



PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA PENUNJANG
KEGIATAN TOUR LEADER DI PT. NUANSA WISATA
PRIMA NUSANTARA
JEMBER

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A. Md) pada Program Diploma III
Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember

Oleh :

BRILLIANT KOSALA

NIM. 050103101020

Masih
Penerimaan
05 JAN 2009

Klass

427
KOS
P

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER

2008

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Brilliant Kosala

NIM : 050103101020

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan akhir Praktek Kerja Nyata yang berjudul : Peranan Bahasa Inggris sebagai Sarana Penunjang Kegiatan Tour Leader di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Agustus 2008

Yang menyatakan,

Brilliant Kosala
050103101020

PENGESAHAN

PENGAWAS / PENANGGUNG JAWAB



FUAD MAHIR, S.E
MANAGER OPERATIONAL
PT. NUANSA WISATA
PRIMA NUSANTARA
JEMBER

DOSEN PEMBIMBING



Drs. WISASONGKO, M.A
NIP. 131 798 138

KETUA PROGRAM D III BAHASA INGGRIS



Drs. WISASONGKO, M.A
NIP. 131 798 138

DEKAN FAKULTAS SASTRA



Drs. SYAMSUL ANAM, M.A
NIP. 131 759 765

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan laporan ini untuk :

Ayah dan Ibunda tercinta yang telah mencurahkan seluruh kasih sayang dan perhatiannya serta senantiasa mendoakan saya agar saya dapat menjadi orang yang berhasil dan berbahagia di Dunia maupun di Akhirat.

- Untuk teman-teman kosan Bangka 3 no. 19 yang selalu mendukung aku di waktu aku membutuhkan kalian, semoga Allah SWT memberi kemudahan dan kesuksesan dalam meraih cita-cita kita bersama.
- Untuk teman-teman kosan Bangka 4 no. 27, semoga persahabatan kita selalu bersama walaupun waktu dan jarak yang memisahkan kita semua.
- Teman-temanku Program DIII Bahasa Inggris, semoga kita sukses semua.

Motto

Barang siapa menaati ALLAH dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar.

(Al Ahzab : 71)

ALLAH Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui dan ALLAH Maha Pengampun dan Maha Penyayang.

(QS. At-Taubah : 98-99)

"Dengan ILMU hidup menjadi MUDAH, dengan SENI hidup menjadi INDAH, dengan AGAMA hidup menjadi BERARTI".

(Penulis)

ABSTRAKSI

Wisata diartikan sebagai perjalanan yang terencana, yang telah disusun oleh perusahaan biro perjalanan dengan menggunakan waktu seefektif mungkin guna membuat peserta wisata merasa senang dan bahagia. Seseorang yang memimpin suatu perjalanan wisata biasa disebut Pemimpin Perjalanan (*Tour Leader*) dan tugas *Tour Leader* adalah memimpin, memandu dan mengelola dalam pelaksanaan perjalanan tour ke obyek wisata. Pemimpin perjalanan (*Tour Leader*) harus dapat menguasai dan menggunakan bahasa Inggris dengan baik dan benar

Dalam kegiatan tersebut pemimpin perjalanan (*Tour Leader*) akan berhubungan langsung dengan klien baik yang berasal dari mancanegara maupun domestik. Pemimpin perjalanan harus mempunyai ketrampilan berbahasa Inggris dengan baik dan benar karena sangat penting guna menghindari kesalahpahaman antara dua pihak yang terkait.

PKN merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan bagi mahasiswa Fakultas Sastra Universitas Jember jurusan Program Diploma III Bahasa Inggris. Hal ini dalam rangka menciptakan tenaga kerja yang terampil berbahasa Inggris di dunia kerja. Melalui PKN ini diharapkan mahasiswa dapat mempraktekkan pengetahuan dan ketrampilan berbahasa Inggris selama berada dibangku kuliah. Adapun mata kuliah yang mendukung kegiatan PKN ini adalah *Tour Planning and Ticketing, Guiding, Travelling and Front Office, Transportation and Accommodation*. Dari mata kuliah tersebut penulis dapat mengetahui istilah-istilah dan gambaran umum mengenai kegiatan *tour leader* di PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil kegiatan PKN yang dilakukan selama 1 bulan 2 minggu, mulai tanggal 1 Juli sampai dengan 16 Agustus 2008 bertempat di PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA, sebuah perusahaan biro perjalanan wisata di Jember.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas kebesaran rahmat dan ridhonya-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata ini. Dan tidak lupa penulis panjatkan puji syukur kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyusun laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“PERANAN BAHASA INGGRES SEBAGAI SARANA PENUNJANG KEGIATAN TOUR LEADER di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember”**.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang penulis laksanakan kurang lebih satu bulan dua minggu di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara. Tujuan penulisan laporan ini sebagai persyaratan akhir mahasiswa dalam menempuh pendidikan pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penulis menyadari laporan ini tidak akan sempurna tanpa bantuan, dukungan yang positif dari berbagai pihak yang telah membantu sejak awal pembuatan laporan hingga terselesaikannya laporan Praktek Kerja Nyata ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

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 Fakultas Sastra Universitas Jember, sekaligus sebagai dosen pembimbing Praktek Kerja Nyata.
3. Bapak Wahyu Setyabudi, SE, selaku Direktur PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember.
4. Bapak Fuad Mahir, SE, selaku pembimbing dan Manager Tour yang telah memberikan bahan informasi sebagai bahan penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini.
5. Seluruh Karyawan PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara yang telah membantu, memberikan bimbingan dan pengalaman yang terbaik bagi penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

Penulis menyadari bahwa *“Tidak ada yang sempurna di dunia ini dan pengalaman adalah guru yang terbaik buat kita”*. Maka dari itu penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun bagi penulis. Apabila dalam penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini terdapat kesalahan disengaja maupun tidak disengaja, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu.

Akhirkalam penulis berharap semoga laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat menambah wawasan pengetahuan penulis dan bermanfaat bagi pembaca laporan ini.

Jember, November 2008

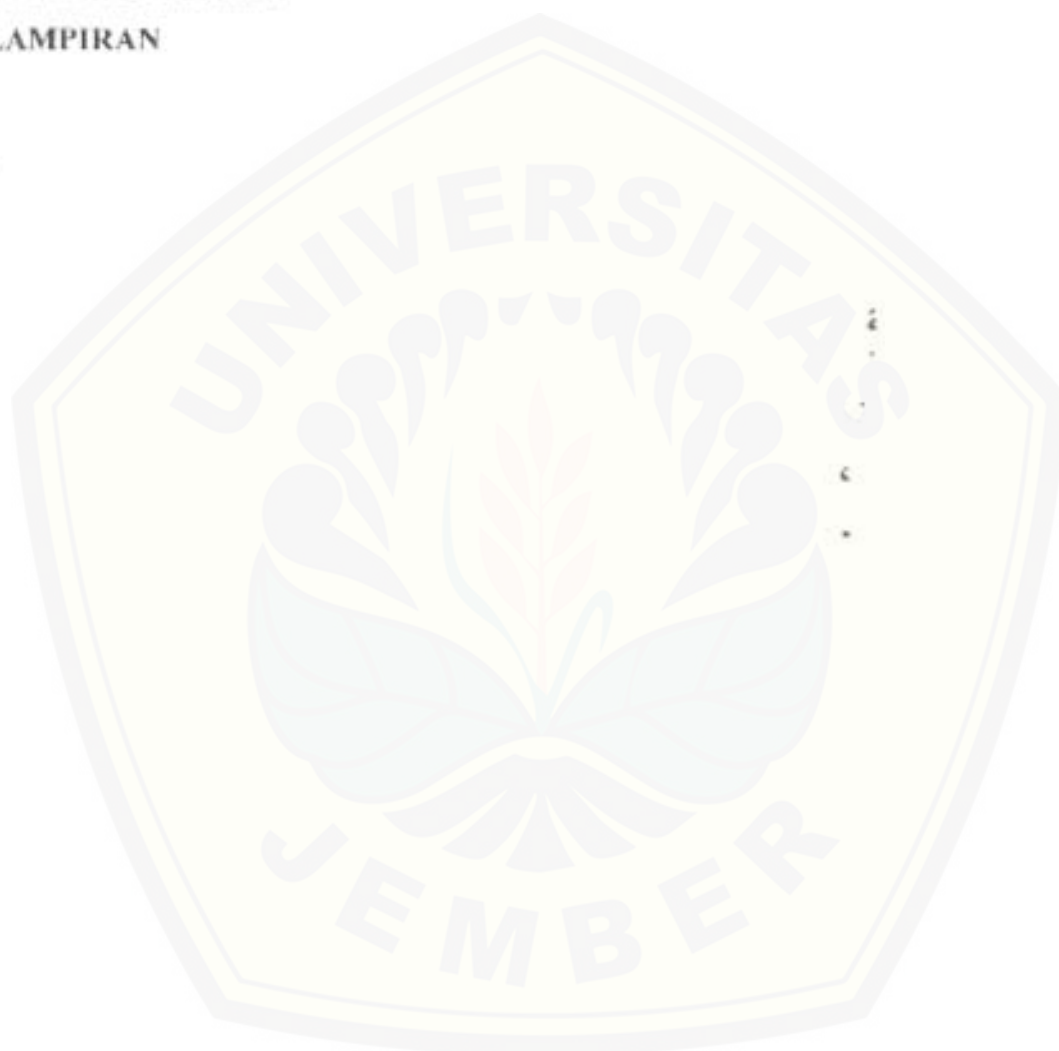
Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Waktu dan Tempat	4
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Wisata (<i>Tour</i>)	6
2.2 Jenis dan Macam Paket Tour	9
2.2.1 Jenis Paket Tour	9
2.2.2 Macam-macam Tour	10
2.3 Komponen Wisata	11
2.4 Pengertian Biro Perjalanan	13
2.5 Pengertian Tour Leader	15
2.5.1 Pengertian Tour Leader	15
2.5.2 Kemampuan Tour Leader	15

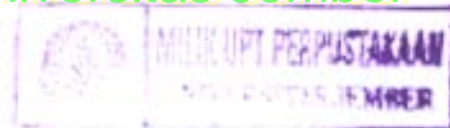
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	21
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	22
3.2.1 Visi Perusahaan	22
3.2.2 Misi Perusahaan	22
3.3 Sekilas Tentang Nuansa Wisata	23
3.4 Filosofi Nuansa Wisata	24
3.5 Strukur Organisasi Perusahaan	25
3.6 Tugas dan Wewenang	27
BAB IV PERANAN BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA PENUNJANG KEGIATAN TOUR LEADER DI PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA JEMBER	33
4.1 Peranan Bahasa Inggris Pada Kegiatan Tour Leader	33
4.2 Peranan Bahasa Inggris Dalam Reservasi (<i>Reservation</i>)	33
4.2.1 Peranan Bahasa Inggris Dalam Proses Perencanaan Tour (<i>Tour Planning</i>)	34
4.2.2 Peranan Bahasa Inggris Dalam Proses Penyusunan Acara tour	35
4.2.3 Peranan Bahasa Inggris Dalam Proses Pelaksanaan Tour	36
4.2.3.1 Peranan Bahasa Inggris Dalam Proses Kegiatan Pre <i>Tour</i> (Sebelum Perjalanan Tour)	36
4.2.3.2 Peranan Bahasa Inggris Dalam Proses Kegiatan On <i>Tour</i> (Waktu Pelaksanaan Tour)	38
4.2.3.3 Peranan Bahasa Inggris Dalam Proses Kegiatan Pasca <i>Tour</i> (Setelah Perjalanan Tour)	38
4.3 Peranan Bahasa Inggris Sebagai Sarana Penunjang Kegiatan Tour Leader	39
4.4 Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris dan Solusi Untuk Mengatasinya	39
4.4.1 Kendala-kendala Dalam Penggunaan Bahasa Inggris	39

4.4.2 Solusi Untuk Mengatasi Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Contoh Passenger Ticket Sriwijaya Air.
- Lampiran 2 : Invoice Pesawat.
- Lampiran 3 : Fax Message.
- Lampiran 4 : Hotel Reservation Form.
- Lampiran 5 : Contoh Brosur Nuansa Wisata Bali.
- Lampiran 6 : Contoh Brosur Nuansa Wisata Jakarta, Bandung, Jogja.
- Lampiran 7 : Contoh Brosur Nuansa Wisata Jakarta Metro.
- Lampiran 8 : Formulir Pemesanan Tiket Pesawat.
- Lampiran 9 : Formulir Perubahan Tiket Pesawat Lion Air / Wings Air.
- Lampiran 10 : Daftar Hadir Peserta Kegiatan Praktek Kerja Nyata.
- Lampiran 11 : Laporan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi yang sangat besar dibidang pariwisata, ini bisa dilihat dari indahnya berbagai macam pemandangan alam, kebudayaan dan sejarah bangsa ini. Festival dan upacara-upacara yang unik, berbagai macam seni lukis dan kerajinan tangan, dan banyaknya tempat yang sangat menarik para wisatawan sepanjang tahun. Tingkat penerimaan devisa negara tertinggi didapatkan dari sektor pariwisata. Pemerintah daerah sekarang ini lebih memfokuskan di sektor pariwisata karena Indonesia terkenal kaya dengan pemandangan alam, budaya, sehingga banyak wisatawan asing yang datang ke Indonesia untuk melihat langsung keaneka ragam budaya bangsa Indonesia dan merasakan keindahan obyek wisata pemandangan alam.

Dalam upaya memajukan pariwisata, pemerintah hendaknya melakukan berbagai usaha diantaranya dengan meningkatkan pelayanan, fasilitas, keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan asing maupun domestik. Pemerintah dapat melakukan promosi pariwisata, mengembangkan daya tarik obyek wisata dan yang terpenting adalah melengkapi sarana prasarana pendukung seperti sarana transportasi dan akomodasi (hotel, restaurant, biro perjalanan dan lain-lain).

Biro perjalanan menduduki faktor yang penting dalam industri pariwisata. Peran biro perjalanan wisata sebagai operator adalah mengatur, melayani, dan memenuhi kebutuhan yang diinginkan wisatawan selama berwisata.

Salah satu biro perjalanan di Jember yang bernama **PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA** mempunyai paket-paket wisata yang sengaja dikemas sedemikian rupa sehingga membantu wisatawan dalam efisiensi waktu dan biaya. Selain itu, tanggal keberangkatan dan susunan acara dapat disusun sesuai dengan keinginan para wisatawan. Wisatawan mendapat langsung informasi akurat dari pemandu wisata Nuansa Wisata dilengkapi fasilitas seperti bus yang aman, kenyamanan, menu makanan yang lengkap dan terjangkau harganya.

Bersama paket wisata PT. NUANSA Wisata, akan didapatkan penghematan biaya. Karena potongan khusus yang diterima Nuansa Wisata dari pihak hotel, restaurant, maskapai penerbangan, perusahaan transportasi, dan pengelola obyek wisata akan menjadi pengurang biaya sehingga meringankan biaya perjalanan.

Kemudahan dan kenyamanan yang lain dalam perjalanan akan didapatkan dari TL (Tour Leader) / Guide / Escort Nuansa Wisata yang memfasilitasi. Mereka adalah pemimpin, pengatur dan pemandu perjalanan wisata yang dengan segala kemampuan dan pengalamannya berusaha untuk menjembatani berbagai masalah yang timbul, memberikan saran, bantuan atau sebagai teman perjalanan tempat bertanya dan berbagi suka dan duka dalam perjalanan.

← Suatu perusahaan dapat disebut sebagai Tour Operator bila kegiatan utama perusahaan tersebut ditekankan pada perencanaan (*planning*) dan penyelenggaraan (*arrangement*) perjalanan wisata (*tours*) atas inisiatif sendiri dan bertanggung jawab sendiri, dengan tujuan untuk mengambil keuntungan dari penyelenggaraan tersebut. Nuansa Wisata sebagai penyedia jasa wisata mencari informasi tentang daerah tujuan wisata, obyek wisata dan tempat perbelanjaan, membuat reservasi untuk hotel dan restaurant, konfirmasi penerbangan dan penyediaan transportasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah yang dapat penulis simpulkan adalah *tour operation* berusaha bagaimana usaha yang dilakukannya agar wisatawan tertarik untuk memakai jasa agen biro perjalanan dalam suatu kegiatan wisata dapat mencapai kepuasan dan sesuai yang diharapkan oleh wisatawan. Biro perjalanan berusaha meningkatkan sarana dan prasarana, fasilitas, keamanan dan nyaman bagi wisatawan.

1.3 Tujuan dan Manfaat PKN

1.3.1 Tujuan PKN

Tujuan dilaksanakannya PKN adalah :

Tujuan Umum

- a. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan, pengalaman kepada mahasiswa tentang apa dan bagaimana dunia kerja itu sebenarnya.
- b. Untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah khususnya penggunaan bahasa Inggris dalam kegiatan tour di biro perjalanan.
- c. Memahami fungsi dan tugas bidang-bidang dalam perusahaan biro perjalanan wisata.
- d. Melaksanakan proses kerja dalam perusahaan biro perjalanan.

Tujuan Khusus

- a. Untuk memenuhi syarat kelulusan dan penyelesaian study guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- b. Melatih dan mempraktekkan kemampuan Bahasa Inggris dalam kegiatan tour di biro perjalanan.

1.3.2 Manfaat PKN

Pelaksanaan kegiatan PKN ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, fakultas maupun instansi tempat PKN dilaksanakan. Diantaranya :

Manfaat bagi mahasiswa

- a. Sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah pada dunia kerja.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia kepariwisataan secara umum.
- c. Sebagai syarat untuk mendapat gelar A. Md di program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra.

Manfaat bagi Fakultas

- a. Menjalin kerja sama antara fakultas dan perusahaan agar kedepan mahasiswa dapat kemudahan dalam mendapatkan tempat PKN.

- b. Untuk perbaikan kurikulum perkuliahan yang berguna bagi kemajuan mahasiswa dan fakultas dimasa yang akan datang.

Manfaat bagi instansi tempat PKN

- a. Instansi akan terbantu dengan adanya mahasiswa yang melakukan PKN.
- b. Menjalin hubungan kerja sama antara perusahaan dan fakultas sehingga terbangun kemitraan yang saling menguntungkan.
- c. Instansi mengetahui cara kerja mahasiswa yang melakukan PKN dan menambah pengetahuan, pengembangan bagi instansi di masa yang akan datang.

1.4. Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama satu bulan dua minggu. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember semester genap pada tahun ajaran 2008/2009 dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2008 sampai dengan 16 Agustus 2008. Jam kerja kegiatan ini di mulai pada pukul 08.00 sampai pukul 16.00 selama enam hari kerja setiap minggu.

1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata

Tempat Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan penulis adalah di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember yang beralamat di Jl. Letjend Suprpto 71 Jember, Jawa Timur. Telp (0331) 331731, 321415 Fax (0331) 331731.

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dilakukan melalui prosedur berdasarkan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Jumlah SKS yang telah ditempuh minimal 80 SKS,
- b. Membuat transkrip nilai untuk membuktikan bahwa telah mencapai 80 SKS,
- c. Mengajukan surat permohonan Praktek Kerja Nyata kepada instansi.
- d. Menunggu surat balasan dari instansi yang dimaksud sebagai bukti penerimaan Praktek Kerja Nyata kepada Fakultas Sastra.
- e. Mengikuti pembekalan secara singkat (**briefing**) yang diadakan program Diploma III Fakultas Sastra Universitas Jember dan instansi tempat

Praktek Kerja Nyata mengenai peraturan-peraturan dan tata laksana kegiatan Praktek Kerja Nyata.

- f. Mengikuti kegiatan Praktek Kerja Nyata pada instansi yang telah dipilih.
- g. Mengumpulkan data-data untuk bahan laporan Praktek Kerja Nyata.
- h. Mengikuti bimbingan kepada dosen pembimbing laporan Praktek Kerja Nyata.
- i. Menyerahkan laporan PKN untuk diuji oleh dosen pembimbing.

Demikian uraian bab I yang merupakan pendahuluan laporan Praktek Kerja Nyata di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA



2.1 Pengertian Wisata (Tour)

Wisata diartikan sebagai perjalanan yang terencana, yang telah disusun oleh perusahaan biro perjalanan dengan menggunakan waktu seefektif mungkin guna membuat peserta wisata merasa senang dan bahagia. Upaya pemerintah untuk memajukan di sektor pariwisata, hendaknya pemerintah melakukan berbagai usaha seperti meningkatkan pelayanan, fasilitas, kenyamanan dan keamanan dibidang pariwisata.

Secara etimologi *tour* berasal dari kata *torah* (bahasa Ibrani) yang berarti belajar, *tormus* (bahasa Latin) yang berarti membuat lingkaran dan dalam bahasa Perancis kuno disebut *tour* yang berarti mengelilingi sirkuit (Suyitno, 1999 : 7).

Istilah wisata merupakan padanan kata *tour* (dalam bahasa Inggris). Walaupun dalam bahasa Sansekerta istilah wisata memiliki pengertian yang sama dengan perjalanan, namun perjalanan telah memiliki pengertian yang jelas, maka kata wisata diserap sebagai padanan kata *tour* tersebut (Suyitno, 1999 : 7).

Pengertian-pengertian lain dapat diambil dari beberapa sumber adalah sebagai berikut :

Menurut Undang-Undang no 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan :

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara suka rela bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.
2. Menurut batasan yang diberikan oleh WATA (World Association of Travel Agent) :

Wisata adalah pelawatan keliling yang memakan waktu lebih dari tiga hari. Diselenggarakan oleh suatu Travel Agent, yang acaranya yaitu meninjau ke beberapa tempat dan kota, baik dalam negeri maupun luar negeri (Yoeti, 1995 : 111).

3. Menurut Hornby As :

“Tour is journey in which a short stays are made at a number of places and travel finally return to his or her own place”(Wisata adalah sebuah perjalanan di mana seseorang dalam perjalanannya singgah sementara di beberapa tempat dan akhirnya kembali ke tempat asal ia mulai melakukan perjalanan).

Dari pengertian di atas, maka wisata dapat dirumuskan sebagai perjalanan yang dilakukan oleh seseorang, bersifat sementara, untuk menikmati obyek wisata. Wisata adalah sebuah perjalanan, namun tidak semua perjalanan dapat dikatakan sebagai wisata. Dengan kata lain, melakukan wisata (*tour*) berarti melakukan perjalanan, tetapi melakukan perjalanan belum tentu melakukan wisata.

Disamping hal-hal yang sudah dijelaskan di atas, adapula beberapa istilah yang lebih khusus menyangkut dunia pariwisata, antara lain :

1. Wisata Alam
Adalah bentuk wisata yang memanfaatkan potensi Sumber Daya Alam dan tata lingkungan,
2. Obyek Wisata Alam
Adalah Sumber Daya Alam yang berpotensi dan daya tarik obyek wisata tersebut bagi wisatawan asing maupun domestik.
3. Konservasi
Adalah pengelolaan dan pemanfaatan Sumber Daya Alam secara bijaksana dan berdasarkan prinsip pelestarian alam.
4. Sumber Daya Alam Hayati
Adalah unsur-unsur hayati dalam alam bersama dengan unsure hayati secara keseluruhan yang membentuk ekosistem.
5. Ekosistem Sumber Daya Alam Hayati
Adalah sistem hubungan timbal balik dalam alam baik unsur hayati maupun non-hayati yang saling tergantung dan saling mempengaruhi.

6. Cagar Alam

Adalah kawasan suaka alam yang berupa tumbuhan, satwa dan ekosistem yang khas dengan perkembangan diserahkan pada alam.

7. Suaka Margasatwa

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

8. Taman Nasional

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

9. Taman Buru

Adalah hutan wisata yang di dalamnya terdapat satwa buru yang memungkinkan untuk diselenggarakannya perburuan secara teratur bagi kepentingan rekreasi.

10. Taman Laut

Adalah wilayah lautan yang mempunyai keindahan dan keunikan yang khas dan khusus digunakan sebagai kawasan konvensi laut, untuk dibina dan dipelihara guna perlindungan plasma, pariwisata atau rekreasi

(Gamal Suwanto, 1997 : 6).

2.2 Jenis dan Macam Paket Tour

2.2.1 Jenis Paket Tour

Ditinjau dari sudut penyusunannya, paket wisata dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *Ready Made Tour* dan *Toilered Made Tour*.

1. *Ready Made Tour*

Adalah paket wisata yang disusun oleh *Tour Operator* tanpa menunggu permintaan dari calon wisatawan. Maksudnya, penyusunan produk sepenuhnya atas inisiatif *Tour Operator*. Jumlah peserta yang akan mengikuti *tour* ditentukan atas dasar kebijaksanaan *Tour Operator* dengan memperhatikan faktor pendukung *tour*.

2. *Toilered Made Tour*

Adalah paket wisata yang penyusunannya dilakukan setelah adanya permintaan dari calon wisatawan. Dengan kata lain, inisiatif muncul dari calon wisatawan. Paket jenis ini memiliki tiga kemungkinan, yaitu :

- a. Disusun dari berbagai komponen wisata menjadi produk.
- b. Merupakan penggabungan *Ready Made Tour*.
- c. Kombinasi harga dalam *Confidential Agent's Tariff* dengan fasilitasnya (Yoeti, 1995 : 112).

2.2.2 Macam-macam Tour

1. *Package Tour*

Package Tour adalah suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu *Travel Agent* atau *Tour Operator* atas resiko dan tanggung jawab sendiri, acara, lamanya waktu *tour*, tempat-tempat yang akan dikunjungi, akomodasi, transportasi serta makanan dan minuman yang telah ditentukan dalam suatu harga yang telah ditentukan jumlahnya. *Tour* ini merupakan *inclusive tour*, klien tinggal membeli saja tanpa memikirkan segala sesuatu yang diperlukan dalam perjalanan, mulai dari berangkat sampai kembali ke tempat asal. Biasanya *Package Tour* ini dijual dalam waktu dan disusun berdasarkan *confidential tariff* yang dikeluarkan oleh perusahaan angkutan dan perhotelan.

2. *Independent Tour*

Independent Tour merupakan kebalikan dari *Package Tour*. *Tour Program* disusun sesuai dengan kehendak wisatawan sendiri. Perjalanan ini sama sekali tidak berdasarkan *Time Schedule* karena tour semacam ini dapat berangkat kapan saja untuk tujuan kemana saja yang discnangi dan diinginkan, dengan menggunakan kendaraan apa saja, akomodasi dimanapun juga tanpa ada ikatan yang mengaturnya dan dilakukan secara bebas. Perjalanan ini banyak dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai banyak waktu luang dan tersedia banyak uang. Istilah lain yang banyak digunakan untuk *tour* jenis ini adalah *Custom Toilered Tour*.

3. *Optional Tour*

Optional Tour adalah suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan oleh *Tour Operator* atau *Travel Agent* atas resiko dan tanggung jawabnya sendiri. *Tour* ini merupakan *tour* tambahan dari *Tour Program* yang ada. Peserta *tour* ini biasanya adalah peserta dari *Package Tour* dan dia boleh ikut atau tidak. Kalau dia ikut, dia harus membayar biaya tambahan dengan harga khusus untuk *Optional Tour*.

4. *Escorted Tour*

Jenis *Tour* ini tidak lain adalah sesuatu yang direncanakan dan diselenggarakan oleh *Tour Operator* atau *Travel Agent*. Para peserta *tour* dikelompokkan dalam suatu rombongan (*group*), yang dipimpin oleh seorang *Tour Conductor* mulai dari berangkat sampai dengan *tour* berakhir. Dalam hal ini *Tour Conductor* bertindak sebagai *Tour Leader*, ia langsung berfungsi sebagai seorang pramuwisata (*Guide*). Namun biasa pula *Tour Conductor* didampingi *Guide* dalam perjalanannya. *Escorted Tour* dapat dilakukan selain oleh *Tour Operator* atau *Travel Agent* untuk suatu *Package Tour* dapat pula oleh suatu organisasi sosial atau badan lain untuk suatu penyelenggaraan *Study Tour* yang khusus untuk pelajar, mahasiswa atau karyawan suatu perusahaan yang melakukan perjalanan wisata dengan biaya yang lebih ekonomis.

5. *Study Tour*

Istilah di Indonesia lebih dikenal dengan "*Dharmawisata*" yaitu suatu

perjalanan yang dilakukan oleh pelajar, mahasiswa dengan tujuan utama untuk melihat dari dekat sambil mempelajari obyek yang dikunjungi. Jadi disini terdapat unsur pendidikan, guna memperdalam studi dalam suatu waktu tertentu. Biasanya perjalanan semacam ini diorganisir secara sosial tanpa ada unsur komersial untuk memperoleh keuntungan.

6. *Social Tour*

Suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan secara sosial dengan memperhatikan faktor-faktor ekonomis dan efisiensi, sehingga biaya penyelenggaraan *tour* tersebut dapat ditekan seminimal mungkin. Pada umumnya *tour* ini diselenggarakan disekolah-sekolah, instansi atau badan-badan organisasi untuk kepentingan anggotanya tanpa ada maksud untuk mencari keuntungan dari penyelenggaraan tersebut. Termasuk dalam jenis ini adalah *Study Tour* yang kegiatannya dilakukan oleh *Youth Tourism* dengan menggunakan akomodasi *Youth Hostel*.

7. *Reguler Tour*

Tour yang dilaksanakan dalam waktu, obyek, harga yang sudah ditentukan sesuai dengan perencanaan yang disusun oleh suatu *Tour Operator*. Penyelenggaraan *tour* ini tidak tergantung dari jumlah peserta. Dengan kata lain, *Reguler Tour* merupakan *tour* yang tersedia dan siap untuk dijual dan dengan waktu yang telah dijadwalkan. Misalnya, *Jakarta Morning City Sightseeing, 3 Days Yogyakarta Tour* (Yoeti, 1995 : 112-116).

2.3 **Komponen Wisata**

Setiap fasilitas mempunyai peranan yang penting dalam mewujudkan wisata tersebut. Fasilitas-fasilitas yang dilibatkan dalam penyelenggaraan wisata itu biasa disebut Komponen Wisata, yang antara lain meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Sarana Transportasi (*Transportation*)

Sarana transportasi berkaitan erat dengan mobilitas wisatawan. Dalam perkembangan pariwisata dewasa ini, alat transportasi tidak hanya dipakai sebagai sarana untuk membawa wisatawan dari suatu tempat

ke tempat lain. Sebagai komponen wisata, maka ada beberapa hal yang patut diperhatikan sehubungan dengan sarana transportasi ini, antara lain : jenis transportasi, fasilitas transportasi, biaya transportasi, kenyamanan, keamanan dan lain-lain.

2. Sarana Akomodasi (*Accommodation*)

Sarana akomodasi dibutuhkan apabila wisata diselenggarakan dalam waktu lebih dari 24 jam dan direncanakan untuk menggunakan sarana akomodasi tertentu sebagai tempat menginap. Sepintas lalu Sarana Akomodasi berfungsi sebagai tempat istirahat sementara selama menunggu kegiatan wisata yang utama, namun juga ada wisatawan hotel tertentu menghabiskan wisatanya dengan berdiam diri di hotel untuk sekedar santai, membaca, berenang, atau kegiatan lain. Akomodasi sebagai komponen wisata memiliki berbagai macam jenis, mulai dari Home Stay, Youth Hostel, Losmen, Hotel, hotel melati hingga hotel berbintang. Untuk mendapatkannya sebagai bagian satu wisata, maka perlu diperhatikan beberapa hal antara lain jenis akomodasi, harga hotel, lokasi yang strategis dengan pusat wisata maupun pusat kota, dan lain-lain.

3. Obyek Wisata dan Atraksi Wisata (*Tourism Objects*)

Obyek dan atraksi wisata dapat dibedakan berdasarkan atas asal usulnya yang menjadi karakteristik obyek atau atraksi tersebut, yaitu obyek wisata atau wisata yang bersifat alami, buatan manusia atau perpaduan dari keduanya. Selain itu obyek wisata dan atraksi wisata dapat dibedakan menurut bentuknya, sehingga kita mengenal : obyek wisata alam, agama, budaya, suku bangsa, adat istiadat, dan lain-lain. Karena tujuan wisata itu sendiri adalah untuk bersenang-senang, maka obyek dan atraksi wisata ini paling dominan mewarnai kualitas wisata yang diselenggarakan. Untuk itu perlu diperhatikan beberapa hal antara lain : daya tarik, lokasi, fasilitas, biaya dan kemudahan yang lainnya.

4. Sarana Hiburan (*Amusement and Entertainment*)

Hiburan pada hakikatnya merupakan sarana atraksi wisata. Hiburan tersebut dapat bersifat massal, digelar untuk masyarakat

umum dan bahkan melibatkan masyarakat secara langsung, serta tidak ada pungutan biaya bagi yang menikmatinya. Hiburan semacam ini disebut *Amusement*. Akan tetapi adapula hiburan yang digelar secara khusus dan ada pula pungutan biaya bagi yang menikmatinya. Hiburan semacam ini disebut *Entertainment*. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memasukkan hiburan sebagai komponen wisata antara lain daya tarik, kapasitas, fasilitas, lokasi, dan biaya.

5. Cenderamata (*Souvenir*)

Komponen ini sangat erat kaitannya dengan oleh-oleh atau kenang-kenangan. Dalam memasukkan hiburan sebagai komponen wisata antara lain daya tarik, kapasitas, fasilitas, dan biaya.

6. Pemimpin Wisata dan Pengatur Wisata (*Tour Leader and Tour Manager*)

Pemimpin wisata dan Pengatur Wisata, keduanya mempunyai tugas purna jual yang bertindak sebagai wakil perusahaan yang mengelola wisata wisata yang membawa, memimpin, memberi-informasi dan layanan lain kepada wisatawan sesuai dengan acara yang telah disepakati. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan acara wisata, maka pramuwisata dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Tour Leader, yaitu Pemimpin Perjalanan yang bertugas memandu wisatawan dari awal keberangkatan hingga kembali lagi ke tempat asal, dan
- b. Local Guide, yaitu pramuwisata yang memandu wisatawan tetapi hanya di obyek tertentu saja.

Komponen-komponen tersebut tidak selamanya selalu dilibatkan dalam Kegiatan tour, tergantung atas kondisi wisata yang diselenggarakan, baik menyangkut jenis maupun kondisi harganya (Suyitno, 1999 : 18-21).

2.4 Pengertian Biro Perjalanan

Biro Perjalanan Umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri atau di luar negeri.

Menurut Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No. Kep 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 Bab I pasal I, memberi batasan sebagai berikut :

- a. Usaha perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan tujuan untuk berwisata.
- b. Biro Perjalanan Umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri atau di luar negeri
- c. Cabang Biro Perjalanan adalah salah satu usaha Biro Perjalanan Umum, yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau di wilayah lain yang melakukan kegiatan kantor pusatnya.
- d. Agen perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara didalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Kalau kita perhatikan batasan tersebut di atas, maka ada dua pengertian, bahwa disamping Agen Perjalanan (*Travel Agent*) dijumpai pula Biro Perjalanan (*Travel Beureu*) yang mempunyai kegiatan berbeda satu sama lain.

Ruang lingkup kegiatan usaha Agen Perjalanan (*Travel Agent / Travel Services*) meliputi :

1. Menjual karcis / tiket dan sarana angkutan.
2. Mengurus dokumen perjalanan.
3. Mengadakan pemesanan sarana wisata seperti akomodasi, restoran dan lain-lain.
4. Menjual paket wisata yang dibuat Biro Perjalanan Umum.

Ruang lingkup kegiatan usaha Biro Perjalanan Umum (*Tour and Travel Services / Beureu*) meliputi :

1. Mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan perjalanan wisata.
2. Menyelenggarakan usaha perjalanan dalam dan luar negeri.

3. Melayani pemesanan akomodasi restoran dan sarana wisata lain.
4. Mengurus dokumen perjalanan.
5. Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata.
6. Melayani penyelenggaraan konvensi.

2.5 Pengertian *Tour Leader*

2.5.1 Pengertian *Tour Leader*

Seseorang yang memimpin dalam suatu perjalanan wisata biasa disebut Pemimpin Perjalanan (*Tour Leader*) dan tugas *Tour Leader* adalah memimpin, memandu dan mengelola dalam pelaksanaan perjalanan tour ke obyek wisata. Pemimpin perjalanan (*Tour Leader*) harus dapat menguasai dan menggunakan bahasa Inggris dengan baik dan benar. Kegiatan *Tour Leader* meliputi :

- a. *Pre Tour* adalah Kegiatan sebelum perjalanan yaitu melakukan persiapan segala akomodasi, restoran, transportasi yang akan digunakan dalam perjalanan wisata.
- b. *On Tour* adalah kegiatan pada waktu perjalanan yaitu memimpin, memandu dan mengelola dalam pelaksanaan perjalanan tour ke obyek wisata.
- c. *Pasca Tour / Pre Post Tour* adalah kegiatan setelah perjalanan wisata yaitu evaluasi hasil perjalanan untuk dijadikan bahan pertimbangan kegiatan perjalanan wisata selanjutnya.

2.5.2 Kemampuan *Tour Leader*

Dalam suatu perjalanan wisata *Tour Leader* harus mempunyai kemampuan bahasa Inggris dengan baik dan benar dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen domestik maupun konsumen asing. *Tour Leader* adalah salah satu dari sekian banyak komponen yang merupakan bagian langsung dari struktur suatu *Biro Perjalanan Wisata*. Dari segi manajemen perusahaan seorang *tour leader* adalah duta atau wakil yang dipercaya oleh perusahaan untuk menangani suatu perjalanan wisata.

Kepuasan konsumen selama perjalanan sepenuhnya terletak di tangan *tour leader* dan pada saat itu juga konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan *tour leader* maka dari itu *tour leader* dituntut untuk memiliki kemampuan lebih, terutama dititik beratkan pada penguasaan medan atau kondisi yang akan dihadapi dalam suatu perjalanan wisata. Demikian uraian tugas *tour leader* secara garis besar (Siradjuddin, 1999 : 14) :

1. Mengantar wisatawan domestik maupun wisatawan asing baik rombongan maupun perorangan yang mengadakan perjalanan dengan transportasi yang tersedia.
2. Memberikan penjelasan informasi tentang rencana perjalanan, akomodasi, transportasi serta fasilitas wisata yang lainnya.
3. Memberi petunjuk tentang objek wisata yang dikunjungi.
4. Membantu mengurus barang bawaan tamu atau wisatawan.
5. Memberikan pertolongan kepada wisatawan yang sakit, kecelakaan, kehilangan atau musibah.

Dari uraian diatas dijelaskan tugas *tour leader* bukan hanya mengantar tamu ketempat tujuan, terlepas dari konteks diatas masih juga dipertanyakan kemampuan *tour leader* yang bagaimanakah untuk memenuhi tuntutan efisiensi dan profesionalisme kerja demi kepuasan konsumen. Kemampuan dari segi tuntutan efisiensi dapat digolongkan menjadi 2, meliputi :

1. Efisiensi Waktu.

Dari segi penguasaan medan dan penguasaan lapangan, seorang *tour leader* harus mampu untuk memperhitungkan berapa lama waktu untuk menempuh perjalanan, waktu kunjungan, waktu untuk menuju obyek tujuan dan juga memperhitungkan waktu yang mungkin diperlukan untuk aktifitas lain. Efisiensi waktu diperlukan agar waktu yang digunakan sesuai dengan program tour (*itinerary*).

2. Efisiensi Biaya

Seorang tour leader harus dapat mengatur pengeluaran uang yang dibawa selama pelaksanaan wisata agar sesuai dengan pos-pos yang telah ditentukan. Anggaran Tour harus seefisien mungkin agar tidak terjadi *defisit*. Pengeluaran semua uang harus tercatat secara jelas dan sistematis karena nanti pada akhir pelaksanaan tour akan dipertanggung jawabkan pada manager keuangan. Kegiatan ini biasa disebut *Reporting The Tour Assignment* (Pelaporan Tugas Akhir).

Sedangkan kemampuan dari segi tuntutan profesionalisme kerja adalah tour leader harus tahu tugas dan tanggung jawabnya selama melaksanakan tugas, sikap dan perilaku seorang tour leader profesional pada prinsipnya sama berlaku bagi orang lain yang berkecimpung dalam industri perjalanan yang berhubungan dengan publik, meliputi (Foster, 2000 : 43) :

1. Suka Menolong

Bagian penting pekerjaan seorang tour leader adalah menjembatani kebutuhan dan keinginan konsumen serta menyediakan informasi dan berbagi pengetahuan dengan konsumen. Seorang *tour leader* yang profesional membuat semudah mungkin konsumen yang melakukan perjalanan.

2. Percaya Diri

Tour Leader Profesional yang terampil menjual perhatian, kepedulian, pengetahuan dan pandangan mereka disamping juga produk. Seorang *tour leader* yang meyakinkan dapat memperkuat citra biro perjalanan dan memberikan keyakinan yang sama pada klien, dan mereka akan merasa aman tentang pengaturan dan pelaksanaan perjalanan wisata mereka.

3. Penuh Kebanggaan

Tour Leader yang berhasil bias menghindari penampilan yang tampak defensif. Masing-masing dari mereka menunjukkan profesionalisme yang terlatih dan terampil dalam bidang kerja yang penting dan terhormat.

4. Pengetahuan.

Tour Leader yang terampil mempunyai wawasan dan pengetahuan yang mendalam tentang medan, jarak, dan waktu tempuhnya. *Tour Leader* yang berpengetahuan dan berwawasan selalu efisien, produktif, dan menguntungkan karena yang mereka dahulukan adalah kepuasan konsumen.

5. Persistensi

Tour Leader Profesional yang berhasil dalam menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawabnya selalu menunjukkan inisiatif, kesungguhan, dan kemampuan.

6. Inspirasi

Tour Leader yang terampil berusaha menyelesaikan tugas dan tanggung jawab serta menunjukkan minat, kepercayaan, dan ketulusan dalam memberikan pelayanan. Konsumen akan memberi respon hanya pada fakta terhadap ketulusan pada diri mereka.

Sikap dan perilaku seorang *tour leader* belum bisa dikatakan berhasil jika tidak ditunjang oleh komunikasi yang bagus dan dapat dipahami oleh lawan bicara. Karena seorang *tour leader* dituntut untuk membuat suatu perjalanan wisata menjadi semenarik mungkin. *Tour Leader* harus dapat membangkitkan minat keingintahuan konsumen terhadap tempat tujuan, ini dapat dicontohkan dengan menerangkan kondisi sepanjang jalur yang dilalui untuk diceritakan kepada konsumen bisa juga dengan menceritakan cerita lucu dan segar selama perjalanan agar konsumen merasa menikmati perjalanan tersebut. Komunikasi yang efektif dapat digolongkan menjadi dua bagian yaitu :

a. Komunikasi Non Verbal

Kesan pertama seorang *tour leader* dipengaruhi oleh :

a. Penampilan Personal

Tentang bagaimana penampilan seorang *tour leader* selama berkomunikasi dengan konsumen. Karena penampilan seorang *tour*

leader harus menunjukkan kerapian, kesadaran, organisasi, kebanggaan dan kepercayaan diri bukan penampilan yang tersamar, ceroboh, tidak terarah dan kurangnya penghargaan.

b. Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah seorang *tour leader* harus memperlihatkan rasa hormat, perhatian terhadap lawan bicara, dengan pikiran yang terbuka, waspada dan keinginan membantu.

c. Nada Suara

Tour Leader harus segera bereaksi ketika berjumpa dengan konsumen untuk pertama kalinya. Nada suara haruslah ramah, penuh senyum dan penuh pengertian kepada konsumen. Tetapi jika anda berbicara dengan meyakinkan, dengan penuh antusias, jika penampilan anda profesional maka konsumen akan merasa senang dan puas.

b. Komunikasi Verbal

Kesan pertama hanyalah bagian dari pembentukan citra perusahaan. Tidak peduli bagaimana menyenangkannya tanggapan seseorang terhadap orang asing pada pandangan pertama, komunikasi verbal dan saling memahami terjadi untuk akhir perjalanan tour. Hal kedua yang penting dan melibatkan usaha mengenal pelanggan anda dan memberi kesempatan kepada pelanggan untuk juga mengenal anda melalui kegiatan meliputi sebagai berikut :

1. Belajarlah sensitif terhadap apa yang dikehendaki konsumen.

Memahami segala bentuk kebutuhan konsumen baik itu kebutuhan tampak, yang tidak tampak dan kebutuhan yang berkembang untuk memberikan respon emosional pada konsumen bahwa paket yang mereka pilih adalah produk yang berkualitas.

2. Panggilan konsumen dengan nama yang mereka sukai.

Pada umumnya konsumen tidak suka dipanggil dengan nama alaminya misal, seorang konsumen bernama William Adam mungkin akan dipanggil William oleh teman-temannya tetapi mungkin dia lebih suka kalau anda memanggilnya Tuan William. Tanyakan konsumen anda bagaimana mereka lebih suka dipanggil. Sebagai aturan umum panggilah dengan sebutan Tuan, Nyonya, kecuali konsumen meminta anda memanggil dengan sebutan lain.

3. Luangkan waktu untuk membangun suasana yang menyenangkan.

Dengan cara ini seorang *tour leader* dan konsumen dapat menciptakan suasana komunikasi yang nyaman dan familiar. Disini seorang *tour leader* harus dapat memiliki sifat bersahabat kepada konsumen.

4. Menjadi pendengar yang baik

Tanyakan sesuatu kepada konsumen dan belajarlah menjadi pendengar yang baik. Tunjukkan bahwa anda tertarik pada konsumen anda, mendengarkan dengan seksama jawaban konsumen menunjukkan rasa hormat dan perhatian anda terhadap keperluannya.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa apa yang dilakukan oleh *tour leader* dalam pelaksanaan tugasnya seperti sebuah mata rantai yang saling berhubungan. Bahwa pelaksanaan tugas dan pelayanan oleh seorang *tour leader* pada konsumen akan memberikan berbagai dampak bagi perusahaan baik secara penilaian maupun citra perusahaan dan pada akhirnya mata rantai ini akan kembali melewati *tour leader*.

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA JEMBER

3.1 Sejarah Singkat PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara

PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour and Travel sebagai Biro Perjalanan Wisata yang bertempat tinggal di Jember, Jawa Timur. Dengan ruang lingkup usaha sesuai dengan pasal 9 bab II Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67/1996, yaitu :

- a. Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata yang meliputi sarana wisata, obyek dan daya tarik wisata dan jasa wisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia dalam bentuk paket wisata.
- b. Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui agen penjualan atau menjualnya langsung kepada wisatawan konsumen.
- c. Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual.
- d. Penyediaan transportasi wisata.
- e. Pemesanan akomodasi, restaurant, dan tempat konvensi serta kunjungan ke obyek wisata.
- f. Pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lain.
- g. Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama.
- h. Penyelenggaraan perjalanan insentif.

PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara berbentuk badan usaha Perseroan Terbatas dikuatkan Akta Notaris Nomor 16 oleh Irawan Socrodjo SH.M.Si Notaris di Jakarta pada tanggal 1 Agustus 2001.



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

1. Jasa Biro Perjalanan Wisata yaitu usaha penyediaan jasa perencanaan dan pelayanan wisata dalam dan luar negeri.
2. Jasa Perjalanan Wisata yaitu usaha penyediaan jasa yang mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan dalam perjalanan wisata meliputi pengurusan dokumen perjalanan, pengurusan dan pemesanan akomodasi, transportasi, dan restaurant.
3. Bergerak dan berusaha dalam bidang sarana pariwisata anatara lain usaha penyediaan persewaan kendaraan untuk angkutan wisata.

PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara beralamatkan di Jl. Letjend Suprpto 71 Kelurahan Kebonsari, Kecamatan Sumber Sari, Kabupaten Jember Jawa Timur.

3.2 Visi dan Misi PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara

Seperti perusahaan yang lain, PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember juga mempunyai visi dan misi. Adapun visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut :

3.2.1 Visi Perusahaan

- a. Menjadi perusahaan jasa perjalanan wisata yang mampu menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan menitik beratkan pada bidang pengelolaan paket wisata.
- b. Menguasai pasar potensial produk jasa dengan memberikan layanan jasa 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 Perusahaan

- a. Ikut mendukung proses pemerintah dalam bidang pembangunan pariwisata khususnya di Jember dan umumnya Jawa Timur.
- b. Menjadikan pelopor dalam bidang pengelolaan paket-paket wisata yang eksekutif dengan menyuguhkan semua potensi yang ada.
- c. Menjadi perusahaan jasa wisata yang mampu mengelola paket wisata domestik maupun manca negara dan jasa wisata lainnya.

3.3 Sekilas tentang PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara

Berangkat dari kepedulian akan arti kata "Wisata" dipertengahan 2001, beberapa orang muda kreatif yang mengerti benar seluk beluk jasa Biro Perjalanan Wisata berinisiatif mendirikan NUANSA Wisata (Biro Perjalanan Wisata PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA), serta berkantor pusat di Jl. Letjend Suprpto 71 Jember.

Sejak awal pendirian ini, para pendiri telah mencanangkan paham bahwa tanggung jawab utama NUANSA Wisata adalah kepada semua orang pemakai jasa pelayanannya sebagai Biro Perjalanan Wisata yang mengkhususkan di bidang *Tour Operator dan Tour Organizer*, NUANSA Wisata bertekad menghasilkan produk dan jasa yang bermutu tinggi dengan terus berjuang untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas biaya agar dapat mempertahankan harga yang wajar. Hal ini bukan sesuatu yang mudah, akan tetapi dengan semangat serta dedikasi integritas yang tidak pernah kendur dari para pendiri, NUANSA Wisata mengalami kemajuan yang pesat.

Kemajuan-kemajuan ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan nasehat para pejabat dari berbagai instansi dan juga relasi yang memberi dukungan dan kepercayaan.

Melalui pelayanan yang baik, prestasi dan reputasi, NUANSA Wisata dengan motto "***Melayani Sepenuh Hati***" melambung pesat hingga memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas.

Demikian riwayat singkat NUANSA Wisata yang dalam usianya yang masih belia telah menjadi Biro Perjalanan Wisata yang diperhitungkan di Jember khususnya, dan Jawa Timur pada umumnya, serta mendapatkan hati di banyak pelanggan.

3.4 Filosofi NUANSA Wisata

- a. **Manusia Orang kami adalah sumber kekuatan kami.** Mereka memberikan kecerdasan dan menentukan reputasi dan vitalitas perusahaan. Mereka diperlakukan dengan adil dan sebagai manusia yang bertanggung jawab, mereka diberi kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan dan karir dalam perusahaan dan manajemen akan secara konsisten menyadari kebutuhan untuk meningkatkan kualitas kehidupan.
- b. **KEBERSAMAAN adalah cara hidup kami.** Kami adalah sebuah kelompok. Kami harus memperlakukan satu sama lain dengan penuh rasa percaya dan penghargaan. Keunikan yang kami miliki, yang membedakan satu sama lain merupakan nuansa yang ditumbuh kembangkan dalam suasana kekeluargaan.
- c. **PELAYANAN PELANGGAN adalah fokus dari segala yang kami lakukan.** Kami tergantung dari pelanggan kami dan mempertahankan serta memperbaiki tingkat pelayanan kepada mereka adalah prioritas yang berkelanjutan.
- d. **PROFESIONALISME adalah syarat utama pelayanan kami.** Penggunaan dan pengembangan ketrampilan yang efektif dan berdedikasi adalah syarat utama dalam melayani pelanggan.
- e. **PRODUK dan JASA adalah hasil akhir dari kreatifitas dan inofasi serta usaha terbaik kami.** Produk dan jasa kami harus menjadi yang terbaik dalam melayani seluruh pelanggan kami dengan tingkat harga yang wajar.
- f. **KEUNGGULAN dan INOVASI adalah penting bagi keberhasilan kami.** Segala sesuatu yang dapat kami lakukan dengan baik saat ini dapat kami lakukan dengan lebih baik lagi. Kami akan mengusahakan keunggulan dalam segala hal yang kami lakukan.
- g. **KERJA KELOMPOK adalah cara kerja kami.** Kami adalah organisasi yang bergantung pada kerja kelompok untuk memperoleh hasil.
- h. **PRODUKTIFITAS melalui manusia.** Keuntungan yang lebih tinggi dapat dicapai dengan kepemimpinan yang efektif dan pengembangan tenaga kerja yang memiliki komitmen dan terlatih dengan baik.
- i. **KEMITRAAN adalah cara kami membina hubungan.** Semua staff diperlakukan sebagai mitra dalam perusahaan, dilibatkan dalam masalah-

masalah yang mempengaruhi mereka dan menginformasikan tentang bagaimana keadaan perusahaan dan rencana-rencananya untuk masa depan. Rekanan kerja adalah mitra usaha dan hubungan yang saling menguntungkan dengannya harus dipertahankan secara timbal balik.

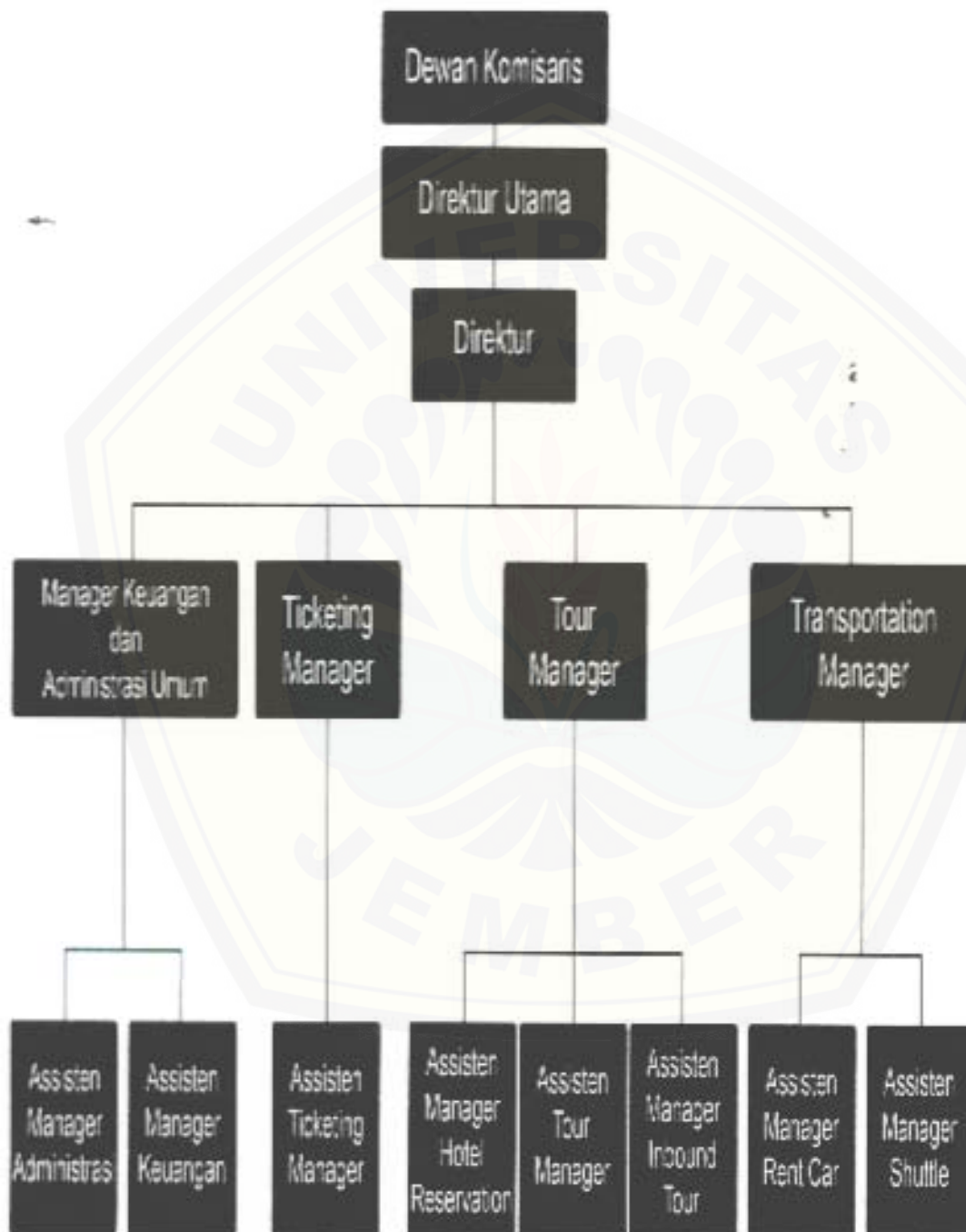
- j. **SEMANGAT usaha tidak kenal batas.** Kami tumbuh dengan inovasi, dengan kreatifitas dan proaktif merebut peluang yang setiap saat timbul.
- k. **IMBAL JASA adalah penghargaan dari hasil kerja yang baik.** Pencapaian hasil membawa imbal jasa bagi setiap orang dalam perusahaan.
- l. **PERTUMBUHAN yang menguntungkan adalah tujuan usaha kami.** Kami bertujuan memastikan ekspansi usaha yang menguntungkan untuk menghasilkan tingkat pengembalian yang diinginkan oleh para pemilik dari investasi dan memastikan kemakmuran yang berkelanjutan dan keamanan bagi para staff kami.
- m. **LABA adalah ukuran akhir dari efisiensi dan profesionalisme kerja** kami dalam memberikan pelayanan terbaik bagi kebutuhan pelanggan. Laba dibutuhkan untuk bertahan dan tumbuh dalam bisnis.
- n. **INTEGRITAS yang tidak kenal kompromi.** Seluruh tindakan perusahaan harus dikejar dengan cara yang bertanggung jawab secara sosial dan memiliki penghargaan terhadap integritasnya serta memiliki kontribusi positif kepada masyarakat.

3.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi adalah suatu gambaran skematis tentang hubungan kerja sama 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 Perusahaan PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember ditunjukkan pada gambar halaman 26 :

Struktur Organisasi Perusahaan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara
Jember

STUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN



3.6 Tugas dan Wewenang

Tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara adalah sebagai berikut :

a. Komisaris

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Komisaris adalah sebagai berikut :

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 Utama

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Direktur Utama adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi pelaksanaan kerja yang telah ditetapkan.
2. Merumuskan dan mengusulkan kebijaksanaan umum dan sasaran untuk masa yang akan datang kepada Komisaris.
3. Memberikan keterangan sewaktu-waktu bila dibutuhkan Komisaris.
4. Mengajukan Neraca dan Laporan Rugi Laba serta keuangan lainnya kepada Komisaris untuk mendapatkan penilaian.

c. Direktur

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Direktur adalah sebagai berikut :

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.

d. Manajer Keuangan dan Administrasi

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Manajer Keuangan dan Administrasi adalah sebagai berikut :

1. 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.
2. Mengusahakan agar berbagai kebijaksanaan, sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya serta senantiasa mengadakan evaluasi efektifitas dari pelaksanaan tugas para bawahannya.
3. Bertanggung jawab atas implementasi rencana program dengan melakukan kegiatan perubahan dan penjabaran rencana program menjadi tugas nyata.
4. Bertanggung jawab atas penyediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang kelancaran jalannya operasi perusahaan.
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 yang berkaitan dengan pembukuan pedoman penyusunan laporan keuangan.
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 instansi untuk digunakan

sebagai dasar pertimbangan penentuan kebijaksanaan yang berkaitan dengan keuangan maupun operasional perusahaan.

Manajer Keuangan dan Administrasi Umum ini membawahi :

a. Asisten Manajer Administrasi Umum

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer Administrasi Umum :

1. Menjamin terselenggaranya hubungan perusahaan dengan pihak luar, yang menyangkut tugas surat menyurat baik dalam pengiriman dan pengarsipan.
2. Mengadakan sistem administrasi yang baik pengarsipan, pengakomodasian, memorandum ataupun pelaporan yang baik.
3. Menjamin dan bertanggung jawab atas tersedianya sarana administrasi dan perlengkapan kantor yang baik.

b. Asisten Manajer Keuangan

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer Keuangan :

1. Menyangkut pedoman tentang pembuatan *neraca*, laporan *rugi laba*, *jurnal* maupun pelaporan akuntansi dalam kaitannya dengan pembukuan pedoman penyusunan laporan keuangan yang telah ditetapkan.
2. Menyusun sistem dan prosedur pelaporan dan akuntansi untuk digunakan sebagai dasar pertimbangan penentuan kebijaksanaan yang berkaitan dengan keuangan maupun operasional perusahaan.
3. Bertanggung jawab atas pengalokasian dan pendistribusian anggaran keuangan perusahaan yang menjadi wewenangnya untuk keperluan pihak intern maupun ekstern.

c. Manajer *Tour*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Manajer *Tour* adalah sebagai berikut :

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 di bawah kewenangan serta melakukan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.

3. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait.
4. Menjalin hubungan kerja sama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan kepentingan perusahaan.

Manajer *tour* ini membawahi :

a. Asisten Manajer Hotel *Reservation*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer Hotel *Reservation* :

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

b. Asisten Manajer *Domestik Tour*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Domestik Tour* :

1. Menjamin penyediaan fasilitas perjalanan *domestik tour* baik yang menjadi tanggung jawabnya maupun yang berada dibawah kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.
2. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan perjalanan *domestik tour* yang dikelola perusahaan sesuai dengan kondisi konkrit kerja sama dengan mempertimbangkan standar mutu produk yang telah diterapkan.

c. Asisten Manajer *Inbound Tour*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Inbound Tour* :

1. Mengadakan sistem prosedur operasional dalam *Inbound Tour*.
2. Membuat perencanaan baik secara operasional maupun pemasaran yang terkait dengan *Inbound Tour* dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
3. Menjalin hubungan kerja sama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan kepentingan perusahaan.

f. *Manajer Ticketing*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Manajer Ticketing* :

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

g. *Manajer Transportasi*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Manajer Transportasi* :

1. Merencanakan dan mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional *Suttle Service* (trafel antar jemput) dan persewaan armada / kendaraan.
2. Mengadakan sistem dan prosedur operasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.
3. Membuat perencanaan baik secara operasional maupun pemasaran yang terkait dengan bidang tugas dan kegiatan dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.

4. Menjalin dan meningkatkan hubungan kerja dengan pihak lain yang terkait dengan mitra kerja.
5. Mengusahakan pencapaian target yang dibebankan dengan jalan yang telah digariskan oleh perusahaan.

Manajer Transportasi ini membawahi :

a. Asisten Manajer *Rent Car*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Rent Car* :

1. Mengusahakan pencapaian target yang dibebankan dengan jalan yang telah digariskan oleh perusahaan.
2. Merencanakan dan mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional penyewaan armada atau kendaraan.
3. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan perencanaan umum operasional penyewaan armada yang telah ditetapkan.

b. Asisten Manajer *Suttle*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Suttle* :

1. Menjalin dan meningkatkan hubungan kerja dengan pihak lain yang terkait dengan mitra kerja.
2. Mengadakan sistem dan prosedur operasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.
3. mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional *Suttle Service* (trafel antar jemput).

Pada kenyataannya Struktur Organisasi PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember tidak sesuai dengan yang ada di lapangan. Karena adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia dan untuk efisiensi biaya operasional kantor, maka PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember membuat kebijaksanaan untuk merangkap jabatan-jabatan tersebut, seperti : Asisten Manajer Administrasi Umum dan Asisten Manajer Keuangan yang dibawahi Manajer Keuangan dan Administrasi Umum dirangkap oleh Manajer Keuangan dan Administrasi Umum; Asisten Manajer Hotel, Asisten Manajer *Domestik Tour* dan Asisten Manajer *Inbound Tour* yang dibawahi oleh Manajer *Tour* dirangkap oleh Manajer *Tour*, serta Asisten Manajer *Rent Car* dan Asisten Manajer *Suttle* yang dibawahi oleh Manajer Transportasi dirangkap oleh Manajer Transportasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Sebagai akhir dari penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember, maka pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran tersebut berdasarkan hasil kegiatan dan pengamatan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata berlangsung serta sumber data yang menjadi referensi dalam penyusunan laporan ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada bab-bab laporan Praktek Kerja Nyata sebelumnya, mengenai judul "**Peranan Bahasa Inggris Sebagai Sarana Penunjang Kegiatan Tour Leader di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember**", maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Praktek Kerja Nyata dapat dijadikan pengalaman kerja dengan dihadapkan secara langsung bagaimana dunia kerja itu sebenarnya,
- b. Praktek Kerja Nyata juga menambah wawasan pengetahuan berpikir tentang bersosialisasi dan bersikap baik dalam lingkungan kerja,
- c. Bahasa Inggris merupakan satu kesatuan yang erat dengan dunia pariwisata,
- d. Komunikasi adalah hal yang penting sekali di Biro Perjalanan Wisata dalam membina hubungan, baik kerja maupun kemitraan ,
- e. Penggunaan Bahasa Inggris di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember yang digunakan dalam setiap bidang kerja terutama dalam kegiatan *tour* yang meliputi Marketing, Reservation, Tour Planning, penyusunan acara *Tour*, dan *Tour Leader* sangat diutamakan karena dalam setiap bidang kerja yang telah disebutkan di atas. Bahasa Inggris yang merupakan bahasa Internasional, sangat diperlukan apabila menghadapi calon wisatawan dari mancanegara.
- f. Keberadaan suatu Biro Perjalanan Wisata tidak lepas dari penggunaan Bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional,

- g. Penggunaan Bahasa Inggris dalam Biro Perjalanan Wisata PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara merupakan profesionalitas yang harus dikuasai untuk menunjukkan kesiapan dalam menghadapi wisatawan domestik dan terutama wisatawan mancanegara.

5.2 Saran

Berdasarkan pengamatan langsung pada saat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata,

Pelaksana Praktek Kerja Nyata memberikan saran-saran yang diharapkan berguna untuk meningkatkan kemajuan mahasiswa, fakultas / program studi dan instansi tempat Praktek Kerja Nyata di masa yang akan datang.

Saran yang dapat diberikan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

Saran bagi Program Studi

- Pihak Program Studi agar membina hubungan kemitraan dengan pihak luar, khususnya instansi-instansi terkait yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi pihak Program Studi dan mahasiswa dalam memilih tempat-tempat Praktek Kerja Nyata yang lebih selektif terutama yang berkaitan dengan peranan Bahasa Inggris.
- Orientasi program studi Bahasa Inggris lebih diperjelas dan spesifik, agar tidak terjadi kebingungan dalam memilih tempat Praktek Kerja Nyata atau nanti setelah mahasiswa lulus dan dihadapkan pada persoalan mencari pekerjaan.
- Penambahan jangka waktu yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata bagi mahasiswa pada instansi terkait.
- Penambahan kredit semester untuk mata kuliah keahlian yang saat ini dibutuhkan oleh dunia kerja, melalui praktikum-praktikum yang dapat mendukung teori yang telah dipelajari.

Saran bagi mahasiswa

- Memanfaatkan setiap kegiatan selama Praktek Kerja Nyata sebagai bekal pengetahuan dan pengalaman untuk terjun ke dunia kerja.
- Dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata mahasiswa harus lebih konsisten dan mempunyai sikap dan bertanggung jawab, bekerja secara profesional sesuai ketentuan yang berlaku pada instansi yang ditempati.

- c. Harus lebih menerapkan Bahasa Inggris pada saat melaksanakan Praktek Kerja nyata.

Saran bagi instansi tempat Praktek Kerja Nyata

- a. Meningkatkan kedisiplinan waktu kerja yang profesional dan meningkatkan hubungan kerja baik secara kekeluargaan dengan pihak luar atau pihak dalam (karyawan), agar terjalin hubungan kerja sama yang baik antara satu dengan yang lainnya.
- b. Meningkatkan kreatifitas yang tinggi melalui inovasi-inovasi yang dapat mendukung kelancaran usaha produksi.
- c. Mengembangkan jumlah *customers* terutama *customers* mancanegara.
- d. Meningkatkan pengetahuan tentang Bahasa Inggris yang baik dan benar dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, terutama Bahasa Inggris yang berkaitan dengan kegiatan *tour*, dalam upaya meningkatkan kualitas SDM untuk mengoptimalkan pelayanan kepada setiap *customers*.
- e. Meningkatkan pelayanan kepada pihak konsumen dengan memperhatikan berbagai faktor yang ada melalui evaluasi, agar tidak terjadi kesalahan yang terulang.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat diambil dari penulisan laporan Praktek Kerja Nyata di PT. NUANSA Wisata Prima Nusantara Jember. Maka penulis berharap penyusunan laporan ini menjadi kajian yang bermanfaat bagi mahasiswa, Program Studi, dan instansi untuk kemajuan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Suyitno, 1999. *Perencanaan Tour*. Singaraja : Kanisius.

Yoeti, Oka A. 1995. *Tour And Travel Management*. Jakarta : PT. Pradnya Paramitha.

Yoeti, Oka A. Drs, MBA. 1983. *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional* : Bandung : Angkasa.

Yoeti, Oka A. 2000. *Guiding System*. Jakarta : PT. Pradnya Paramitha.

Yoeti, Oka A. 2001. *Tour And Travel Management*. Jakarta : PT. Pradnya Paramitha.

As'ad, Siradjuddin. 1999. *Teknik Pemanduan*. Jember.

Foster, Dennis L. 2000. *Travel and Tourism*. Jakarta. PT. Raga Grafindo Persada.

Tim Universitas Jember. 2006. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember.

Contoh Passenger Sriwijaya Air

PASSENGER LOCAL AND FOREIGN ADITYA / BAGAS P MR		OPERATOR Sriwijaya Air		OPERATING AIRCRAFT SUB-BDO		OPERATING AIRCRAFT BK970		OPERATING AIRCRAFT 08	
ORIGINAL ISSUE SJ 263 D		CLASS 09		DATE 09 JUL		TIME 1015 DE		AIRPORT YD3M	
FROM SURABAYA		TO BANDUNG		TICKETS D3M		FARE 6000		NUMBER OF PASSENGER CASI	
734 545		7088 2000		000 1011 076317 6		000 1011 076317 6		000 1011 076317 6	



AGENT COUPON

DO NOT WRITE IN THESE SPACES

Invoice Pesawat

Jember, 200

To:

Biro Perjalanan Wisata
PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tour & Travel
 J. Laj. Suprepto 71 Jember Timur - Indonesia Telp: 0331 - 331731, 321415
 Fax: 0331 - 331731 email: nuansa_wisata@yaho.com
 Lion Air - Wing Air - Alam Air - Nusantara - Garuda - Citilink - Nipponi - Galavia - Sriwijaya - KAS - Citizy - Voucher Hotel

INVOICE 002423

No.	Passenger Name	By	Route	Date	Time	Code Booking	Rate (Rp)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
Account						Total	

No. Rek. BCA. 024 301 5437
 a/n : Sjufaat

No. Rek. Mandiri 143 - 000 - 222 - 3525
 a/n : Sjufaat

Yang Menyerahkan,)
 Yang Menerima,)



PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tours & Travel

Jl. Letj. Suprapto 71 Jember - Jawa Timur Indonesia

Telp. 0331 - 331 731 - 321 415 Fax. 0331 - 331 731

FAX MESSAGE

To		From	
Attn		Phone	0331-331731-321415
Phone		Fax	0331-331731
Fax		Date	





Biro Perjalanan Wisata
 PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tour & Travel
 Jl. Letj. Suprpto 71 Jember - Jawa Timur, Indonesia
 Email : nuansa_wisata@yahoo.com

Digital Repository Universitas Jember

Telp. 0331.331 731, 321 415 Fax. 0331.331 731

HOTEL RESERVATION FORM

To		From	
Attn		Phone	
Phone		Fax	
Fax		Date	

Please to: Confirm / Booked / Cancel / Reconfirm the following:

Name of Client (s)	Check-in	Check-out	Room(s) Request
Meal(s) Request	ABF/ CBF	Lunch	Dinner

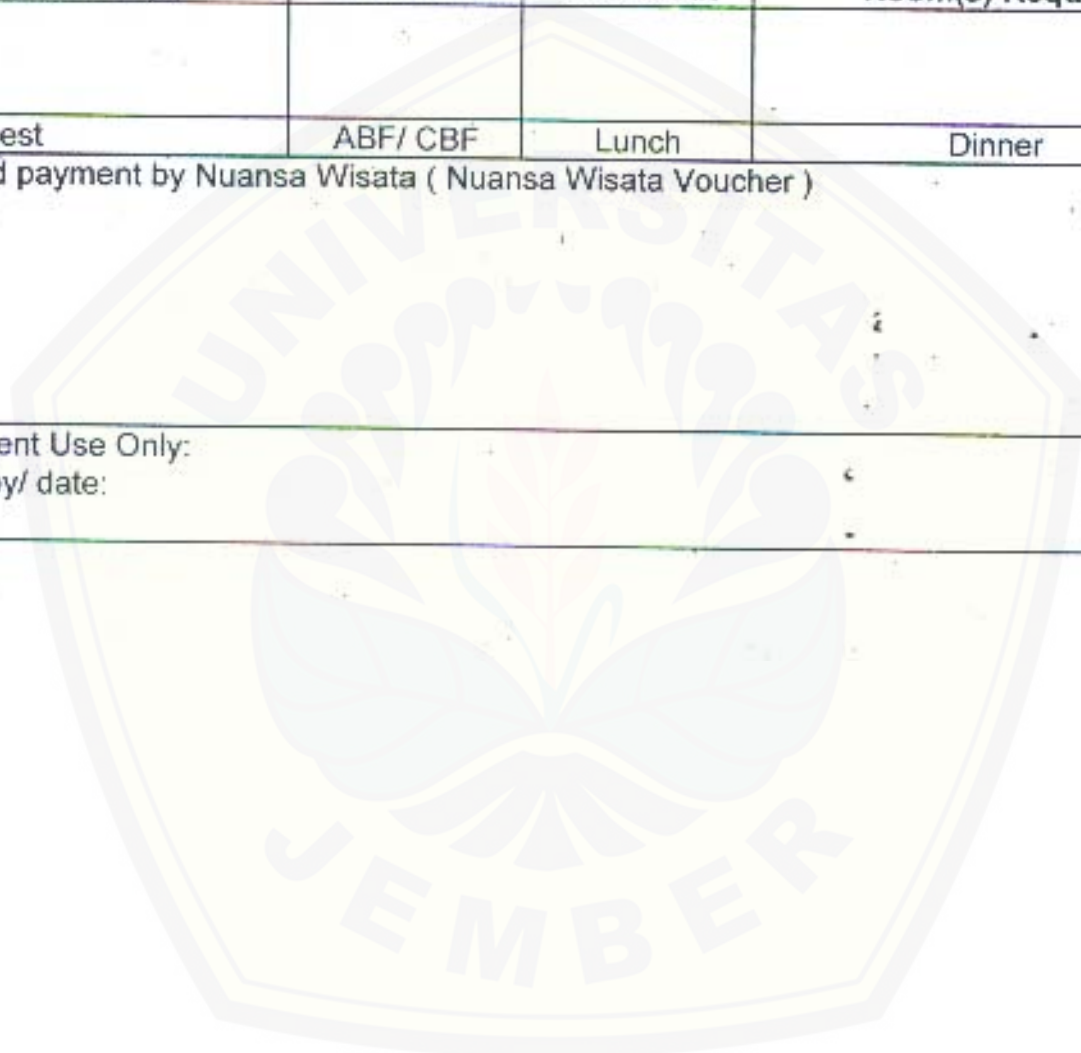
Account and payment by Nuansa Wisata (Nuansa Wisata Voucher)

Remark:

For Hotel/ Agent Use Only:

Confirmed by/ date:

Remark:



Nuansa Wisata
 PAKET NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tour & Travel
 Jl. Ciliwung Supripto 11 Jember - Indonesia
 Telp. 0311-331731, 321-415 Fax: 0311-331731
 email: nuansa_wisata@jember.com
 www.nuansawisata.com

NUANSA wisata
JAKARTA BANDUNG JOGJA

5 hari/ 5 malam - 2 Malam (Jember - Jakarta - Bandung)

Code Tour : NW05-01 POP

I Jember - Jakarta (makan siang, malam)
 Pagi hari berangkat menuju kota Jakarta.

II Jakarta Tour (makan pagi, siang & malam)
 Pagi hari tiba di kota Pameran transit dari makan pagi, check in hotel. Sesampai di Jakarta peserta dipandu mengunjungi:
 * Monas Monumen Nasional Indonesia
 * Istiqlal Masjid terbesar di Indonesia
 * Mangga Dua Pusat Grosir
 * Ancol Pusat Dunia bermain anak-anak
 Makan siang - Lunch Box. Sore check-in hotel. Setelah makan malam, acara bebas.

III Jakarta Tour - Bandung Tour (makan pagi, siang & malam)
 Setelah makan pagi di hotel dan check out hotel, peserta diajak berwisata mengunjungi:
 * Taman Mini Miniatur Keragaman Indonesia
 * Taman Bunga Mekarsari
 Selanjutnya perjalanan ke kota Bandung lewat tol Cipularang. Sore hari tiba di Bandung dan langsung check in hotel. Malam hari peserta di ajak menikmati malam sembari makan malam di rumah makan lokal. Selanjutnya wisata belanja ke:
 * Cibaduyut
 Kembali ke hotel dan acara bebas.

IV Bandung Tour - Jogja (makan pagi, siang & malam)
 Setelah makan pagi check out hotel, peserta diajak berwisata mengunjungi:
 * Tangkuban Perahu
 * Clater
 Selanjutnya kembali ke Bandung dan berwisata ke:
 * Kartika Sari oleh-oleh bolen Bandung
 * Pasar baru sentra penjualan korveksi
 Short rest dan makan malam di rumah makan lokal. Selanjutnya berwisata ke:
 * Cihampelas sentra Jeans & busana
 Malam hari meninggalkan Bandung dan menuju kota Jogja.

V Jogja - Jember (makan pagi, siang & malam)
 Pagi hari diperkirakan tiba di kawasan Borobudur dan shortrest di hotel Pondok Tinga. Setelah makan pagi peserta diajak berwisata ke:
 * Borobudur Candi terbesar dan termegah
 * Malioboro/Bringharjo Pasar tradisional yang khas menjual bahan Batik
 Makan siang dan malam disajikan di rumah makan lokal. Diperkirakan Pukul 23.00 tiba di Jember. Makan pagi, siang & malam diperjalanan dan berakhirilah program wisata bersama Nuansa Wisata. Semoga terukir kenangan indah.

Harga pengelolaan per orang :

No	Jumlah Peserta	Pondok Haji Indonesia AC	Hotel Mangga Dua Plaza AC	Hotel Kalisena **
Paket Alternatif Bus Pariwisata Akas				
1	30 peserta	663.500	720.500	763.500
2	36 peserta	667.900	725.000	767.900
3	31 peserta	687.900	745.500	787.900
4	30 peserta	711.500	768.500	811.500
5	41 peserta	763.500	820.500	863.500
6	42 peserta	772.500	829.500	872.000
7	41 peserta	791.500	848.500	891.500
8	51 peserta	838.500	895.500	938.500
9	78 peserta	910.000	967.500	1.010.000
10	22 peserta	932.000	986.500	1.177.900
Paket Alternatif Bus Pariwisata Executive 5 plasma TV :				
11	30 peserta			
12	36 peserta			
13	41 peserta			
14	40 peserta			
15	Pembayaran peserta	387.900	442.500	782.900

Harga sudah termasuk :

1. Transportasi, Bus Pariwisata AKAS NHR seat 30, 42, 59 dengan fasilitas Air Conditions, Recliningseat, Audio Visual -TV/VCD Player, tempat duduk 2-2 (bar 30, 42) dan 2-3 (seat 59).
2. Hotel Pondok Haji Indonesia Pondok Gedé (1/4 orang), Hotel Plaza Mangga Dua (1/1 orang), Hotel Kalista (1/2 orang) atau setara, kamar AC, kamar mandi dalam, menginap 2 malam dan Hotel Bimi YITI - Bandung (Air panas & dingin)
3. Makan 1 kali sehari, menu prasmanan (hotel & restro)
4. Air mineral, 2 kali sehari/ persediaan cukup
5. Snack - sekali saat keberangkatan
6. Tour leader / Escort Nuansa Wisata
7. Guide Lokal
8. Tiket masuk obyek wisata, sesuai program
9. Dokumentasi - Film digital dan cetak 4 R + Foto Gambar 10 R
10. shooting, Editing & CD master
11. Asuransi Pariwisata, klaim Kecelakaan dan Ferwatalan
12. Obat-obatan - obat-obatan Ringan/ P3K
13. Spesifik Acara
14. Guku Panduan Wisata
15. Pelayanan Reservasi
16. Bagasi Handling, pengaturan & pemberian name tag & bagasi
- Doorprize & Souvenir
- Donasi : Parkir, Fee/ tips kru bus, Fee Tour Leader
- Retribusi (TPR, Ercs, Alcomofasi kru dan TL, M, dan

- Paket Nuansa Wisata Jakarta**
- Nuansa Jakarta Metro 5 hari
 - Nuansa Jakarta Budaya
 - Nuansa Jakarta Bandung Shophaholic
 - Nuansa Jakarta - Flight
 - Nuansa Jakarta - KA Executive
 - Nuansa Jakarta Creative Popuilar
 - Nuansa Jakarta Executive

Informasi lebih lengkap, dipersilahkan menghubungi Tour Department Nuansa Wisata
 C.p. Nehenj " 081 659 833 333
 Budi " 081 239 11 492
 Lusia " 085 236 677 667

NUANSA wisata
JAKARTA METRO

7 hari/ 5 malam - 2 kali berangkat
 (Paket Tour : NW05-01 PU)

- I Jember - Jakarta (makan siang, malam)**
 Pagi hari berangkat menuju kota Jakarta.
- II Jakarta Tour (makan pagi, siang & malam)**
 Pagi hari tiba di kota Pams. akan transit dan makan pagi, check in hotel. Sesampai di Jakarta peserta dipandu mengunjungi :
- ⊗ Monas Monumen Nasional Indonesia
 - ⊗ Istiqlal Masjid terbesar di Indonesia
 - ⊗ Mangga Dua Pusat Grosir
 - ⊗ Ancol Pusat Duma bermain anak - anak
- Makan siang - Lunch Box. Sore check in hotel. Setelah makan malam, acara bebas.
- III Jakarta Tour (makan pagi, siang & malam)**
 Setelah makan pagi di hotel, peserta diajak berwisata mengunjungi :
- ⊗ Lubang Buaya Monumen Pancasila Sekti
 - ⊗ Taman Mini Miniatur Keragaman Indonesia
 - ⊗ Museum Purnabakti Museum kepahlawanan Prajurit RI
 - ⊗ Taman Buah Mekarsari Taman buah Nusantara
- Makan siang - Lunch Box. Sore kembali ke hotel. Setelah makan malam, acara bebas.
- IV Jakarta - Bandung - Jogja Tour (makan pagi, siang & malam)**
 Setelah makan pagi check out hotel, peserta diajak berwisata mengunjungi :
- ⊗ Cibaduyut sentra kerajinan kulit oleh oleh jalan Bandung
 - ⊗ Kartika Sari oleh oleh jalan Bandung
 - ⊗ Pasar baru sentra penjualan korveksi
 - ⊗ Cihampelas sentra Jeans & busana
- Makan pagi di RM, siang - Lunch Box, makan malam diperjalanan
- V Jogja - Jember (makan pagi, siang & malam)**
 ⊗ Borobudur Candi terbesar dan termegah
 ⊗ Malioboro/Bringharjo Pasar tradisional yang khas menjual bahan Batik
 Diperkirakan Pukul 23:00 tiba di Jember. Makan pagi, siang & malam diperjalanan dan berakhirlah program wisata bersama Nuansa Wisata. Semoga terukir kenangan indah.

Harga pengelolaan per orang :

No	Jumlah Peserta	Pondok Haj. Indonesi AC	Hotel Mangga Dua Plaza AC	Hotel Kalisma **
Paket Alternatif Bus Pariwisata Akas :				
1	1 peserta	672.500	680.500	779.900
2	50 peserta	676.900	684.900	784.500
3	54 peserta	696.900	704.900	804.500
4	50 peserta	720.000	778.000	827.500
5	43 peserta	771.500	779.900	879.000
6	42 peserta	780.500	788.500	887.900
7	40 peserta	799.500	807.500	926.900
8	36 peserta	845.500	851.500	952.800
9	28 peserta	916.500	924.500	1.023.900
10	20 peserta	938.500	946.500	1.045.600
Paket Alternatif Bus Pariwisata Executive 5 plasma TV :				
11	20 peserta			
12	16 peserta			
13	11 peserta			
14	8 peserta			
15	6 rombongan peserta	398.000	405.900	500.000

Tour Price

harga sudah termasuk :

1. Transportasi Bus Pariwisata AKAS NHR seat 30, 42, 59 dengan fasilitas Air Conditions, Reclining seat, Audio Visual -TV/VCD Player, Formasi tempat duduk 2-2 (seat 30, 42) dan 2-3 (seat 59).
2. Hotel Pondok Haji Indonesia Pondok Gede (1/4 orang), Hotel Plaza Mangga Dua (1/3 orang), Hotel Kalisma (1/2 orang) atau setaraf, kamar AC, kamar mandi dalam, menginap 2 malam
3. Makan 3 kali sehari, menu prasmanan (hotel & resto)
4. Air mineral, 2 kali sehari/ persediaan cukup
5. Snack - sekali saat keberangkatan
6. Tour leader / Escort Nuansa Wisata
7. Guide Lokal
8. Tiket masuk obyek wisata, sesuai program
9. Dokumentasi - Film digital dan cetak 4 R - Foto 100 gambar 10 R
10. Shooting, Editing & CD master
11. Asuransi Pariwisata, klaim Kecelakaan dan Perawatan
12. Obat-obatan - obat-obatan Rangan/ PJK
13. Spanduk acara
14. Buku Panduan Wisata
15. Pelayanan Reservasi
16. Baggage Handling, pengantaran & penerimaan name tag pada bagasi
17. Doorprize & Souvenir
18. Donasi : Parkir, Fee/ tips kru bus, Fee Tour Leader, Retribusi/TPR, Ferry, Akomodasi kru dan TL, Makan dan minuman kru & TL
19. Free Of Charge (FOC) / Biaya

Paket Nuansa Wisata Jakarta

- Nuansa Jakarta Budaya 5 hari
- Nuansa Jakarta Bandung Shephaholic
- Nuansa Jakarta Bandung Jogja
- Nuansa Jakarta - Flight
- Nuansa Jakarta - KA Executive
- Nuansa Jakarta Creative Populair
- Nuansa Jakarta Executive (****/*****)



formasi lebih rinci :
 0331-331731
 0331-331741
 0331-331741
 085-331731
 085-331741

FORMULIR PERUBAHAN / REFUND E-TICKET

Tujuan :

Nama Penumpang :

Nama Penumpang : (Apabila lebih dari 1 Penumpang)

1.

2.

3.

4.

Alamat Penumpang :

No. Identitas : (KTP / SIM / Paspor)

Telepon : HP :

Kode Pembayaran : (13 Digit)

Kode Booking : (6 Huruf)

Data Penerbangan :

	JT / TW	RUTE	TANGGAL	KELAS
AWAL				
PERUBAHAN				

Dengan ini saya menyatakan bertanggung jawab atas perubahan / refund tiket sesuai data diatas dan membebaskan Lion Air / Wings Air apabila ada tuntutan dari pihak lain.

Tempat / Tanggal :

[Penumpang]

Disi Oleh Petugas Lion Air / Wings Air

Nomor Registrasi : Tanggal :

Kode Pembayaran :

Kode Booking : Jumlah Penumpang : Orang

Nomor E-Ticket : (Sesuai Nomor di DCS)

Nomor Ticket Manual : (untuk re - issue ticket)

Data - data tersebut diatas adalah benar dan sesuai dengan data yang ada di sistem Lion Air / Wings Air.

Diperiksa Oleh

**DAFTAR HADIR PESERTA PRAKTEK KERJA NYATA
01 JULI S/D 16 AGUSTUS
DI PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA
JEMBER**

NO	TANGGAL	JAM MASUK/ PULANG	NAMA	TANDA TANGAN
1.	01 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	1. Brilliant
2.	02 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	2. Brilliant
3.	03 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	3. Brilliant
4.	04 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	4. Brilliant
5.	05 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	5. Brilliant
6.	06 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	6. OFF
7.	07 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	7. Brilliant
8.	08 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	8. Brilliant
9.	09 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	9. Brilliant
10.	10 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	10. Brilliant
11.	11 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	11. Brilliant
12.	12 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	12. Brilliant
13.	13 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	13. Brilliant
14.	14 Juli 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	14. Brilliant
15.	15 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	15. Brilliant
16.	16 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	16. Brilliant
17.	17 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	17. Brilliant
18.	18 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	18. Brilliant
19.	19 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	19. Brilliant
20.	20 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	20. OFF
21.	21 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	21. Brilliant

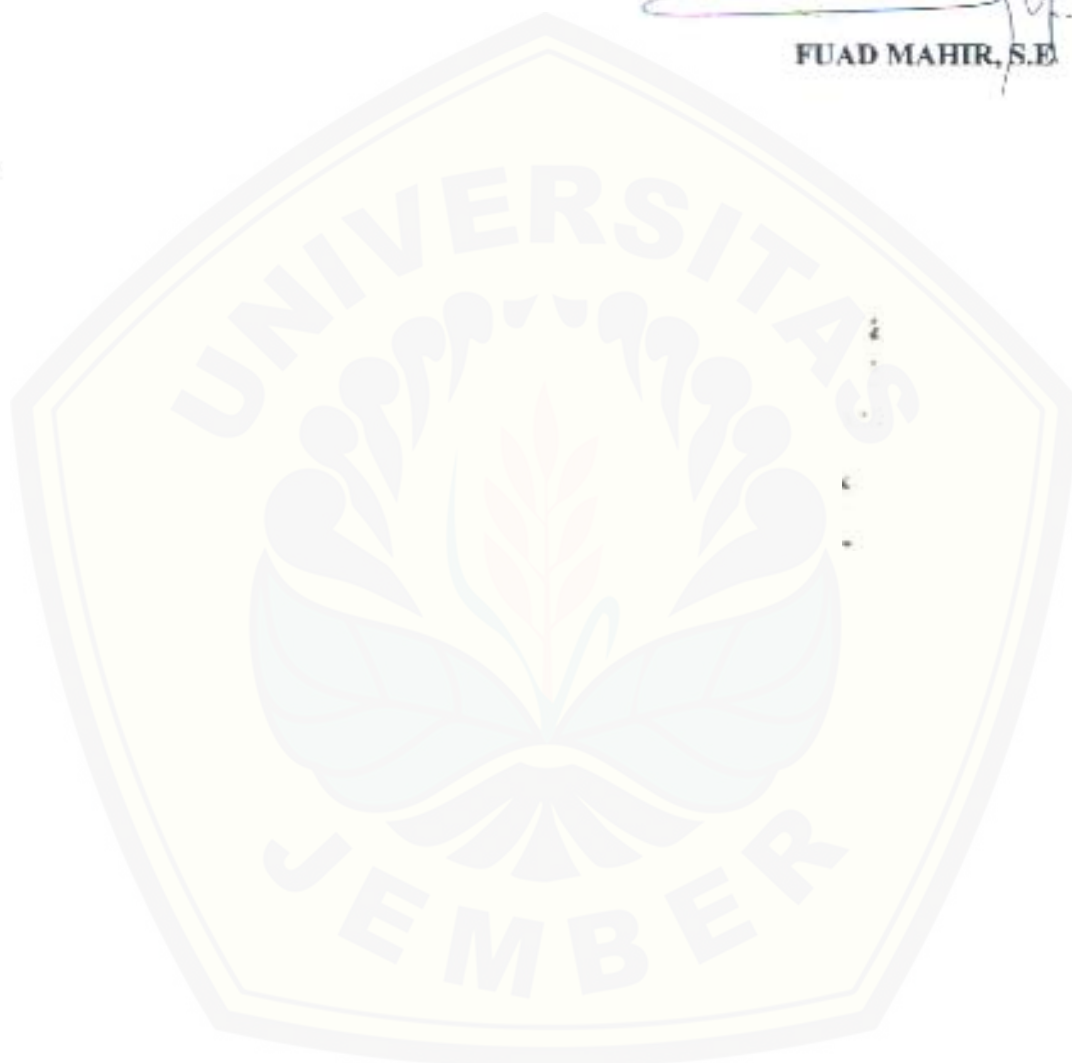
Digital Repository Universitas Jember

22.	22 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	22. Brilliant
23.	23 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	23. Brilliant
24.	24 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	24. Brilliant
25.	25 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	25. Brilliant
26.	26 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	26. Brilliant
27.	27 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	27. Brilliant
28.	28 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	28. OFF
29.	29 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	29. Brilliant
30.	30 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	30. Brilliant
31.	31 July 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	31. Brilliant
32.	01 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	32. Brilliant
33.	02 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	33. Brilliant
34.	03 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	34. OFF
35.	04 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	35. Brilliant
36.	05 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	36. 12W
37.	06 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	37. Brilliant
38.	07 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	38. Brilliant
39.	08 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	39. Brilliant
40.	09 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	40. 12W
41.	10 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	41. OFF
42.	11 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	42. Brilliant
43.	12 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	43. Brilliant
44.	13 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	44. Brilliant
45.	14 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	45. Brilliant
46.	15 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	46. Brilliant

47.	16 Aug 2008	08.00-16.00	BRILLIANT	47. <i>Brilliant</i>
-----	-------------	-------------	-----------	----------------------

Jember, 16 Agustus 2008
Manager Operational


FUAD MAHIR, S.E



**LAPORAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA
01 JULI S/D 16 AGUSTUS
DI PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA
JEMBER**

NO	TANGGAL	JAM MASUK/ PULANG	AKTIVITAS	KET
1.	01 July 2008	08.00-16.00	Perkenalan dengan Crew Nuansa	
2.	02 July 2008	08.00-16.00	Belajar Booking tiket pesawat	
3.	03 July 2008	08.00-16.00	Belajar Invoice tiket pesawat	
4.	04 July 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	
5.	05 July 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	
6.	06 July 2008	08.00-16.00	OFF	
7.	07 July 2008	08.00-16.00	Membuat Buku Panduan, bag tag, dan lain-lain	
8.	08 July 2008	08.00-16.00	Persiapan Tour ke Bali	
9.	09 July 2008	08.00-16.00	Mengikuti Tour ke Bali Tk AL- Furqan 5 hari	
10.	10 July 2008	08.00-16.00	Belajar menjadi Tour Leader	
11.	11 July 2008	08.00-16.00	Mengikuti kegiatan Tour	
12.	12 July 2008	08.00-16.00	Mengikuti kegiatan Tour	
13.	13 July 2008	08.00-16.00	Perjalanan Pulang ke Jember	
14.	14 July 2008	08.00-16.00	Mengikuti Kegiatan Meeting Rakernas KAI di Hotel Panorama	
15.	15 July 2008	08.00-16.00	Mengikuti Kegiatan Meeting Rakernas KAI di Hotel Panorama	
16.	16 Juli 2008	08.00-16.00	Mengikuti Kegiatan Meeting Rakernas KAI di Hotel Panorama	

17.	17 July 2008	08.00-16.00	1. Mengantar Tiket Pesawat ke Imigrasi 2. Beli tiket Kapal Laut di Tawang Alun.	
18.	18 July 2008	08.00-16.00	1. Mengirim Dokumen ke KGP, 2. Kegiatan seperti biasa	
19.	19 July 2008	08.00-16.00	Mengirim Dokumen ke Indologistik	
20.	20 July 2008	08.00-16.00	OFF	
21.	21 July 2008	08.00-16.00	Persiapan Tour ke Surabaya	
22.	22 July 2008	08.00-16.00	1. Booking Bus Akas 2. Mengurus Pajak Reklame ke Dispenda.	
23.	23 July 2008	08.00-16.00	Membuat Spanduk, vinil.	
24.	24 July 2008	08.00-16.00	Mengikuti Kegiatan Tour PKL ke PLTU PERAK SMKN2	
25.	25 July 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	
26.	26 July 2008	08.00-16.00	Izin	Sakit
27.	27 July 2008	08.00-16.00	OFF	
28.	28 July 2008	08.00-16.00	Mengantarkan Vinil ke Bank Indonesia	
29.	29 July 2008	08.00-16.00	Mengantarkan Vod tour, cd foto ke Bank Indonesia	
30.	30 July 2008	08.00-16.00	Mengurus Pajak Reklame ke kantor Direktorat Pajak	
31.	31 July 2008	08.00-16.00	1. Transfer Cek ke Bank Lippo, ke Bank Indonesia 2. Mengantar Tiket Pesawat	
32.	01 Aug 2008	08.00-16.00	Beli Tiket Pesawat Sriwijaya Air	
33.	02 Aug 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	
34.	03 Aug 2008	08.00-16.00	OFF	

35.	04 Aug 2008	08.00-16.00	1. Beli Tiket Pesawat Sriwijaya Air. 2. Membayar Kartu Kredit ke Bank BNI.	
36.	05 Aug 2008	08.00-16.00	Izin Sakit	Sakit
37.	06 Aug 2008	08.00-16.00	1. Mengantar Tiket Ke Bank Mandiri. 2. Beli tiket ke Sriwijaya, konfirmasi Bus Akas. 3. Mengantar tiket ke Gunung Batu Permai	
38.	07 Aug 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	
39.	08 Aug 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	
40.	09 Aug 2008	08.00-16.00	Izin	Urusan Keluarga
41.	10 Aug 2008	08.00-16.00	OFF	
42.	11 Aug 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	
43.	12 Aug 2008	08.00-16.00	1. Mengantar tiket ke Ajung. 2. Beli Tiket Pesawat Sriwijaya Air	
44.	13 Aug 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	
45.	14 Aug 2008	08.00-16.00	Mengantar Tiket ke PT. Mitra Tani	
46.	15 Aug 2008	08.00-16.00	1. Mengantar Ved Tour Tk. Al-Furqan	
47.	16 Aug 2008	08.00-16.00	Kegiatan seperti biasa	

Jember, 16 Agustus 2008
Penanggung Jawab




FUAD MAHIR, S.E
MANAGER OPERATIONAL