai berikut :

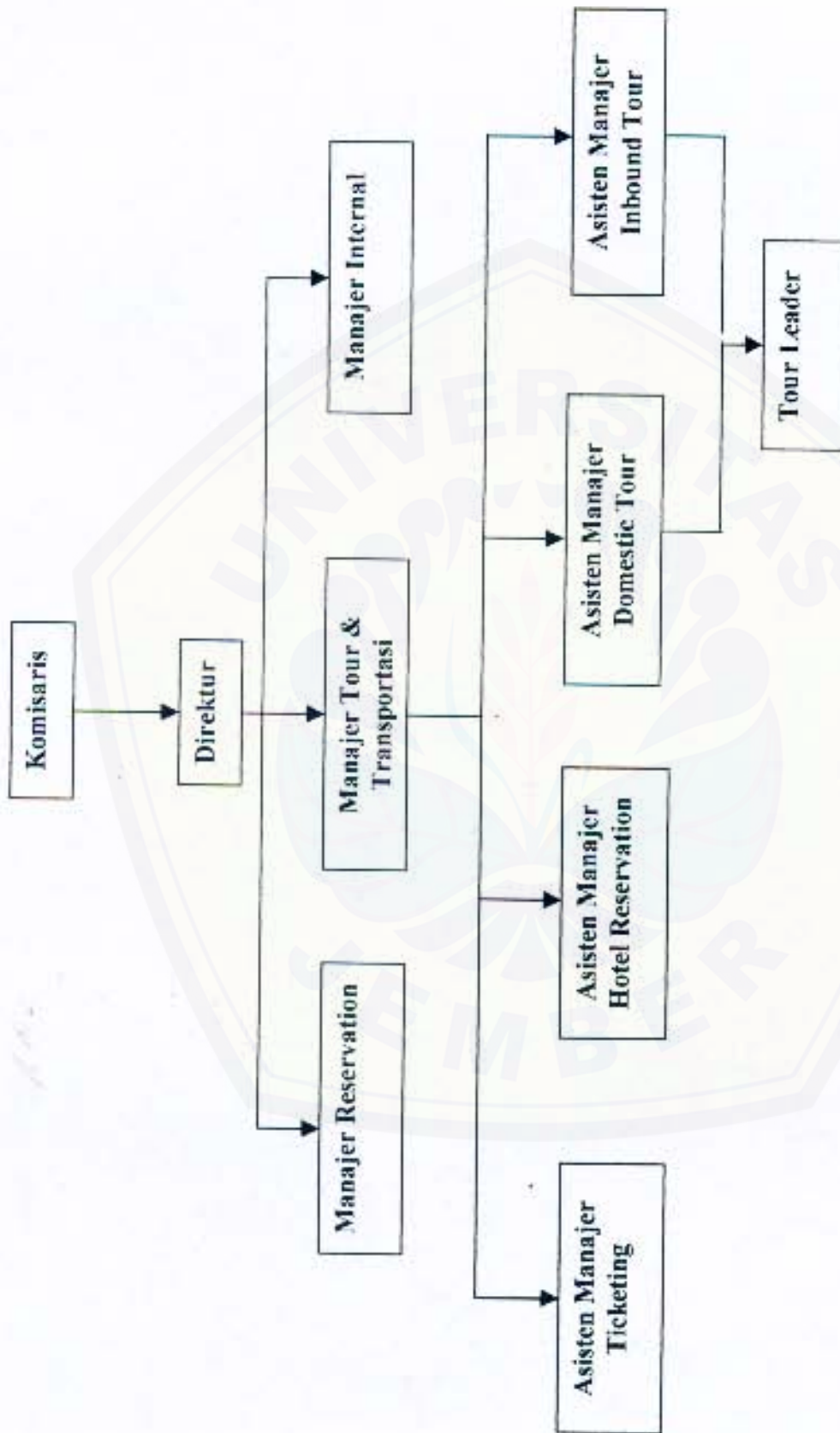
- a. Ikut mendukung proses pemerintahan dalam bidang pembangunan pariwisata khususnya pariwisata daerah Jember dan di Jawa Timur.

- b. Menjadi pelopor dalam bidang pengelolaan paket-paket wisata eksekutif dengan menyuguhkan semua potensi yang ada.
- c. Menjadi perusahaan jasa wisata yang mampu mengelola paket wisata (*overland*) dan internasional serta jasa wisata lainnya.
- d. Menjadi Biro Perjalanan Wisata yang terpercaya di Jawa Timur dalam mengelola dan menyelenggarakan paket perjalanan.

3.3 Organisasi

3.3.1 Struktur Organisasi Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata

Struktur Organisasi adalah suatu gambaran skematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang ada dalam suatu tujuan. Pada dasarnya bentuk organisasi dan manajemen dari suatu perusahaan diarahkan untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki semaksimal mungkin agar tercapai efisiensi yang tinggi. Adapun skema struktur organisasi PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Nuansa Wisata Jember 2004

3.3.2 Job Descriptions

Tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian akan memperjelas hubungan masing-masing dalam kegiatan operasionalnya. Tugas dan wewenang tersebut adalah sebagai berikut :

a. Komisaris

- 1) Menetapkan kebijaksanaan umum perusahaan dan menjalankan pengawasan atas pelaksanaan tugas-tugas Direksi.
- 2) Mengusahakan agar tujuan perusahaan yang tercantum dalam Anggaran Dasar dapat tercapai.
- 3) Mengawasi dan menertibkan pelaksanaan tujuan perusahaan berdasarkan kebijaksanaan umum yang telah ditetapkan.
- 4) Menyempurnakan kebijaksanaan umum perusahaan sesuai dengan perkembangan yang terjadi pada perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Memberikan penilaian atas pengesahan Neraca dan Laporan Rugi Laba serta laporan keuangan lainnya yang disampaikan Direksi.
- 6) Bertanggung jawab dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

b. Direktur

- 1) Mengevaluasi rencana yang disusun dan diusulkan oleh para manajer dan para bawahannya mengenai masing-masing bidang dengan memperhatikan kebijaksanaan umum perusahaan yang telah ditetapkan.
- 2) Menetapkan kebijaksanaan umum yang menyangkut strategi perusahaan untuk masa yang akan datang.
- 3) Membicarakan dan mengusulkan kepada komisaris mengenai kebijaksanaan yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan.
- 4) Melaksanakan, mengkoordinasi serta mengawasi pelaksanaan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- 5) Mengajukan Neraca dan Laporan Rugi Laba serta keuangan lainnya kepada komisaris untuk mendapat penilaian.

c. Manajer Internal

- 1) Mengusahakan agar kebijaksanaan, sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya serta senantiasa mengadakan evaluasi efektifitas dari pelaksanaan tugas para bawahannya.
- 2) Bertanggung jawab atas implementasi rencana program dengan melakukan kegiatan pengubahan dan penjabaran rencana program menjadi tugas nyata.
- 3) Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
- 4) Bertanggung jawab dalam penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang kelancaran jalannya operasi perusahaan.
- 5) Merumuskan dan mengusulkan kebijaksanaan umum dan sasaran untuk masa yang akan datang kepada direktur.

d. Manajer Keuangan dan Administrasi Umum

- 1) Menjamin terselenggaranya hubungan perusahaan dengan pihak luar, yang menyangkut tugas surat-menyurat baik dalam pengiriman maupun dalam pengarsipan.
- 2) Mengadakan sistem administrasi yang baik untuk pengarsipan, pendokumentasian, memorandum ataupun pelaporan yang baik.
- 3) Menjamin dan bertanggung jawab atas tersedianya sarana administrasi dan perlengkapan kantor yang baik.
- 4) Mengevaluasi rencana-rencana dasar yang telah dibuat oleh Asisten Manajer dan para bawahannya mengenai masing-masing bidang dengan memperhatikan kebijaksanaan umum perusahaan yang telah ditetapkan.
- 5) Mempersiapkan laporan Rugi Laba, Neraca dan laporan keuangan lainnya.
- 6) Bertanggung jawab atas pencatatan transaksi keuangan yang menyangkut pedoman tentang perubahan Neraca, Laporan Rugi Laba, Jurnal maupun pelaporan akuntansi dalam kaitannya dengan pembukuan pedoman penyusunan laporan keuangan yang telah ditetapkan.

- 7) Bertanggung jawab atas pengalokasian dan pendistribusian anggaran keuangan perusahaan yang menjadi kewenangannya baik untuk keperluan pihak *intern* maupun *ekstern*.
 - 8) Menyusun sistem dan prosedur pelaporan akuntansi untuk digunakan sebagai dasar pertimbangan penentuan kebijaksanaan yang berkaitan dengan keuangan maupun operasional perusahaan.
- e. Manajer *Tour* Dan Transportasi
- 1) Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan perjalanan yang dikelola perusahaan sesuai dengan kondisi konkrit kerjasama dengan mempertimbangkan standar mutu produk yang telah ditetapkan.
 - 2) Menjamin penyediaan fasilitas perjalanan baik yang menjadi tanggung jawabnya maupun yang berada dibawah kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.
 - 3) Merencanakan dan mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional *shuttle service* (travel antar jemput) dan persewaan armada atau kendaraan.
 - 4) Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan bidang, tugas dan kewenangannya dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
 - 5) Menjamin hubungan kerjasama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan kepentingan perusahaan.
 - 6) Mengusahakan pencapaian target yang dibebankan dengan jalan yang telah digariskan perusahaan.

Manajer *Tour & Transportasi* ini membawahi :

a. Asisten Manajer *Ticketing*

- 1) Bertanggung jawab atas terselenggaranya operasionalisasi jasa pelayanan tiket yang menyangkut kegiatan reservasi, konfirmasi serta pembookingan.
- 2) Mengadakan dan melakukan sistem dan prosedur ticketing yang telah ditetapkan baik dari segi operasional dan administrasinya, serta

melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.

- 3) Menjalin hubungan dengan pihak yang berkompeten (*ekstern* maupun *intern* perusahaan).
- 4) Mengadakan supervisi terhadap staf layanan jasa *ticketing* guna menghindari kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan perusahaan.
- 5) Mengadakan dan melakukan sistem serta prosedur tiket yang ditetapkan baik dari segi operasional maupun administrasinya dan melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.
- 6) Bertanggungjawab atas terselenggaranya operasional jasa pelayanan tiket yang menyangkut kegiatan reservasi, konfirmasi serta pemesanan tiket pesawat, kereta api maupun kapal laut.

b. Asisten Manajer Hotel *Reservation*

- 1) Bertanggung jawab atas terselenggaranya operasionalisasi jasa pelayanan hotel reservation yang menyangkut kegiatan *reservation*, konfirmasi serta pemesanan.
- 2) Mengadakan dan melakukan sistem dan prosedur hotel *reservation* yang telah ditetapkan baik dari segi operasional maupun administrasinya, serta melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.
- 3) Menjamin hubungan dengan pihak yang berkompeten (*ekstern* maupun *intern* perusahaan).

c. Asisten Manajer *Domestik Tour*

- 1) Menjamin penyediaan fasilitas perjalanan domestik *tour* baik yang menjadi tanggungjawabnya maupun yang berada dibawah kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.
- 2) Bertanggungjawab atas terselenggaranya kegiatan perjalanan domestik *tour* yang dikelola perusahaan sesuai dengan kondisi konkrit kerjasama dengan mempertimbangkan standar mutu produk yang telah ditetapkan.

d. *Asisten Manajer Inbound Tour*

- 1) Mengadakan sistem prosedur operasional dalam *inbound tour*.
- 2) Menjamin hubungan kerjasama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan kepentingan perusahaan.

3.3.3 Keadaan Karyawan Di PT. Nuansa Wisata

Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata mempunyai 12 karyawan yang terbagi dalam dua kelompok yaitu :

a. *Tenaga Kerja Tetap*

Tenaga kerja tetap adalah tenaga kerja yang diangkat dengan kontrak kerja dan mendapatkan gaji setiap bulan. Tenaga kerja ini bekerja penuh selama enam hari efektif. Jumlah karyawan tetap yang ada di PT. Nuansa Wisata sebanyak 9 orang.

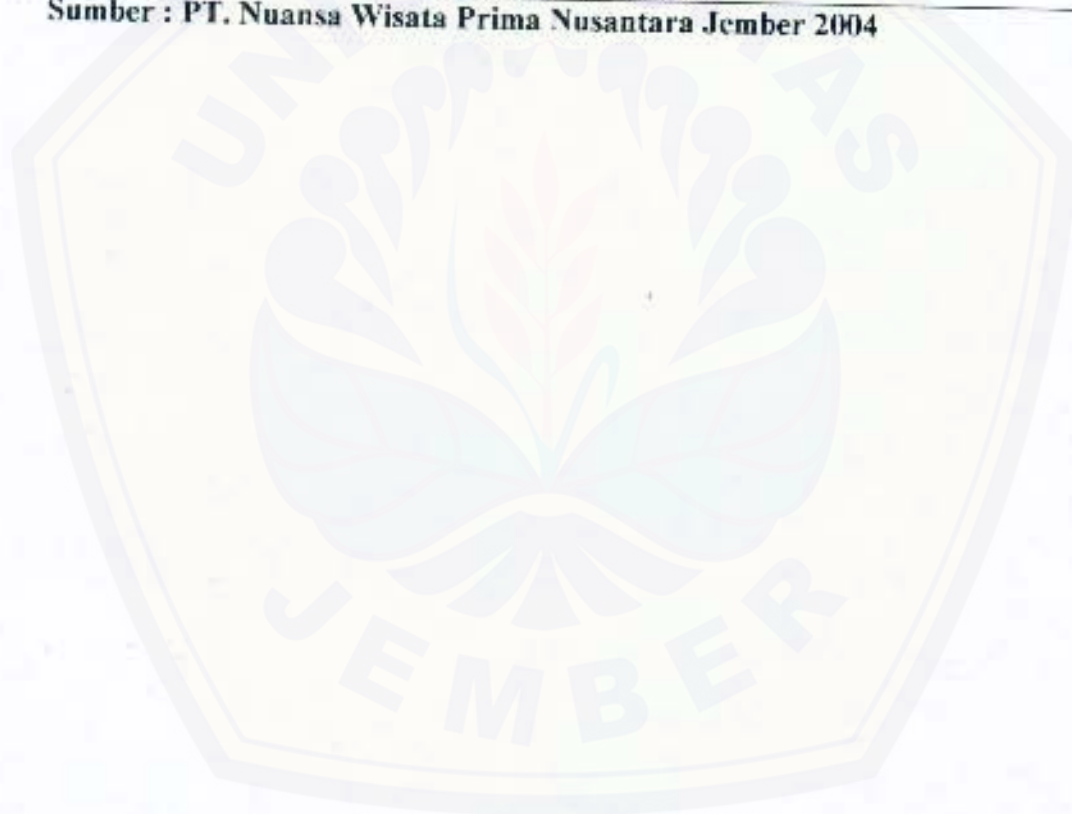
b. *Tenaga Kerja Tidak Tetap (freelance)*

Tenaga kerja *freelance* adalah tenaga kerja tidak tetap yang juga diikat dengan kontrak kerja namun tidak mendapatkan fasilitas gaji secara bulanan. Pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga *freelance* tidak terikat oleh jam kerja efektif kantor dan pendapatan yang mereka peroleh berasal dari prosentase yang telah disepakati dari suatu *order tour* dan *fee*. Jumlah karyawan *freelance* yang ada PT. Nuansa Wisata berjumlah 3 orang.

Tabel 1. Keadaan Karyawan di PT. Nuansa Wisata

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Harry Sulasman A.	SE	Komisaris
2	Wahju Setyabudi	SE	Direktur
3	Neneng S.S.	SE	Manajer Keuangan & Administrasi Umum
4	Syufaat Mahir	SE	Manajer Internal
5	Lusy A. Sembiring	S A.Md Par	Manajer <i>Tour</i> & Transportasi
6	Irfan	SE	Asisten Manajer <i>Ticketing</i>
7	Ragil	Mahasiswa	Asisten Manajer <i>Hotel Reservation</i>
8	Faisol	A.Md	Asisten Manajer <i>Domestic Tour</i>
9	Arif	A.Md	Asisten Manajer <i>Inbound Tour</i>
10	Yusnia	Mahasiswa	<i>Tour Leader</i>
11	Erik	Mahasiswa	<i>Tour Leader</i>
12	Inge	Mahasiswa	<i>Freelance</i>

Sumber : PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember 2004



V. PENUTUP

Pariwisata merupakan bidang usaha yang mampu meningkatkan pendapatan sumber devisa bagi negara dan pada khususnya bagi daerah tujuan wisata. Perkembangan pariwisata ini sangat tergantung pada partisipasi dari semua pihak terutama dukungan dari pemerintah dan peran aktif dari Biro Perjalanan Wisata. Meningkatnya keinginan dan kebutuhan konsumen akan jasa pariwisata, menuntut Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

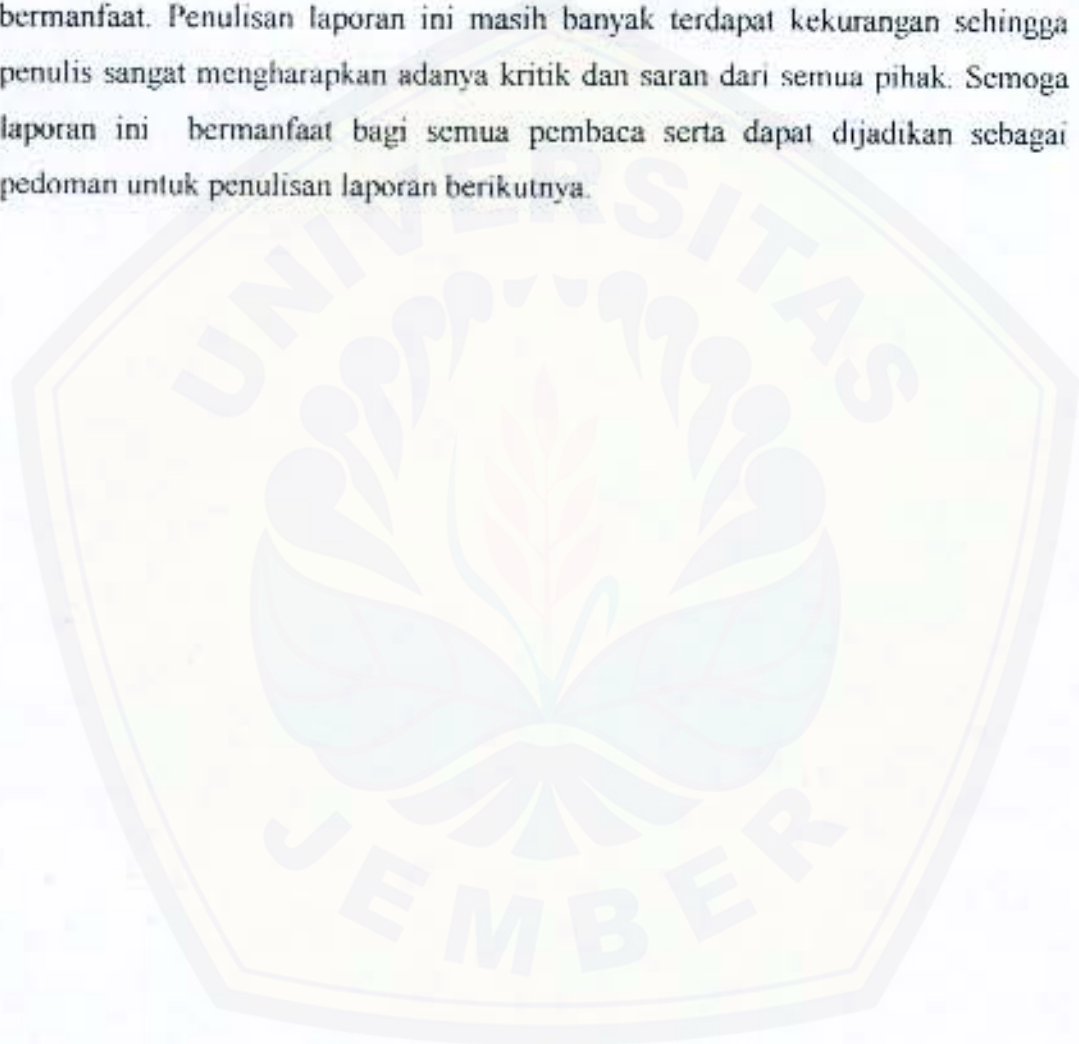
Banyaknya Biro Perjalanan Wisata yang ikut meramaikan dunia usaha pariwisata menjadikan persaingan yang ketat. Persaingan dalam Biro Perjalanan ini dapat memacu semangat untuk saling meningkatkan kualitas dalam pelayanan karena dalam dunia usaha pariwisata, pelayanan memegang peranan penting. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan mencerminkan kualitas dari Biro Perjalanan tersebut karena jika kualitas pelayanan tidak dijaga dan dipertahankan maka konsumen akan segera berpaling pada Biro Perjalanan lain yang dianggap mempunyai kualitas yang lebih baik. Untuk itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan kemampuan dan ketrampilannya dalam membangun loyalitas.

Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen, yaitu : penguasaan prosedur dalam pelayanan reservasi tiket, keramahan, mampu berkomunikasi dengan baik, kecepatan dan ketepatan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen.

Pelayanan reservasi tiket penerbangan yang ada di Biro Perjalanan PT. Nuansa Wisata menyediakan bermacam-macam tiket antara lain : Garuda Airlines, Bouraq Airlines, Mandala Airlines, Star Air, Lion Air, Adam Air, Citylink, Pelita dan Batavia Air. Kegiatan operasional dalam pengeluaran tiket pada PT. Nuansa Wisata belum semuanya bisa dikeluarkan sendiri. Pengeluaran tiket ini membutuhkan hubungan kerjasama dengan berbagai pihak antara lain dengan agen kantor perwakilan maskapai penerbangan Bouraq di Jember yaitu

Alisan yang bertempat di Jl. Sumatera 41 dan Biro Perjalanan Wisata *Wita Tour* di Surabaya.

Dengan terselesaikannya laporan akhir ini semoga menjadi titik awal bagi penulis untuk ikut berperan aktif dalam pembangunan pariwisata di Indonesia. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini dengan memberikan masukan yang bermanfaat. Penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pembaca serta dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penulisan laporan berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, 2004, *Tarif dan Dokumen Pasasi*, Bandung, CV. Alfabeta.
- Dinas Pariwisata Dan Kesenian Daerah, 1998, *Syarat-syarat Mendirikan Biro Perjalanan Wisata*, Jakarta, Pusat Penerbitan PNRI (PNRI Publishing House).
- Merpati, 2000, *Pedoman Pasasi Merpati*, Jakarta, Customer Service Division PT. Merpati Nusantara Airlines.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 1998, *Penyelenggaraan Kepariwisataaan No. 67 Tahun 1996*, Jakarta, Pusat Penerbitan PNRI (PNRI Publishing House).
- Sahulata, 1993, *Tarif Dan Dokumen Pasasi (Ticketing) 2*, Jakarta, Grasindo.
- Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Universitas Negeri Jember, 1998, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Jember, Badan Penerbit Universitas Jember.
- Yoeti, 1999, *Psikologi Pelayanan Wisata*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Yoeti, 1996, *Tours And Travel Management*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586-331342, Fax. (0331) 335586 Jember 68121

Email : fsip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736

Nomor : 505.012/NWPN.DIR/VI/04
 Lampiran : 2 Lembar
 Perihal : Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jember, 26 Agustus 2004

Kepada Yth : Human Resources Manager
 PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel
 Jl. Letjen Suparpto 115
 Di
 Jember

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat Saudara nomor: 505.012/NWPN.DIR/VI/04 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan praktek kerja Nyata mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel Jember akan berlangsung 30 (tiga puluh) hari terhitung mulai 23 Agustus – 23 September 2004. Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku. Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Dekan,

H. Moch. Toerki
 NIP. 130 524 832

Terbaca Kepada :

1. Ketua Program Studi D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kepala Akademi FISIP UNEJ



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - kampus Tegallhote, Telp. (0331) 335586-331342, Fax. (0331) 335586 Jember 681

Email : fisip.unej@jember.net Telp. (0331) 332736

SURAT TUGAS

Nomor : 238/125.1.2/PP.9/2004

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN	PROGRAM STUDI
1.	Bambang Wahyana	01-2175	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
2.	Rachmat Arif S.	01-2142	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata
3.	Andi Triana W.	01-2184	Ilmu Administrasi	D-III Pariwisata

Untuk mengikuti Program Praktek Kerja Nyata pada Biro Perjalanan Wisata PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel Jember mulai tanggal 23 Agustus - 25 September 2004.

Selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat praktek kerja.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 26 Agustus 2004

Dekan,

Drs. I. Moch. Tuerki
NIP. 130 524 832

Terbaca kepada :

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

Nomor : E05.012/ N/WPN.DIR/ VIII/ 04
 Lampiran : +
 Perihal : Jawaban Permohonan Magang

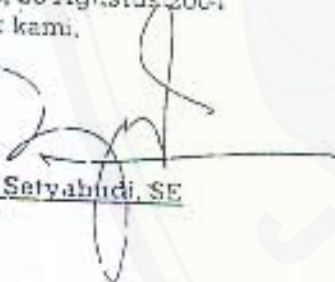
Kepada Yth,
 Ketua Program D3 Pariwisata
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
 Di
 Jember

Menjawab surat Permohonan Magang untuk Mahasiswa Bapak Nomor :2845/J25.1.2/PP.9/2004. Dengan ini kami memberikan kesediaan untuk menerima Mahasiswa Bapak magang di Perusahaan kami mulai tanggal 23 Agustus sampai dengan 25 September 2004 atas nama:

1. Bambang Wahyong	Nim. 01-2175	D3 Pariwisata
2. Bachtiar Arie K.	Nim. 01-2142	D3 Pariwisata
3. Endah Triana W.	Nim. 01-2184	D3 Pariwisata

Dengan syarat selama kegiatan magang kerja bersedia mengikuti segala peraturan - peraturan yang berlaku di perusahaan kami.
 Demikian jawaban kami atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Jember, 23 Agustus 2004
 Hormat kami,


 Wahyu Setyabudi, SE
 Direktur

Biro Perjalanan Wisata

PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tour & Travel

Kantor Pusat
 Letj. Supripto 115 Jember
 Telp. 0331. 331 731, 334 297
 Fax. 0331. 331 731
 Email : nuansa_wisata@vsnl.com

Cabang Jember
 Jl. Yanusa Siswa 93 Jember
 Telp./Fax. 0274 449 887
 E-mail : nuansa_wisata@vsnl.com

Cabang Kul
 Buluyang DUK, Bana Bujan, Clanyar
 Telp./Fax. 0361. 297 681
 Email : nuansa_wisata@vsnl.com

Cabang Malang
 Jl. Pemuda 15 Malang
 Telp./Fax. 0341. 629 337

DAFTAR NILAI

Nama Fakhriah

Program Studi

Magang di

PT. HUNDA WISATA PERUMAH SUSUNAN

NO	NAMA	NIM	NILAI ANGKA	NILAI HURUF
1	Bambang Wahjono	01 - 2175	78,5	
2	Buchtar Arie F	01 - 2142	79,5	
3	Endah Irlana	01 - 2184	79	
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Mengetahui



(MENEMBAH, S. SE)

Lampiran 5. Daftar Hadir

Mata kuliah : PKN

Program Study : D - III Pariwisata

Magang di : PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA

TGL	AGUSTUS			SEPTEMBER		
	BAMBANG	BACHTIAR	ENDAH	BAMBANG	BACHTIAR	ENDAH
1					PRU	PRU
2					PRU	PRU
3					PRU	PRU
4					PRU	PRU
5				Minggu	Minggu	Minggu
6					PRU	PRU
7					PRU	PRU
8					PRU	PRU
9					PRU	PRU
10					PRU	PRU
11					PRU	PRU
12				Minggu	Minggu	Minggu
13				Libur	Libur	Libur
14					PRU	PRU
15					PRU	PRU
16					PRU	PRU
17					PRU	PRU
18					PRU	PRU
19				Minggu	Minggu	Minggu
20				Pemilu	Pemilu	Pemilu
21					PRU	Sakit
22					PRU	Sakit
23		PRU	PRU		PRU	PRU
24		PRU	PRU		PRU	PRU
25		PRU	PRU		PRU	PRU
26		PRU	PRU			
27		PRU	PRU			
28		PRU	PRU			
29	Minggu	Minggu	Minggu			
30		PRU	PRU			
31		PRU	PRU			

Lampiran 6. Three Letters Code

Kode	Kota	Kode	Kota
ABU	ATAMBUA	MKQ	MERAUKE
AMI	MATARAM	MKW	MANUKWARI
AMQ	AMBON	MLG	MALANG
BDJ	BANJARMASIN	NBX	NABIRE
BDO	BANDUNG	NDA	BANDANAIRA
BIK	BIAK	PDG	PADANG
BJW	BAJAWA	PGK	PANGKALPINANG
BKS	BENKULU	PKN	PANGKALANBUN
BMU	BIMA	PKU	PEKANBARU
BPN	BALIKPAPAN	PKY	PALANGKARAYA
BTH	BATAM	PLM	PALEMBANG
BTJ	BANDA ACEH	PLW	PALU
CBN	CIREBON	PNK	PONTIANAK
CGK	CENKARENG	PSJ	POSO
CXP	CILACAP	PWL	PURWOKERTO
DJB	JAMBI	RGT	RENGAT
DJJ	JAYAPURA	RTG	RUTENG
DPS	DENPASAR	SMQ	SAMPIT
DUM	DUMAI	SRG	SEMARANG
ENE	ENDE	SRI	SAMARINDA
GTO	GORONTALO	SUB	SURABAYA
JOG	JOGJAKARTA	SWQ	SUMBAWA
KDI	KENDARI	TIM	TIMIKA
KOE	KUPANG	TJQ	TANJUNGPANDAN
KTG	KETAPANG	TKG	BANDARLAMPUNG
LBJ	LABUHAN BAJO	TNJ	TANJUNGPINANG
LUW	LUWUK	TRK	TARAKAN
MDC	MANADO	UPG	UJUNG Pandang
MES	MEDAN	WGP	WAINGAPU
MOF	MAUMERE		

Code Spelling of The Airlines

A = Alfa	N = November
B = Bravo	O = Oscar
C = Charlie	P = Papa
D = Delta	Q = Quebec
E = Echo	R = Romeo
F = Foxtrot	S = Sierra
G = Golf	T = Tango
H = Hotel	U = Uniform
I = India	V = Victor
J = Juliet	W = Whiskey
K = Kilo	X = X-ray
L = London	Y = Yankee
M = Mike	Z = Zulu

Lampiran 7

a. Bandara Yang Beroperasi Di Indonesia

Nama Kota	Airport	Nama Kota	Airport
Ambon	Pattimura	Merauke	Merauke
Balikpapan	Sepinggau	Padang	Tabing
Banda Aceh	Iskandar Muda	Palembang	Talang Betutu
Bandar Lampung	Branti	Palangkaraya	Tjilik Riwut
Bandung	Hussein Sastra	Palu	Mtutiara
Banjarmasin	Syamsudin Noer	Pangkal Pinang	Pangkal Pinang
Batam	Hang Nadim	Pekanbaru	Simpang Tiga
Biak	Frans Kaesepe	Pontianak	Supaido
Bengkulu	Padang Kemiling	Semarang	Ahmad Yani
Cengkareng	Soekarno Hatta	Singkep	Dago
Denpasar	Ngurah Rai	Solo	Adi Sumarno
Dili	Comoro	Sorong	
Jambi	Sultan Toha S	Surabaya	Juanda
Jayapura	Sentani	Tanjung Pandan	Buluh Tumbang
Kendari	Wolter Mongisidi	Tanjung Pinang	Kijang
Kupang	El Tari	Tarakan	Juwata
Manado	Sam ratulangi	Timika	Timiak
Mataram	Selaparang	Ujung Pandang	Hasanuddin
Medan	Polonia	Yogyakarta	Adi sucipto

b. Maskapai Penerbangan Yang Beroperasi Di Indonesia

No	Nama Maskapai Penerbangan	Airlines Designator
1	Garuda Indonesia	GA
2	Merpati Nusantara	MZ
3	Sempati Air	SG
4	Mandala Airlines	RI
5	Bouraq Airlines	BO
6	Star Air	5H
7	Lion Air	Lion
8	Batavia Air	7P
9	Adam Air	Adam
10	Indonesia Airlines	Ind Air
11	Citylink	Citylink
12	Kartika Airlines	KTK

Lampiran 8. Kuitansi Penerimaan Tiket Wita Tour

Biro Perjalanan Wisata

WITA TOUR
 P.T. WISATA DEWA

 J. SULAWESI NO. 45 SURABAYA 60281
 TELP : (031) 5033683 (HUNTING), 5032777 (HUNTING) FAX : 067-31-5032222
 Email : witasub@indosat.net.id
 NO. Tlp Usaha : 1810 2/BPLUN/72
 No. NPWP : 01.310.817.0-606.001, No. PKP : 1.310.817.0-606

 NO. KWT
 NO INV TK25000131
 TANGGAL
 DATE 6 JAN 2005

FAKTUR

NPWP : 01.310.817.0-606.001

KEPADA YTH

TO : 901)Telp.

PKP : 1.310.817.0-606

NUANSA WISATA PT

JL. LETJEN SUPRAPTO 115

JEMBER

 KANTOR PUSAT : J. Selipan No 1 Arah Pas 128 Malang 60114 Telp : 042-2512222 Fax : 042-2512222
 KANTOR CABANG LAINNYA :
 JAKARTA : Komplek Nipah Nipah Blok A No 2 E Blok Blok B Blok C Blok D Blok E Blok F Blok G Blok H Blok I Blok J Blok K Blok L Blok M Blok N Blok O Blok P Blok Q Blok R Blok S Blok T Blok U Blok V Blok W Blok X Blok Y Blok Z Blok AA Blok AB Blok AC Blok AD Blok AE Blok AF Blok AG Blok AH Blok AI Blok AJ Blok AK Blok AL Blok AM Blok AN Blok AO Blok AP Blok AQ Blok AR Blok AS Blok AT Blok AU Blok AV Blok AW Blok AX Blok AY Blok AZ Blok BA Blok BB Blok BC Blok BD Blok BE Blok BF Blok BG Blok BH Blok BI Blok BJ Blok BK Blok BL Blok BM Blok BN Blok BO Blok BP Blok BQ Blok BR Blok BS Blok BT Blok BU Blok BV Blok BW Blok BX Blok BY Blok BZ Blok CA Blok CB Blok CC Blok CD Blok CE Blok CF Blok CG Blok CH Blok CI Blok CJ Blok CK Blok CL Blok CM Blok CN Blok CO Blok CP Blok CQ Blok CR Blok CS Blok CT Blok CU Blok CV Blok CW Blok CX Blok CY Blok CZ Blok DA Blok DB Blok DC Blok DD Blok DE Blok DF Blok DG Blok DH Blok DI Blok DJ Blok DK Blok DL Blok DM Blok DN Blok DO Blok DP Blok DQ Blok DR Blok DS Blok DT Blok DU Blok DV Blok DW Blok DX Blok DY Blok DZ Blok EA Blok EB Blok EC Blok ED Blok EE Blok EF Blok EG Blok EH Blok EI Blok EJ Blok EK Blok EL Blok EM Blok EN Blok EO Blok EP Blok EQ Blok ER Blok ES Blok ET Blok EU Blok EV Blok EW Blok EX Blok EY Blok EZ Blok FA Blok FB Blok FC Blok FD Blok FE Blok FF Blok FG Blok FH Blok FI Blok FJ Blok FK Blok FL Blok FM Blok FN Blok FO Blok FP Blok FQ Blok FR Blok FS Blok FT Blok FU Blok FV Blok FW Blok FX Blok FY Blok FZ Blok GA Blok GB Blok GC Blok GD Blok GE Blok GF Blok GG Blok GH Blok GI Blok GJ Blok GK Blok GL Blok GM Blok GN Blok GO Blok GP Blok GQ Blok GR Blok GS Blok GT Blok GU Blok GV Blok GW Blok GX Blok GY Blok GZ Blok HA Blok HB Blok HC Blok HD Blok HE Blok HF Blok HG Blok HH Blok HI Blok HJ Blok HK Blok HL Blok HM Blok HN Blok HO Blok HP Blok HQ Blok HR Blok HS Blok HT Blok HU Blok HV Blok HW Blok HX Blok HY Blok HZ Blok IA Blok IB Blok IC Blok ID Blok IE Blok IF Blok IG Blok IH Blok II Blok IJ Blok IK Blok IL Blok IM Blok IN Blok IO Blok IP Blok IQ Blok IR Blok IS Blok IT Blok IU Blok IV Blok IW Blok IX Blok IY Blok IZ Blok JA Blok JB Blok JC Blok JD Blok JE Blok JF Blok JG Blok JH Blok JI Blok JJ Blok JK Blok JL Blok JM Blok JN Blok JO Blok JP Blok JQ Blok JR Blok JS Blok JT Blok JU Blok JV Blok JW Blok JX Blok JY Blok JZ Blok KA Blok KB Blok KC Blok KD Blok KE Blok KF Blok KG Blok KH Blok KI Blok KJ Blok KK Blok KL Blok KM Blok KN Blok KO Blok KP Blok KQ Blok KR Blok KS Blok KT Blok KU Blok KV Blok KW Blok KX Blok KY Blok KZ Blok LA Blok LB Blok LC Blok LD Blok LE Blok LF Blok LG Blok LH Blok LI Blok LJ Blok LK Blok LL Blok LM Blok LN Blok LO Blok LP Blok LQ Blok LR Blok LS Blok LT Blok LU Blok LV Blok LW Blok LX Blok LY Blok LZ Blok MA Blok MB Blok MC Blok MD Blok ME Blok MF Blok MG Blok MH Blok MI Blok MJ Blok MK Blok ML Blok MN Blok MO Blok MP Blok MQ Blok MR Blok MS Blok MT Blok MU Blok MV Blok MW Blok MX Blok MY Blok MZ Blok NA Blok NB Blok NC Blok ND Blok NE Blok NF Blok NG Blok NH Blok NI Blok NJ Blok NK Blok NL Blok NO Blok NP Blok NQ Blok NR Blok NS Blok NT Blok NU Blok NV Blok NW Blok NX Blok NY Blok NZ Blok OA Blok OB Blok OC Blok OD Blok OE Blok OF Blok OG Blok OH Blok OI Blok OJ Blok OK Blok OL Blok OM Blok ON Blok OO Blok OP Blok OQ Blok OR Blok OS Blok OT Blok OU Blok OV Blok OW Blok OX Blok OY Blok OZ Blok PA Blok PB Blok PC Blok PD Blok PE Blok PF Blok PG Blok PH Blok PI Blok PJ Blok PK Blok PL Blok PM Blok PN Blok PO Blok PP Blok PQ Blok PR Blok PS Blok PT Blok PU Blok PV Blok PW Blok PX Blok PY Blok PZ Blok QA Blok QB Blok QC Blok QD Blok QE Blok QF Blok QG Blok QH Blok QI Blok QJ Blok QK Blok QL Blok QM Blok QN Blok QO Blok QP Blok QQ Blok QR Blok QS Blok QT Blok QU Blok QV Blok QW Blok QX Blok QY Blok QZ Blok RA Blok RB Blok RC Blok RD Blok RE Blok RF Blok RG Blok RH Blok RI Blok RJ Blok RK Blok RL Blok RM Blok RN Blok RO Blok RP Blok RQ Blok RR Blok RS Blok RT Blok RU Blok RV Blok RW Blok RX Blok RY Blok RZ Blok SA Blok SB Blok SC Blok SD Blok SE Blok SF Blok SG Blok SH Blok SI Blok SJ Blok SK Blok SL Blok SM Blok SN Blok SO Blok SP Blok SQ Blok SR Blok SS Blok ST Blok SU Blok SV Blok SW Blok SX Blok SY Blok SZ Blok TA Blok TB Blok TC Blok TD Blok TE Blok TF Blok TG Blok TH Blok TI Blok TJ Blok TK Blok TL Blok TM Blok TN Blok TO Blok TP Blok TQ Blok TR Blok TS Blok TT Blok TU Blok TV Blok TW Blok TX Blok TY Blok TZ Blok UA Blok UB Blok UC Blok UD Blok UE Blok UF Blok UG Blok UH Blok UI Blok UJ Blok UK Blok UL Blok UM Blok UN Blok UO Blok UP Blok UQ Blok UR Blok US Blok UT Blok UY Blok UZ Blok VA Blok VB Blok VC Blok VD Blok VE Blok VF Blok VG Blok VH Blok VI Blok VJ Blok VK Blok VL Blok VM Blok VN Blok VO Blok VP Blok VQ Blok VR Blok VS Blok VT Blok VU Blok VV Blok VW Blok VX Blok VY Blok VZ Blok WA Blok WB Blok WC Blok WD Blok WE Blok WF Blok WG Blok WH Blok WI Blok WJ Blok WK Blok WL Blok WM Blok WN Blok WO Blok WP Blok WQ Blok WR Blok WS Blok WT Blok WY Blok WZ Blok XA Blok XB Blok XC Blok XD Blok XE Blok XF Blok XG Blok XH Blok XI Blok XJ Blok XK Blok XL Blok XM Blok XN Blok XO Blok XP Blok XQ Blok XR Blok XS Blok XT Blok XU Blok XV Blok XW Blok XX Blok XY Blok XZ Blok YA Blok YB Blok YC Blok YD Blok YE Blok YF Blok YG Blok YH Blok YI Blok YJ Blok YK Blok YL Blok YM Blok YN Blok YO Blok YP Blok YQ Blok YR Blok YS Blok YT Blok YU Blok YV Blok YW Blok YX Blok YY Blok YZ Blok ZA Blok ZB Blok ZC Blok ZD Blok ZE Blok ZF Blok ZG Blok ZH Blok ZI Blok ZJ Blok ZK Blok ZL Blok ZM Blok ZN Blok ZO Blok ZP Blok ZQ Blok ZR Blok ZS Blok ZT Blok ZU Blok ZV Blok ZW Blok ZX Blok ZY Blok ZZ

NAMA NAME	KETERANGAN DESCRIPTION	JUMLAH AMOUNT
AMIN / MR	MZ 621 4102 162 337 SUB DPS 072	5 JAN 2005 RP 159,500.00 RP 22,500.00
AMIN / MR	MZ 621 4102 162 335 DPS SWQ 072	6 JAN 2005 RP 303,100.00 RP 37,900.00

011970

JUMLAH AKHIR
TOTAL AMOUNT

523,000.00

 TERBILANG LIMA RATUS DUA PULUH TIGA RIBU RUPIAH
 SAID

- Pembayaran dengan Cheque/giro baru berlaku setelah uang diterima dalam rekening kami
- KURS DOLLAR berdasarkan Kurs pada saat pembayaran.
- Pengembalian uang disesuaikan dengan mata uang pada saat pembayaran.
- Pengembalian dengan Rp. dihitung berdasarkan Kurs pada saat pembelian.

 Nama Bank :
 No. Cheque :
 Tanggal :
 Jumlah :

Penerima

Bagian Kasir

Pembuat



NOTA KREDIT

TK25000131

6 JAN 2005

TERBILANG NILL

SAID

Penerima

Digital Repository Universitas Jember

Lampiran 9. Time Table (Jadwal Penerbangan)



JADWAL PENERBANGAN DOMESTIC

SURABAYA - JAKARTA

Days	Airline	DEP	ARR	KELAS	GROSS FARE	
					O/W	RT
1 2 3 4 5 6 7	GA 301	06:00	07:25	C	1,204,400	2,305,900
1 2 3 4 5 6 7	GA 303	07:00	08:25	D	1,134,300	2,167,300
1 2 3 4 5 6 7	GA 305	08:00	09:25	Y	675,000	1,340,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 309	09:00	10:25	M	645,000	1,280,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 311	10:00	11:25	L	439,000	868,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 313	11:00	12:25	K	417,000	824,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 317	12:00	13:25	N	364,000	718,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 319	14:00	15:25			
1 2 3 4 5 6 7	GA 321	15:00	16:25			
1 2 3 4 5 6 7	GA 323	16:00	17:25			
1 2 3 4 5 6 7	GA 325	17:00	18:25			
1 2 3 4 5 6 7	GA	18:00	19:25			
1 2 3 4 5 6 7	GA	20:00	21:25			
1 2 3 4 5 6 7	GA	21:10	22:25			
1 2 3 4 5 6 7	BO 130	06:15	07:30	I	220,000	440,000
1 2 3 4 5 6 7	BO 722	07:30	08:35	O	249,500	499,000
1 2 3 4 5 6 7	BO 799	08:35	09:35	N	279,000	558,000
1 2 3 4 5 6 7	BO 724	13:55	15:50	G	317,000	634,000
1 2 3 4 5 6 7	BO 108	18:50	20:05	M	358,000	716,000
1 2 3 4 5 6 7	BO	20:05	21:15	K	537,000	1,074,000
1 2 3 4 5 6 7	BO 748	18:40	19:50			
1 2 3 4 5 6 7	BO	20:30	22:00			
1 2 3 4 5 6 7	RI	07:55	09:20	G	277,000	544,000
1 2 3 4 5 6 7	RI 279	12:20	14:05		285,000	560,000
1 2 3 4 5 6 7	RI 563	16:00	18:05	L	380,000	750,000
1 2 3 4 5 6 7	RI 561	18:10	19:25		225,000	440,000
1 2 3 4 5 6 7	RI 385					
1 2 3 4 5 6 7	KI	08:30	09:40	H	230,000	440,000
		11:00	12:05	G	249,000	498,000
		19:30	20:45	N	279,000	558,000
1 2 3 4 5 6 7	7P	08:35	09:00		315,000	620,000
1 2 3 4 5 6 7	7P	14:15	15:30	L	295,000	580,000
1 2 3 4 5 6 7	7P	18:10	19:25	V	245,000	480,000
1 2 3 4 5 6 7	SH 531	06:30	07:45	H	420,000	830,000
1 2 3 4 5 6 7	SH	12:00	13:30	O	270,000	530,000
1 2 3 4 5 6 7	SH 651	15:15	16:00	T	260,000	510,000
1 2 3 4 5 6 7	SH	18:10	19:00	V	230,000	450,000
1 2 3 4 5 6 7	SH 533	19:15	20:45	Inf	96,000	182,000

JAKARTA - SURABAYA

1 2 3 4 5 6 7	GA 300	06:00	07:15	C	1,204,400	2,305,900
1 2 3 4 5 6 7	GA 304	07:00	08:15	D	1,134,300	2,167,300
1 2 3 4 5 6 7	GA 306	08:00	09:15	Y	675,000	1,340,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 308	09:00	10:15	M	645,000	1,280,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 312	10:00	11:15	L	439,000	868,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 314	11:00	12:15	K	394,000	778,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 316	12:00	13:15	N	347,000	684,000
1 2 3 4 5 6 7	GA 318	13:00	14:15			
1 2 3 4 5 6 7	GA 320	14:00	15:15			
1 2 3 4 5 6 7	GA 322	15:00	16:15			
1 2 3 4 5 6 7	GA 324	16:00	17:15			
1 2 3 4 5 6 7	GA 326	17:00	18:15			
1 2 3 4 5 6 7	GA	18:00	19:15			
1 2 3 4 5 6 7	GA	21:45	23:00			
1 2 3 4 5 6 7	BO	06:00	07:25	I	220,000	440,000
1 2 3 4 5 6 7	BO	14:30	08:15	O	249,500	499,000
1 2 3 4 5 6 7	BO	15:50	09:15	N	279,000	558,000
1 2 3 4 5 6 7	BO	17:20	13:20	G	317,000	634,000
1 2 3 4 5 6 7	BO	17:30	15:20	M	358,000	716,000
1 2 3 4 5 6 7	BO	18:25	17:55	K	537,000	1,074,000

1 2 3 4 5 6 7	GA			N		702,800	1,395,600
---------------	----	--	--	---	--	---------	-----------

JAKARTA - BATAM

	GA	08.35	10.05	C		1,222,900	2,435,800
	GA	13.00	14.30	D		1,105,300	2,200,600
	GA	16.00	17.30	Y		828,600	1,647,200
	GA			M		789,400	1,568,800
	GA			L		495,600	981,600
	GA			K		443,800	877,600
	GA			N		390,800	771,600

BATAM - SURABAYA

1 2 3 4 5 6 7	BO 645/109	12.20	15.40			466,500	933,000
1 2 3 4 5 6 7	BO 635/749	15.15	18.35			532,500	1,065,000
1 2 3 4 5 6 7	RI	13.55	16.05			507,000	1,004,000
1 2 3 4 5 6 7	GA	10.45	14.15	C		2,346,901	4,683,801
1 2 3 4 5 6 7	GA	14.00	15.15	D		2,118,302	4,236,602
1 2 4 6	GA	18.10	23.00	Y		1,468,603	2,927,203
3 3 7	GA	18.10	22.30	M		1,199,404	2,788,804
	GA			L		899,805	1,789,605
	GA			K		802,806	1,595,606
	GA			N		702,807	1,395,607

SURABAYA - MEDAN

1 2 3 4 5 6 7	SH 531/330	06.30	11.10	Q		650,000	1,290,000
1 2 3 4 5 6 7		06.30				535,000	1,060,000
1 2 3 4 5 6 7		13.00-14.15	15.20-17.30	D/C		760,000	1,510,000
1 2 3 4 5 6 7				I		195,000	380,000
1 2 3 4 5 6 7	7P	08.35		Q/S		595,001	1,180,001
1 2 3 4 5 6 7	RI	06.30	10.00	Q		705,000	1,400,000
1 2 3 4 5 6 7	RI	08.00	10.00	L		725,000	1,440,000
1 2 3 4 5 6 7	RI 563	12.20-13.35	15.40-17.50	N		615,000	1,220,000
1 2 3 4 5 6 7	GA	06.00	10.10	C		2,989,200	5,968,400
1 2 3 4 5 6 7	GA	08.00	12.30	D		2,655,900	5,381,800
1 2 3 4 5 6 7	GA	11.00	15.50	Y		1,798,200	3,586,400
1 2 3 4 5 6 7	GA	13.00	17.30	M		1,713,100	3,416,200
1 2 3 4 5 6 7	GA	16.00	20.40	L		1,224,100	2,438,200
1 2 3 4 5 6 7	GA			K		1,089,000	2,168,000
1 2 3 4 5 6 7	GA			N		946,200	1,882,400

MEDAN - SURABAYA

1 2 3 4 5 6 7	SH 331/532	11.55	16.15			732,000	1,454,000
1 2 3 4 5 6 7	RI	12.20-13.35	15.40-17.50			630,000	1,250,000
1 2 3 4 5 6 7	GA181	07.30	12.15			951,000	1,892,000
1 2 3 4 5 6 7	GA183	10.50	15.15				
1 2 3 4 5 6 7	GA195	13.10	17.15				
1 2 4 6	GA	18.10	23.00				
3 5 7	GA	18.10	22.30				

JAKARTA - MEDAN

1 2 3 4 5 6 7	RI 092	10.00	12.10			540,000	1,070,000
1 2 3 4 5 6 7	GA190	06.30	08.40	C		1,865,200	3,720,400
1 2 3 4 5 6 7	GA180	08.00	10.10	D		1,682,900	3,355,800
1 2 3 4 5 6 7	GA182	10.20	12.30	Y		1,158,200	2,306,400
1 2 3 4 5 6 7	GA184	11.40	13.50	M		1,103,100	2,196,200
1 2 3 4 5 6 7	GA186	13.40	15.50	L		820,100	1,630,200
1 2 3 4 5 6 7	GA	15.20	17.30	K		730,000	1,450,000
1 2 3 4 5 6 7	GA	18.30	20.40	N		634,200	1,258,400
1 2 3 4 5 6 7	SH 330	09.00	11.10			535,000	1,060,000

SURABAYA - PEKANBARU

1 2 3 4 5 6 7	SH/MZ	06.30-07.45	10.00-11.40	D		682,000	1,354,000
1 2 3 4 5 6 7				C		607,800	1,205,600
1 2 3 4 5 6 7				I		197,700	385,400
1 2 3 4 5 6 7	Linn	07.00		D		691,000	1,372,000
1 2 3 4 5 6 7		08.45		I		155,000	300,000
1 2 3 4 5 6 7	RI	10.45				920,000	1,830,000

6	MZ 733						
1 3	MZ 751	07.30	08.25				

UJUNG Pandang - MANADO

1 2 3 4 5 6 7	MZ 780	10.00	11.30				
---------------	--------	-------	-------	--	--	--	--

MANADO - TERNATE

2 5	MZ 756	07.00	08.40				
1	MZ 756	12.00	13.40				

JAKARTA - LAMPUNG

1 2 3 4 5 6 7	MZ 202	16.20	17.00			292,300	574,6
---------------	--------	-------	-------	--	--	---------	-------

DENPASAR - SUMBAWA

1 3 5 6 7	MZ 6528	08.50	10.30			376,000	742,0
				INF		76,200	142,4

JAKARTA - PANGKAL PINANG

1 2 3 4 5 6 7	7P	09.50	10.50			345,003	680,0
---------------	----	-------	-------	--	--	---------	-------

* Harga bisa berubah sewaktu-waktu

Keterangan Maskapai:

GA	: Garuda
MZ	: Merpati
RI	: Mandala
BO	: Bouraq
6D	: Pelita
SH	: Starair
KI	: Adamair

Keterangan Hari

1	: Senin
2	: Selasa
3	: Rabu
4	: Kamis
5	: Jumat
6	: Sabtu
7	: Minggu

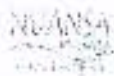
Biro Perjalanan Wisata

PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tours & Travel

Jl. Letj. Supripto 115 Jember - Jawa Timur, Indonesia

Telp. 0331.331 731, 334 297 Fax. 0331.331 731

Email : nuansa_wisata@yaho.com



PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA
 Jl. Letjen. Suprapto No. 100 Bandung Jawa Barat
 No. Telp. (022) 25030000 Fax. (022) 25030001
 www.nuanse.com

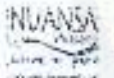
FORMULIR PEMESANAN TIKET PESAWAT

No. Pesawat	031 7034000	Tempat	Bandung
Tempat	031 7034000	Tempat	Bandung
Tempat	031 7034000	Tempat	Bandung
Tempat	031 7034000	Tempat	Bandung

Nama Penumpang	Umur	Route	Tanggal	Jam	Class
Mr. Agus Setiawan	35	Surabaya - CGK	21 Sept 2009	08:00	Y
Mr. Agus Setiawan	35	Surabaya - CGK	21 Sept 2009	08:00	Y
Mr. Agus Setiawan	35	Surabaya - CGK	21 Sept 2009	08:00	Y
Mr. Agus Setiawan	35	Surabaya - CGK	21 Sept 2009	08:00	Y

Perhitungan oleh Nuanse Wisata
 Mohon perhatikan harga yang tertera, kami tunggu konfirmasi dari anda.

b. Contoh formulir Tiket Invoice



PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA
 Jl. Letjen. Suprapto No. 100 Bandung Jawa Barat
 No. Telp. (022) 25030000 Fax. (022) 25030001
 www.nuanse.com

Tiket Invoice

No	Passanger Name	By	Route	Date	Time	Code Booking	Code (Rat)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

QH3BPD

1 1SUTIKND/MR

1 GA 313 C 29FEB SUBCBK HK1

1200-7 1315-7

GH3C3L

2 GA 312 C 2MAR CGKSUB HK1

1200-2 1315-2

GH3C3L

PHONE

1 XSWXB-SUB--WITA TOUR SUB/5036689-NANIK

** TKT-DATA STORED **

FWX

GFAX

1 OSI GA WITA TOUR SUB/5036689-NANIK

2 OSI YY TKND1266377734184/185-ISSD25FEB

RMKS

1 SAVE/TKT/1266377734184/185-ISSD25FEB

>>

INVALID ACTION CODE

>>

GARUDA INDONESIA		26 FEB 04		WIBSUB SITT WITA-TOUR		SURABAYA	
SUTIKND/MR		IATA BSP		1266377734184		INDONESIA	
1266377734184		15056462 XSWNNK					
FROM	TO	CLASS	FARE BASIS	DATE	TIME	STATUS	FARE
SURABAYA	JAKARTA	GA 313 C	29FEB 1200	0800	OKCRT		29KAY40K
JAKARTA	SURABAYA	GA 312 C	29FEB 1200	0800	OKCRT		29KAY40K
SURABAYA	VOID	VOID	VOID	VOID	VOID		
VOID	VOID	VOID	VOID	VOID	VOID		
IATA IDR2005000SUB GA JKTI002500.00GA SUB1002500.00IDR2005000.00END R0E1.00 IDR7IDR IDR101000ID PDI11500XT TKT CASH CASH IDR1051000A 95427 1126 6377734200 2 0							



The image displays three examples of Mandala Airlines tickets, arranged vertically. Each ticket is a complex form with various fields for passenger information, flight details, and pricing. The tickets are partially obscured by a large, semi-transparent watermark of the Universitas Jember logo, which features a stylized flower or leaf design and the text 'UNIVERSITAS JEMBER'.

The top ticket includes the Mandala Airlines logo and a 'MCH COUPON' stamp. The middle ticket also features the logo and a 'MCH COUPON' stamp. The bottom ticket includes the logo and a 'MCH COUPON' stamp.

Each ticket form contains the following sections:

- Passenger Information:** Name, address, phone number, and other contact details.
- Flight Information:** Flight number, class of service, and other flight-related details.
- Pricing and Fare:** Base fare, taxes, and other charges.
- Terms and Conditions:** A section detailing the airline's policies and conditions of sale.





Biro Perjalanan Wisata

**PT. NUANSA WISATA PRIMA
NUSANTARA Tours & Travel**

Jl. Letj. Suprpto 115 Jember
Telp. 0331. 331 731, 334 297 Fax 0331. 331 731
Email : nuansa_wisata@yahoo.com

**paket
NUANSA
Wisata**

Cabang Bali

Jl. Sedap Malam, Gg. Margot 6 Denpasar
Telp. 0361 2655, Fax. 0361 237469

Cabang Jogja

Jl. Taman Siswa 93 Jogja
Telp/Fax. 0274 449881

Cabang Lombok

Jl. Pemuda 18 Mataram
Telp/Fax. 0370 625 737

Paket Wisata Nusantara

berpengalaman dalam melayani wisatawan
Group/ Perorangan ke seluruh Daerah Tujuan
Wisata di Tanah Air :

- ☉ Nuansa Bali Package Tour
- ☉ Nuansa Jogja Package Tour
- ☉ Nuansa Lombok Package Tour
- ☉ Nuansa Bandung Package Tour
- ☉ Nuansa Jakarta Package Tour
- ☉ Nuansa Jawa Timur Package Tour

Paket Minat Khusus

- ☉ Nuansa Golf Tour
- ☉ Nuansa Hiking Tour
- ☉ Nuansa Marine Adventurous Tour

Penjualan Tiket

- ☉ Tiket Pesawat Domestik dan Luar Negeri
- ☉ Tiket Kapal Laut (PELNI & Swasta)
- ☉ Tiket Bus, Kereta Api & Travel Jbr - Denpasar

Pemesanan Hotel & Meeting

- ☉ Pemesanan Hotel Bintang/ Melati
(Group/Privat)
- ☉ Paket Meeting (Batu, Malang, Kalibaru, Sby)

Menyewakan Angkutan Wisata

- ☉ Bus Pariwisata AC/ Toilet seat 21 - 59
- ☉ Bus AKAS AC seat 43 - 64
- ☉ L 300 Pariwisata, Panther, Kijang
- ☉ Jeep & Sedan

Pengurusan Dokumen Perjalanan

- ☉ Paspord dan Visa
- ✓ Haji Khusus & Umroh
- ✓ Paket Wisata Luar Negeri
☆☆☆☆☆

**Penukaran Uang Asing
(Money Changer)**

Program Wisata
FAMILY DAY 2004
DINAS KESEHATAN KABUPATEN JEMBER
 25 - 26 September 2004

Jam 18.30
 Acara bebas. (disarankan peserta mempersiapkan diri untuk acara gathering)
 Makan malam di hotel dan dilanjutkan acara Gathering "Malam Kearsamaan" di Hall Selektia.
Bagi peserta yang ada di Hotel Wijaya akan ditransfer dengan bus.
Hotel Wijaya - Hotel Selektia, pp

HARI I
JEMBER - MALANG/ BATU (JATIM PARK)

Jam 06.00 Persiapan Keberangkatan
 Peserta dijemput di alamat. Pengantaran Bagasi dan Tempat duduk (disewaan Kopor/ Tas yang tidak sedang dibuka di letakkan di bagasi bus. Kru Nuansa akan membantu pengaturan bagasi dan seat penunjang).

Jam 06.30 Rombongan berangkat menuju Kota Malang. Perjalanan diperkirakan sekitar 4 jam. Makan pagi disajikan dalam kemasan kotak.

Jam 11.00 Tiba di JATIM PARK - Batu. Peserta dapat langsung masuk menuju lokasi dengan dipandu oleh Tour Leader Nuansa Wisata. Tiket Masuk sudah meliputi fasilitas atau kunjungan sbb : (bebas bayar) Galeri Belajar, Galeri Nusantara, Perahu Dayung, Taman Agro, Taman Sejarah, Rumah Buaya, Panjat Tebing, Diorama Binatang, Kebun Binatang Mini, Adegan Era Sejarah, Play Ground, Taman Sesar, Water boom, Kolam Renang, Kolam Anus, Galeri Photo, Amphithester, Adegan Gunung Berapi & Life Band

Dan apabila peserta ingin menikmati anjungan-anjungan dibawah ini, peserta dapat membayar Tiket Masuk Outlet per orang

- Rumah Pipa Rp. 10.000
- Rumah Hantu Rp. 10.000
- Go Kart Rp. 16.000
- Motor Cilik Rp. 10.000
- Taman Ikan Rp. 10.000
- Taman Bunting Rp. 10.000
- Jet Coster Rp. 5.000
- Mini Jet Rp. 3.000
- Columbus Rp. 3.000
- Mary Go Round Rp. 3.000

Jam 14.00 Peserta dipandu untuk persiapan check-in menuju Hotel Selektia dan langsung makan siang di Hall Selektia
 Untuk rombongan yang menginap di Hotel Wijaya akan dipandu check in hotel. (lokasi hotel wijaya : ± 400 m sebelum Hotel Selektia)

HARI II
BATU/ SELEKTIA - WONOSARI - JEMBER

Jam 07.00 Peserta dapat beroleh raga tenis di lapangan tenis hotel atau berjalan-jalan menikmati pagi di Obyek Wisata Selektia. Acara bebas.
 (Disarankan peserta telah mengemasi barang dan bersiap untuk check out)
 Peserta ditunggu untuk makan pagi bersama yang akan disajikan di Restoran Hotel. Sebelum dan sesudah acara makan pagi - acara bebas.

Rombongan dari Hotel Wijaya akan ditransfer dengan bus dan bersama-sama untuk berangkat pagi dan dilanjutkan Outing dan Outbound Games.
 Selanjutnya Acara Games & Outing di Obyek wisata Selektia.

- Sepak Bola Taman
- Tenes
- Trakking
- Dinamika Kelompok (outing)
- Team Building Games (outing)

Jam 09.00 Acara tsb - tentatif
 Rombongan wisata selanjutnya bersiap untuk check out hotel dan selanjutnya rombongan berangkat menuju obyek wisata Agrowisata Wonosari.

Jam 10.30 Peserta tiba di agrowisata di Wonosari. Peserta dapat menikmati hamperan kebun teh di kaki gunung Arjuno dengan berbagai fasilitas wisata yang ada seperti Lori tour, kolam renang (tiket masuk & fasilitas di Wonosari diluar paket).
 Untuk atraksi Lori Tour (diantanggu panita) dapat dinikmati dengan sedikit antrian karena jumlah lori sangat terbatas.
 (disarankan diprioritaskan untuk anak-anak)
 Acara games untuk anak direncanakan di area play ground didekat kolam renang atau di dalam kawasan kolam renang.
 Makan siang akan disajikan di Agrowisata Wonosari. (makan siang diluar paket)

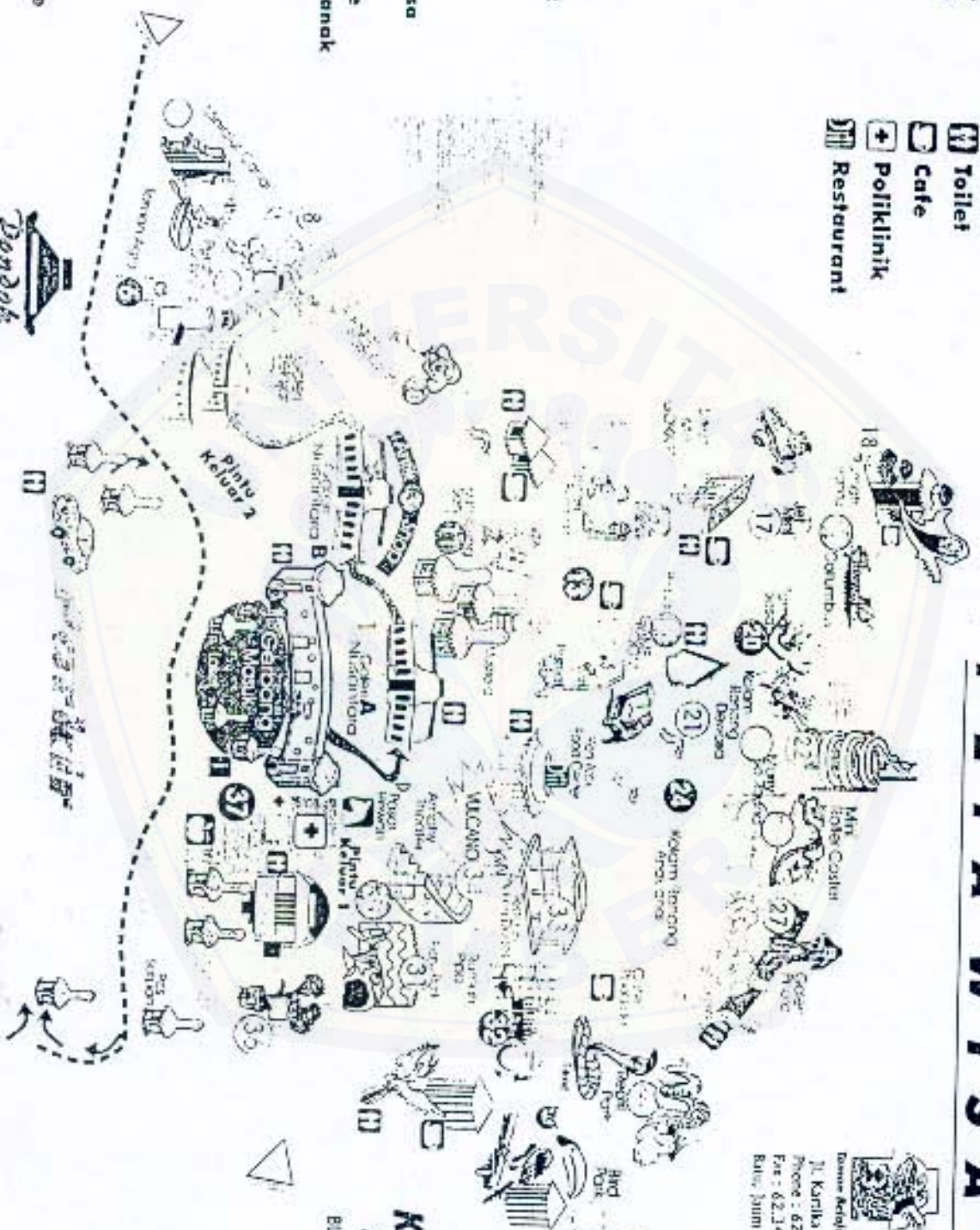
Jam 13.30 Rombongan melanjutkan perjalanan menuju kota Jember. Slingah sebentar di Pusat Perumahan Pak Po telo untuk berbelanja oleh-oleh. (tentatif)
 Diperkirakan tiba di Jember. Dan berakhirlah program wisata bersama NUANSA wisata. Semoga tenkur kenangan Indah. Amien.

Jam 18.30

- ☉ Galeri Nusantara A
- ☉ Galeri Nusantara B
- ☉ Antique Shop
- ☉ Galeri Belajar
- ☉ Perahu Dayung
- ☉ Taman Agro
- ☉ Miniatur Candi
- ☉ Animal Diorama
- ☉ Baby Zoo
- ☉ Adegan Sejarah
- ☉ Kampung Seni
- ☉ Taman Bermain
- ☉ Arena Ketangkasan
- ☉ Game Room
- ☉ Plaza
- ☉ Gokart & Motor Cilik
- ☉ Mini Jet
- ☉ Rumah Hantu
- ☉ Columbus
- ☉ Taman Sesat
- ☉ Kolam Renang Dewasa
- ☉ Waterboom
- ☉ Ken Arok Food Centre
- ☉ Kolam Renang Anak-anak
- ☉ Merry Go Round
- ☉ Mini Roller Coaster
- ☉ Galeri Photo
- ☉ Taman Repitil
- ☉ Taman Burung
- ☉ Taman Kepu
- ☉ Taman Ikan
- ☉ Rumah Pipa
- ☉ Kenedes Restaurant
- ☉ Vulcano/Amphytheatre
- ☉ Pintu Keluar
- ☉ Galeri Bunga
- ☉ Pasar Buah, Sayur, & hewan

- ☐ Toilet
- ☐ Cafe
- ☐ Poliklinik
- ☐ Restaurant

P E T A W I S A T A



Jawa Timur Park
 Taman Kelor dan Arahwi
 Jl. Karibia No. 2
 Phone : 62.341.597777
 Fax : 62.341.598888
 Batu, Jatim - Indonesia

Klub Bunga
 BUTIK RESORT



Buka Juli 2003