



**PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA
PENINGKATAN MUTU KERJA TOUR LEADER PADA BIRO
PERJALANAN C.V RAJA TOUR AND TRAVEL**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Judul :	Hadiah Pembelian	Klass
Tanggal Tgl :	06 JUL 2011	L 428.3
Jumlah Eks :	1	BRA P
No. katalog :	May	C1

Oleh

Boy Wira Brata
NIM 070103101033

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA
PENINGKATAN MUTU KERJA TOUR LEADER PADA BIRO
PERJALANAN C.V RAJA TOUR AND TRAVEL.**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Ahli
Madya pada program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh

Boy Wira Brata

NIM 070103101033

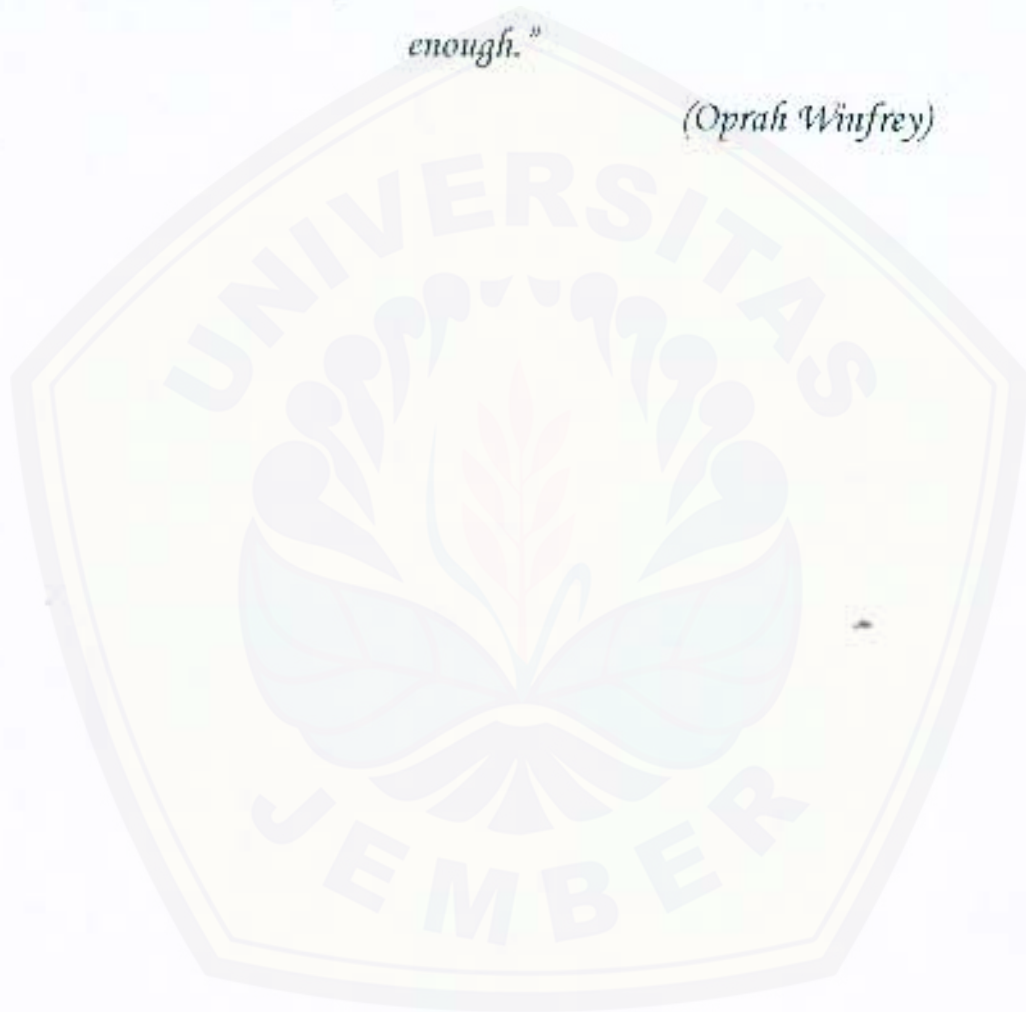
**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

MOTTO

"Be thankful for what you have, you will end up having more if you concentrate on what you do not have. You will never, ever have enough."

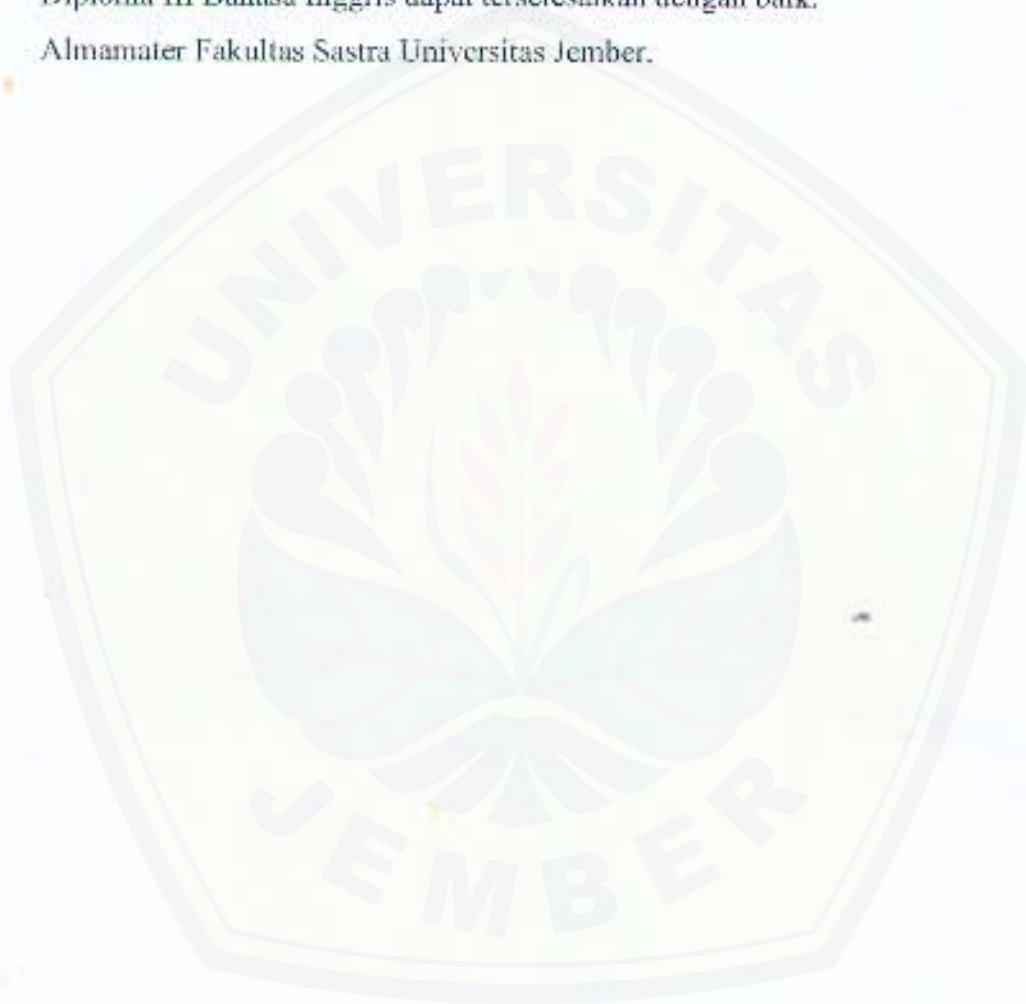
(Oprah Winfrey)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta (Bapak Darsono dan Ibu Sri Wahyuni) atas segala kasih sayang, doa yang tiada henti, dan kesabaran, sehingga study Diploma III Bahasa Inggris dapat terselesaikan dengan baik.
2. Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember.



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul *Peranan Bahasa Inggris sebagai Sarana Peningkatan Mutu Kerja Tour Leader pada Biro Perjalanan C.V Raja Tow and Travel* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Sastra Universitas Jember pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 24 Juni 2011
Tempat : Fakultas Sastra Universitas Jember

Pengawas / Penanggung Jawab
C.V. Raja Tour and Travel



Direktur Utama

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma III

Bahasa Inggris

Dra. Supiastutik, M.Pd

Drs. Wisasongko, M.A

NIP. 196605141998032001

NIP. 196204141988031004

Mengesahkan

Dekan,



Drs. Syamsul Anam, M.A

NIP. 195909181988021001

Peranan Bahasa Inggris sebagai Sarana Peningkatan Mutu Kerja Tour Leader pada sebuah Biro Perjalanan (*The role of English for increasing quality of tour leader in the tour and travel agent*).

ABSTRAK

Wisata diartikan sebagai perjalanan yang direncanakan yang telah disusun oleh perusahaan biro perjalanan dengan menggunakan waktu seefektif mungkin guna membuat peserta bahagia. Seseorang yang memimpin suatu perjalanan disebut *Tour Leader*. *Tour Leader* mempunyai tugas memimpin dan memandu dalam pelaksanaan perjalanan ke obyek wisata.

Dalam kegiatan tersebut pemimpin perjalanan (*Tour Leader*) akan berhubungan langsung dengan konsumen (wisatawan) baik yang berasal dari dalam negeri maupun mancanegara. Pemimpin perjalanan harus mempunyai keterampilan berbahasa Inggris dengan baik dan benar karena sangat penting guna menghindari kesalah pahaman antara pihak yang terkait.

PKN (Praktek Kerja Nyata) merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan bagi Mahasiswa Fakultas Sastra Universitas Jember jurusan D3 Bahasa Inggris. Dengan menciptakan tenaga kerja yang terampil berbahasa Inggris di dunia kerja, melalui PKN ini diharapkan mahasiswa mempraktekkan pengetahuan, keterampilan berbahasa Inggris selama perkuliahan. Adapun mata kuliah yang mendukung untuk kegiatan PKN ini ialah *Tour and Planing, Guiding, Traveling and Front Office, Transportation and Accomodation*.

Kata kunci: Bahasa Inggris, *Tour Leader* dan Biro Perjalanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan Praktek Kerja Nyata berjudul *Peranan Bahasa Inggris sebagai Sarana Peningkatan Mutu kerja Tour Leader pada Biro Perjalanan C.V Raja Tour and Travel* ini dapat terselesaikan.

Terima kasih untuk semua pihak yang sudah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, diantaranya:

1. Bapak Drs. Syamsul Anam, M.A, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Supiastutik, M.Pd, selaku dosen pembimbing Praktek Kerja Nyata.
4. Bapak Mohammad Ilham, M.Si, selaku dosen wali.
5. Bapak Suparni, SS, selaku pembimbing Praktek Kerja Nyata di CV. Raja Tour and Travel.
6. Seluruh keluargaku atas setiap do'a dan dukungannya.
7. Sahabat-sahabatku, terimakasih atas persaudaraan dan persahabatan yang penuh ketulusan dan kasih sayang yang kalian berikan.
8. Teman-temanku Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember Tahun Angkatan 2007, terimakasih atas pertemanan yang mengesankan.
9. Seluruh karyawan CV. Raja Tour and Travel, atas kerjasama dan pengarahan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

Semoga laporan ini bermanfaat dan mencapai maksud dan tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Jember, April 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.4 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengantar Pariwisata	5
2.2 Pengertian dan Definisi Pariwisata	5
2.2.1 Pengertian Wisata	5
2.2.2 Definisi Pariwisata	6
2.2.3 Sifat-sifat Pariwisata	7
2.3 Jenis dan Macam Pariwisata	7
2.4 Aktifitas Pariwisata	8
2.5 Pelayanan Konsumen dan Jasa Kepariwisataaan	9
2.6 Pengertian Travel Agcnt dan Tour operator	9
2.7 Kegiatan dalam Biro Perjalanan	11
2.8 Ruang Lingkup Biro Perjalanan	12
2.9 Fungsi Biro Perjalanan	12
2.10 Paket Perjalanan Wisata	13
2.11 Pengertian Paket Perjalanan Wisata	14

2.12	Komponen-komponen Paket Perjalanan Wisata	15
2.13	Pentingnya Pemasaran Bagi suatu Biro Perjalanan.....	15
2.14	Keuntungan Menggunakan Biro Perjalanan Wisata.....	16
BAB 3. DESKRIPSI PERUSAHAAN		
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	19
3.2	Visi dan Misi Biro Perjalanan Raja Tour and Travel	20
3.2.1	Visi Biro Perjalanan Raja Tour and Travel	20
3.2.2	Misi Biro Perjalanan Raja Tour and Travel	20
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	20
3.3.1	Deskripsi Pekerjaan	21
BAB 4. PEMBAHASAN		
4.1	Tugas-tugas Dasar Tour Leader	23
4.1.1	Mengetahui seluk Beluk Operasional Biro Perjalanan.....	25
4.2	Kesuksesan sebuah Tour	26
4.3	Peranan Bahasa Inggris	27
4.3.1	Bahasa Inggris Sebagai Lingua Franca	27
4.3.2	Bahasa Inggris dalam Kepemanduan	27
4.4	Penggunaan Bahasa Inggris dalam Melayani Wisatawan	28
4.5	Kemampuan Bahasa Inggris Seorang Tour Leader dalam Menunjang Kesuksesan Sebuah Perjalanan Wisata	28
BAB 5. KESIMPULAN		
5.1	Kesimpulan.....	31
5.2	Saran	32
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, memasuki dunia teknologi dan kemampuan (*skill*) individu, disamping kemampuan aplikasi materi yang telah diperoleh pada masa menimba ilmu, sehingga banyak hal yang harus dipersiapkan seseorang yang siap untuk kerja di lapangan, seseorang yang mempunyai kemampuan untuk bekerja secara disiplin dan kreatif akan lebih dibutuhkan oleh instansi ataupun perusahaan.

Praktek Kerja Nyata merupakan sarana pembelajaran atau praktek bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu akademis yang telah didapat di bangku kuliah dan juga merupakan sarana pembelajaran bagi mahasiswa sebagai tenaga kerja. Hal ini sangat penting dan bermanfaat karena pengalaman kerja sangat dibutuhkan dalam ketatnya persaingan kerja.

Untuk menghadapi era globalisasi saat ini peranan bahasa Inggris sangat penting karena merupakan bahasa internasional yang banyak digunakan masyarakat dunia, baik di bidang kenegaraan, kepariwisataan dan dunia bisnis. Pada sektor kepariwisataan, pemerintah menjadikan pariwisata sebagai salah satu sektor andalan untuk meningkatkan devisa secara signifikan. Sektor ini membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat sekitar sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat secara umum.

Dalam upaya meningkatkan kepariwisataan daerah, pemerintah melakukan berbagai upaya, salah satunya adalah meningkatkan pelayanan dan kualitas pada bidang-bidang yang berkaitan dengan kepariwisataan, seperti promosi ke dalam dan keluar negeri serta pelengkapan hotel, restoran, biro perjalanan dan lain-lain.

Untuk meningkatkan mutu biro perjalanan diperlukan adanya kerjasama di antara bagian-bagian terkait yang ada dalam Biro Perjalanan tersebut, diantaranya adalah *Costumer Service* (penerima tamu), *Operator* (pelaksana), *Correspondence* (petugas bagian surat-menyurat), *Marketing* (pemasaran) dan *Tour Leader* (pemandu wisata).

Departemen-departemen tersebut merupakan cermin profesionalitas atas kinerja sebuah Biro Perjalanan. Dan dengan tidak mengesampingkan direktur perusahaan yang merupakan bagian internal yang tidak akan dibahas dalam laporan akhir ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka disini merumuskan masalah mengenai "*Peranan Bahasa Inggris sebagai Sarana Peningkatan Mutu Kerja Tour Leader pada Biro Perjalanan C.V Raja Tour and Travel*".

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan Praktek Kerja Nyata yaitu:

- a. Tujuan Umum
 - 1) Untuk memperluas wawasan dan pemahaman tentang segala kegiatan instansi terutama dalam sebuah Biro Perjalanan Wisata.
 - 2) Mengetahui dan memahami fungsi dan tugas bidang-bidang dalam perusahaan Biro Perjalanan Wisata.
 - 3) Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan akademis yang diperoleh selama perkuliahan khususnya dalam kemampuan berbahasa Inggris di bidang kepariwisataan serta untuk memperoleh gambaran tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
- b. Tujuan Khusus
 - 1) Dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan di mata publik.
 - 2) Meningkatkan konsumen lokal maupun manca negara.
 - 3) Dapat melaksanakan salah satu tugas sebagai *Tour Leader* serta mempelajari peranan fungsinya serta kinerja pada suatu biro perjalanan.

- 4) Dapat mengetahui dan menerapkan secara langsung apa yang didapat dari ilmu *Guiding and Traveling* serta tugasnya terhadap suatu rombongan / konsumen.

1.4 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kuliah kerja nyata dilaksanakan selama 40 hari efektif terhitung sejak 14 januari sampai dengan 24 february 2010 dengan efektif pada hari senin-sabtu, dan secara teknis praktikum dilaksanakan mulai pukul 08.00-15.00 WIB, sehingga waktu efektifnya kurang lebih 8 jam kerja.

Adapun deskripsi pelaksanaan praktek kerja nyata secara sistematis sebagai berikut;

No.	Kegiatan	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV
		Tgl 14 s/d 20	Tgl 21 s/d 30	Tgl 1 s/d 11	Tgl 12 s/d 24
1.	Perkenalan dengan seluruh staff Raja Tours and Travel.				
2.	Pengenalan seluk beluk usaha Biro Perjalanan Wisata				
3.	Membantu Persiapan Bali Tour				
4.	Pengenalan surat kerja sama dengan pihak-pihak yang dianggap penting dan saling menguntungkan dalam pelaksanaan usaha Biro Perjalanan				
5.	Membantu kegiatan operasional kantor				
6.	Membantu persiapan Yogya tour untuk keluarga besar Sumantri				

7.	Mengikuti presentasi di FKIP Biologi Universitas Jember				
8.	Membantu kegiatan operasional kantor				
9.	Mengikuti <i>Technical meeting</i> di CV. RAJA TOURS and TRAVEL				

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan melalui beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

1. Penyerahan proposal ke instansi terkait sekaligus meminta bukti kesediaan instansi untuk dijadikan sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
2. Mendaftarkan diri di bagian akademik fakultas.
3. Menyerahkan surat pengantar dari fakultas ke instansi tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang dituju.
4. Mengikuti pembekalan singkat (*Briefing*) yang diadakan fakultas dan instansi pelaksanaan Praktek Kerja Nyata mengenai pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, peraturan dan tatalaksana kegiatan Praktek Kerja Nyata serta pengenalan ruang lingkup perusahaan atau instansi.
5. Mengumpulkan data yang diperlukan dalam penyusunan laporan.
6. Konsultasi dan mengajukan judul kepada Dosen Pembimbing Akademik.
7. Penyerahan laporan Praktek Kerja Nyata ke Instansi Praktek Kerja Nyata sekaligus mengakhiri pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengantar Pariwisata

Banyak Negara yang bergantung banyak pada industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Selain dalam aspek tersebut akan meningkatkan taraf hidup masyarakat di sekitar obyek wisata, serta akan terbukanya lapangan pekerjaan baru seiring kemajuan obyek wisata setempat. Kata 'pariwisata' merupakan kata yang tidak asing lagi bagi kita, yang berasal dari kata 'wisata'. Kepariwisataan dan wisatawan sangat bertautan dan saling berhubungan erat. Berikut ini akan dijelaskan definisi dari setiap kata tersebut.

2.2 Pengertian dan Definisi Pariwisata

Setiap manusia pasti melakukan kegiatan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu sehingga apa yang mereka belum tahu menjadi tahu, dan mencari pengalaman baru sehingga menimbulkan perasaan senang atau bahagia. Dalam pembahasan ini kita akan mengetahui berbagai batasan yang sekiranya merangkum berbagai kegiatan perjalanan tersebut.

Secara etimologis kata "*Pariwisata*" berasal dari kata sansekerta yaitu kata "*Pari*" dan kata "*Wisata*", kata "*Pari*" memiliki arti seluruh atau penuh sedangkan kata "*Wisata*" memiliki arti perjalanan. **Pariwisata** atau **Tourisme** adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau berlibur, dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang **wisatawan** atau **turis** adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh organisasi pariwisata dunia.

2.2.1 Pengertian Wisata

Pengertian wisata menurut *World Association of Travel Agent (WATA)* adalah kegiatan keliling yang memakan waktu lebih dari tiga hari yang

diselenggarakan oleh suatu agent perjalanan (*Travel Agent*) disuatu tempat atau beberapa kota baik didalam negeri maupun diluar negeri (Yoeti, 1995:1111).

2.2.2 Definisi Pariwisata

- a) Menurut Undang - undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan menyebutkan bahwa pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela, serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata termasuk pengusaha obyek dan daya tarik wisata tersebut.
- b) Menurut Prof Hans Bunchi mengemukakan bahwa pariwisata ialah peralihan tempat sementara waktu dan mereka yang mengadakan perjalanan tersebut memperoleh pelayanan dari perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri pariwisata.

Dari pengertian diatas maka banyak pengertian yang akan didapat dari definisi pariwisata, namun pada hakekatnya pariwisata adalah perpindahan tempat dari tempat kediaman wisatawan ketempat tujuan wisata, dengan kata lain masalah pariwisata adalah mobilitas spesial. Dalam dunia pariwisata ada beberapa istilah khusus yaitu:

1. Wisata Alam
Bentuk kegiatan wisata yang memanfaatkan potensi sumber daya alam dan tata lingkungan yang mana telah direnovasi untuk menjadi obyek wisata alami ataupun alamiah.
2. Konservasi
Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam secara bijaksana berdasarkan prinsip pelestarian alam.
3. Cagar Alam
Kawasan suaka alam yang berupa tumbuhan, satwa dan ekosistem yang khas dengan perkembangan diserahkan pada alam.
4. Suaka Marga Satwa

Kawasan alam yang mempunyai ciri khas berupa keragaman atau keunikan jenis satwa yang kelangsungan hidupnya dapat dilakukan untuk pembinaan terhadap habitatnya.

5. Taman Nasional

Kawasan pelestarian yang dikelola dengan sistem zona yang terdiri atas zona inti dan zona lain yang dimanfaatkan untuk tujuan ilmu pengetahuan, pariwisata dan pendidikan.

6. Taman Laut

Wilayah lautan yang mempunyai keindahan dan keunikan yang khusus digunakan sebagai konservasi laut untuk dibina dan dipelihara guna perlindungan plasma pariwisata atau rekreasi (Suwanto, 1997:6)

2.2.3 Sifat-sifat Pariwisata

Perjalanan pariwisata atau kepariwisataan mempunyai sifat-sifat sebagai berikut; (Spillane, 1991:22)

1. Harus bersifat sementara,
2. Harus bersifat sukarela (*Voluntary*) dalam arti dilakukan secara sukarela tanpa ada paksaan atau dipaksa.
3. Tidak bekerja yang sifatnya menghasilkan upah atau bayaran.

Dalam kesimpulannya pariwisata adalah suatu gejala atau fenomena dan hubungan-hubungan yang ditimbulkan dari perjalanan dan persinggahan manusia di luar tempat tinggalnya. Dengan maksud bukan untuk menetap dan tidak berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan yang menghasilkan upah.

2.3 Jenis dan Macam Pariwisata

Dalam perencanaan pengembangan pariwisata perlu dibedakan ruang lingkup pariwisata itu sendiri untuk menegaskan dan memfokuskan kemana arah pengembangan tersebut. Hal ini bertujuan untuk menentukan kebijaksanaan yang mendukung, sehingga jenis dan macam pariwisata yang akan dikembangkan agar

terwujud sesuai dengan target awal. Hingga saat ini kita mengenal jenis dan macam pariwisata diantaranya:

1. *Pariwisata lokal (Local Tourism)*
Pariwisata setempat yang mempunyai ruang lingkup relatif sempit dan terbatas dalam tempat-tempat atau daerah tertentu saja.
2. *Pariwisata Regional (Regional Tourism)*
Kegiatan pariwisata yang berkembang di suatu tempat atau beberapa daerah yang ruang lingkungannya lebih luas bila dibandingkan dengan "*Local Tourism*" tetapi lebih sempit jika dibandingkan dengan "*National Tourism*".
3. *Kepariwisataan Nasional (National Tourism)*
Kegiatan kepariwisataan yang berkembang dalam suatu wilayah negara dari semua daerah yang ada dengan lalu lintas wisatawan didalam negeri maupun wisatawan luar negeri.
4. *Regional-International Tourism*
Kegiatan kepariwisataan yang berkembang disuatu wilayah internasional yang terbatas, misalnya kepariwisataan ASEAN, Timur Tengah, Asia Selatan, dan lain-lain.
5. *International Tourism*
Pengertian ini sama halnya dengan pengertian dari kepariwisataan dunia (*World Tourism*), yaitu kepariwisataan yang berkembang diseluruh negara di dunia termasuk di dalamnya "*Regional – International Tourism*" dan juga "*National Tourism*". (Yoeti, 1982 : 110).

2.4 Aktivitas Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu aktivitas di dunia yang dapat menghasilkan devisa yang sangat besar, sehingga dapat menyebabkan dampak besar pada lingkungan dan pada cara hidup masyarakat setempat serta taraf hidup masyarakat sekitar. Aktivitas pariwisata meliputi:

1. *Something to see*, ialah suatu obyek wisata harus mempunyai sesuatu yang dapat dilihat dan dinikmati oleh wisatawan sebagai tujuan untuk berwisata.

2. *Something to do*, ialah sesuatu yang bias dilakukan oleh wisatawan untuk menimbulkan perasaan senang atau bahagia dengan cara relaksasi dan menggunakan fasilitas yang ada baik itu di area bermain atau di tempat rumah makan.
3. *Something to buy*, ialah suatu kegiatan wisatawan melakukan perbelanjaan, seperti cinderamata ciri khas atau icon daerah tersebut atau suatu barang yang ada dan disediakan oleh suatu obyek tempat wisata tersebut.

2.5 Pelayanan konsumen dan Jasa Kepariwisataaan

Pelayanan konsumen dan jasa kepariwisataan sangat berkaitan sekali, karena jasa kepariwisataan sangat komplek serta pelayanan memenuhi kebutuhan konsumen (wisatawan). Jadi harus diciptakan adanya jasa-jasa khusus yang sesuai dengan budaya wisata.

Kebutuhan yang terpenting untuk memenuhi dan melayani konsumen ialah kebutuhan fisik yang berupa makanan, minuman, kenyamanan serta keamanan selama berwisata, disamping itu tempat beristirahat dan tempat untuk menyegarkan diri patut untuk disediakan sehingga dapat menjadikan kesempurnaan dalam pelayanan, sehingga dapat menjadikan wisatawan merasa ada pada suasana di rumah yang ditinggalkan sementara.

Untuk memberikan pelayanan yang baik selain harus mengerti karakter wisatawan dari berbagai negara dan wisatawan lokal, disamping itu kita harus memahami tentang jasa itu sendiri yang meliputi syarat-syarat dan unsur-unsurnya, sehingga menciptakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi konsumen (wisatawan). Dalam hal ini akan menjadi tolak ukur kualitas dan kuantitas suatu Biro Perjalanan Wisata.

2.6 Pengertian Travel Agent dan Tour Operator

Dewasa ini pengertian *Travel Agent* dan *Tour Operator* masih belum dipahami benar oleh konsumen yang akan menggunakan jasa tersebut, sehingga terjadi kesimpang siuran dalam pengertian kedua istilah tersebut dan semakin

bertambah lagi dengan banyaknya istilah lain yang digunakan sebagai pengganti kata *Travel Agent*, misalnya : *Travel Service*, atau *Tour and Travel Service*.

Pada dasarnya kegiatan tersebut sama atau hampir sama, yaitu memberikan informasi dan pelayanan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

Menurut surat keputusan menteri perhubungan No. PM.9/PW.104/PHB.77 tanggal 22 Desember 1977. Tentang pelaksanaan ketentuan usaha perjalanan sebagai berikut:

1. Biro perjalanan umum adalah perusahaan yang melakukan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan.
2. Biro Perjalanan umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan dalam negeri dan atau dari dalam negeri ke luar negeri.
3. Agen perjalanan adalah perusahaan yang melakukan kegiatan penjualan tiket/karcis sarana angkutan dan lain-lain serta pemesanan sarana wisata.
4. Cabang biro perjalanan umum ialah satu kesatuan usaha dari suatu biro perjalanan umum yang berkedudukan ditempat sama atau ditempat lain yang memberikan pelayanan yg schubungan dengan kegiatan-kegiatan secara umum.

Untuk mendapatkan pengertian yang lebih jelas dan dapat dipahami dengan mudah, terdapat berbagai perbandingan pengertian yang mungkin bisa lebih mudah dimengerti, sehingga dengan demikian akan semakin jelas tentang pengertian istilah-istilah itu bagi kita semua.

Tour operator adalah suatu perusahaan yang usaha kegiatannya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan konsumen untuk tujuan berwisata (*Tour*) atas inisiatif dan resiko sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.

Suatu perusahaan dapat disebut *Tour operator* bila kegiatan utama perusahaan tersebut ditekankan pada perencanaan (*Planning*), penyelenggaraan (*Arrangement*) perjalanan wisata (*Tour*) dan pelayanan jasa (*Service*) atas inisiatif sendiri (konsumen) dan tanggung jawab sendiri, dengan tujuan untuk mengambil

keuntungan dari penyelenggaraan serta kesepakatan perjalanan tersebut. Setiap paket wisata yang terjual, maka *Tour operator* dan Biro Perjalanan berkewajiban untuk menyelenggarakan tour sebagaimana telah disepakati dengan pembeli paket tersebut, sesuai dengan *Tour Package* yang telah disusun dan telah disetujui atau harga yang telah disepakati.

2.7 Kegiatan dalam Biro Perjalanan

Dengan memperhatikan penjelasan tersebut maka kita memperoleh dua pengertian bahwa disamping Biro Perjalanan juga terdapat agen perjalanan yang mempunyai kegiatan yang berbeda satu dengan yang lain. Sesuai dengan isi surat keputusan tersebut diatas, dibawah ini terdapat ruang lingkup kegiatan usaha yang dijalankan oleh *Tour and Travel Service* serta *Tour Operator*.

- a. Ruang lingkup usaha Biro Perjalanan meliputi;
 1. Melayani pemesanan akomodasi, restaurant dan sarana wisata lainnya.
 2. Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perseorangan maupun sekelompok orang yang diurusnya.
 3. Membuat, menjual dan menyelenggarakan perjalanan wisata.
 4. Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata.
 5. Mengurus dokumen perjalanan.
 6. Melayani penyelenggaraan konvensi.
- b. Ruang lingkup usaha agen perjalanan meliputi;
 1. Menjual paket-paket wisata yang dibuat oleh biro perjalanan umum.
 2. Mengurus dokumen perjalanan.
 3. Menjadi perantara di dalam pemesanan tiket baik angkutan udara, laut maupun darat sesuai dengan tujuan perjalanan yang telah dibuat oleh Biro Perjalanan.

Maka perusahaan semacam ini dapat disebut sebagai Agen Perjalanan Umum atau disebut Agen Perjalanan (*Travel Agent*) atau (*Travel Service*). Sedangkan suatu perusahaan disebut *Tour Operator* bila kegiatan utama tersebut adalah:

- Perencanaan (*Planning*)
- Penyelenggaraan (*Arrangement*)
- Perjalanan Wisata (*Toury*)
- Tidak melaksanakan perjalanan ketempat tujuan pariwisata (*Something to do*)
- Melakukan konfirmasi dengan Biro Perjalanan untuk melaksanakan suatu paket wisata.

2.8 Ruang Lingkup Biro Perjalanan

Sesuai dengan Pasal 4 Bab II Surat Keputusan Menteri Kepariwisataaan, Biro Perjalanan mempunyai ruang lingkup kegiatan usaha, yaitu;

- a. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata.
- b. Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perorangan maupun kelompok orang yang diurusnya.
- c. Melayani pemesanan akomodasi, *restaurant* dan sarana wisata lainnya.
- d. Mengurus dokumen perjalanan.
- e. Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata.
- f. Melayani penyelenggaraan konvensi.

2.9 Fungsi Biro Perjalanan

1. Fungsi sebagai perantara.

Di daerah asal wisatawan;

- a. Melengkapi informasi untuk calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata, terutama mengenai daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi serta fasilitas-fasilitas yang ada pada tempat tujuan wisata yang meliputi hotel, *restaurant*, jarak tempuh (untuk efisiensi waktu) dan penyesuaian budget konsumen.
- b. Memberi nasehat kepada calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata sesuai dengan waktu, keungan, daerah tujuan, acara wisata, transportasi, dan akomodasi mana yang baik untuk dipilih.

- c. Menyediakan tiket bagi pelanggan dalam bentuk transportasi yang diinginkan, dan mengurus segala barang bawaan wisatawan yang akan berangkat.

Di daerah tujuan wisata;

- a. Memberi informasi kepada pelanggannya tentang hotel yang ada dan telah di pesan sesuai dengan kesepakatan yang telah terjadi.
- b. Membantu pelanggan untuk melakukan reservasi hotel.
- c. Menyediakan transportasi untuk atau transfer dari dan ke daerah tujuan wisata atau bandara (untuk daerah yang tidak bisa dimasuki oleh transportasi dari tour and travel yang harus menggunakan kendaraan setempat seperti bison di kuta Bali).
- d. Mengatur perencanaan *Sight seeing*, *One stop picture* dan *Tours*.
- e. Menjual tiket dan memesan tanda-tanda masuk pada macam-macam obyek wisata atau pertunjukan sehingga konsumen tidak perlu untuk memesan tiket sendiri yang sesuai dengan paket wisata yang telah disepakati.
- f. Membantu mengirim barang-barang souvenir para pelanggannya ke alamat wisatawan di negaranya (bagi wisatawan mancanegara).

2. Fungsi sebagai Organisator (pengatur)

Yaitu fungsi yang sangat kreatif. Disini sangat menentukan praduga yang inisiatif, daya khayal (*Imagination*), berjiwa pembaharuan (*Innovation*), dan mempunyai keahlian (*Skill*) dalam cara mengatur, daripada teori penerapan yang telah didapat dalam perkuliahan.

2.10 Paket Perjalanan Wisata

Untuk meningkatkan potensi wisata secara global dan meningkatkan jumlah wisatawan untuk mengunjungi daerah tujuan wisata melalui Biro Perjalanan. Usaha jasa adalah dengan membuat dan memasarkan paket perjalanan wisata yang kompetitif dan kualitatif yang baik. Kualitatif yang baik dapat dirasakan secara fisik dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh Biro Perjalanan

terutama keakuratan pelaksanaan rencana kunjungan dan pelayanan sesuai paket yang telah disepakati. Keramahan pemimpin perjalanan (*Tour Leader*) sangat berpengaruh besar dalam peninjauan kualitas suatu Biro Perjalanan tersebut.

2.11 Pengertian Paket Perjalanan Wisata

Yang dimaksud dengan paket perjalanan wisata adalah suatu perjalanan wisata dengan cara tetap dan harga yang telah ditetapkan serta disepakati dalam setiap unsur-unsur yang terkandungnya (hotel, konsumsi, tujuan wisata dan lain-lain) termasuk untuk transfer dan pengangkutan, fasilitas akomodasi yaitu wisata dan melihat-lihat keadaan dalam kota yang termasuk *one stop picture* obyek wisata dan hal menarik perhatian dan semuanya itu ditetapkan dalam rencana-rencana perjalanan (*Tour Planning*). Dibawah ini adalah macam-macam paket perjalanan wisata menurut sifatnya:

1. *Taylor Made Tour*

Suatu paket perjalanan wisata menurut keinginan sendiri (pelanggan), yaitu penyusunan paket wisata yang berdasarkan atas permintaan wisatawan. Wisatawan seperti ini boleh dianggap berlawanan dengan paket perjalanan wisata, karena dirancang menurut keinginan menurut wisatawan sendiri. Wisata seperti ini tidak tergantung pada jadwal, obyek wisata rencana dan waktu seperti biasanya yang ditetapkan pada daftar biaya di kantor Biro Perjalanan Wisata.

2. *Ready Made Tour*

Memiliki pengertian bahwasannya paket wisata sebenarnya yaitu penyusunan perjalanan wisata ini dilakukan oleh pihak Biro Perjalanan dan Jasa yang nantinya ditawarkan kepada wisatawan dengan melibatkan pihak Biro Perjalanan dan Jasa dalam pelaksanaannya. Pada *Ready Made Tour* ini akan mendapati negosiasi antara wisatawan dengan Biro Perjalanan jika terdapat uraian dari paket wisata yang kurang diinginkan untuk diganti dengan tujuan baru, dalam hal ini sah dilakukan oleh wisatawan dengan Biro Perjalanan dengan pertimbangan efisiensi waktu yang ditargetkan, jarak antar tempat wisata, serta tiket masuk tempat wisata.

2.12 Komponen-komponen Paket Perjalanan Wisata

Komponen-komponen dalam paket perjalanan wisata merupakan satu paket produk wisata yang sifatnya nyata dan dapat dirasakan. Kualitas produk paket wisata tergantung pada pelayanan suatu Biro Perjalanan, sehingga keberhasilan dan kepuasan wisatawan tergantung dari kualitas dan kuantitas dari pelayanan Biro Perjalanan. Untuk keberhasilan tour dan kepuasan pelanggan maka dibutuhkan keselarasan komponen-komponen Paket Perjalanan Wisata dengan pelayanan yang memuaskan, komponen-komponen tersebut meliputi:

1. Pariwisata
2. Perjalanan Wisata
3. Wisatawan
4. Sarana Akomodasi
5. Sarana Transportasi
6. Sarana Makan dan Minum
7. Pramuwisata
8. Jadwal Perjalanan
9. Obyek dan Atraksi Wisata
10. Cinderamata

2.13 Pentingnya Pemasaran Bagi Suatu Biro Perjalanan

Ada beberapa hal mengapa marketing dibutuhkan pada perusahaan-perusahaan Biro Perjalanan, dibawah ini ialah faktor-faktor yang paling perlu diperhatikan:

1. Obyek-obyek wisata (*Tourism Objects*) baik di dalam atau diluar negeri, obyek alam ataupun kebudayaan berada pada suatu tempat daerah.
2. Penghasilan (*Income*) masyarakat berbeda-beda sesuai kedudukannya dalam masyarakat, sehingga diperlukannya penyesuaian harga suatu paket wisata.
3. Fasilitas (*Transportation and Accommodation*) yang digunakan sangat bervariasi, tergantung pada situasi, kondisi, dan kebijaksanaan pimpinan.

4. Adanya faktor hari-hari libur bagi karyawan, mahasiswa, dan pelajar. Sehingga mempengaruhi biaya operasional pada setiap perjalanan menuju obyek wisata.

Dalam hal ini perusahaan *Tour and Travel* harus tahu dan sadar atas fungsi dan kedudukannya dalam industri pariwisata. *Tour Operator* atau Biro Perjalanan merupakan perantara (*Broker*) antara perusahaan industri pariwisata (*Tourist Transportation, Accommodation, Bar and Restaurant, Tourist object, Souvenir, etc*) disatu pihak dan wisatawan dilain pihak. Pemikiran saling menguntungkan dengan tidak merugikan salah satu pihak menjadi pegangan.

2.14 Keuntungan menggunakan Biro Perjalanan Wisata

Seorang wisatawan akan memperoleh banyak keuntungan bila wisatawan tersebut menggunakan paket perjalanan wisata yang ditawarkan oleh Biro Perjalanan Wisata. Secara garis besar keuntungan tersebut dikategorikan dalam empat hal, yaitu:

1. Kepastian

Menggunakan Biro Perjalanan Wisata, perjalanan seseorang akan menjadi pasti dan terencana sesuai jadwal pada paket wisata yang telah disepakati.

2. Efisien waktu

Seorang konsumen yang menggunakan Biro Perjalanan Wisata akan terasa mudah untuk melakukan suatu perjalanan wisata. Sehingga tidak perlu untuk mengurus segala sesuatu (*Booking hotel, Restaurant, Ticketing and Transportation*) yang dibutuhkan untuk perjalanan wisata, dengan begitu tidak menghabiskan banyak waktu. Untuk seseorang yang mempunyai kesibukan tertentu sangat cocok menggunakan dan memanfaatkan suatu Biro Perjalanan wisata untuk mendukung kelancaran dalam menghabiskan masa liburan dengan tepat waktu, mengesankan dan sesuai keinginan. Dalam hal ini seorang konsumen hanya melakukan negosiasi dengan Biro Perjalanan Wisata tentang paket wisata yang akan dituju dan lama perjalanan wisata, sehingga konsumen tidak akan repot untuk mengurus apapun yang berkaitan dengan perjalanan wisata yang akan dilaksanakan karena telah diselesaikan dengan rapi oleh Biro Perjalanan Wisata.

3. Informasi yang akurat

Menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata, seorang konsumen akan memperoleh informasi tentang seluruh fasilitas perjalanan, obyek wisata yang akan dituju dan sesuai keinginan serta kemampuan. Informasi tentang obyek wisata yang diinginkan oleh konsumen dengan mudah didapat dan diketahui dengan sumber dari tempat wisata asal, sehingga konsumen mempunyai referensi yang cukup untuk obyek wisata yang akan dikunjungi. Keakuratan informasi akan sangat bermanfaat pada Paket *Study* Wisata yang dititik beratkan pada tempat wisata observasi atau penelitian sesuai dengan materi pembelajaran.

4. Harga

Seorang konsumen yang menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata akan sesuai dengan harga yang sudah disepakati meliputi transportasi, akomodasi, konsumsi dan ticketing pada setiap obyek wisata. Untuk pembengkakan dana untuk satu paket wisata tidak ada, dan konsumen akan mendapatkan harga yang lebih murah karena pada setiap Biro Perjalanan menjalin hubungan baik dengan instansi-instansi obyek wisata dan memperoleh potongan atas setiap kunjungan yang dilakukan.

5. Sumber Devisa Negara

Biro Perjalanan Wisata memberikan informasi dan promosi yang menarik kepada wisatawan domestik maupun mancanegara sehingga mereka tertarik untuk berkunjung ke suatu negara dan membelanjakan uangnya. Pada aspek inilah yang akan meningkatkan devisa Negara secara signifikan, disamping itu pula akan meningkatkan taraf hidup masyarakat sekitar karena terbukanya lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. Sektor pariwisata dijadikan andalan sumber devisa negara karena tidak mengeksploitasi sumber daya alam, dan hanya mengeksploitasi keindahan alam suatu daerah atau keragaman budaya tanpa mengurangi apapun yang disediakan alam.

Adapun kepariwisataan sebagai stimulan kegiatan ekonomi dapat dibuktikan dengan adanya penerimaan devisa yang dibayarkan oleh wisatawan kepada hotel, biro perjalanan, angkutan umum, restaurant, dan sebagainya. Memberikan dampak ekonomi yang lebih luas, yang bisa disebut sebagai

pembayaran gaji pegawai hotel, pembayaran listrik, pembayaran telephone, pembayaran *supplier* sayur-mayur, buah-buahan, telur, daging, dan rempah-rempah. Pada hal ini yang secara nyata dapat dinikmati atau diterima bukan saja oleh wisatawan melainkan juga petani dan peternak (kaum marginal) yang menghasilkan jumlah penghasilan pariwisata yang berlipat ganda dalam kontribusi terhadap pendapatan nasional, yang disebut sebagai *Multiplier Effect*.

6. Promotor dalam pengenalan obyek wisata

Upaya mempromosikan tempat kunjungan wisata di daerah tidak semudah kegiatan yang dilakukan untuk produk-produk sebagai souvenir wisata setempat. Obyek wisata perlu dijual dengan memanfaatkan jasa kegiatan wisatawan. Biro Perjalanan Wisata berperan sebagai sarana promosi suatu obyek wisata kepada wisatawan, dengan ini suatu obyek wisata akan dikenal dan dikunjungi oleh wisatawan domestic maupun mancanegara. Pengetahuan wisatawan tentang obyek wisata akan cepat menyebar ke masyarakat luas, dan secara tidak langsung melakukan promosi. Secara garis besar kegiatan marketing pada sebuah Biro Perjalanan Wisata ialah mempromosikan paket wisata dan mendeskripsikan tentang obyek wisata yang akan dituju dalam sebuah paket wisata, kegiatan tersebut juga akan menambah pengetahuan masyarakat akan suatu obyek wisata dan menimbulkan rasa penasaran serta keinginan untuk mengunjungi tempat wisata tersebut.



BAB 3. DESKRIPSI PERUSAHAAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Raja Tour and Travel adalah salah satu anak usaha CV Kaliandra Jasa, Jember. Berdiri pada 25 Mei 2003, Raja Tour and Travel memfokuskan usahanya pada pelayanan jasa perjalanan wisata, baik perjalanan wisata dalam kota (*City Tour*) ataupun perjalanan wisata petualangan.

Sejak awal berdiri, Raja Tour and Travel berkomitmen untuk mengembangkan diri pada bidang Tour and Travel Agent yang profesional. Raja Tour and Travel meyakini serta memegang prinsip hanya dengan profesionalisme dan kedisiplinan dalam kerja, kepuasan pelanggan dapat dengan mudah dicapai. Mengutamakan kepuasan (*Satisfaction First*) memang moto yang diusung Raja Tour and Travel.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan dan menunjang profesionalisme dalam bekerja, Raja Tour and Travel menghadirkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kemampuan (*skill*) lebih dari rata-rata dalam menangani jasa pariwisata. Keahlian di bidang jasa pariwisata SDM Raja Tour and Travel tak hanya didapat dari pelatihan-pelatihan resmi, tetapi juga dari pengalaman mengelola perjalanan alam bebas kala masih duduk di bangku kuliah.

Komitmen pada profesionalisme dan kedisiplinan kerja membuahkan hasil, hanya dalam waktu kurang dari setahun Raja Tour and Travel dipercaya masyarakat (pelanggan) untuk mengelola kegiatan di bidang pariwisata dan suatu Biro Perjalanan. Kepercayaan tidak hanya datang dari masyarakat Jember, namun juga dari kota-kota lain, seperti Lumajang, Banyuwangi, Probolinggo, Bondowoso, dan Situbondo.

Konsumen dari Raja Tour and Travel tidak hanya datang dari kalangan pendidikan seperti sekolah, perguruan tinggi negeri maupun swasta, tetapi dari instansi pemerintahan dan perusahaan-perusahaan negara maupun swasta di kota-kota tersebut mempercayakan kegiatannya pada Raja Tour and Travel. Tidak hanya kegiatan di bidang wisata *City Tour*, tetapi juga *Outdoor Activity* (arung

jeram, pendakian gunung, *outbond*, *field trip* dan masih banyak lagi), serta *study banding* PKI/ KKL.

Untuk memperluas jaringan dan mengembangkan perusahaan serta mengoptimalkan pelayanan kepada para pelanggan, Raja Tour and Travel membuka kantor cabang di Kota Lawang, Malang pada akhir tahun 2007.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam jasa pariwisata yang betumpu pada pelayanan jasa mengutamakan kualitas dan kepuasan konsumen, maka tidak berlebihan apabila Biro Perjalanan Wisata Raja Tour and Travel dapat menunjukkan harapan perusahaan agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman dalam suatu perjalanan wisata kliennya, hal ini sesuai dengan sifat pelayanan dan sifat jasa itu sendiri yakni menyajikan kepuasan (*Satisfaction*).

3.2 Visi dan Misi Biro Perjalanan Wisata Raja Tours And Travel

3.2.1 Visi Biro Perjalanan Raja Tour And Travel

Visi Biro Perjalanan Raja Tour And Travel adalah menjadi perusahaan di bidang biro perjalanan wisata yang dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan jasa pelayanan dalam bidang Biro Perjalanan Wisata.

3.2.2 Misi Biro Perjalanan Raja Tour And Travel

Misi Biro Perjalanan Raja Tour and Travel adalah menciptakan paket wisata yang dapat memenuhi keinginan konsumen, baik berupa paket wisata rekreasi, paket wisata khusus dan paket wisata penelitian, yang memberikan sajian pelayanan terbaik yakni sehat, aman, dan nyaman di bidang pariwisata, serta menciptakan peluang kerja bagi mereka yang membutuhkan lapangan pekerjaan guna membantu pemerintah dalam mengurangi jumlah pengangguran.

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu koordinasi pada suatu organisasi atau instansi yang sistematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang ada dalam suatu visi, misi atau tujuan. Pada dasarnya bentuk organisasi dan manajemen dari suatu perusahaan diarahkan untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki

semaksimal mungkin dengan kata lain setiap individu memegang peranan yang berbeda dan dikuasai agar tercapai efisiensi yang tinggi serta keakuratan dalam memajemen disetiap bidangnya. Adapun gambaran struktur organisasi Raja Tour and Travel yang disesuaikan kondisi perusahaan yang bersangkutan. Maka dari itu, stuktur yang digunakan Biro Perjalanan Raja Tour and Travel berbentuk sebagai berikut:

3.3.1 Deskripsi Pekerjaan

1. **Direktur Utama**
 - a. Memimpin dari semua dewan dalam perusahaan serta bertanggung jawab atas perkembangan perusahaan.
 - b. Melakukan evaluasi dalam perencanaan menjalankan perusahaan dan penyusunan bersama dengan pihak bawahan.
 - c. Melaksanakan, mengkoordinasi serta mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja yang telah ditetapkan. Serta memimpin rapat tutup tahun tentang semua rencana perusahaan yang telah dilaksanakan.
2. **Direktur Keuangan**
 - a. Mencatat segala transaksi keuangan yang berhubungan dengan *tour*.
 - b. Membuat laporan keuangan perusahaan dalam satu periode.
 - c. Bertanggung jawab penuh atas pemanfaatan dana dan pendistribusian anggaran keuangan perusahaan, serta melakukan evaluasi pengeluaran dalam satu kegiatan *tour*.
3. **Direktur Operasional**
 - a. Mengadakan sistem administrasi yang meliputi persiapan *tour*, dokumentasi, *booking* hotel dan *restaurant*, surat menyurat yang berhubungan dengan lingkup suatu perusahaan tersebut.
 - b. Bertanggung jawab atas tersedianya sarana administrasi dan perlengkapan perusahaan.
4. **Direktur Pemasaran**
 - a. Membuat surat penawaran paket wisata atau perjalanan,

b. Memimpin persentasi ke konsumen tentang paket perjalanan wisata yang ditawarkan.

c. Merencanakan penjualan paket wisata.

5. Karyawan (*Tour Planer, Tour Leader, Operator, Customer Service*).

a. *Tour Planer*

Merencanakan dan bertanggung jawab atas terselenggaranya tour atau perjalanan wisata termasuk kegiatan reservasi dan konfirmasi.

b. *Tour Leader*

Pemimpin perjalanan yang dipercaya oleh Biro Perjalanan yang uraian tugasnya sesuai dari tingkatan yang lebih tinggi (*Tour Planning*).

c. *Operator*

Petugas pelaksana pada sebuah *tour* untuk mendampingi dan membantu *Tour Leader* mensukseskan setiap kegiatan tour.

d. *Customer Service* (Penerima Tamu)

Petugas penerima tamu sebagai media informasi tentang apapun yang berkaitan dengan Biro Perjalanan terkait.



BAB 5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

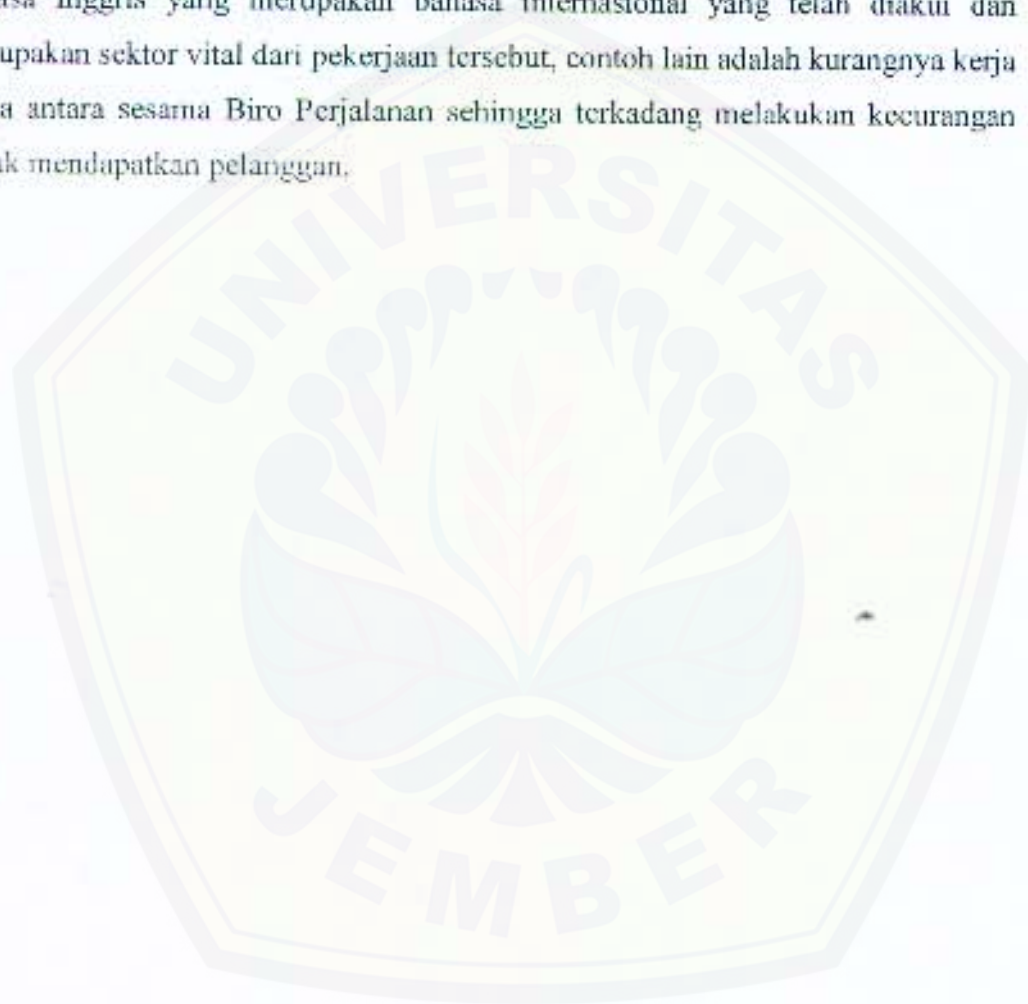
Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dalam Biro Perjalanan Wisata komunikasi merupakan hal yang sangat penting terutama bahasa Inggris dalam hubungan kerjasama antara konsumen (manca negara) maupun dengan pihak terkait yang bekerjasama dengan Biro Perjalanan Wisata sehingga dapat memudahkan interaksi dengan konsumen tentang permintaan ataupun apapun yang dibutuhkan konsumen selama melaksanakan perjalanan wisata. Hal ini dikarenakan bahasa Inggris merupakan penunjang kinerja dan merupakan satu kesatuan yang erat kaitannya satu dengan yang lain dalam dunia pariwisata, maka suatu Biro Perjalanan Wisata minimal menguasai bahasa Inggris untuk menunjukkan kesiapannya dalam menghadapi era globalisasi dan makin pesatnya dunia pariwisata akhir-akhir ini dan mengingat konsumen dari suatu Biro Perjalanan Wisata tidak hanya wisatawan domestic.

Dari pengalaman selama Praktek Kerja Nyata di Raja Tour and Travel, dapat disimpulkan bahwa peranan bahasa Inggris sangat penting dalam setiap kegiatan karena sering melakukan hubungan kerjasama dan memberikan informasi sekaligus pelayanan yang dibutuhkan konsumen khususnya mereka yang datang dari mancanegara dengan menggunakan bahasa Inggris yang baik dan benar. Hal ini dikarenakan bahasa Inggris merupakan media komunikasi langsung dalam setiap penyampaian setiap informasi yang ada.

Dengan demikian, dari pengalaman diatas penulis dapat menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sehingga dapat diterapkan dalam dunia kerja khususnya dalam Biro Perjalanan Wisata karena pelayanan terbaik yang diberikan pada tamu atau konsumen akan membuat mereka puas, dan hal ini sangat menguntungkan bagi pihak Biro Perjalanan Wisata untuk perkembangan selanjutnya. Selain itu melalui kegiatan Praktek Kerja Nyata ini, penulis diberi wawasan untuk berfikir bagaimana bersosialisasi menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

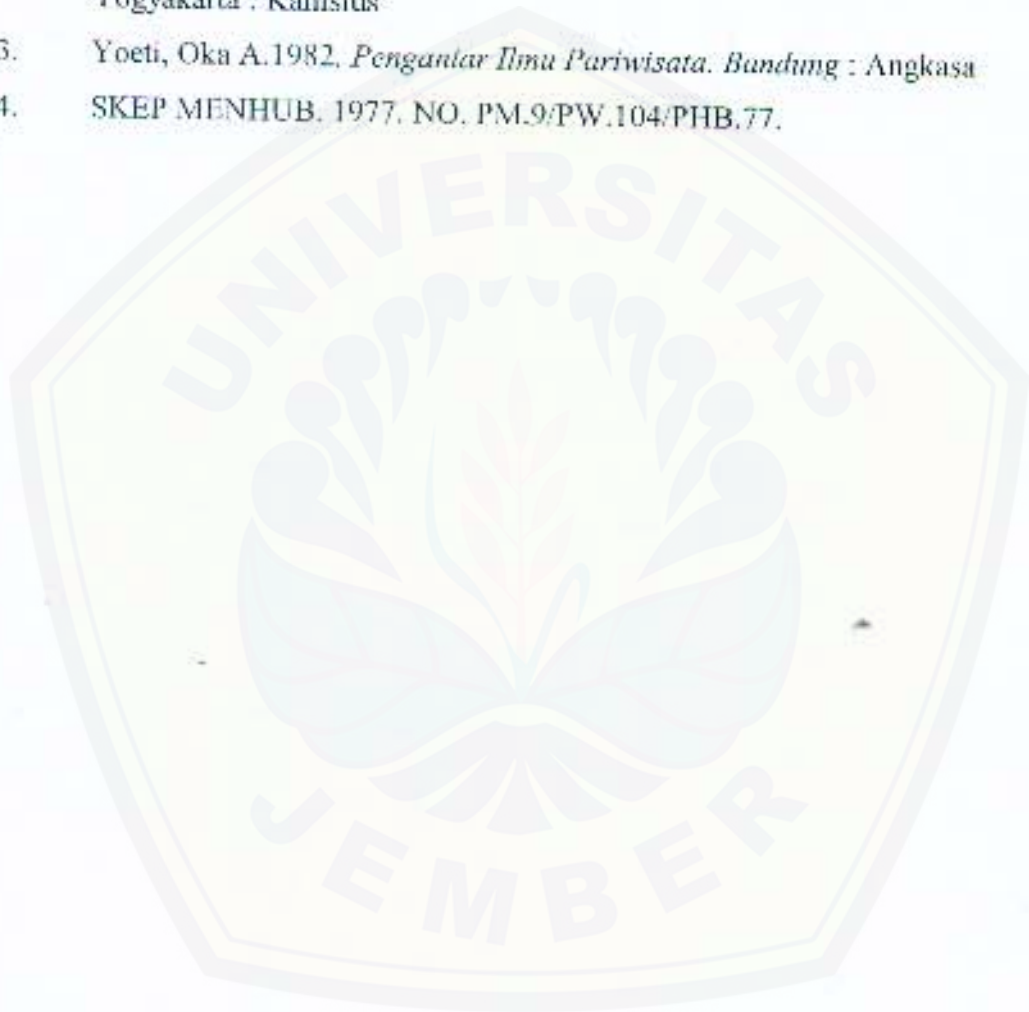
5.2 Saran

Banyak sekali kekurangan yang dimiliki oleh Biro Perjalanan Wisata yang ada di Indonesia. Contoh dari kekurangan tersebut adalah, banyaknya ketidakmampuan seorang *Tour Leader* untuk menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggris yang merupakan bahasa internasional yang telah diakui dan merupakan sektor vital dari pekerjaan tersebut, contoh lain adalah kurangnya kerja sama antara sesama Biro Perjalanan sehingga terkadang melakukan kecurangan untuk mendapatkan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

1. Suwanto, Gamal. 1997. *Dasar-dasar Pariwisata*. Jogjakarta : Andi
2. Spillane, James. 1991. *Pariwisata Indonesia Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta : Kanisius
3. Yoeti, Oka A. 1982. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa
4. SKEP MENHUB. 1977. NO. PM.9/PW.104/PHB.77.





adalah salah satu anak usaha CV Kaliandra Jasa, Jember. Berdiri pada Mei 2003, Raja Tour memfokuskan usahanya pada pelayanan jasa perjalanan wisata, baik perjalanan wisata dalam kota (city tour) ataupun perjalanan wisata petualangan.

Sejak awal berdiri, Raja Tour berkomitmen untuk mengembangkan diri dengan menempuh langkah profesional. Raja Tour menyakini hanya dengan profesionalisme, kepuasan pelanggan dapat tercapai. Mengutamakan kepuasan (Satisfaction firstly) memang motto yang diusung Raja Tour.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, Raja Tour menghadirkan sumber daya manusia (SDM) yang profesional dalam menangani jasa pariwisata. Keahlian di bidang jasa pariwisata SDM Raja Tour tak hanya didapat dari pelatihan-pelatihan resmi, tetapi juga dari pengalaman mengelola perjalanan alam bebas kala masih duduk di bangku kuliah.

Komitmen pada profesionalisme membuahkan hasil. Hanya dalam waktu kurang dari setahun, Raja Tour dipercaya masyarakat pelanggan untuk mengelola kegiatan di bidang pariwisata. Kepercayaan tak hanya datang masyarakat Jember saja, namun juga dari kota-kota lain, seperti Lumajang, Banyuwangi, Probolinggo, Bondowoso, dan Situbondo.

Sekolah, perguruan tinggi negeri maupun swasta, instansi pemerintahan, perusahaan-perusahaan di kota-kota tersebut mempercayakan kegiatannya pada Raja Tour. Tak hanya kegiatan di bidang wisata city tour, tetapi juga outdoor activity (arung jeram, pendakian gunung, outbond), studi banding PKL/ KKL.

Untuk mengoptimalkan pelayanan kepada para pelanggan dan mengembangkan diri, Raja Tour membuka kantor cabang di Kota Lawang, Malang pada akhir 2007.

Pelayanan Wisata Raja Tour and Travel adalah:

1. City Tour: Bali, Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan Jawa Tengah dan Kota-kota di Jawa Timur.
2. Outdoor Tour: Gunung Bromo, Kawah Ijen, Pantai Penyusuk Sukamade, Trans Taman Nasional Meru Betiri (Bandealit - Sukamade), Taman Nasional Alas Purwo, Taman Nasional Baluran, Arung Jeram Probolinggo, Arung Jeram Kasembon Malang.
3. Study tour: Fieldtrip, KKL/PKL, Study Banding.
4. Religi Tour: Ziarah Wali, Ziarah Kristiani.

Untuk Keterangan lebih lanjut hubungi:

Raja Tour Kantor Jember:

Perum Mastrip Blok T-4 Jember Telephone: 0331- 337091, 08124917618

Email: rajatourjember@yahoo.com

JOGJAKARTA TOUR (3H-1M)

Hari 01

Jam	Program	Keterangan
18.00 - 19.00	Penjemputan	
19.00 -	Keberangkatan	

Hari 02

Jam	Program	Keterangan
04.00 - 05.00	Sholat Subuh	Masjid Agung Solo/Klaten
06.00 - 07.00	Check in	
08.00 - 09.00	Makan Pagi	Prasmanan di Hotel
10.00 - 12.00	Borobudur	Candi terbesar
	Makan siang	Prasmanan di rest. Sandi
13.00 - 14.00	Monjali	Monumen Jogja Kembali
	Kasongan	Pusat Gerabah
18.00 - 19.00	Makan Malam	Prasmanan di hotel
	Free program	Jalan-jalan di Malioboro

Hari 03

Jam	Program	Keterangan
07.00 - 08.00	Makan pagi	Prasmanan di hotel
	Check out	
08.00 - 09.00	Pusat Oleh-oleh	Bakpia Pathuk, ampyang, dll
09.30 - 11.00	Keraton	Kediaman Sultan Hamengkubuwono
	Makan Siang	Prasmanan di rest. Grafika
13.00 - 14.30	Prambanan	Candi Rorojonggrang
18.00 - 19.00	Makan Malam	Prasmanan di restoran Caruban
	Perjalanan ke Situbondo	
	Acara selesai	

Ilustrasi Program
JOGJAKARTA TOUR (3H-1M)

Hari 01

Jam	Program	Keterangan
18.00 - 19.00	Penjemputan	
19.00 -	Keberangkatan	

Hari 02

Jam	Program	Keterangan
04.00 - 05.00	Sholat Subuh	Masjid Agung Solo
06.00 - 07.00	Check in	
08.00 - 09.00	Makan Pagi	Prasmanan di Hotel
10.00 - 11.00	Kampus UGM	
12.00 - 13.00	Monjali	Monumen Jogja Kembali
	Makan siang	Kemasan Kotak/box
14.00 - 16.00	Borobudur	Candi terbesar
18.00 - 19.00	Makan Malam	Prasmanan di hotel
	Free program	Jalan-jalan di Malioboro

Hari 03

Jam	Program	Keterangan
07.00 - 08.00	Makan pagi	Prasmanan di hotel
	Check out	
08.00 - 09.00	Pusat Oleh-oleh	Bakpia Pathuk, ampyang, dll
09.30 - 11.00	Keraton	Kediaman Sultan Hamengkubuwono
	Makan Siang	Kemasan Kotak/box
13.00 - 14.30	Prambanan	Candi Rorojonggrang
18.00 - 19.00	Makan Malam	Prasmanan di restoran Saradan
	Perjalanan ke Situbondo	
	Acara selesai	

PRICE LIST(REVISI)

MADURA - MALANG, MADURA - SOLO, JAKARTA, BANDUNG

Tujuan dan Harga

Transportasi	Jml	Harga / Orang (Rp)			
		MADURA-MLG	MADURA-SOLO	JAKARTA	BANDUNG
Bus Pariwisata 26 seater	25	905,500	921,500	1,061,000	952,000
	24	923,500	939,500	1,083,500	972,000
	23	943,000	959,000	1,108,000	993,500
	22	964,500	980,500	1,134,500	1,017,500
	21	988,000	1,004,000	1,164,000	1,044,000
	20	1,014,500	1,030,000	1,196,500	1,073,500

Catatan

- Harga tersebut dapat berubah bila ada kenaikan harga BBM
- Harga dapat berubah menyesuaikan dengan program, fasilitas, dan jumlah peserta

Harga sudah termasuk :

No	Fasilitas	Keterangan
1	Transportasi	Bus Pariwisata: Recl. Seat, TV, VCD, Tape Player
2	Hotel	Madura: New Ramayana Hotel:1kmr-2org atau yg setara
		Malang: Trio Indah Hotel:1kmr-2org atau yg setara
		Jakarta: Alma/Kalisma Hotel:1kmr-2org atau yg setara
		Bandung: Wisma Telkom:1kmr-2org atau yg setara
3	Makan	9 kali (Madura-Malang/Solo), 12 kali (Jakarta, Bandung)
4	Snack	Dibagikan pada saat keberangkatan
5	Minum	Air minum Aqua kemasan gelas disajikan tanpa batas
6	Spanduk	Untuk photo bersama bertuliskan nama grup
7	Asuransi	PT. JASA RAHARJA
8	Dokumentasi	40 Photo 4R+10 R Pigura, 1 VCD rekaman perjalanan
9	Local Guide	Pemandu wisata lokal bersertifikat HPI
10	Tour Leader	Pemandu perjalanan dari rajatour
11	Doorprize	Bingkisan menarik, diundi dalam perjalanan
12	Bag Tag	Tanda pengenalan bagasi
13	Tiket	Tiket obyek wisata sesuai dengan program
14	Buku Panduan	Berisi partner seat bus, partner kamar, program, dll.
15	Donasi	Retribusi, parkir bus, akomodasi crew, tol, fery, dll.

PRICE LIST
BALI TOUR

Tujuan dan Harga

Transportasi	Jml Peserta	Harga / Orang (Rp)			
		HOTEL di DENPASAR		HOTEL di KUTA	
		3H - 1M	3H - 2M	3H - 1M	3H - 2M
Bus Pariwisata 59 & 42 Seater Recl. Seat, TV-VCD, AC	59	380,000	481,500	510,000	731,000
	56	391,000	493,500	521,500	744,500
	54	399,500	502,500	530,000	754,500
	50	418,000	523,000	549,500	777,000
	42	466,500	576,500	601,000	836,000
	40	482,500	594,000	618,000	855,000

Catatan
- Harga tersebut dapat berubah bila ada kenaikan harga BBM
- Harga dapat berubah menyesuaikan dengan program, fasilitas, dan jumlah peserta

HARGA SUDAH TERMASUK:

No		Keterangan
1	TRANSPORTASI	Bus Pariwisata AKAS: Recl. Seat, TV, VCD, Tape Player
2	HOTEL	Puri Nusa Indah, Hora Horil: di Denpasar Puri Rama Ctg, Harmoni: di Kuta
3	MAKAN	6 kali (3H-1M), 9 kali (3H-2M) penyajian
4	SNACK	Makanan ringan disajikan pada saat keberangkatan
5	MINUM	Air mineral kemasan botol disajikan bebas tanpa batas
6	ASURANSI	PT. JASA RAHARJA
7	DOKUMENTASI	40 Photo 4R+10 R Pigura, 1 keping VCD rek. Perjalanan
8	SPANDUK	Untuk photo bersama bertuliskan tujuan dan nama grup
9	LOKAL GUIDE	Pemandu wisata lokal bersertifikat HPI
10	TOUR LEADER	Pemandu perjalanan dari rajatour
11	DOORPRIZE	Bingkisan menarik, diundi dalam perjalanan
12	OBAT-OBATAN	Obat-obatan standart
13	BAGAGE TAG	Tanda pengenal bagasi
14	TIKET	Tiket obyek wisata sesuai dengan program
15	BUKU PANDUAN	Berisi partner seat bus, partner kamar, program, dll.
16	DONASI	Retribusi, parkir bus, akomodasi crew, tol, fery, dll.
17	FOC	Pendamping/Guru bebas bayar 5 orang per bis

PRICE LIST
BALI (3 H - 1 M)
Tujuan dan Harga

Transportasi	Jml	Harga / Orang (Rp)			
		BALI (3 H - 1 M)			
		Gatsu Htl	Mahajaya Htl	Puri Rama Cttg	Waterbom
Bus Pariwisata 59 & 42 Seater Recl. Seat, TV-VCD, AC	59	364,000,-	376,500,-	420,500,-	494,500,-
	56	374,000,-	386,500,-	430,500,-	504,500,-
	54	381,000,-	394,000,-	438,000,-	512,000,-
	50	397,500,-	410,500,-	454,500,-	529,500,-
	42	440,000,-	453,000,-	497,500,-	573,000,-
	40	453,500,-	466,500,-	512,000,-	587,000,-

Catatan
- Harga tersebut dapat berubah bila ada kenaikan harga BBM
- Harga dapat berubah menyesuaikan dengan program, fasilitas, dan jumlah peserta

Harga sudah termasuk

No	Fasilitas	Keterangan
1	Transportasi	Bus Pariwisata AKAS: Recl. Seat, TV, VCD, Tape Player
2	Hotel	Gatsu Hotel: Jl Gatot Subroto Dps atau yang setara Fasilitas : Fan, kamar mandi dalam, 1 kmr - 4 org
		Mahajaya Hotel: Jl Raya Ubung Dps Fasilitas : AC, TV, Shower, Hot & cool water, 1 kmr - 4 org
		Puri Rama Cottage: Jl Raya Legian - Kuta Fasilitas : AC, TV, Shower-bath up, Hot & cool water, 1 kmr-4 org
3	Makan	6 kali makan disajikan secara prasmanan
4	Snack	Makanan ringan disajikan pada saat keberangkatan
5	Minum	Aqua kemasan gelas disajikan bebas tanpa batas
6	Asuransi	PT. JASA RAHARJA
7	Dokumentasi	40 Photo 4R+10 R Pigura, 1 keping VCD rek. Perjalanan
9	Lokal Guide	Pemandu wisata lokal bersertifikat HPI
10	Tour Leader	Pemandu perjalanan dari rajatour
11	Doorprixe	Bingkisan menarik, diundi dalam perjalanan
12	Obat-obatan	Obat-obatan standart
13	Bagage Tag	Tanda pengenal bagasi
14	Tiket	Tiket obyek wisata sesuai dengan program
15	Buku Panduan	Berisi partner seat bus, partner kamar, program, dll.
16	Donasi	Retribusi, parkir bus, akomodasi crew, tol, fery, dll.

PRICE LIST

JOGJAKARTA, BALI, WBL (LAMONGAN), JATIM PARK (MALANG)

Tujuan dan Harga

Transportasi	Jml Peserta	Harga / Orang (Rp)			
		JOGJA	BALI	LAMONGAN	MALANG
		3H - 1M		ONE DAY TOUR	
Bus Pariwisata 59 & 42 Seater Recl. Seat, TV-VCD, AC	59	419,000	380,000	233,000	213,000
	56	430,500	391,000	238,500	218,000
	54	438,500	399,500	242,500	222,000
	50	457,000	418,000	252,000	231,000
	42	505,500	468,500	277,000	254,500
	40	521,500	482,500	284,500	262,000

Catatan

- Harga tersebut dapat berubah bila ada kenaikan harga BBM
- Harga dapat berubah menyesuaikan dengan program, fasilitas, dan jumlah peserta

No		Keterangan
1	TRANSPORTASI	Bus Pariwisata AKAS: Recl. Seat, TV, VCD, Tape Player
2	HOTEL	Bhineka Hotel: Jl P Mangkubumi atau yang setara Puri Nusa Indah Hotel: Jl Nusa Indah - Denpasar Fasilitas : Fan, kamar mandi dalam, 1 kmr - 4org
3	MAKAN	Malang dan Lamongan, 3 kali makan Jogjakarta dan Bali 6 kali makan
4	SNACK	Makanan ringan disajikan pada saat keberangkatan
5	MINUM	Aqua kemasan gelas disajikan bebas tanpa batas
6	ASURANSI	PT. JASA RAHARJA
7	DOKUMENTASI	40 Photo 4R+10 R Pigura, 1 keping VCD rek. Perjalanan
8	LOKAL GUIDE	Pemandu wisata lokal bersertifikat HPI
9	TOUR LEADER	Pemandu perjalanan dari rajatour
10	DOORPRIZE	Bingkisan menarik, diundi dalam perjalanan
11	OBAT-OBATAN	Obat-obatan standart
12	BAGAGE TAG	Tanda pengenalan bagasi
13	TIKET	Tiket obyek wisata sesuai dengan program
14	BUKU PANDUAN	Berisi partner seat bus, partner kamar, program, dll.
15	DONASI	Retribusi, parkir bus, akomodasi crew, tol, fery, dll.
16	FOC	Pendamping/Guru bebas bayar 4 orang per bis

Tujuan dan Harga

Transportasi	Jml Peserta	Harga / Orang (Rp)			
		JOGJA	BALI	LAMONGAN	MALANG
		3H -1M		ONE DAY TOUR	
Bus Pariwisata 59 & 42 Seater Recl. Seat, TV-VCD, AC	59	392,000	380,000	233,000	212,000
	56	403,000	391,000	238,500	217,000
	54	411,000	399,500	242,500	221,000
	50	429,000	418,000	252,000	229,500
	42	477,000	468,500	277,000	252,000
	40	492,500	482,500	284,500	259,000

Catatan

- Harga tersebut dapat berubah bila ada kenaikan harga BBM
- Harga dapat berubah menyesuaikan dengan program, fasilitas, dan jumlah peserta

HARGA SUDAH TERMASUK:

No		Keterangan
1	TRANSPORTASI	Bus Pariwisata: Recl. Seat, TV, VCD, Tape Player
2	HOTEL	Bhineka Hotel: Jl P Mangkubumi atau yang setara
		Puri Nusa Indah Hotel: Jl Nusa Indah - Denpasar
3	MAKAN	Fasilitas : Fan, kamar mandi dalam, 1 kmr - 4org
		Malang dan Lamongan, 3 kali makan Jogjakarta dan Bali 6 kali makan
4	SNACK	Makanan ringan disajikan pada saat keberangkatan
5	MINUM	Aqua kemasan gelas disajikan bebas tanpa batas
6	ASURANSI	PT. JASA RAHARJA
7	DOKUMENTASI	40 Photo 4R+10 R Pigura, 1 keping VCD rek. Perjalanan
9	LOKAL GUIDE	Pemandu wisata lokal bersertifikat HPI
10	TOUR LEADER	Pemandu perjalanan dari rajatour
11	DOORPRIZE	Bingkisan menarik, diundi dalam perjalanan
12	OBAT-OBATAN	Obat-obatan standart
13	BAGAGE TAG	Tanda pengenalan bagasi
14	TIKET	Tiket obyek wisata sesuai dengan program
15	BUKU PANDUAN	Berisi partner seat bus, partner kamar, program, dll.
16	DONASI	Retribusi, parkir bus, akomodasi crew, tol, fery, dll.
17	FOC	Pendamping/Guru bebas bayar 4 orang per bis

PRICE LIST

JOGJAKARTA, WBL (LAMONGAN), JATIM PARK (MALANG)

Tujuan dan Harga

Transportasi	Jml Peserta	Harga / Orang (Rp)			
		JOGJA	G. DIENG	LAMONGAN	MALANG
		3H - 1M		ONE DAY TOUR	
Bus Pariwisata 59 & 42 Seater Recl. Seat, TV-VCD, AC	59	375,000,-	452,000,-	222,000,-	202,500,-
	56	385,500,-	462,000,-	227,000,-	207,500,-
	54	392,500,-	469,500,-	230,500,-	210,500,-
	50	408,500,-	486,000,-	238,500,-	218,500,-
	42	450,500,-	528,500,-	260,000,-	238,500,-
	40	464,000,-	542,500,-	266,500,-	245,500,-

Catatan

- Harga tersebut dapat berubah bila ada kenaikan harga BBM
- Harga dapat berubah menyesuaikan dengan program, fasilitas, dan jumlah peserta

No		Keterangan
1	TRANSPORTASI	Bus Pariwisata AKAS: Recl. Seat, TV, VCD, Tape Player
2	HOTEL	Bhineka Hotel: Jl P Mangkubumi atau yang setara Fasilitas : Fan, kamar mandi dalam, 1 kmr - 4 org
3	MAKAN	Malang dan Lamongan, 3 kali makan Jogjakarta, 6 kali makan
4	SNACK	Makanan ringan disajikan pada saat keberangkatan
5	MINUM	Aqua kemasan gelas disajikan bebas tanpa batas
6	ASURANSI	PT. JASA RAHARJA
7	DOKUMENTASI	40 Photo 4R+10 R Pigura, 1 keping VCD rek. Perjalanan
9	LOKAL GUIDE	Pemandu wisata lokal bersertifikat HPI
10	TOUR LEADER	Pemandu perjalanan dari rajatour
11	DOORPRIZE	Bingkisan menarik, diundi dalam perjalanan
12	OBAT-OBATAN	Obat-obatan standart
13	BAGAGE TAG	Tanda pengenalan bagasi
14	TIKET	Tiket obyek wisata sesuai dengan program
15	BUKU PANDUAN	Berisi partner seat bus, partner kamar, program, dll.
16	DONASI	Retribusi, parkir bus, akomodasi crew, tol, fery, dll.

Ilustrasi Program
BALI TOUR (3H-1M)

Hari 01

Jam	Program	Keterangan
19.00 - 20.00	Penjemputan	
20.00 -	Keberangkatan	

Hari 02

Jam	Program	Keterangan
04.00 - 05.00	Sholat subuh	di Masjid Al Ihsan Sanur
05.00 - 06.00	Pantai Sanur	Menikmati matahari terbit
06.30 - 07.00	Check in	
07.30 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan di Hotel
10.30 - 11.30	GWK	Patung Garuda Wisnu Kencana
12.00 - 13.30	Nusa Dua Beach	Parasailing, Banana boat, Speedboat dll
	Makan siang	Kemasan kotak/box
14.30 - 15.30	Joger	Pusat souvenir khas Bali
16.00 - 18.00	Kuta Beach	Wisata pantai, menikmati Sunset
19.00 - 20.00	Makan Malam	Prasmanan di hotel
	Free program	

Hari 03

Jam	Program	Keterangan
06.00 - 07.00	Makan pagi	Prasmanan di hotel
	Check out	
08.00 - 09.00	Krisna	Pusat oleh-oleh
10.00 - 12.00	Sukawati	Pasar seni tradisional
13.30 - 15.00	Bedugul	Panorama danau Beratan
	Makan Siang	Prasmanan di Rest Bedugul
16.00 - 17.00	Tanah Lot	Wisata pantai, pura di atas karang
19.00 - 20.00	Makan Malam	Prasmanan di restoran Soka - Tabanan
	Perjalanan ke Situbondo	
	Acara selesai	

Ilustrasi Program
BALI TOUR (3H-2M)

Hari 01

Jam	Program	Keterangan
01.00 - 02.00	Penjemputan	
02.000 -	Keberangkatan	
07.00 - 08.00	Makan pagi	Prasmanan di Rest Negara
10.00 - 11.30	Tanah Lot	Panorama Pura diatas karang
	Check in	
	Makan siang	Prasmanan di Hotel
15.00 - 17.30	Pantai Kuta	
19.00 -	Makan malam	Prasmanan di Hotel
	Free program	

Hari 02

Jam	Program	Keterangan
07.00 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan di Hotel
09.30 - 10.30	Uluwatu	
11.00 - 12.30	GWK	Patung Garuda Whisnu Kencana
	Makan siang	Kemasan kotak/box
13.30 - 15.00	Nusa Dua Beach	Parasailing, Banana boat, Speedboat dll
16.00 - 17.00	Krisna	Pusat oleh-oleh dan souvenir
19.00 - 20.00	Makan Malam	Prasmanan di hotel
	Free program	

Hari 03

Jam	Program	Keterangan
06.00 - 07.00	Makan pagi	Prasmanan di hotel
	Check out	
08.00 - 09.30	Barong	Tari tradisional
10.00 - 11.30	Sukawati	Pasar seni tradisional
	Joger	Pusat souvenir khas Bali
13.00 - 14.00	Makan siang	Prasmanan di rest. Saras
14.30 - 15.30	Kebun Raya	Kebun bunga dan tanaman langka
16.00 - 17.00	Bedugul	Panorama danau Beratan
19.00 - 20.00	Makan Malam	Prasmanan di rest. Grafika BWI
	Perjalanan ke Situbondo	
	Acara selesai	

Ilustrasi Program

WATERBOM KUTA - BALI (3H-1M)

Hari 01

Jam	Program	Keterangan
19.00 - 20.00	Penjemputan	
20.00 -	Keberangkatan	

Hari 02

Jam	Program	Keterangan
04.00 - 05.00	Sholat subuh	di Masjid Al Ihsan Sanur
05.00 - 06.00	Pantai Sanur	Menikmati matahari terbit
06.30 - 07.00	Check in	
07.30 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan di Hotel
08.30 - 13.30	Waterbom	
	Makan siang	Set menu
14.00 - 15.30	Joger	Pusat souvenir khas Bali
16.00 - 18.00	Kuta Beach	Wisata pantai, menikmati Sunset
19.00 - 20.00	Makan Malam	Prasmanan di hotel
	Free program	

Hari 03

Jam	Program	Keterangan
06.30 - 07.30	Makan pagi	Prasmanan di hotel
	Check out	
08.00 - 09.00	Galuh	Galeri batik dan tenun Bali
09.15 - 10.00	Jajan Bali	Pusat oleh-oleh khas Bali
10.15 - 12.00	Sukawati	Pasar seni tradisional
	Makan Siang	Prasmanan di Rest Saras Bedugul
13.30 - 15.00	Bedugul	Panorama danau Beratan
19.00 - 20.00	Makan Malam	Prasmanan di rest. Grafika - Banyuwangi
	Perjalanan ke Situbondo	
	Acara selesai	

Ilustrasi Program
 JAKARTA Via JOGJAKARTA (4H-1M)

Hari 1

Jam	Program	Keterangan
04.00 - 05.00	Penjemputan	
05.00 -	Keberangkatan	
07.00 -	Makan Pagi	di rest. Probolinggo
12.00 - 13.00	Makan siang	di rest. Tuban
19.00 - 20.00	Makan Malam	di rest. Waleri

Hari 2

05.00 -	Tiba di Jakarta	
	Makan Pagi	Prasmanan
08.00 -	Check in/Hospitality	
	TIJA	Taman Impian Jaya Ancol
	DUFAN	Tiket terusan
	Makan Siang	Set-menu di rest Dufan
	Seaworld	
18.00 - 19.00	Makan Malam	Prasmanan
	Free Program	

Hari 3

07.00 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan di hotel
	Check out	
09.30 - 10.30	Pasar pagi Mangga Dua	Wisata belanja pakaian
11.30 - 12.30	Tugu Monas	Monumen Nasional
	Makan Siang	
	TMI	Miniatur Indonesia
19.00 - 20.00	Makan malam	
	Menuju Jogja	

Hari 4

05.00 - 06.00	Hospitality	Mandi dan ganti pakaian
07.00 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan di rest. Pondok Tingal
09.00 - 10.00	Bakpia Patuk	Pusat oleh-oleh
10.30 - 12.00	Malioboro	Jantung kota Jogja
	Makan Siang	di rest. Grafika
14.00 - 16.00	Pasar Klewer	Pusat batik khas Solo
18.00 - 19.00	Makan malam	Prasmanan di rest. Ngawi
19.00 -	Menuju Jember	
	Program selesai	

Ilustrasi Program BANDUNG Via JOGJAKARTA (4H-1M)

Hari 1

Jam	Program	Keterangan
04.00 - 05.00	Penjemputan	
05.00 -	Keberangkatan	
07.00 -	Makan Pagi	di rest. Probolinggo
12.00 - 13.00	Makan siang	di rest. Tuban
19.00 - 20.00	Makan Malam	di rest. Waleri

Hari 2

05.00 -	Tiba di Bandung	
	Check in/Hospitality	
07.00 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan
09.30 - 11.00	Tangkuban Perahu	Legenda Sangkuriang
12.00 - 13.00	Ciater	Wisata Air Panas
	Makan Siang	Set-menu ayam panggang di Lembang
	Lembang	Teropong Bintang
18.00 - 19.00	Makan Malam	Prasmanan
19.00 - 20.00	Free Program	

Hari 3

07.30 - 08.30	Makan Pagi	
	Check out	
09.30 - 11.00	Molen Kartika	Pusat oleh-oleh Molen khas Bandung
	Outlet Pakaian	
	Makan siang	
14.30 - 16.30	Cibaduyut	Pusat sepatu dan jeans
18.00 - 19.00	Makan malam	Prasmanan
19.00 -	Menuju Jogja	

Hari 4

05.00 - 06.00	Hospitality	Mandi dan ganti pakalan
07.00 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan di rest. Pondok Tingal
09.00 - 10.00	Bakpia Patuk	Pusat oleh-oleh
10.30 - 12.00	Malioboro	Jantung kota Jogja
	Makan Slang	di rest. Grafika
14.00 - 16.00	Pasar Klewer	Pusat batik khas Solo
18.00 - 19.00	Makan malam	Prasmanan di rest. Ngawi
19.00 -	Menuju Jember	
	Program selesai	

Ilustrasi Program
MADURA - MALANG (4H-1M)

Hari 1

Jam	Program	Keterangan
20.00 - 21.00	Penjemputan	
21.00 -	Keberangkatan	

Hari 2

05.00 -	Tiba di Sumenep	
	Check in/Hospitality	di Madura
07.00 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan
09.00 - 10.00	Pantai Lombang/ Pantai Cemara Odeng	
11.00 - 12.00	Desa Legung Makan siang	Kehidupan masyarakat tradisional
13.00 - 14.00	Kraton	
14.30 - 15.30	Museum	
16.00 - 17.00	Masjid Agung	
19.00 -	Makan malam Free Program	

Hari 3

07.00 - 08.00	Makan Pagi Check out	
09.00 - 10.00	Lorjuk	Pusat oleh-oleh khas Madura
11.00 - 12.00	Api Tak Kunjung Padam Makan siang	Api hidup sepanjang masa
14.00 - 16.00	Batik Tanjung Bumi Menuju Malang	Pusat Batik khas Bangkalan
18.00 -19.00	Makan malam Check in Free Program	di Malang

Hari 4

07.00 - 08.00	Makan Pagi Check out	Prasmanan di hotel
09.00 - 10.00	MOG	Malang Olympic Garden
10.30 - 12.00	Matos Makan Siang	Malang Town Square
14.00 - 16.00	Songgoriti Museum Hewan BNS	Meseum berbagai jenis hewan Batu Nihgt Spektakuler
18.00 - 19.00	Makan malam	
19.00 -	Menuju Jember Program selesai	

Ilustrasi Program

WBL - Wisata Bahari Lamongan (Tanjung Kodok)

Jam	Program	Keterangan
01.00 - 02.00	Penjemputan	
02.00 -	Keberangkatan	
06.00 - 07.00	Makan Pagi	Prasmanan di Rest. Gempol
09.00 - 14.00	WBL	Tanjung Kodok
	Makan siang	di Rest. WBL
14.15 - 16.00	Goa Maharani	
19.00 - 20.00	Makan Malam	Prasmanan di Rest. Gempol
	Perjalanan ke Situbondo	
	Acara selesai	

Ilustrasi Program
Jatim Park - Malang (One Day Tour)

Jam	Program	Keterangan
03.00 - 04.00	Penjemputan	
04.00 -	Keberangkatan	
07.00 - 08.00	Makan Pagi	Prasmanan di Rest. Probolinggo
10.00 - 14.00	Jatim Park/Taman Safari Ind	
	Makan siang	di Rest. Kendedes/Ken Arok
15.00 - 17.00	Alun-Alun	Wisata Belanja
19.00 - 20.00	Makan Malam	Prasmanan di Rest Probolinggo
	Perjalanan ke Situbondo	
	Acara selesai	

SYARAT DAN KETENTUAN PAKET

1. Biaya tidak termasuk:
 - Tour tambahan di luar program (optional tours)
 - Tiket – tiket permainan di obyek wisata
 - Makan dan minum di luar program
 - Pengeluaran pribadi (personal account)
2. Biaya dan Program:
 - Biaya dihitung berdasarkan jumlah peserta. Jika jumlah peserta berubah dan tidak sesuai dengan yang tertera dalam penawaran, maka biaya akan dihitung kembali.
 - Jumlah peserta tidak boleh melebihi kapasitas tempat duduk di dalam bus.
 - Harga dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya dikarenakan hal-hal diluar perkiraan, misalnya kenaikan BBM, transportasi, hotel, Catering, restoran, tiket obyek wisata dll.
 - Tidak ada pengembalian biaya untuk peserta yang tidak hadir saat pelaksanaan tanpa pembatalan sebelumnya.
 - Fasilitas, program, transportasi dan harga dapat disesuaikan menurut permintaan.
 - Penambahan kunjungan dengan tiket masuk akan dikenakan tambahan biaya sesuai dengan harga tiket masuk.
3. Ketentuan pemesanan paket dan cara pembayaran:
 - Panitia memastikan tujuan dan jumlah peserta.
 - Pemesanan paling lambat 2 (dua) minggu sebelum pelaksanaan, karena terkait dengan pengurusan obyek kunjungan, reservasi bus dan hotel.
 - Tanda jadi dengan uang muka (DP) minimal 25 % dari total biaya atau dapat diatur sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

- Pelunasan paling lambat 1 (satu) minggu sebelum keberangkatan.
 - Jika terjadi pembatalan, maka uang muka yang telah dibayarkan tidak dikembalikan.
4. Perlengkapan perjalanan:
- Peserta wajib membawa identitas pribadi, misalnya KTP, KTM, SIM dll.
 - Untuk akomodasi hotel kelas melati, peserta harus membawa perlengkapan pribadi (perlengkapan mandi, obat-obatan pribadi).
5. Resiko perjalanan:
- Menjadi resiko pribadi apabila terjadi kehilangan dan atau kerusakan selama program berjalan.
 - Kami tidak bertanggung jawab terhadap uang, perhiasan, dokumen, surat berharga, barang pecah belah.
 - Peserta yang mempunyai penyakit spesifik harap membawa obat-obatan pribadi.
 - Tambahan biaya karena huru-hara menjadi tanggung jawab peserta.
 - Tambahan biaya entertainment, akomodasi apabila terjadi kondisi *Force Majeur* diluar kejadian huru-hara politik dan permintaan panitia adalah tanggung jawab Raja Tour and Travel.
6. Kondisi perjalanan:
- Waktu yang dipergunakan adalah waktu setempat (WIB, WITA, WIT)
 - Pada kondisi High Season kemungkinan tidak bisa *Check In* pagi di hotel, karena prosedur umum check in hotel jam 12.00 waktu setempat. Untuk kepentingan Hospitality (mandi, ganti pakaian dll) akan disiapkan hotel transit setaraf dengan kelas akomodasi yang dipilih.
 - Pelaksanaan kunjungan tergantung pada cuaca dan kondisi setempat yang tidak dapat dijamin kepastiannya.
 - Dalam kondisi darurat *Force Majeur*, seperti lalu lintas macet, upacara adat, bencana alam dll. Program dapat berubah dan penyesuaiannya akan

dilaksanakan setelah mendapat kesepakatan antara *Tour Leader* dan ketua rombongan/panitia.

7. Lain-lain

Hal-hal yang tidak tercantum dalam ketentuan ini akan diatur atas kesepakatan kerjasama yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak.



Pelayanan Wisata Raja Tour and Travel adalah:

1. City Tour: Bali, Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan Jawa Tengah dan Kota-kota di Jawa Timur.
2. Outdoor Tour: Gunung Bromo, Kawah Ijen, Pantai Penyusuk Sukamade, Trans Taman Nasional Meru Betiri (Bandealit - Sukamade), Taman Nasional Alas Purwo, Taman Nasional Baluran, Arung Jeram Probolinggo, Arung Jeram Kasembon Malang.
3. Study tour: Fieldtrip, KKL/PKL, Study Banding.
4. Religi Tour: Ziarah Wali, Ziarah Kristiani.

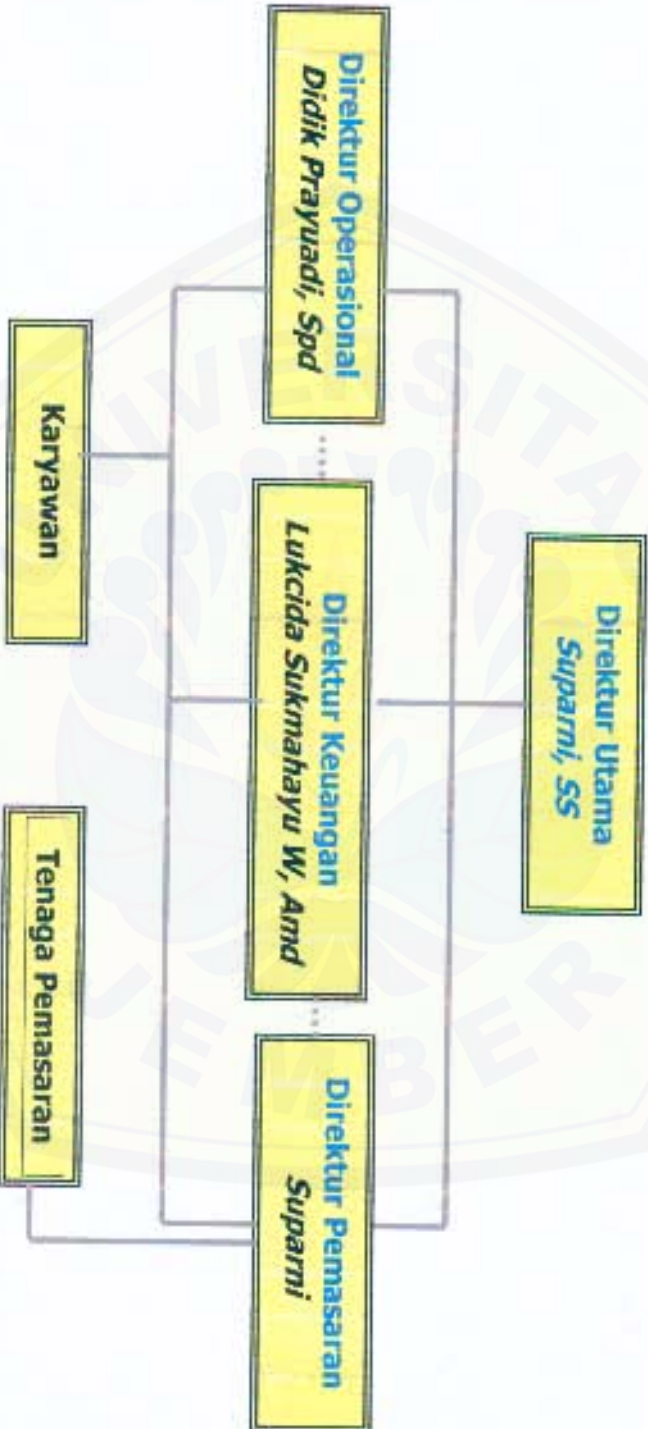
Untuk Keterangan lebih lanjut hubungi:

Raja Tour Kantor Jember:

Perum Mastrip Blok T-4 Jember Telephone: 0331- 337091, 08124917618

Email: rajatourjember@yahoo.com

STRUKTUR PERUSAHAAN
BIRO PERJALANAN WISATA

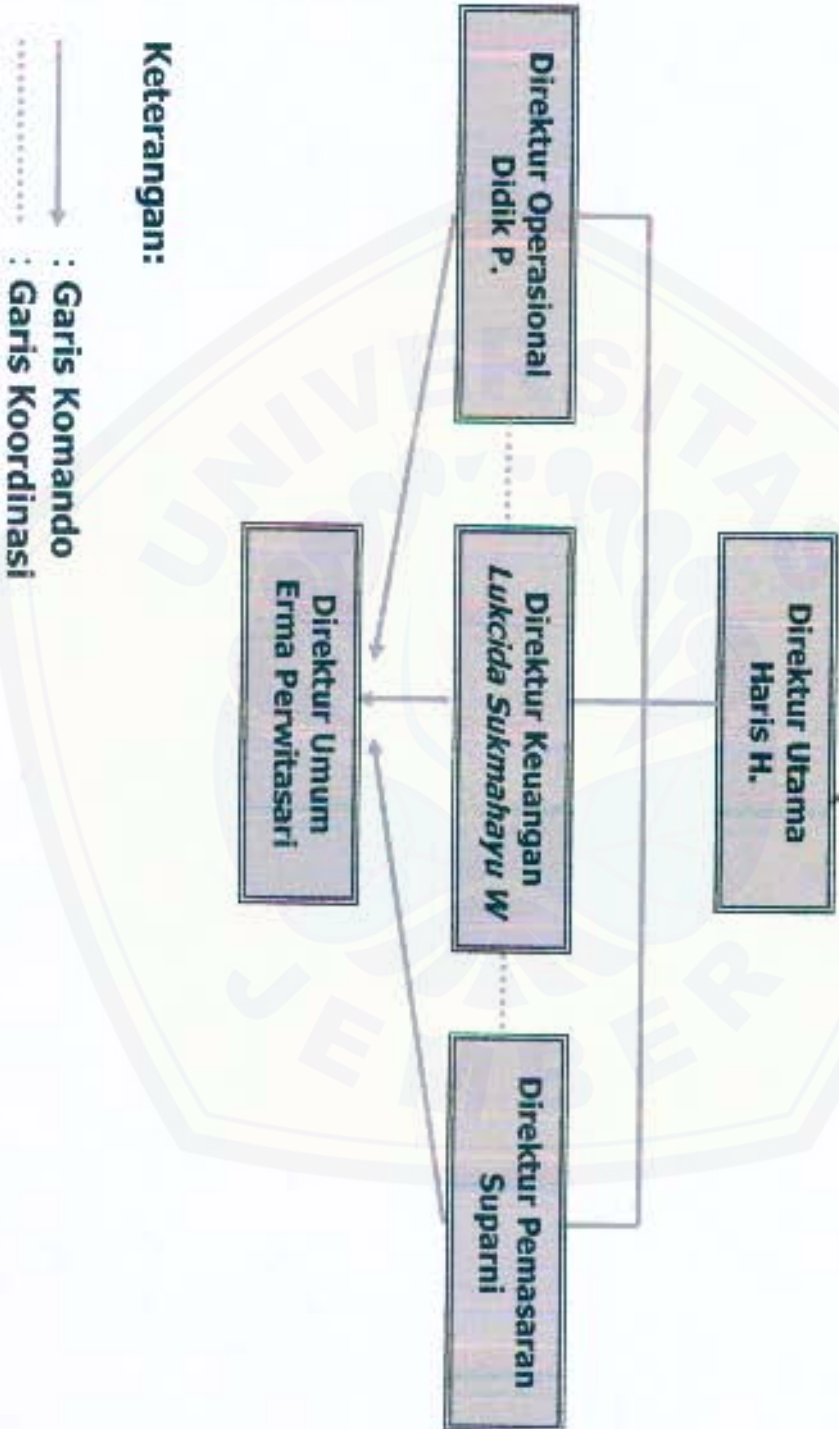


Keterangan:

- : Garis Komando
- .-.- : Garis Koordinasi



SKTUR PERUSAHAAN CV. KALIANDRA



Keterangan:

- : Garis Komando
- .- : Garis Koordinasi