



**PROSEDUR PELAYANAN PENJUALAN TIKET PESAWAT
DI PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA JEMBER**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**ERLIN PUJI ASTUTY
NIM 140903102042**

**PROGRAM DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**PROSEDUR PELAYANAN PENJUALAN TIKET PESAWAT
DI PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA JEMBER**

*The Procedural Service of Ticketing Sales at PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara
Jember*

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

**ERLIN PUJI ASTUTY
NIM 140903102042**

**PROGRAM DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

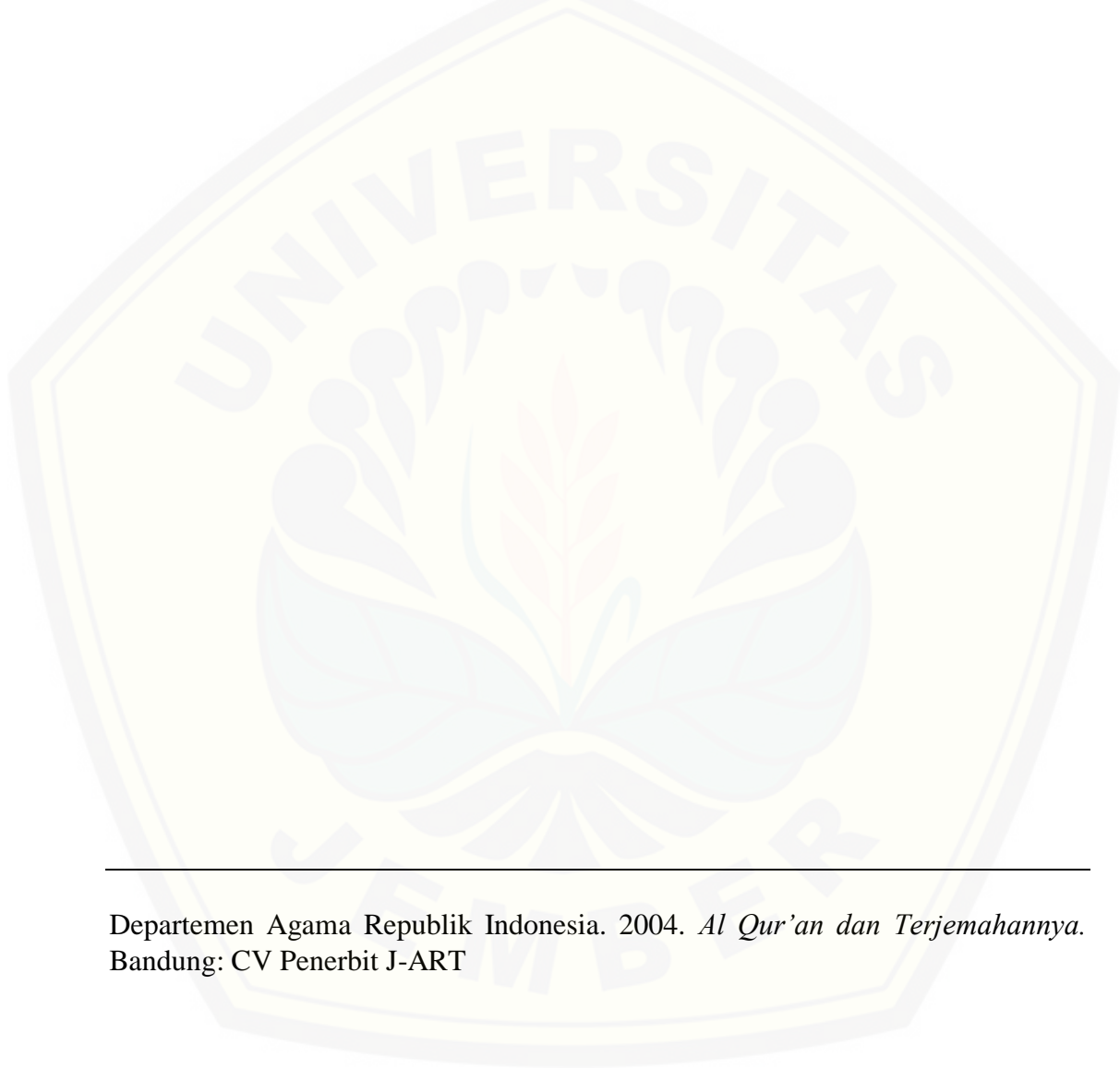
1. Bapakku Nurholik dan mamaku Yuningsih (Alm) tercinta dan terkasih;
2. Guru-Guruku dari sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTO

“Dan barang siapa yang berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

(QS Al-Ankabut [29]: 6)



Departemen Agama Republik Indonesia. 2004. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit J-ART

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlin Puji Astuty

NIM : 140903102042

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Juni 2017

Yang menyatakan,

Erlin Puji Astuty
NIM 140903102042

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN PENJUALAN TIKET PESAWAT
DI PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA JEMBER**

Oleh

Erlin Puji Astuty
NIM 140903102042

Pembimbing

Dosen Pembimbing

:Drs. Suhartono, M.P.

PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul “Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember” karya Erlin Puji Astuty telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 21 Juni 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua,

Drs. Supranoto, M.Si
NIP 196102131988021001

Sekretaris,

Anggota,

Drs. Suhartono, M.P
NIP 196002141988031002

Drs. Djoko Wahyudi, M.Si
NIP 195609011985031004

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember; Erlin Puji Astuty, 140903102042; 2014; 51 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember.

Sektor pariwisata saat ini telah menjadi industri yang sangat diandalkan oleh Negara Indonesia. Perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara meningkat setiap tahunnya. Transportasi udara menjadi salah satu pilihan yang banyak digunakan oleh calon penumpang dengan berbagai macam penerbangan yang ada di Indonesia. Hal ini menunjukkan peran Biro Perjalanan Wisata (BPW) sebagai salah satu agen dari maskapai penerbangan tersebut semakin besar untuk memberikan pelayanan terbaiknya bagi para calon konsumen yang akan melakukan perjalanan.

PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember merupakan sebuah perusahaan jasa khususnya dibidang *Tour Operator* atau *Tour Organizer* yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik. Perusahaan ini memiliki beberapa program layanan diantaranya produk *tour* dan *travel*, penjualan tiket pesawat, pemesanan hotel, pengurusan dokumen perjalanan paspor dan visa, umroh, produk *mice*, *training* dan *outbound*. Tujuan pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember yang dilakukan pada tanggal 9 Januari 2017 sampai 9 Mei 2017 adalah untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur pelayanan penjualan tiket pesawat pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.

Prosedur Pelayanan penjualan tiket pesawat dibagi beberapa tahap yaitu calon penumpang datang langsung kemudian memberi informasi mengenai jadwal dan rute penerbangan yang akan dituju kemudian staf tikeing melakukan reservasi, *issued ticket*, *invoice* sebagai tanda bukti, pembayaran oleh calon penumpang lalu mencetak tiket dan yang terakhir adalah pembukuan. Prosedur pembatalan tahapanya calon penumpang datang langsung atau bisa melalui telepon untuk memberikan informasi mengenai pembatalan tiket kemudian staf tiketing melakukan pembatalan melalui situs *online* keagenan setelah proses pembatalan

berhasil lalu tahap terakhir yaitu memberi keterangan pembatalan dipembukuan, kemudian prosedur pengembalian uang tahapannya adalah calon penumpang datang langsung untuk memberi informasi mengenai pembatalan dan permintaan pengembalian uang lalu staf tiketing melakukan pembatalan dan proses pengembalian uang melalui *online system* keagenan ,setelah berhasil staf tiketing memberikankuitansi sebagai bukti pengembalian uang dan selanjutnya mencatat di pembukuan. Prosedur penjadwalan ulang langkah-langkahnya yaitu calon penumpang datang memberikan informasi mengenai pengubahan jadwal penerbangan kemudain staf tiketing mengubah jadwal sesuai keputusan calon penumpang lalu *issued ticket, invoice*, pembayaran, cetak tiket dan terakhir pembukuan.

Cara PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara mengatasi masalah yang sering ditimbulkan adalah dengan mencari inti permasalahan dan mencari solusi yang tepat dalam penyelesaiannya. Prosedur pelayanan penjualan tiket pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantar secara *online system* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani calon penumpang yang akan berdampak pada kepuasan konsumen dan citra perusahaan.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma III (DIII) pada program studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Sri Wahjuni, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Hermanto Rohman S.Sos,MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala saran yang telah diberikan;
5. Bapak Drs. Suhartono, M.P. selaku Dosen Pembimbing atas segala wawasan yang telah diberikan;
6. Seluruh Staf dan karyawan Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. Pimpinan dan karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara atas segala pengetahuannya selama Praktik Kerja Lapangan disana;
8. Orangtuaku Bapak Nurholik dan Alm. Ibu Yuningsih;
9. Sahabat-sahabatku Ira Lusiana, Yuli, Retno dan Rizal yang tidak pernah bosan memberiku semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini;
10. BEM FISIP UNEJ sebagai wadahku berbagi pengalaman dan bertemu teman-teman yang membuatku termotivasi untuk terus aktif dalam berorganisasi;
11. Teman seperjuangan Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2014;

12. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata semoga laporan Praktik Kerja Nyata ini banyak memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca.

Jember, 21 Juni 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pariwisata	4
2.1.1 Pengertian Pariwisata	4
2.1.2 Jenis-Jenis Pariwisata.....	5
2.2 Pengertian Transportasi	8
2.3 Jenis-Jenis Transportasi	8
2.4 Maskapai Penerbangan	9
2.5 Biro Perjalanan Wisata	9
2.6 Pengertian Prosedur	10
2.7 Konsep Dasar Pelayanan	11
2.7.1 Pengertian Pelayanan	11
2.7.2 Proses Pelayanan	12
2.8 Pengertian Penjualan	12

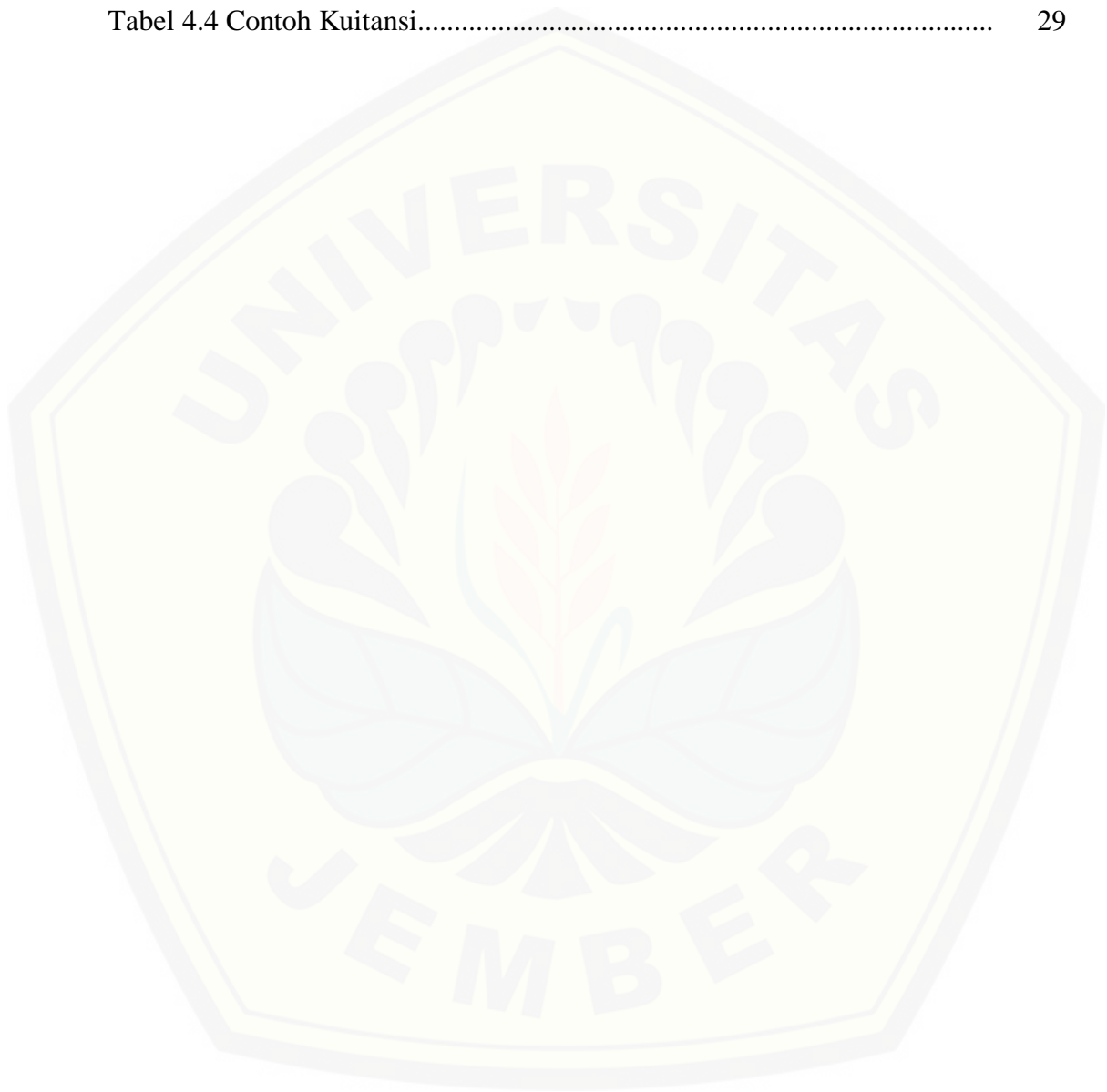
2.9	Pengertian Tiket Pesawat	13
BAB 3	METODE PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA	15
3.1	Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	15
3.1.1	Lokasi Praktik Kerja Nyata	15
3.1.2	Waktu Pelaksanaa Praktik Kerja Nyata	15
3.2	Ruang Lingkup Pelaksaaan Praktik Kerja Nyata	15
3.2.1	Ruang Lingkup Kegiatan	15
3.2.2	Kegiatan yang Dilakukan Secara Terjadwal Selama Praktik Kerja Nyata	16
3.3	Jenis dan Sumber Data	19
3.3.1	Jenis Data	19
3.3.2	Sumber Data	19
3.4.	Metode Pengumpulan Data	20
BAB 4	HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	21
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	21
4.2	Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara	22
4.2.1	Calon Konsumen	22
4.2.2	Pemesanan Tiket Pesawat	22
4.2.3	<i>Issued Tiket</i>	23
4.2.4	<i>Invoice</i>	25
4.2.5	Pembayaran	25
4.2.6	Cetak Tiket	25
4.2.7	Pembukuan	25
4.3	Prosedur Pembatalan Pembelian Tiket Pesawat.....	27
4.4	Prosedur Pelayanan <i>Refund</i> Tiket Pesawat.....	28
4.5	Prosedur Pelayanan <i>Reschedule</i> Tiket Pesawat.....	30
4.6	Cara Pembelian Tiket.....	33
4.7	Cara PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara mengatasi masalah	34
BAB 5	PENUTUP.....	35
5.1	Kesimpulan.....	35

5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN.....	38



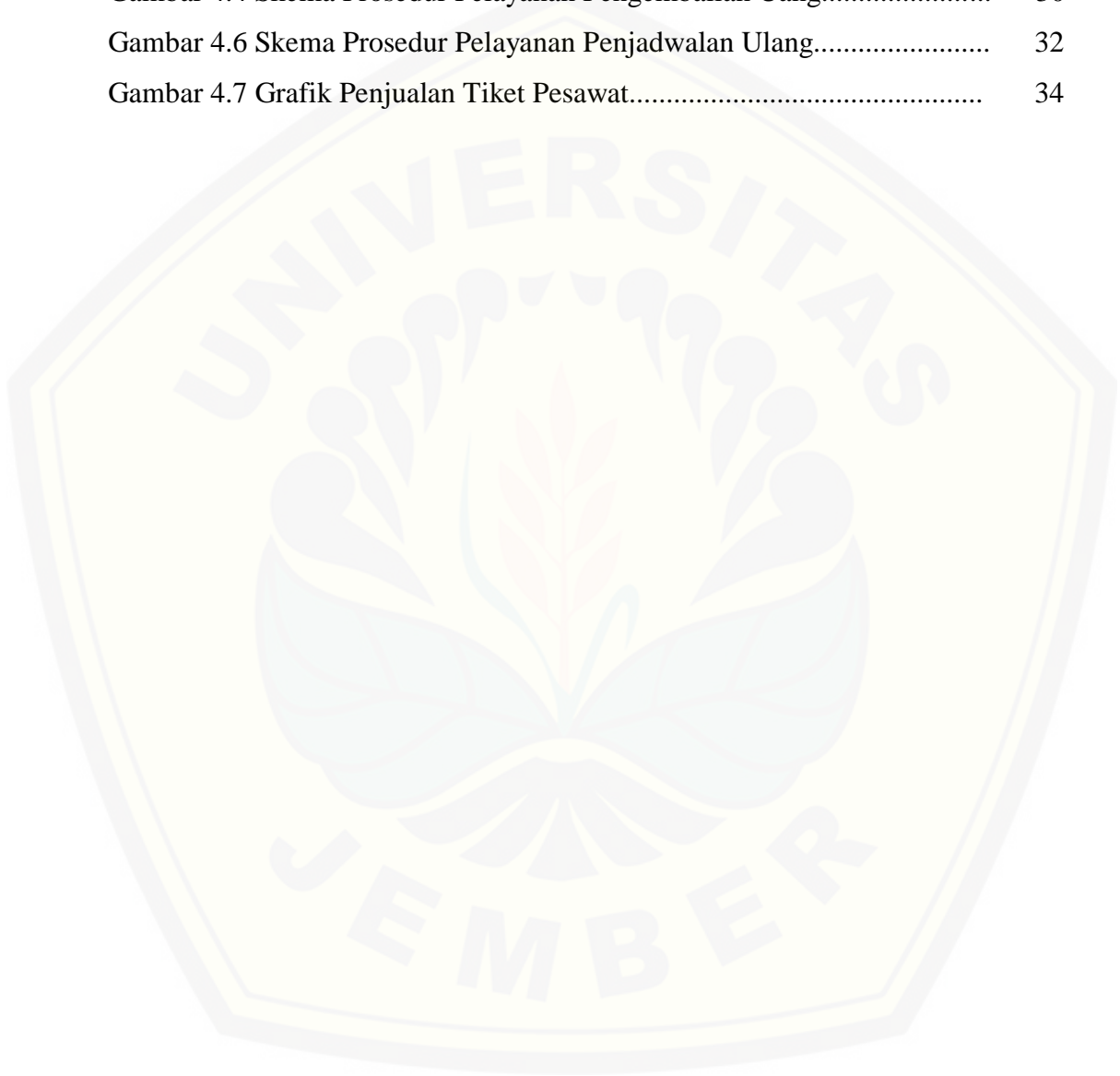
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hari dan Jam Kerja Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....	15
Tabel 3.2 Kegiatan yang Dilakukan Secara Terjadwal.....	16
Tabel 4.1 Tabel contoh <i>invoice</i>	25
Tabel 4.4 Contoh Kuitansi.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pelayanan.....	12
Gambar 4.2 Skema Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat.....	26
Gambar 4.3 Skema Prosedur Pelayanan Pembatalan.....	28
Gambar 4.4 Skema Prosedur Pelayanan Pengembalian Uang.....	30
Gambar 4.6 Skema Prosedur Pelayanan Penjadwalan Ulang.....	32
Gambar 4.7 Grafik Penjualan Tiket Pesawat.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas	38
Lampiran 2. Surat Jawaban Permohonan Magang.....	39
Lampiran 3. Nilai Hasil Praktik Kerja Nyata.....	40
Lampiran 4. Sertifikat Magang.....	41
Lampiran 5. Brosur Nuansa Wisata.....	42
Lampiran 6. <i>Tour Itinerary</i> Bali 3D1N <i>Cruises Package</i>	43
Lampiran 7. <i>Tour Itinerary</i> Bali 3D1N <i>Beauty Package</i>	44
Lampiran 8. <i>Invoice</i>	45
Lampiran 9. Kuitansi.....	45
Lampiran 10. Tiket <i>Lion Air</i>	46
Lampiran 11. Tiket Citlink.....	47
Lampiran 12. Tiket Garuda Indonesia.....	48
Lampiran 13. Tampilan Depan Kantor Nuansa Wisata.....	49
Lampiran 14. Kantor bagian dalam Nuansa Wisata.....	49
Lampiran 15. Proses booking tiket <i>Lion Air</i>	50
Lampiran 16. Proses Melayani Pelanggan.....	50
Lampiran 17. Foto bersama karyawan Nuansa Wisata.....	51

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata saat ini telah menjadi industri yang sangat diandalkan oleh Negara Indonesia. Pendapatan pada sektor tersebut dinilai memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi negara. Menurut Data Kemenpar Indonesia tahun 2016 sektor pariwisata mampu menyumbangkan sekitar Rp184 triliun dan kontribusi pariwisata terhadap produk domestik bruto (PDB). Devisa tersebut didapatkan dari 12 juta kunjungan wisatawan mancanegara. Hingga akhir Oktober 2016, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia telah mencapai 9,40 juta, atau 102,2% dari target *year to date* yang ditetapkan pemerintah sebanyak 9,2 juta kunjungan, adapun jumlah kunjungan wisman pada tahun 2017 ditargetkan meningkat menjadi 15 juta kunjungan, dengan devisa yang dihasilkan Rp200 triliun. Sementara itu, jumlah pergerakan wisatawan nusantara (wisnus) pada 2017 ditargetkan 265 juta.

Hal tersebut menandai meningkatnya aktivitas perjalanan yang dilakukan masyarakat didalam negeri, perjalanan ke luar negeri dan kedatangan wisatawan mancanegara yang ingin mengunjungi destinasi wisata di Indonesia serta beragam macam motivasi perjalanan lainnya. Aktivitas perjalanan itu dilakukan dengan berbagai macam moda transportasi yang ada di Indonesia yaitu transportasi udara, laut maupun darat.

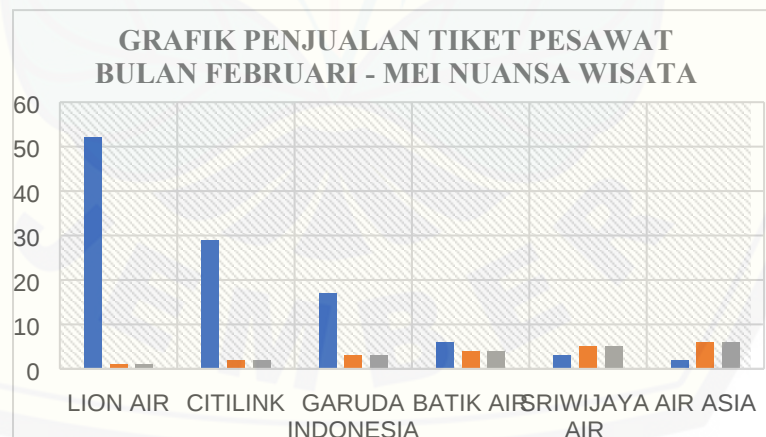
Transportasi udara adalah salah satunya karena memiliki kelebihan berupa efisiensi waktu tempuh daripada transportasi yang lainnya dan juga dengan berbagai macam pilihan penerbangan yang dapat disesuaikan oleh kemampuan dan kebutuhan calon penumpang. Pelayanan yang diberikan oleh setiap maskapai juga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada citra perusahaan sehingga beberapa maskapai memberikan kelebihan-kelebihan yang dapat dirasakan oleh penumpang berdasarkan kelas yang sudah dipilih.

Hal ini juga menimbulkan peningkatan aktivitas perjalanan domestik maupun internasional, menjadikan peran sebuah biro perjalanan wisata sebagai agen dari maskapai penerbangan menjadi amat penting dalam memberikan layanan jasa terbaiknya. Biro perjalanan wisata merupakan sebuah perusahaan

yang bergerak dibidang jasa, komponen pelayanan menjadi suatu yang sangat penting dan perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan yang bergerak dibidang tersebut. Selain itu pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan yang menggunakan layanan jasa dari sebuah biro perjalanan wisata tersebut.

Banyak dibukanya Biro Perjalanan di Kota Jember mengakibatkan terjadinya persaingan usaha antara satu dengan yang lainnya. Menurut data Kantor Pariwisata Kabupaten Jember tahun 2016 Kabupaten Jember memiliki 28 Biro Perjalanan Wisata dan 8 Agen Perjalanan Wisata mereka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para calon konsumen. Mereka berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Saat ini Biro Perjalanan di kota Jember sudah menggunakan system *on-line* dalam melayani calon konsumen.

PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember merupakan salah satu Biro Perjalanan yang melayani pemesanan tiket pesawat menggunakan *online system* dalam proses reservasi pesawat udara (*Lion Air, Citilink, Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, dan Air Asia*). Berikut adalah grafik penjualan tiket pesawat dari bulan Januari – Mei 2017 di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara.



Gambar 5. Grafik Penjualan Tiket Pesawat

Sumber: Laporan Bulanan Penjualan Tiket Pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.

Pelayanan yang baik juga mempengaruhi kepercayaan konsumen untuk selalu menjadikan Nuansa Wisata kepercayaan dalam segala hal pengurusan dalam

melakukan perjalanan tak terkecuali dalam pemesanan tiket pesawat sehingga prosedur pelayanan harus dijalankan dengan baik, karena PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember menggunakan *online system* dalam melayani calon konsumen, maka PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember mempunyai prosedur pelayanan yang cukup baik.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penulisan laporan ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur pelayanan penjualan tiket pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember?
2. Bagaimana cara PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember mengatasi masalah yang berkaitan dengan prosedur pelayanan penjualan tiket pesawat?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut.

1. Ingin mendeskripsikan bagaimana pelayanan penjualan tiket pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara.
2. Ingin mendeskripsikan bagaimana cara PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara mengatasi masalah yang berkaitan dengan prosedur pelayanan penjualan tiket pesawat.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari tujuan diatas adalah sebagai berikut.

1. Sebagai perbandingan penulis antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik langsung sehingga penulis memperoleh gambaran yang luas tentang biro perjalanan.
2. Mengaplikasikan ilmu-ilmu yang didapat di bangku kuliah pada kenyataan di lapangan.
3. Mengetahui bagaimana prosedur pelayanan di PT. Nuansa Wisata Nusantara Prima Nusantara yang berguna untuk dunia kerja ke depannya.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

2.1.1 Pengertian Pariwisata

Menurut Yoeti (dalam Suryadana dan Oktavia, 2015:30) secara etimologi istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang memiliki persamaan makna dengan *intour*, yang berarti berputar-putar dari suatu tempat ke tempat lain. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kasta “pariwisata” terdiri dari dua suku kata yaitu “Pari” dan “Wisata”. Pari, berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap. Wisata berarti perjalanan dan berpergian.

Menurut Marpaung (2002:13) mendefinisikan pariwisata sebagai pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Aktivitas dilakukan selama mereka tinggal di tempat yang dituju dan fasilitas dimuat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam kegiatan kepariwisataan ada yang disebut subyek wisata yaitu orang-orang yang melakukan perjalanan wisata dan obyek wisata yang merupakan tujuan wisatawan. Sebagai dasar untuk mengkaji dan memahami berbagai istilah kepariwisataan, berpedoman pada Bab 1 pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang menjelaskan sebagai berikut.

- a. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh sebagian atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
- b. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
- c. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
- d. Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang

muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Pengusaha.

- e. Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
- f. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam suatu atau lebih wilayah administratif yang didalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi berwujudnya kepariwisataan.
- g. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
- h. Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
- i. Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan penyelenggara pariwisata.
- j. Kawasan strategis pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh dalam suatu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup serta pertahanan dan keamanan.

2.1.2 Jenis-Jenis Pariwisata

Wisata berdasarkan jenis-jenisnya dapat dibagi ke dalam dua kategori sebagai berikut.

- a. Wisata alam, terdiri dari sebagai berikut.

- 1) Wisata Pantai (*Marine tourism*), merupakan kegiatan wisata yang ditunjang oleh sarana dan prasaran untuk berenang, memancing, menyelam, dan olahraga air lainnya, termasuk saran dan prasarana akomodasi, makan dan minum.
- 2) Wisata Etnik (*Etnik tourism*), merupakan perjalanan untuk mengamati perwujudan kebudayaan dan gaya hidup masyarakat yang dianggap menarik.
- 3) Wisata Cagar Alam (*Ecotourism*), merupakan wisata yang banyak dikaitkan dengan kegemaran akan keindahan alam, kesegaran hawa udara di pegunungan, keajaiban hidup binatang (margasatwa) yang langka, serta tumbuh-tumbuhan yang jarang terdapat di tempat lain.
- 4) Wisata Buru, merupakan wisata yang dilakukan dinegeri-negeri yang memang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah dan digalakkan oleh berbagai agen atau biro perjalanan.
- 5) Wisata Agro, merupakan jenis wisata yang mengorganisasikan perjalanan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, dan ladang pembibitan di mana wisata rombongan dapat mengadakan kunjungan dan peninjauan untuk tujuan studi maupun menikmati segarnya tanaman di sekitarnya.

b. Wisata Sosial-Budaya, yang terdiri dari sebagai berikut.

- 1) Peninggalan sejarah kepurbakalaan dan monumen, wisata ini termasuk golongan budaya, monumen nasional, gedung bersejarah, kota, desa, bangunan-bangunan keagamaan, serta tempat-tempat bersejarah lainnya seperti tempat bekas pertempuran (*battle fields*) yang merupakan daya tarik wisata utama di banyak negara.
- 2) Museum dan fasilitas budaya lainnya, merupakan wisata yang berhubungan dengan aspek alam dan kebudayaan disuatu kawasan atau daerah tertentu. Museum dapat

dikembangkan berdasarkan pada temannya, antara lain museum arkeologi, sejarah, etnologi, sejarah alam, seni dan kerajinan, ilmu pengetahuan dan teknologi, industri, ataupun dengan tema khusus lainnya.

Suatu Daya Tarik Wisata dapat menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan harus memenuhi syarat-syarat untuk pengembangan daerahnya, menurut Maryani (1991:11) syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut.

a. *What to see*

Di tempat tersebut harus ada obyek dan atraksi wisata yang berbeda dengan yang dimiliki daerah lain. Dengan kata lain daerah tersebut harus memiliki daya tarik khusus dan atraksi budaya yang dapat dijadikan “*entertainment*” bagi wisatawan. *What to see* meliputi pemandangan alam, kegiatan, kesenian dan atraksi wisata.

b. *What to do*

Di tempat tersebut selain banyak yang dapat dilihat dan disaksikan, harus disediakan fasilitas rekreasi yang dapat membuat wisatawan betah tinggal lama ditempat itu.

c. *What to buy*

Tempat tujuan wisata harus tersedia fasilitas untuk berbelanja terutama barang souvenir dan kerajinan rakyat sebagai oleh-oleh untuk di bawa pulang ke tempat asal.

d. *What to arrived*

Didalamnya termasuk aksesibilitas, bagaimana kita mengunjungi daya tarik wisata tersebut, kendaraan apa yang akan digunakan dan berapa lama tiba ke tempat tujuan wisata tersebut.

e. *What to stay*

Bagaimana wisatawan akan tinggal untuk sementara selama dia berlibur. Diperlukan penginapan-penginapan baik hotel berbintang atau hotel non berbintang dan sebagainya.

2.2 Pengertian Transportasi

Menurut Nasution (2004:15), transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan angkutan dimulai, ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri.

Menurut Kamaluddin (2003:3), transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Unsur-unsur transportasi adalah sebagai berikut.

- a. Manusia yang membutuhkan.
- b. Barang yang dibutuhkan.
- c. Kendaraan sebagai alat/sarana.
- d. Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi.
- e. Organisasi (pengelola transportasi).

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrilisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat dan budaya suatu bangsa dan daerah kebutuhan akan angkutan tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang (*personal place utility*).

2.3 Jenis-Jenis Transportasi

Moda transportasi di Indonesia dibagi beberapa macam sebagai berikut.

1. Moda Transportasi Darat

Moda Transportasi Darat adalah transportasi yang beroperasi didarat meliputi angkutan motor, jalan raya dan rel kereta api.

2. Moda Transportasi Laut

Transportasi laut adalah transportasi yang beroperasi di wilayah laut meliputi kapal ferry, dan segala bentuk kapal yang beroperasi di laut dengan tujuan memindahkan dari tempat satu ke lainnya.

3. Moda Transportasi Udara

Transportasi Udara adalah transportasi yang beroperasi di wilayah udara yang dimaksud didalamnya adalah semua jenis pesawat terbang.

2.4 Maskapai Penerbangan

Menurut Damardjati (2001:6) perusahaan penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (*schedule service/regular flight*) maupun yang tidak berjadwal (*non schedule service*). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.

Menurut Suwarno (2001:7) Perusahaan penerbangan atau *airlines* adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (*mail*) dengan pesawat udara.

2.4 Biro Perjalanan Pariwisata

2.4.1 Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata adalah unit usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi para pelanggan untuk melakukan perjalanan dengan tujuan berwisata. Biro Perjalanan Wisata (BPW) dan Asosiasi Perjalanan Wisata (APW), berada di bawah naungan ASITA (*Association of the Indonesian Tours and Travel Agencies*).

Menurut Yoeti (2003:58) Biro perjalanan adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Menurut Foster (2000:77) Biro perjalanan adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut, akomodasi penginapan, pelayaran wisata, wisata paket, asuransi perjalanan, dan produk lainnya yang berhubungan. Selain itu, Menurut Yoeti (2003:59) munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran sebagai berikut.

- a. Pengurusan dokumen perjalanan.
- b. *Ticketing* (penjualan tiket pesawat domestik dan internasional).
- c. *Hotel Reservation*.
- d. Agen perjalanan kapal pesiar, *charter flight*, kapal laut dan kereta api.
- e. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri.
- f. *Escort services* (jasa mengiringi).
- g. Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara.
- h. Pelayanan Umroh, Ibadah Haji dan perjalanan rohani lainnya.

Usaha perjalanan wisata merupakan bentuk usaha yang menyelenggarakan jasa pelayanan wisata baik didalam negeri maupun ke luar negeri. Usaha perjalanan wisata ini menyediakan sarana pariwisata dan segala hal yang terkait di bidang wisata. Usaha perjalanan wisata ini bisa berbentuk badan usaha berupa Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Firma (Fa), koperasi, yayasan, atau bentuk usaha perorangan.

2.5 Pengertian Prosedur

Setiap perusahaan membutuhkan sebuah prosedur untuk mengatur segala aktivitas atau kegiatan agar dapat diselesaikan dengan baik sehingga keputusan yang diambil bersifat tepat, efektif dan efisien agar perusahaan tidak mendapat kerugian dan konsumen tidak dirugikan. Berikut pengertian prosedur menurut beberapa ahli.

Pengertian prosedur menurut Mulyadi (2001) Suatu urutan kegiatan klerikal biasanya melibatkan beberapa orang orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Zaki Baridwan (2009:30) prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi. Dari beberapa definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan yang tersusun yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, serta disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

2.7 Konsep Dasar Pelayanan

2.7.1 Pengertian Pelayanan

Menurut R.Teare (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:130) Pelayanan terdiri dari komponen terwujud dan tidak terwujud yang dirancang dan dikelola untuk tujuan memuaskan kebutuhan konsumen.

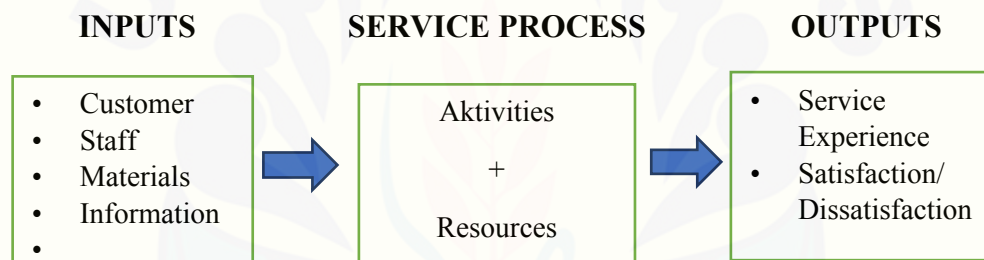
Menurut Zeithaml dan Bitner (1996:18) menyatakan bahwa suatu produk pelayanan memiliki karakter yang berbeda dengan produk nyata lainnya. Adapun karakter tersebut ialah sebagai berikut.

- a. Tidak nyata (*Intangible*), dalam artian suatu pelayanan tidak terwujud dan tidak dapat disentuh namun hanya dapat dirasakan melalui proses yang diberikan oleh penyedia pelayanan (*provider*).
- b. Heteroge (*Heterogenous*), karena pelayanan dihasilkan oleh manusia, maka hasil dari suatu pelayanan yang dilakukan akan berbeda hasilnya tergantung dari persepsi yang menerimanya, di mana persepsi tersebut akan dipengaruhi dari pengalaman dan pengetahuan masing-masing penerima pelayanan.
- c. Diproduksi pada saat dikonsumsi atau tidak terpisahkan (*Simultaneous Production and Consumption*), produk pelayanan merupakan proses pelayanan itu sendiri dalam artian pada saat *provider* memproduksi produk pelayanan, pada waktu yang sama produk pelayanan dijual.

- d. Rentan (*Perishability*), suatu pelayanan tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan, karena sifatnya yang tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi.

2.7.2 Proses Pelayanan

Menurut James Fitzsimmons (dalam Suherlan dan Budhiono, 2013:138) sebagai serangkaian tugas atau aktivitas yang saling berkaitan yang diperlukan untuk memberikan layanan (atau produk) dalam urutan yang sesuai serta menciptakan layanan. Pelayanan merupakan seperangkat tugas-tugas yang berkaitan atau kegiatan yang dibutuhkan untuk menyampaikan suatu jasa atau produk secara bersamaan dalam tahapan semestinya, atau menciptakan pelayanan. Agar proses pelayanan dapat berjalan efektif maka ada sistem yang harus diperhatikan seperti berikut:



Gambar 2.1 Proses Pelayanan.

2.8 Pengertian Penjualan

Menurut Marwan A, (1986) Penjualan adalah suatu usaha yang terpadu untuk mengembangkan rencana-rencana strategis yang diarahkan pada usaha pemuasan kebutuhan dan keinginan pembeli guna mendapatkan penjualan yang menghasilkan laba. Penjualan merupakan sumber hidup suatu perusahaan, karena dari perusahaan dapat diperoleh laba serta suatu usaha memikat konsumen yang diusahakan untuk mengetahui daya tarik mereka sehingga dapat mengetahui hasil produk yang dihasilkan.

Menurut Winardi (1982), penjualan adalah suatu transfer hak atas benda-benda. Dari penjelasan tersebut dalam memindahkan atau mentransfer barang dan jasa diperlukan orang-orang yang bekerja di bidang penjualan seperti pelaksanaan dagang, agen, wakil pelayanan, dan wakil pemasaran.

a. Jenis Penjualan

Menurut Martin, S dan Colleran, G 2006, penjualan jika diidentifikasi dari perusahaannya dibedakan menjadi beberapa jenis: sebagai berikut.

1. Penjualan langsung yaitu penjualan dengan mengambil barang dari supplier dan langsung dikirim ke customer.
2. Penjualan stok gudang yaitu penjualan barang dari stok yang telah tersedia di gudang. Penjualan stok gudang yaitu penjualan barang dari stok yang telah tersedia di gudang.
3. Penjualan kombinasi yaitu penjualan dengan mengambil barang sebagian dari supplier dan sebagian dari stok yang tersedia di gudang.

2.9 Pengertian Tiket Pesawat

Pengertian tiket menurut UU RI No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkat dengan pesawat udara.

Menurut Darsono (2004:76) Tiket adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan dan merupakan kontrak tertulis suatu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipatuhi oleh penumpang selama memakai jasa perjalan dengan masa priode tertentu.

2.9.1 Jenis-Jenis Tiket Penerbangan

Menurut Darsono (2004:78) terdapat jenis-jenis tiket penerbangan. Adapun jenis-jenis tiket penerbangan adalah sebagai berikut.

1. Menurut Wilayah Operasi.
 - a. *Domestic Flight Operasi.*
 - b. *International Flight Ticket.*
2. Menurut Kelas Layanan.
 - a. *First Class Ticket.*
 - b. *Bussines Class Ticket.*
 - c. *Economy Class Ticket.*

3. Menurut Harga Tiket.
 - a. *Normal Fare Ticket.*
 - b. *Special Fare Ticket.*
4. Menurut Sifat Penggunaannya Tiket.
 - a. *Conjunction Ticket.*
 - b. *Non Conjunction Ticket.*
5. Menurut Cara Penerbitan.
 - a. *Paper ticket* (manual ticket dan automatic ticket).
 - b. *E-ticket.*
6. Menurut Status Reservasi.
 - a. *Confirm (OK).*
 - b. *Waiting List (WL).*
 - c. *Requested (RQ).*
 - d. *Opendate (OD).*
7. Menurut Kupon Penerbangan.
 - a. *One Flight Coupon.*
 - b. *Two Flight Coupon.*
8. Menurut Rute/Tujuan Perjalanan.
 - a. *One Way (OW).*
 - b. *Return.*

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata dilakukan di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jl. Karimata No. 58 Jember pada bagian Ticketing.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Jadwal pelaksanaan Praktik Kerja Nyata sesuai dengan surat tugas nomor 156/UN25.1.2/SP/2017 yaitu dimulai dari tanggal 9 Januari sampai dengan 9 Mei 2017 di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara.

Adapun kegiatan Praktik Kerja Nyata ini dilakukan sesuai dengan jam kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.1 Hari dan Jam Kerja Kegiatan Praktik Kerja Nyata di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara.

Hari Kerja	Jam Kerja	Istirahat
Senin s/d Sabtu (Shift 1)	08.00 - 17.00 WIB	13.00 - 14.00 WIB
Senin s/d Sabtu (Shift 2)	13.00 - 21.00 WIB	17.00 - 18.00 WIB
Minggu	08.00 – 14.00 WIB	12.00 - 13.00 WIB

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Pada pelaksanaan Praktik Kerja Nyata akan dibuat Laporan Tugas Akhir oleh penulis dengan judul “Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember”. Pada pelaksanaan Praktik Kerja Nyata penulis ditempatkan pada beberapa seksi yang berkaitan dengan judul tersebut, diantaranya sebagai berikut.

a. *Marketing*

Pada bagian ini penulis diberi tugas seperti mempelajari tentang biro perjalanan wisata, membuat paket wisata, serta pemasaran paket wisata dan

juga mempelajari tentang pelayanan. Sehingga penulis dapat mengambil data untuk keperluan Tugas Akhir.

b. *Ticketing*

Pada bagian ini penulis diberi tugas seperti melayani pelanggan dalam proses reservasi tiket pesawat dan travel, menangani reservasi tiket pesawat melalui telepon, mencatat laporan pemesanan tiket pesawat dan *travel* dan membuat laporan harian bagian tiketing dimana hal tersebut berkaitan dengan kebutuhan data Tugas Akhir penulis.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Secara Terjadwal Selama Praktik Kerja Nyata

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN), penulis melaksanakan beberapa kegiatan yang ada di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember yang dapat dilihat dalam Tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel 3.2 Kegiatan yang Dilakukan Secara Terjadwal Selama Praktik Kerja Nyata

Waktu Pelaksanaan	Kegiatan	Penanggung Jawab
(a)	(b)	(c)
Minggu pertama Tanggal 2-7 Januari 2017	1. Diterima di Nuansa Wisata <i>Tour&Travel.</i>	1. Arida selaku <i>Finance Manager.</i>
	2. Penempatan di bagian <i>Marketing.</i>	2. Wahyu Setiyabudi selaku Direktur Nuansa Wisata.
	3. Berkenalan dengan seluruh karyawan Nuansa Wisata <i>Tour&Travel.</i>	3. Adi Candra selaku <i>Project Manager.</i>
	4. Mempelajari tentang paket wisata.	4. Wahyu Setiyabudi selaku Direktur.
	5. Membuat paket wisata Bali 3D1N.	5. Adi Chandra selaku <i>Project Manager.</i>

Minggu kedua Tanggal 9-14 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan waktu dalam menyusun paket wisata Bali 3D1N. 2. Menghitung paket wisata beserta profitnya. 3. Materi tentang <i>Tour Leader</i>. 4. Materi tentang <i>Marketing Mix</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adi Chandra selaku <i>Project Manager</i>. 2. Adi Chandra selaku <i>Project Manager</i>. 3. Wahyu Setiyabudi selaku Direktur Nuansa Wisata. 4. Wahyu Setiyabudi selaku Direktur Nuansa Wisata.
Minggu ketiga Tanggal 16-21 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempelajari Reservasi Tiket Pesawat. (<i>Lion Air</i>, Citilink, Garuda Indonesia). 2. Mempelajari cara pemesanan <i>travel</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>. 2. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>.
Minggu ke empat Tanggal 23-31 Januari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani Pelanggan dalam Reservasi Tiket Pesawat dan pemesanan <i>travel</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>.
Minggu ke lima Tanggal 1-4 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pelanggan dalam pemesanan <i>travel</i>. 2. Melayani pelanggan dalam menentukan paket wisata. 3. Melayani Pelanggan dalam pemesanan tiket pesawat. (SUB-PLW, SUB-CGK). 4. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>. 2. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>. 3. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>. 4. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>.
Minggu ke enam Tanggal 6-11 Februari 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pelanggan dalam pemesanan <i>travel</i>. 2. Melayani Pelanggan dalam pemesanan tiket pesawat. (SUB-UPG, SUB-BTH, SUB- 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>. 2. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i>.

		CGK, SUB-MEQ, SUB-BDO).	
		3. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat.	3. Nindy Ajeng Astiti selaku staf <i>ticketing</i> .
Minggu ke tujuh Tanggal 13-18 Februari 2017	1.	Melayani pelanggan pemesanan <i>travel</i> .	1. Maya Purwati selaku <i>Reservation Spv</i> .
	2.	Melayani pelanggan dalam menentukan paket wisata.	2. Maya Purwati selaku <i>Reservation Spv</i> .
	3.	Melayani Pelanggan dalam pemesanan tiket pesawat. (SUB-UPG, SUB-BTH).	3. Maya Purwati selaku <i>Reservation Spv</i> .
	4.	Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat.	4. Maya Purwati selaku <i>Reservation Spv</i> .
Minggu ke delapan Tanggal 20-28 Februari 2017	1.	Melayani pelanggan pemesanan <i>travel</i> .	1. Maya Purwati selaku <i>Reservation Spv</i> .
	2.	Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. (SUB-CGK, CGK-SUB, SUB- BTH, SUB-DPS, SUB-HLP, SUB-BDJ, KNO-SUB, SUB- UPG).	2. Maya Purwati selaku <i>Reservation Spv</i> .
	3.	Membantu membereskan perlengkapan setelah tour (Name tag, obat-obatan, kupon dll).	3. Maya Purwati selaku <i>Reservation Sp.v</i>
Minggu ke Sembilan Tanggal 1-4 Maret 2017	1.	Melayani pelanggan pemesanan <i>travel</i> .	1. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> .
	2.	Melayani pelanggan dalam menentukan paket wisata.	2. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> .
	3.	Melayani Pelanggan dalam pemesanan tiket pesawat. (SUB-BPN, BPN-SUB).	3. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> .
	4.	Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat.	4. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> .
	5.	<i>Telephone Handling</i> .	5. Yuli R selaku staf

<i>ticketing.</i>		
Minggu ke sepuluh Tanggal 6-11 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pelanggan pemesanan travel. 2. Melayani pelanggan dalam menentukan paket wisata 3. Melayani Pelanggan dalam pemesanan tiket pesawat. (SUB-HLP, SUB-MDC, HLP-SUB, BPN-SUB). 4. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. 5. <i>Telephone Handling.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 2. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 3. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 4. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 5. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i>
Minggu ke sebelas Tanggal 13-18 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pelanggan pemesanan <i>travel.</i> 2. Melayani pelanggan dalam menentukan paket wisata. 3. Melayani Pelanggan dalam pemesanan tiket pesawat. (JBB-SUB, SUB-BDJ, SUB-HLP, HLP-SUB, SUB-BTH, SUB-BPN, SUB-MDC, , SUB-SMRG, SUB-CGK, SUB-BDO, SUB-UPG). 4. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. 5. <i>Telephone Handling.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 2. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 3. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 4. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 5. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i>
Minggu ke dua belas Tanggal 20 - 31 Maret 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pelanggan pemesanan <i>travel.</i> 2. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. (SUB-BDO, SUB-CGK, KOE-SUB, SUB-BDJ). 3. <i>Telephone Handling.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 2. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 3. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i>

	4. Membuat dan menghitung dana Program tour Malang 3D1N.	4. di Chandra selaku <i>Project Manager</i> .
	5. JNE <i>Input, Packing (Handover, Cek resi)</i> .	5. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> .
Minggu ke tiga belas Tanggal 1 – 8 April 2017	1. Melayani pelanggan (pemesanan travel dan tiket pesawat). 2. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. (SUB-KDI, SUB-CGK, SUB-HLP, SUB-JHB, SUB-LOP). 3. JNE <i>Input, Packing (Handover, Cek resi)</i> .	1. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 2. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 3. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> .
Minggu ke empat belas Tanggal 10 – 15 April 2017	1. Melayani pelanggan pemesanan travel dan tiket pesawat. (SUB-BDJ, SUB-AMQ, SUB-HLP, SUB-PKU). 2. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. 3. JNE <i>Input, Packing (Handover, Cek resi)</i> .	1. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 2. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 3. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> .
Minggu ke lima belas Tanggal 17 – 22 April 2017	1. Melayani pelanggan pemesanan travel dan tiket pesawat. (SUB-BPN, SUB-PKU, SUB-BDJ, SUB-KNO, SUB-BTH, SUB-DJJ, SUB-CGK). 2. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. 3. JNE <i>Input, Packing (Handover, Cek resi)</i> .	1. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 2. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 3. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> .
Minggu ke enam belas Tanggal 24 – 30 April 2017	1. Melayani pelanggan pemesanan travel dan tiket pesawat. (SUB-BTH, SUB-PNK, SUB-BDJ). 2. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. 3. JNE <i>Input, Packing (Handover, Cek resi)</i> . 4. Membuat Laporan Harian.	1. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 2. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 3. Yuli R selaku staf <i>ticketing</i> . 4. Yuli R selaku staf

ticketing.

Minggu ke tujuh belas Tanggal 1 – 13 Mei 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani pelanggan pemesanan travel dan tiket pesawat. (SUB-BDJ, SUB-CGK, JBB-SUB, SUB-UPG, DPS-SUB, SMQ-SUB, SUB-PKU, JOG-SUB, SUB-LOP, UPG-CGK, CGK-JOG, CGK-JBB). 2. Mencatat laporan pesanan Travel dan tiket pesawat. 3. Materi tentang Sistem reservasi tiket pesawat (<i>Lion Air, Citilink, Air Asia, Garuda Indonesia) Tour Leader, Visa&Pasport.</i> 4. <i>JNE Input, Packing (Handover, Cek resi).</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 2. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i> 3. Adi Candra S selaku staf <i>Project Manager.</i> 4. Yuli R selaku staf <i>ticketing.</i>
---	---	--

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah pengumpulan informasi berdasarkan data dari informan atau aktor untuk diamati/diobservasi dan dalam pengumpulan informasinya melalui wawancara/diskusi/dokumentasi. Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran.

3.3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut.

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari laporan penjualan tiket pesawat. Data primer diperoleh dari data-data terkait dengan prosedur pelayanan seperti invoice dan pembukuan penjualan tiket pesawat.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pihak lain berupa data olahan yang memperkuat data primer. Sumber data sekunder seperti artikel, internet, jurnal, dan lain-lain.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut.

a. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan buku, internet, observasi sebelumnya dan referensi yang berhubungan dengan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

b. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang terjadi. Pada pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini penulis mengobservasi data-data yang berkaitan dengan prosedur pelayanan penjualan tiket pesawat, proses reservasi, pencatatan *invoice*, pembukuan serta data laporan bulanan penjualan tiket pesawat di Nuansa Wisata *Tour&Travel*.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari Laporan Praktik Kerja Nyata di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember tentang “Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat” sebagai berikut, prosedur pelayanan penjualan tiket pesawat adalah calon penumpang memberikan informasi mengenai tujuan dan waktu untuk melakukan penerbangan, melakukan pemesanan tiket kemudian *issued ticket*, pembuatan *invoice*, pembayaran, cetak, dan kemudian dilakukan pembukuan. Prosedur pembatalan adalah calon penumpang memberi informasi mengenai alasan pembatalan lalu proses pembatalan melalui *online* sistem, kemudian pembukuan sebagai data bahwa pesanan tersebut telah dibatalkan. Proses pengembalian uang adalah, calon konsumen memberi informasi mengenai pembatalan, kemudian dilakukan pembatalan tiket, lalu proses pengembalian uang, bukti kuitansi dan kemudian pembukuan. Sedangkan untuk prosedur penjadwalan ulang adalah calon konsumen datang memberi informasi mengenai perubahan jadwal penerbangan lalu ubah pemesanan, *issued ticket*, *invoice*, pembayaran, cetak tiket, dan pembukuan. Cara pemesanan tiket pesawat bisa dilakukan dengan datang langsung ke kantor Nuansa Wisata atau pemesanan tidak langsung melalui telepon, sms, *e-mail* dan *whatsapp*.

Cara PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember mengatasi masalah yang berkaitan dengan prosedur pelayanan penjualan tiket pesawat adalah melakukan *upgrade* pada perangkat komputer dan menambah perangkat *wifi* sedangkan untuk permasalahan sumber daya manusia Nuansa Wisata perlu menambah *staff ticketing* yang menguasai dalam hal pemesanan tiket pesawat dan dapat berbahasa Inggris.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen, PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan, menambah *staff ticketing* agar mampu meningkatkan efisiensi kerja untuk tercapainya kepuasan pelanggan. Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember diharapkan ke depannya mampu menguasai bahasa asing terutama bahasa internasional, sebagai bekal apabila muncul konsumen mancanegara/turis asing .

DAFTAR PUSTAKA

- AJ, Mulyadi. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Asri, Marwan, dkk. 1986. *Manajemen Perusahaan, Pendekatan Operasional*. BPFE: Yogyakarta.
- Darsono, Rahmat (2004). *Tarif dan Dokumen Pasasi*. Bandung: Alfabeta.
- E, Maryani. (1991). *Pengantar Geografi Pariwisata*. Jurusan Pendidikan Geografi FPIPS IKIP Bandung.
- Foster, Dennis L. 2000. *First Class An Introduction to Travel and Tourism Second Edition*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- F.X.Widadi, A.Suwarno, 2001. *Tataoperasi Darat*, Jakarta: Grasindo.
- Marpaung, 2002. *Pengetahuan Pariwisata*, Bandung: Alfabeta.
- Martin S, Colleran G, 2006, *Sold! Bagaimana Memudahkan Konsumen Membeli dari Anda*, Jakarta: Erlangga.
- Nasution.H.M.N, 2004, *Manajemen Transportasi*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- R.S Damardjati, 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Rustian Kamaluddin, *Ekonomi, Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan, Ghalia Indonesia*, Jakarta, 2003.
- Suherlan, Herlan. Dan Budhiono, Yono. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.
- Suryadana, Liga M. dan Octavia, Vanny. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- Winardi, 1982, *Management Perkantoran dan Pengawasan*, Alumni, Bandung.
- Yoeti, Oka A. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No.10/2009 tentang Kepariwisata.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No.1/2009 tentang Penerbangan.

<http://jembertourism.com/informasi/biro-agen-perjalanan-wisata> diakses pada 1

Juni 2017, pukul 21.00

<http://www.kemenpar.go.id/asp/index.asp> diakses pada 2 Juni 2017, pukul 15.00



LAMPIRAN

Gambar 1. Surat Tugas



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
Email : fisip@unj.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor : 156/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Surat dari Direktur "PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel" tanggal 10 Januari 2017, perihal Jawaban Permohonan Magang (Praktek Kerja Nyata), maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : Erlin Puji Astuty
NIM : 140903102042
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel terhitung mulai tanggal 9 Januari 2017 s.d. 9 Mei 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 12 Januari 2017

a.n Dekan
Wakil Dekan I,



Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
NIP 19610828 199201 1 001


Disampaikan Kepada :

1. Direktur PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Gambar 2. Surat Jawaban Permohonan Magang



Gambar 3. Nilai Hasil Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736

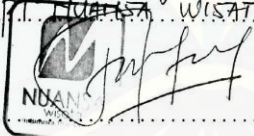
NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	85	A
2	Kemampuan / Kerjasama	85	A
3	Etika	80	AB
4	Disiplin	80	AB
NILAI RATA - RATA		82,5	A

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : ERLIN PUJI ASTUTY
N I M : 140903102042
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : ADI CAHDIRA SAPUTRO
Jabatan : Project Manager
Instansi : BUREAU WISATA PRIMA MUSATTARA
Tanda Tangan : 

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	

Gambar 4. Sertifikat Magang



Gambar 5. Brosur Nuansa Wisata

N.
NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA
Tour and Travel

Pleasure in Every Journey
"Wisata", mungkin kata tersebut yang terlintas dalam benak kita saat kita menginginkan suasana yang enjoy, santai dan menenangkan pikiran. Jika setiap hari kita disibukkan dengan berbagai aktifitas dan banyaknya tugas, maka tidak ada salahnya apabila kita memanjakan diri dengan "Wisata". Sebuah perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan hati dan jiwa yang membutuhkan kenyamanan dan ketenangan serta keamanan yang akan membawa kita dalam suatu kebahagiaan. Untuk itulah NUANSA Wisata Tour and Travel hadir dengan kesempurnaan pelayanan perjalanan wisata Anda.

"One Stop Travel Services" NUANSA Wisata senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik yang kami kemas dalam produk-produk layanan NUANSA Wisata seperti :


- International/Domestic Ticket (untuk Garuda Airlines)
- Voucher Hotel Domestic dan Internat
- Wisata Tour dalam dan luar negri
- Tiket Kereta Api
- Dokumen Perjalanan
- MICE
- Meeting Group
- Incentive Tour
- Event Management

Tidaklah mudah untuk mewujudkan "Pleasure in Every Journey", oleh karena itu NUANSA Wisata senantiasa menerapkan Nilai-Nilai berikut dalam layanan NUANSA :

- Synergy (Sinergi)
- Pursuit of Excellence (Pelayanan PRIMA)
- Integrity (Integritas)
- Reliability (Handal)
- Innovative & Proactive (Inovatif dan Proaktif)
- Unique Experiences (Pengalaman yang berbeda)
- Recognition (Menghargai Hak Customer)
- Trully Care (Peduli)

Sebuah kebanggaan tersendiri bagi NUANSA Wisata dalam perjalanan usaha mulai tahun 2001 hingga 2015 ini berhasil menorehkan guratan kebahagiaan dan kepuasan di hati segenap Pelanggan setia NUANSA Wisata yang menjadikan Motivasi sekaligus Tantangan bagi kami untuk senantiasa menjadi Tour Operator Terpercaya di Kota Jember dan sekitarnya.

Gambar 6. Tour Itinerary Bali 3D1N Cruises Package



3D 1N BALI DAY CRUISES PACKAGE

ITINERARY

HARI I PERJALANAN JEMBER (DSK) – BALI | Snack
Malam hari Peserta berangkat menuju Bali menggunakan Bus Pariwisata. Selama perjalanan, Peserta akan didampingi oleh Tour Leader dari NUANSA Wisata

HARI II BALI BEDUGUL TOUR | Makan Pagi, Makan Siang, Makan Malam
Subuh diperkirakan Perkiraan sudah tiba di Area Pantai Tanah Lot, transit Sholat Subuh dilanjutkan MKP dan Makan Pagi.

Setelah menikmati panorama Pantai Tanah Lot, Peserta dipandu untuk mengunjungi TEMAN JOGER, Luwus. JOGER di Kuta memang tidak membuka cabang tetapi memiliki Teman, yaitu TEMAN JOGER yang berada di Luwus, Tabanan. Setelah makan siang, selanjutnya peserta dipandu menuju kawasan Wisata Bedugul untuk menikmati panorama alam Danau beratan dan Pura Ulundanu. Tujuan selanjutnya Peserta akan dipandu untuk mengunjungi Pantai Kuta.

Sebelum menuju ke Hotel, peserta diajak singgah untuk menikmati Makan Malam di Grafika Resto Krisna. Setelah makan malam, Peserta diantar menuju Hotel untuk check in dan istirahat.

HARI III BALI DAY CRUISES | Makan Pagi, Makan Siang, Makan Malam
Setelah menikmati santap pagi di Hotel, Peserta diharapkan berkemas-kemas untuk check-out dari hotel dan bersiap untuk program selanjutnya. Hari terakhir di Bali, Peserta akan diajak untuk menikmati keindahan alam kawasan Bali Selatan.


Peserta dipandu menuju Pelabuhan Benoa untuk berwisata di Kapal Pesiar Bounty Cruises. Berbagai aktivitas wisata bisa dinikmati selama menikmati Bounty Day Cruise tanpa tambahan biaya seperti bermain seluncur air di ponton (44m waterslide), banana boat, main kano sepuasnya, snorkeling, glass bottom boat dan tour ke Pulau Nusa Lembongan.

Menjelang senja Peserta dipandu untuk kembali ke Bus dan bersiap melanjutkan perjalanan kembali ke Jember. Makan Malam disajikan di Rumah Makan Lokal, diharapkan dini hari sudah tiba kembali di Jember dan berakhir pula Program Bali Beauty Package bersama NUANSA Wisata semoga terukir kenangan terindah dan sampai berjumpa lagi di program berikutnya.

Jumlah Peserta	Harga Paket per Orang			
	Melati AC Quad Share	Bintang *** Triple Share	Bintang *** Twin Share	Bintang **** Twin Share
40 Pax (Big Bus seat 2-2)	1.590.000	1.630.000	1.675.000	1.740.000
45 Pax (Big Bus seat 2-2)	1.535.000	1.575.000	1.625.000	1.685.000
50 Pax (Big Bus seat 2-3)	1.490.000	1.530.000	1.580.000	1.640.000
55 Pax (Big Bus seat 2-3)	1.455.000	1.495.000	1.545.000	1.605.000

FASILITAS DAN KONDISI

- Bus Pariwisata AC sesuai jumlah peserta
- Akomodasi 1 malam di Hotel sesuai pilihan paket
- 2x Makan Pagi, 2x Makan Siang, 2x Makan Malam
- 1x Snack, Air Mineral selama tour
- Tiket Objek Wisata dan Donasi
- Tour Leader NUANSA Wisata dan Local Guide HPI Bali
- Program Guide Book dan Bag Tag
- Banner Acara dan Dokumentasi selama Tour
- P3K dan Asuransi Perjalanan




PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tour & Travel
Indonesia Tour Operator

Plaza Mardika
 K. Mardiana 30 Jember
 T: 3290806, 755 731 F: 3228081
 ME: 082 122488 622

Email: nuansa@nuansa.com
 WA / HP: 0822 4221 9221
 www: www.nuansa.com

Gambar 7. Tour Itinerary Bali 3D1N Beauty Package



3D 1N BALI BEAUTY PACKAGE

ITINERARY

HARI I PERJALANAN JEMBER (DSK) – BALI | Snack
Malam hari Peserta berangkat menuju Bali menggunakan Bus Pariwisata. Selama perjalanan, Peserta akan didampingi oleh Tour Leader dari NUANSA Wisata

HARI II BARONG – KINTAMANI TOUR | Makan Pagi, Makan Siang, Makan Malam
Subuh diperkirakan Perkiraan sudah tiba di Area Pantai Sanur, transit Sholat Subuh di Masjid Al-Ihsan Sanur dilanjut menyaksikan Sunrise di Pantai Sanur. Selanjutnya peserta dipandu menuju Rumah Makan Lokal untuk MKP dan Makan Pagi.

Setelah Makan Pagi, Peserta dipandu menuju Batubulan untuk menyaksikan pertunjukan Tari Barong. Selanjutnya Peserta diantarkan menuju Pusat Kerajinan Batik Galuh dan Kerajinan Perak di Desa Celuk.

Tujuan berikutnya Peserta diajak menikmati Santap Siang sekaligus berwisata belanja di Pusat Oleh-Oleh Cening Bagus dan dilanjutkan dengan mengunjungi Pura Tirta Empul, Tampak Siring.

Sebelum menuju ke Hotel, peserta diajak singgah untuk menikmati Makan Malam sekaligus berwisata belanja di KRISNA Sunset Road. Setelah makan malam, Peserta diantar menuju Hotel untuk check in dan istirahat.

HARI III BEDUGUL – TANAH LOT – TRANSFER OUT | Makan Pagi, Makan Siang, Makan Malam
Setelah menikmati santap pagi di Hotel, Peserta diharapkan berkemas-kemas untuk check-out dari hotel dan bersiap untuk program selanjutnya. Hari terakhir di Bali, Peserta akan diajak untuk menikmati keindahan alam kawasan Bali Selatan.

Peserta diajak singgah di TEMAN JOGER, Luwus. JOGER di Kuta memang tidak membuka cabang tetapi memiliki Teman, yaitu TEMAN JOGER yang berada di Luwus, Tabanan. Selanjutnya peserta dipandu menuju kawasan Wisata Bedugul untuk menikmati panorama alam Danau beratan dan Pura Ulundanu. Setelah makan siang Peserta dipandu menuju Tanah Lot di Tabanan. Menjelang senja Peserta dipandu untuk kembali ke Bus dan bersiap melanjutkan perjalanan kembali ke Jember.

Makan Malam disajikan di Rumah Makan Lokal, diharapkan dini hari sudah tiba kembali di Jember dan berakhir pula Program Bali Beauty Package bersama NUANSA Wisata semoga terukir kenangan terindah dan sampai berjumpa lagi di program berikutnya.

Jumlah Peserta	Harga Paket per Orang			
	Melati AC Quad Share	Bintang *** Triple Share	Bintang *** Twin Share	Bintang **** Twin Share
40 Pax (Big Bus seat 2-2)	740.000	780.000	830.000	895.000
45 Pax (Big Bus seat 2-2)	695.000	735.000	785.000	845.000
50 Pax (Big Bus seat 2-3)	655.000	695.000	745.000	805.000
55 Pax (Big Bus seat 2-3)	625.000	665.000	715.000	775.000

FASILITAS DAN KONDISI

- Bus Pariwisata AC sesuai jumlah peserta
- Akomodasi 1 malam di Hotel sesuai pilihan paket
- 2x Makan Pagi, 2x Makan Siang, 2x Makan Malam
- 1x Snack, Air Mineral selama tour
- Tiket Objek Wisata dan Donasi
- Tour Leader NUANSA Wisata dan Local Guide HPI Bali
- Program Guide Book dan Bag Tag
- Banner Acara dan Dokumentasi selama Tour
- P3K dan Asuransi Perjalanan

Perjalanan Wisata

NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tour & Travel
Indonesia Tour Operator

Jalan Nuansa
B. Karamata 28 Jember

T : 326866, 331 731 F : 326881
M : 082 123456 023
M : 082 123456 023

Email : tours@nuansawisata.co.id
website : nuansawisata.co.id
WA / HP : 0838 4725 5620
BBM : 53 B 222 EC
BBM : 53 B 222 EC

Gambar 8. Invoice

NUANSA Biro Perjalanan Wisata
PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA
 Kantor Pusat : Jl. Karmata 58 Jember, Telp. (0331) 331731, 326666
 Jember - Jawa Timur - Indonesia Fax: 0331 - 326861
 Email : nuansawisata@yahoo.com

Jember, 03 April 2017
 To: TUGAS WIYONDANI

Uon Air - Wing Air - Adam Air - Air Asia - Mandala - Garuda - Citilink - Merpati - Batavia - Sriwijaya - Mas - Cathay - Voucher Hotel

INVOICE N^o 002125

NO	Passanger Name	By	Route	Date	Time	Code Booking	Rate (Rp)
1	TUGAS WIYONDANI	TI-SD	Cek-UP	03 April 2017	20.00-21.30	WRIKULV	110.000
2							
3							
4							
5							
6							
						Total	Rp. 110.000

Account
 No. Rek Mandiri 1430000326668 a/n : Nuansa Wisata
 No. Rek BCA 0244109779 a/n : Wahyu Setyabudi
 No. Rek BNI 0364902346 a/n : Wahyu Setyabudi

Yang Menyerahkan, (.....)
 Yang Menerima (.....)

Gambar 9. Kuitansi

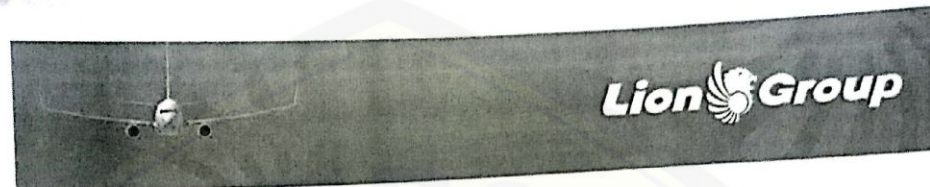
NUANSA PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA TOUR & TRAVEL
 Jl. Letji Suprpto 71 Jember Jawa Timur - Indonesia
 Telp. 0331 - 331731, 321415, 335347, Fax. 0331 - 335347
 Email : nuansa_wisata@yahoo.com
 website : www.nuansatours.com

KWITANSI No. 7125

Sudah Terima : TUGAS WIYONDANI
 Banyaknya Uang : Seratus tiga puluh ribu rupiah
 Untuk Pembayaran : Travel Juanda - Jember 03 April 2017 Rp. 23.000 / 1 p
 Terminal 1 / 08125 153088

Sura Surabaya 031 - 848 0447
 Jumlah Rp. 130.000

Jember, 03 April 2017

Gambar 10. Tiket *Lion Air***Lion Air eTicket Itinerary / Receipt**

This is an eTicket itinerary. To enter the airport and for check-in, you must present this itinerary receipt along with Official Government issued photo identification such as passport, identity card or Indonesians KTP.

Booking Details

Booking Reference (PNR): WTWDMA
 Issued Date: Tuesday, 02 May, 2017

Purchased From: Cv Nuansa Wisata Prima Nusantara

Passenger Details

1.	Iriawan/Sandra Mr	9902164277658	
----	-------------------	---------------	--

Itinerary Details

Flight	Depart	Arrive	Stops	Class	Fare Basis	Status
JT 313	Banjarmasin (BDJ) 11 May 2017 13:20 hrs	Surabaya (SUB) 11 May 2017 13:30 hrs	0	Economy - Q	QOW	Confirmed

Operated by Lion Air

Fare Details

Published Fare:	IDR 473,000
Total Taxes:	IDR 55,000
TOTAL TICKET	IDR 528,000
Others:	IDR 528,000
Total Amount:	IDR 528,000

5000YRI 5000D5 39900ID1

Legend : YR/ID = Surcharge / Value Added Tax (PPN)
 SG/D5 = Passenger Service Charge
 OO = Passenger Security Service Charge, OP= Aviation Levy

Fare Rules

Booking Class Q: Ticket Refund and Exchanges are permitted with payment of fee and fare difference (if any) and within a defined deadline. Name Change is not permitted.

Do not put valuable items (cameras, laptops, phones, jeweleries, documents and cash) in checked baggage.

Dilarang memasukkan barang-barang berharga (kamera, laptop, ponsel, perhiasan, dokumen berharga dan uang) ke dalam bagasi yang diserahkan.

Tour Code

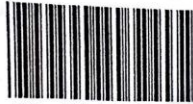
ITIDSUB005275

Important Notes

- * Please arrive at the airport for check-in 2 hours prior to departure.
- * For domestic flights check-in closes 30 minutes and for international flights check-in closes 45 minutes before departure time.
- * Please be at the gate 30 minutes before departure time.
- * If paid by credit card please note that the credit card used must be presented by the card holder for verification at check-in or you may be denied boarding.
- * Economy Class Passengers are allowed to bring up to 7kg of hand luggage onboard Lion Air Flights. Please refer to our terms and condition for more information.
- * Wheelchair services Lion Air Group:
 1. Wheelchair is additional service that provide by airline for departure and arrival time with company asset.
 2. That service provide for all domestic and international route of Lion Air-JT, Wings Air-IW and Batik Air-ID.
 3. a. Service fee special wheelchair from and to Singapore (SIN) will be charged SGD 30.00

Gambar 11. Tiket Citilink

Citilink



JL KARIMATA NO 58

PT. Citilink Indonesia
 NPWP: 02.827.597.2-093.000
 Jl. Raya Juanda Sawotratap Gedangan
 Sidoarjo

Informasi Itinerary perjalanan

Tanggal pemesanan: Rabu, Apr 26, 2017
 Status: Konfirm
 Nomor konfirmasi: BBV17N
 Nomor referensi: 030308173227

Anda harus menunjukkan bukti identitas yang berlaku pada saat check-in

Detil Penumpang

Passenger	Type Gender
GREGORIUS WAHYU PRATAMA	Adult Male

Penumpang & Daftar kursi

Penumpang	Kota	Penerbangan	Tempat duduk
MR GREGORIUS WAHYU PRATAMA	SUB - CGK	QG	800

Berangkat:

Surabaya (SUB) Ke Jakarta (Soekarno Hatta) (CGK)

28 Apr 17 / Penerbangan QG 800PK-GLD

keberangkatan dari Surabaya (SUB) Jam 5:45

Kedatangan di Jakarta (Soekarno Hatta) (CGK) Jam 7:15

Layanan istimewa

No Special Services Purchased

Detil Pembayaran

Total Basic Fare	Rp.465,000
Discount Anak	Rp.0
TOTAL :	Rp.465,000

Detail Pajak IWJR	Rp.5,000
Surcharge	Rp.0
Value Added Tax	Rp.46,500
PSCTOTAL :	Rp.90,000

TOTAL BIAYA : **Rp.606,500**

Tipe Pembayaran: Agen kredit

AG Rp.606,500

Jumlah yang telah dibayar Rp.606,500

Jumlah yang harus dibayar Rp.0

Gambar 12. Tiket Garuda Indonesia



ELECTRONIC TICKET RECEIPT

PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk. (NPWP : 01.001.634.3-093.000)
 JL KEBON SIRIH NO 44 GAMBIR JAKARTA-PUSAT

THANK YOU FOR USING GARUDA INDONESIA ELECTRONIC TICKET SERVICE
 THIS IS YOUR TRAVEL ITINERARY AND RECEIPT. THE NAME OF THE IDENTITY CARD MUST MATCH THE NAME
 OF THE PASSENGER SHOWN BELOW

PASSENGER NAME : APRILIA/APRILIAMRS (ADT)
 BOOKING REFERENCE : SN3UGF /GA
 ELECTRONIC TICKET NUMBER : 126-2488384357
 ISSUED BY : 27MAR17 GAGOSXX AGENT : 15394654
 GARUDA INDONESIA
 GARUDA ONLINE BOOKING

29MAR17	07:50	SURABAYA	M	SUB	GA 307	OK	-
	09:25	JAKARTA		CGK		ECONOMY	20K
				MOXID			

ENDORSEMENT : **SA3AEUG**-CONDITION APPLIES
 FARE CALC. : 29MAR17SUB GA JKT1230000.00IDR1230000.00END
 FARE : IDR1230000
 TAXES : IDR90000D5 IDR123000ID IDR5000YR
 TOTAL : IDR1448000
 PAYMENT : DEBIT
 AGENT NAME : NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA, CV
 AGENT NPWP : 02.664.400.5-626.000
 AGENT ADDRESS : JL Karimata No. 58. Jember. Jawa Timur

YOUR AIRLINE TICKET IS ELECTRONICALLY STORED IN OUR SYSTEM AND IS SUBJECT TO CONDITION OF CONTRACT.
 PLEASE BRING THIS RECEIPT, CREDIT CARD AND YOUR IDENTITY CARD ON YOUR TRAVEL IN CASE REQUIRED BY AIRPORT/CHECK-IN COUNTER/CUSTOMS AND IMMIGRATION OFFICIALS AS PROFF OF PURCHASE

THE FARE ABOVE IS SUBJECT TO THE APPLICATION CONDITIONS.

CHECK-IN COUNTERS WILL BE CLOSED 45 MINUTES PRIOR TO DEPARTURE. YOU HAVE TO BE AT THE BOARDING GATE AT LEAST 30 MINUTES BEFORE FLIGHT DEPARTS OR WE WILL LEAVE YOU WITHOUT YOU TO AVOID UNNECESSARY DELAYS.

NOTICE :

CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CARRIAGE WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER
 DANGEROUS GOODS

FOR SAFETY REASON. DANGEROUS ARTICLES SUCH AS COMPRESSED GASES/FLAMMABLE /NON FLAMMABLE /POISONOUS /CORROSIVES /ACIDS /ALKALIS AND WET CELL BATTERIES/ETILOGIC AGENTS /BACTERIA /VIRUSES ETC/ EXPLOSIVES MUNITIONS/FIREWORKS/FLARES /RADIO ACTIVE/OXIDIZING MATERIALS OR OTHER DANGEROUS GOODS ARTICLE MUST NOT BE CARRIED IN PASSENGERS BAGGAGE

Gambar 13. Tampilan Depan Kantor Nuansa Wisata



Gambar 14. Kantor bagian dalam Nuansa Wisata



Gambar 15. Proses booking tiket *Lion Air*



Gambar 16. Proses Melayani Pelanggan



Gambar 17. Foto bersama karyawan Nuansa Wisata

