



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN PRAMUWISATA DALAM
MENUNJANG KEGIATAN PERJALANAN WISATA
PADA PT TOUR EAST INDONESIA



Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

N a n i e k

NIM 980 103 101 008

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2001

Asal

Terima

3 JULI 2001

623610

SRS

Klass

658.85

NAN

P

c.1

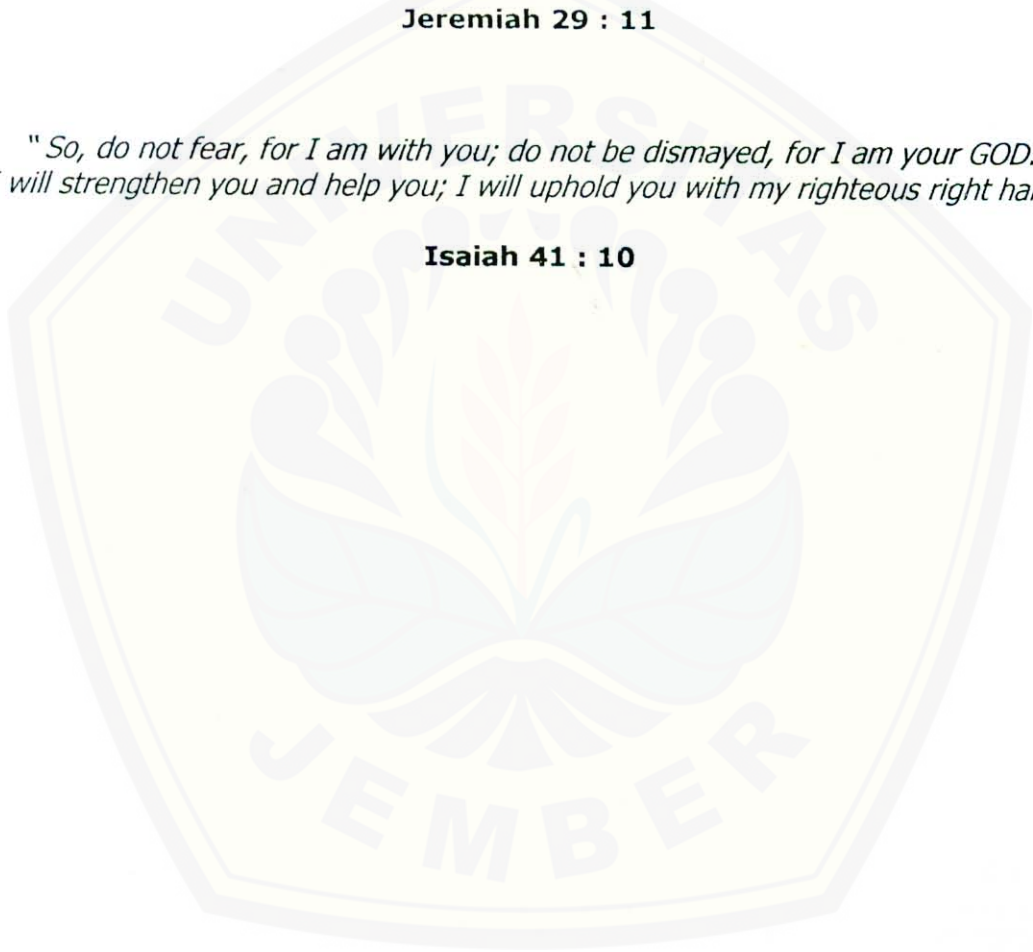
MOTTO

"For I know the plans I have for you," declares the LORD; plans to prosper you and not to harm you, plans to give you hope and a future."

Jeremiah 29 : 11

"So, do not fear, for I am with you; do not be dismayed, for I am your GOD. I will strengthen you and help you; I will uphold you with my righteous right hand."

Isaiah 41 : 10



PERSEMBAHAN

Laporan PKN ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Almamater yang kujunjung tinggi
- ❖ Ayah dan Ibunda tercinta
- ❖ Kakak dan adikku
- ❖ Semua sahabat, teman, dan kenalanku
- ❖ Pak Radiawan yang saya kagumi
- ❖ Pak Tana yang suka-suka canda

HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas / Penanggungjawab




AGUS JANURAKA

Operation Manager

Dosen Pembimbing



AKHMAD HARYONO, S Pd

NIP 132 210 543

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris



Drs. ALBERT TALLAPESSY, MA

NIP 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. H. MARWOTO

NIP 130 368 790

KATA PENGANTAR

Praise The LORD,

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Bapa di Surga, karena hanya Kasih dan KaruniaNya sajalah penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata ini yang berjudul "**PERANAN PRAMUWISATA DALAM MENUNJANG KEGIATAN PERJALANAN WISATA PADA PT. TOUR EAST INDONESIA**". Dengan terselesaikannya laporan Praktek Kerja Nyata ini, berarti salah satu syarat yang diwajibkan dalam kelulusan mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember telah terpenuhi.

Penulis menyadari bahwa laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis, baik selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata maupun selama penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini. Dalam kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Drs. H. Marwoto selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Albert Tallapessy, MA selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra .
3. Bapak Drs. Hairus Salikin, MEd selaku Sekretaris Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra.
4. Bapak Akhmad Haryono, SPd selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan kepada penulis.
5. Bapak Drs. H. M. Busjairi selaku Dosen Wali dari penulis.
6. Seluruh staf pengajar dan karyawan fakultas Sastra yang telah banyak membantu penulis selama menjadi mahasisiwa.
7. Bapak John Panca selaku *Executive Director General Manager* PT. Tour East Indonesia.

8. Ibu Wiwik Artarini selaku Manajer Personalia yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan Praktek Kerja Nyata pada PT. Tour East Indonesia.
9. Bapak Agus Januraka selaku *Operation Manager*.
10. Bapak Wiada selaku pembimbing di lapangan.
11. Seluruh staf , karyawan, para *guide*, dan sopir PT. Tour East Indonesia. Terima kasih atas kebersamaannya yang menyenangkan.
12. Teman-teman di Jalan Tukad Gerinding gang Buntu No. 2, Denpasar, yaitu Desak Putu, Diana, Merry, Eliz, Alfin, dan Silvi serta Gunawi dan Budi.
13. Ibu Dewa sekeluarga di Jalan Nusa Penida 32, Sanglah, Denpasar.
14. Teman-teman satu angkatan DIII Bahasa Inggris '98 terutama kepada sesama *Madurese native speaker*, antara lain Tituk, Endah, Andi, Aji, Zulkifli, dan Nila.
15. “ *Watashi no ichiban yoi no Nihon-go no sensei, Edy Hariyadi sensei. Iroiro na shinsetsu ni doomo arigatoo gozaimashita*”.
16. Semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan Kasih dan RahmatNya serta memberkati mereka berlipat kali ganda.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis akan dengan senang hati menerima saran dan kritik dari para pembaca. Namun demikian, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, Mei 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.4 Lokasi, Pelaksanaan, dan Prosedur Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4.3 Prosedur Praktek Kerja Nyata.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Pariwisata.....	5
2.2 Pengertian Pramuwisata.....	5
2.2.1 Penggolongan Pramuwisata.....	6

2.2.2	Tugas Pramuwisata	6
2.3	Peranan Pramuwisata dalam Kegiatan Perjalanan Wisata	6
2.3.1	Kode Etik Pramuwisata	7
2.3.2	Pramuwisata Profesional	8
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	11
3.2	Bentuk Badan Usaha Perusahaan	12
3.3	Komoditi Perusahaan	13
3.4	Mitra Kerja PT. Tour East Indonesia	13
3.5	Struktur Organisasi Perusahaan	14
BAB IV	HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	21
4.1	Kegiatan Utama	21
4.1.1	Guiding	21
4.2	Kegiatan Yang Lain	31
4.2.1	Tours Operation	31
4.2.2	PR / Sales	31
BAB V	KESIMPULAN dan SARAN	33
5.1	Kesimpulan	33
5.2	Saran – saran	33
5.2.1	Saran bagi PT. Tour East Indonesia	33
5.2.2	Saran bagi Program	33
5.2.3	Saran bagi Mahasiswa	34
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat pengantar dari fakultas Sastra.
2. Surat balasan dari PT. Tour East Indonesia Bali.
3. Paket-paket tur PT. Tour East Indonesia Bali.
4. Peta pulau Bali.
5. *Excursion ticket form.*
6. *Optional tour list (guide order).*
7. *Memo.*
8. *Tour Order.*
9. *Tour Notice.*
10. *Tour East "Seat In Coach" tour.*
11. *Shopping Order.*
12. *Irregularity Report.*
13. *Guide assignment for tour and stand by.*
14. *Guide activities.*
15. *Guide on duty.*
16. *Guide Standards.*
17. Bali *with* PT. Tour East Indonesia.

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi PT. Tour East Indonesia.



ABSTRAKSI

Program Diploma III Bahasa Inggris membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan ketrampilan secara teoritis dan praktis untuk mencetak tenaga profesional yang siap pakai di bidangnya. Sebelum terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya, mahasiswa perlu mengenal secara langsung dunia kerja tersebut melalui kegiatan Praktek Kerja Nyata.

Praktek Kerja Nyata adalah salah satu kegiatan yang wajib ditempuh oleh mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya sekaligus merupakan salah satu persyaratan kelulusan bagi mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris fakultas Sastra Universitas Jember. Dengan melaksanakan Praktek Kerja Nyata, mahasiswa akan mendapatkan pengetahuan dan wawasan baru serta dapat memperlancar kemampuan berbahasa Inggris, baik secara lisan maupun tertulis.

Laporan disusun berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan selama 2 bulan sejak tanggal 26 Februari – 26 April 2001 pada sebuah *travel agent*, PT. Tour East Indonesia, Denpasar, Bali. Biro perjalanan wisata merupakan salah satu sektor pendukung pariwisata yang bergerak di bidang pelayanan jasa perjalanan wisata.

Dalam memberikan jasa pelayanan tak dapat dilepaskan dari peranan pemandu wisata atau pramuwisata yang memberikan informasi tentang apa dan bagaimana Indonesia itu. Tercapainya kepuasan dari wisatawan sangat tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata.

Dalam melaksanakan tugasnya, pramuwisata harus mengacu pada kode etik profesi dan diharapkan dapat memberikan kesan yang baik tentang bangsa dan negara Indonesia sehingga membuat para wisatawan merasa ingin berkunjung kembali.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Indonesia adalah negara yang terletak di katulistiwa dengan 13.000 pulau yang beranekaragam adat istiadat, budaya, dan kesenian yang dimiliki oleh masyarakat. Hal ini menarik minat para wisatawan mancanegara untuk datang berkunjung ke Indonesia menikmati keindahan alam dan budaya yang ada. Berbagai potensi dan keindahan alam serta keindahan budaya yang ada yang merupakan aset pariwisata yang tidak ternilai menjadikan pariwisata diandalkan sebagai penghasil devisa negara dari sektor non migas.

Pariwisata telah berkembang sedemikian pesatnya. Hal ini didukung oleh berbagai sektor usaha pendukung pariwisata. Salah satu diantaranya adalah biro perjalanan wisata seperti PT. Tour East Indonesia yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa perjalanan wisata.

Dalam pemberian pelayanan jasa perjalanan wisata tidak dapat dipisahkan dari peranan pemandu wisata yang memberikan penjelasan, petunjuk, dan informasi tentang apa dan bagaimana Indonesia itu kepada para wisatawan. Tercapainya kepuasan wisatawan sangat tergantung dari kemampuan seorang pemandu wisata dalam memberikan pelayanan yang akan memberi kemungkinan wisatawan untuk datang kembali ke Indonesia atau menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang dapat menarik minat orang tersebut untuk datang sendiri. Oleh karena itu, demi tercapainya kepuasan dari wisatawan diperlukan pemandu wisata yang berkualitas.

Program Diploma III Bahasa Inggris membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan keterampilan tidak hanya secara teoritis tetapi juga praktis yang bertujuan untuk mencetak tenaga profesional yang siap pakai di

bidangnya. Sebelum menyelesaikan studinya pada program Diploma III Bahasa Inggris, mahasiswa diwajibkan untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata (*On the Job Training*). Diharapkan mahasiswa memperoleh pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidang studi yang dipelajari di bangku perkuliahan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyusun laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul "**Peranan pramuwisata dalam menunjang kegiatan perjalanan wisata pada PT. Tour East Indonesia**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peranan pramuwisata dalam kegiatan perjalanan wisata ?
2. Hal-hal apa saja yang dilakukan oleh seorang pramuwisata dalam kegiatan perjalanan wisata ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Sebagai salah satu persyaratan kelulusan bagi mahasiswa program Diploma III bahasa Inggris fakultas Sastra Universitas Jember.
- b. Untuk mengetahui sejauhmana teori yang telah diperoleh di perkuliahan dapat diterapkan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Sebagai sarana untuk melatih dan meningkatkan kemampuan berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris.
- d. Untuk mengetahui secara langsung pelaksanaan kegiatan *guiding* pada PT. Tour East Indonesia.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat yang diperoleh dari Praktek Kerja Nyata ini adalah :

- a. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru tentang *guiding*.
- b. Memperlancar kemampuan berbahasa Inggris secara lisan dan tertulis.

1.4 Lokasi, Pelaksanaan, dan Prosedur Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada sebuah biro perjalanan wisata, yaitu PT. Tour East Indonesia yang terletak di Jalan Pulau Komodo No. 20, Sanglah, Denpasar, Bali.

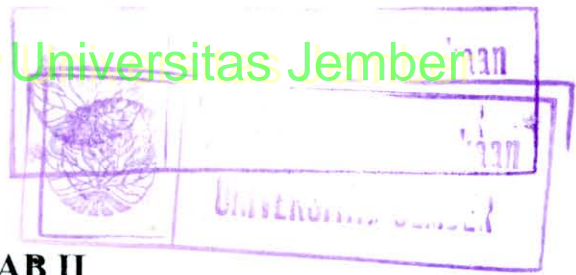
1.4.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 2 bulan, terhitung sejak tanggal 26 Februari - 26 April 2001 dengan 9 jam kerja efektif setiap harinya serta 2 hari libur dalam seminggu.

1.4.3 Prosedur Praktek Kerja Nyata

Prosedur Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Menyerahkan surat pengantar Praktek Kerja Nyata dari fakultas kepada instansi terkait.
2. Apabila diterima, mahasiswa meminta surat jawaban atau balasan dari instansi tersebut untuk diserahkan kepada Ketua Program.
3. Pengenalan lingkungan kerja.
4. Membantu pelaksanaan kegiatan perusahaan sesuai dengan bidang kerja yang diambil.
5. Mengumpulkan data dan membuat catatan untuk keperluan penulisan laporan.
6. Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut para ahli bahasa, kata pariwisata berasal dari bahasa *Sansekerta*, yaitu *pari* dan *wisata*. *Pari* berarti seluruh, semua, penuh. *Wisata* berarti perjalanan. Jadi, pariwisata adalah perjalanan penuh, yaitu berangkat dari suatu tempat, menuju, dan singgah di suatu tempat atau di beberapa tempat dan kembali ke tempat semula. (H. Kodhyat, 1996 : 8).

Dua orang pakar pariwisata berkebangsaan Swiss, yaitu Prof. Hunziker dan Prof. Krapf memberikan pengertian pariwisata sebagai keseluruhan fenomena atau gejala dan hubungan-hubungan yang ditimbulkan oleh perjalanan dan persinggahan manusia di luar tempat tinggalnya dengan maksud bukan untuk menetap di tempat yang disinggahinya dan tidak berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan yang menghasilkan upah. (H.Kodhyat, 1996 : 3).

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang No. 9 tahun 1990 tanggal 18 Oktober 1990 tentang kepariwisataan, pengertian wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. (Gamal Suwanto, 1997 : 22).

Pengertian wisata disini mengandung 4 unsur, yaitu :

- a) Kegiatan perjalanan,
- b) Dilakukan secara sukarela,
- c) Bersifat sementara,
- d) Bertujuan untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.

Sebuah organisasi kepariwisataan internasional, IUOTO (*International Union of Official Travel Organization*) memberikan pengertian tentang wisatawan, yaitu pengunjung sementara yang tinggal sekurang-

kurangnya 24 jam di negara yang dikunjungi dengan maksud dan tujuan perjalanan :

- a) Pesiari (*leasure*), yaitu untuk keperluan liburan, kesehatan, studi, agama (ziarah), dan olahraga.
- b) Hubungan dagang (*business*), kunjungan keluarga/handai taulan, konferensi, dan misi. (H. Kodhyat, 1996 : 4).

Wisatawan mempunyai 4 ciri utama, yaitu :

- a) Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di berbagai tempat tujuan,
- b) Tempat tujuan wisata berbeda dari tempat tinggal dan tempat kerjanya sehari-hari,
- c) Wisatawan bermaksud untuk pulang kembali dalam beberapa hari atau belum, oleh karena itu perjalanannya bersifat sementara dan berjangka waktu pendek,
- d) Wisatawan melakukan perjalanan bukan untuk mencari tempat tinggal atau untuk mencari nafkah. (Gamal Suwanto, 1997 : 15).

Sedangkan pengertian perjalanan wisata menurut **WATA** (*World Association of Travel Agent*), yaitu perlawatan keliling yang memakan waktu lebih dari 3 hari yang diselenggarakan oleh suatu *travel agent* di suatu kota yang acaranya antara lain adalah peninjauan (*sightseeing*) ke beberapa tempat atau kota, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. (H. Kodhyat, 1996 : 2).

2.2 Pengertian Pramuwisata

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM. 82 / PW. 102 / MPPT - 88 tanggal 17 September 1988, pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan, dan petunjuk tentang obyek wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan oleh wisatawan. (Oka A. Yoeti, 1996 : 11).

2.2.1 Penggolongan Pramuwisata

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi, pramuwisata digolongkan menjadi :

1. Pramuwisata Muda

Pramuwisata muda adalah pramuwisata yang bertugas di wilayah Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah Tingkat I tempat sertifikat keahliannya diberikan.

2. Pramuwisata Madya

Pramuwisata madya adalah pramuwisata yang bertugas dan beroperasi dalam wilayah Daerah Tingkat I tempat sertifikat keahliannya dikeluarkan. (Oka A. Yoeti, 1996 : 21).

2.2.2 Tugas Pramuwisata

Dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM. 82 / PW. 102 / MPPT - 88, tanggal 17 September 1988 disebutkan tugas pramuwisata sebagai berikut :

1. Mengantar wisatawan, baik rombongan maupun perorangan yang mengadakan perjalanan dengan transportasi yang tersedia.
2. Memberikan penjelasan tentang rencana perjalanan dan obyek wisata serta memberi penjelasan mengenai dokumen perjalanan, akomodasi, dan fasilitas lainnya.
3. Memberikan petunjuk tentang obyek wisata.
4. Membantu mengurus barang bawaan wisatawan.
5. Memberikan pertolongan kepada wisatawan yang sakit, mendapat kecelakaan, kehilangan atau musibah lainnya.

(Oka A. Yoeti, 1996 : 13).

2.3 Peranan Pramuwisata dalam Kegiatan Perjalanan Wisata

Dalam sebuah kegiatan perjalanan wisata, seorang pramuwisata mempunyai peranan yang menentukan dalam hal pencapaian kepuasan dari wisatawan yang dibawanya. Pramuwisata akan menjadi teman perjalanan yang setia selama tur berlangsung serta memberikan keterangan dan informasi yang perlu diketahui oleh peserta tur secara umum. Oleh wisatawan pramuwisata dianggap sebagai "profesor" yang ahli dalam bidangnya untuk memberikan penjelasan tentang Indonesia. Oleh karena itu pramuwisata juga dianggap sebagai "duta bangsa" yang dapat memberikan penjelasan tentang apa, siapa, dan bagaimana Indonesia.

Tercapainya kepuasan wisatawan selama tur berlangsung tergantung pada cara pramuwisata tersebut memberikan pelayanan. Oleh karena itu diharapkan pramuwisata dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para wisatawan dengan tidak membedakan ras, suku bangsa, agama, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lain-lain. (Oka A. Yoeti, 1996 : 15).

2.3.1 Kode Etik Pramuwisata

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang pramuwisata harus mengacu pada kode etik profesi, yaitu :

1. Pramuwisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik terhadap daerah, bangsa, dan kebudayaannya.
2. Pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus menguasai diri, berpenampilan tenang, segar, rapi, dan bersih serta simpatik (menghindari bau badan, perhiasan, dan wewangian yang berlebihan).
3. Pramuwisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian bangsa Indonesia.

4. Pramuwisata harus mampu memahami latar belakang wisatawan serta mengupayakan untuk meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum, peraturan, dan adat kebiasaan yang berlaku.
5. Pramuwisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tips, tidak menjajakan barang, dan tidak meminta komisi.
6. Pramuwisata harus mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdebatan tentang kepercayaan, adat istiadat, ras, dan sistem politik negara asal wisatawan.
7. Pramuwisata harus berusaha untuk memberikan keterangan mengenai obyek wisata dengan baik dan benar.
8. Pramuwisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesinya, dan unsur pariwisata lainnya.
9. Pramuwisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa kasihan dari wisatawan.
10. Pramuwisata pada saat perpisahan diharapkan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan mempunyai rasa ingin berkunjung kembali. (Oka A. Yoeti, 1996 : 20).

2.3.2 Pramuwisata Profesional

Untuk menjadi seorang pramuwisata yang profesional harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang didukung oleh kemampuan, baik secara teoritis maupun teknis dalam pelayanan kepada wisatawan pada umumnya serta keyakinan diri.

Secara rinci, hal-hal yang harus diketahui oleh pramuwisata adalah sebagai berikut :

1. Jaringan transportasi yang menghubungkan obyek-obyek wisata, baik yang berada di daerah operasinya atau di luar jalur operasinya sehari-hari.
2. Sarana angkutan yang dapat digunakan dan jadwal kedatangan serta keberangkatannya.
3. Akomodasi perhotelan dan restoran yang perlu direkomendasikan kepada para wisatawan.
4. Obyek dan atraksi wisata yang perlu dilihat jika datang berkunjung ke suatu daerah.
5. Tempat-tempat penukaran uang asing yang terdekat dengan *rate* yang bersaing.
6. Toko cinderamata atau kerajinan, *shopping centre* yang direkomendasikan.
7. Fasilitas pengiriman barang cinderamata ke luar negeri yang baik.
8. Taksi yang dianjurkan untuk keliling kota.

Yang sangat penting adalah menyangkut materi dan cerita serta sejarah obyek dan atraksi yang dijual kepada para wisatawan, disamping keterampilan teknis untuk menyampaikan suatu presentasi, penguasaan bahasa, dan pergaulan dengan orang-orang yang ditemui silih berganti. Biasanya bila pengetahuan telah dikuasai, maka kemampuan akan tiba dengan sendirinya. Jika periode atau tahap ini dapat dilalui dengan baik, maka keyakinan pada diri sendiri secara otomatis akan dapat dimiliki. Keyakinan pada diri sendiri dalam bertugas berawal dari keyakinan kepada perusahaan tempat bekerja disusul dengan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Oleh karena itu, hendaknya pramuwisata mempunyai keyakinan diri, terutama hal-hal yang menyangkut :

- Acara yang akan dilakukan berjalan dengan baik.
- Obyek dan atraksi wisata yang akan diperlihatkan merupakan obyek dan atraksi pilihan serta menarik bagi para wisatawan.

- Kendaraan yang dipakai, fasilitas yang tersedia, serta pengemudi yang mengerti akan tugasnya.

Jalan menuju pramuwisata profesional sulit dan penuh dengan tantangan. Namun dengan berbekal pengetahuan, kemampuan, dan keyakinan diri yang terus diasah dan dikembangkan, maka jalan menuju pramuwisata profesional masih terbuka lebar. (Oka A. Yoeti, 1996 : 88).



BAÛ III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada tahun 1969, John Panca yang sekarang menjadi pemilik saham perusahaan dari pihak Indonesia, telah menangani tamu-tamu dari Tour East Internasional yang berpusat di Singapura. Pada waktu itu John Panca adalah *Branch Manager* PT. Pacto di Bali. Tahun 1969 ia mendirikan perusahaan bernama PT. Dewi *Tour* yang diambil dari nama salah seorang putrinya, Putu Dewi Saraswati. Setahun kemudian, *Tour East International* menunjuk PT. Dewi *Tour* sebagai agen khusus mereka untuk daerah Bali.

Dalam perkembangannya, perusahaan ini mengalami masa-masa sulit. Ketika John Panca mendiskusikan kegiatannya pada sebuah seminar bisnis di Singapura, ia dikecam dan dikucilkan di kalangan profesinya, karena pada waktu itu pemerintah RI belum mengizinkan perusahaan biro perjalanan wisata nasional untuk mengadakan kerjasama dengan perusahaan biro perjalanan asing. Akhirnya, ijin usaha perusahaannya dicabut dan John Panca yang sebelumnya adalah *Branch Manager* terpaksa menganggur.

Beberapa bulan kemudian, datanglah tawaran dari UNDP (*United Nation Development Program*) di Vanuatu sebagai staf ahli UNDP untuk mendirikan biro pariwisata nasional di negara itu. Tawaran ini diterima oleh John Panca, ia dan keluarganya dikirim ke Vanuatu selama 2 tahun. Setelah habis masa kontrak, John Panca kembali ke Bali dan langsung diberi kepercayaan sebagai *Branch Manager* sebuah perusahaan angkutan internasional (*DHL International*).

Pada tahun 1988, John Panca kembali menekuni bidang kepariwisataan dan membangun kembali PT. Dewi *Tour*. Pada tahun yang

sama *Tour East International* memilih kembali PT. Dewi *Tour* sebagai agen khusus untuk daerah Bali. Tahun 1990, lahirlah Tour East Indonesia sebagai sebuah perusahaan dengan bentuk Perseroan Terbatas (PT). PT. Tour East Indonesia merupakan kantor cabang utama dari *Tour East International, Ltd* yang berkantor pusat di Singapura. Pada awal proses kerjasama dengan PT. Dewi *Tour*, pihak PT. Dewi *Tour* berniat untuk memberi nama perusahaan patungan tersebut dengan nama PT. Delta *Tour*. Namun, dengan pertimbangan bahwa nama Tour East sudah banyak dikenal oleh masyarakat dunia internasional sejak tahun 1800-an sebagai *Anglo-Thai and Halper Gilfillan*, maka pihak PT. Dewi *Tour* akhirnya setuju dengan pemberian nama Tour East tersebut. Dengan kata lain, nama *Tour East* telah lama *go international* dan sangat melekat di hati para turis dari berbagai pelosok dunia. Akan tetapi, karena perusahaan patungan tersebut berada di wilayah Indonesia, maka PT. Dewi *Tour* meminta agar namanya ditambah dengan kata “Indonesia” di belakang nama PT. Tour East menjadi PT. Tour East Indonesia. Pemberian nama tersebut akhirnya disetujui oleh pihak *Tour East International, Ltd* karena mereka sadar bahwa dengan pemberian kata Indonesia untuk mengganti kata internasional dinilai akan lebih menyatu dengan masyarakat setempat dan juga menjadi kebanggaan bersama bagi perusahaan atau masyarakat.

3.2 Bentuk Badan Usaha Perusahaan

PT. Tour East Indonesia adalah perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak dalam bidang jasa *travel service* serta merupakan patungan antara pihak asing, *Tour East International, Ltd* dengan jumlah saham 75 persen dan pihak Indonesia, John Panca dengan jumlah saham 25 persen.

Pada tahun 1995, 50 persen saham *Tour East International, Ltd* yang ada pada PT. Tour East Indonesia dibeli oleh sebuah travel asing, *Qantas*

Holidays, Ltd yang berkantor pusat di *Queensland, Australia*. Dengan demikian, perincian saham pada PT. Tour East Indonesia adalah :

- 50 persen saham milik *Qantas Holidays, Ltd*
- 25 persen saham milik *Tour East International, Ltd*
- 25 persen saham milik John Panca

Sebagai pemegang saham terbesar, *Qantas Holidays, Ltd* menempatkan stafnya sebagai perwakilan (*Qantas Representative*) pada PT. Tour East Indonesia. Sebagai orang lokal yang sudah mengenal karakter masyarakat dan corak budaya Bali, John Panca, salah satu pemegang saham perusahaan tersebut mendapat kepercayaan sebagai *Executive Director General Manager* pada PT. Tour East Indonesia. Saat ini, John Panca telah mampu membawa perusahaan tersebut mencapai titik kesuksesan yang maksimal.

3.3 Komoditi Perusahaan

Adapun komoditi yang dipasarkan oleh perusahaan adalah :

- a. Paket wisata, meliputi :
 - ❖ Lokal ; terdiri dari *fullday* dan *halfday tours*
 - ❖ Ke luar Bali
- b. Jasa penyewaan mobil (*charter*)

3.4 Mitra Kerja PT. Tour East Indonesia

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT. Tour East Indonesia menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan, antara lain :

- a) Sesama cabang Tour East di luar negeri.
- b) Sesama Biro Perjalanan Wisata lain di dalam dan di luar negeri.
- c) Dinas Pariwisata Daerah.
- d) Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia.

- e) Perusahaan penjual paket wisata, seperti *Waterboom Park*, Mabua *Express*, *Scuba Diving*, dan lain-lain.
- f) Sobek *Rafting*, Bali Hai *Cruise*, dan lain-lain.
- g) Pengrajin emas, perak, kayu, dan batu.

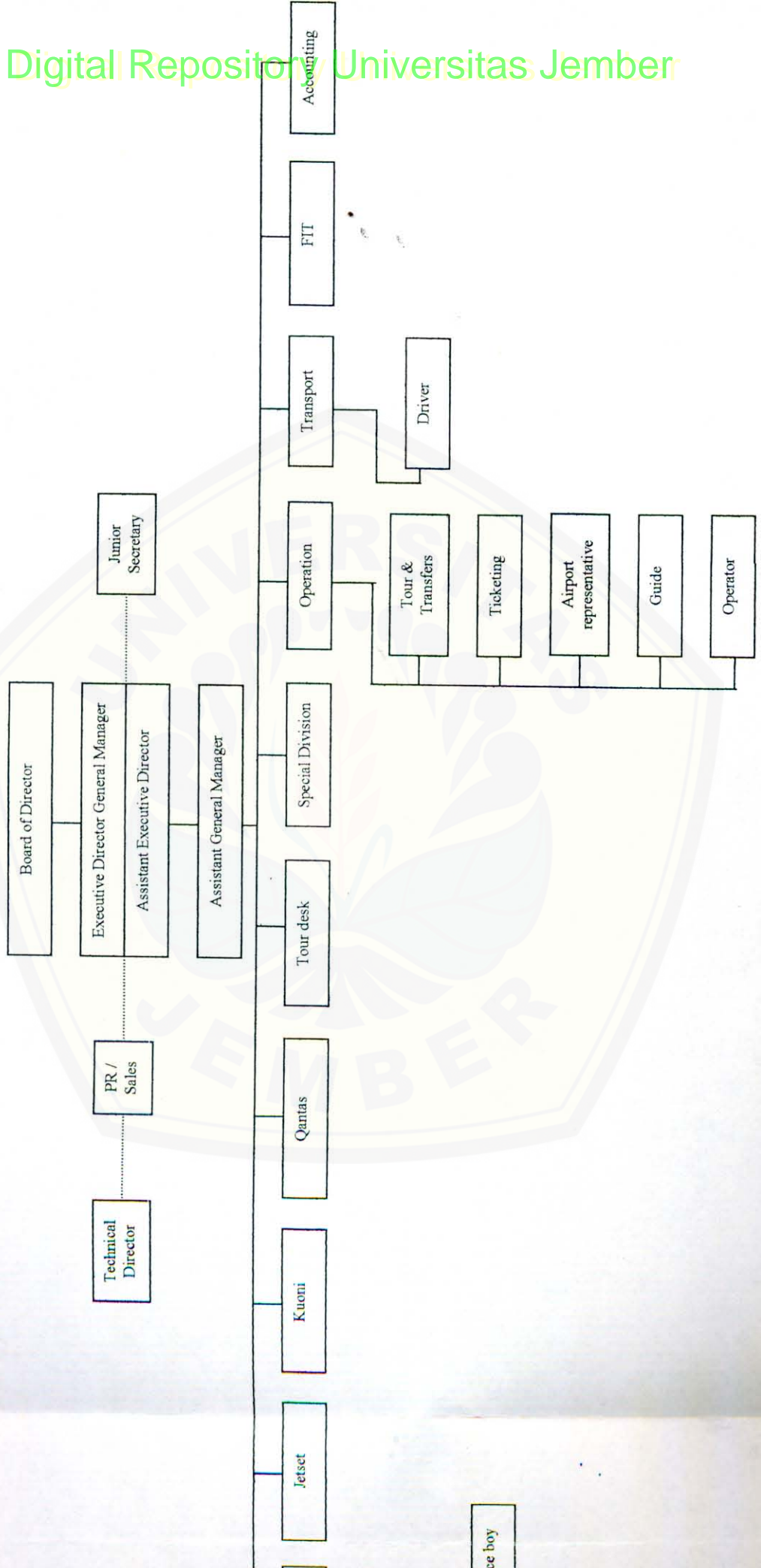
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan bagian penting dari suatu perusahaan karena melibatkan orang-orang untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Dari struktur organisasi akan diketahui wewenang, tugas, dan tanggungjawab dari masing-masing bagian, sehingga memudahkan dalam melaksanakan komunikasi dan mendapatkan informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu juga untuk menghindari adanya kesimpangsiuran dan tugas ganda.

PT. Tour East Indonesia menggunakan struktur organisasi garis. Dalam struktur organisasi garis ini, seluruh perintah datang dari pimpinan yang merupakan garis lurus sampai kepada para karyawan dan sebaliknya, tanggungjawab datang dari para karyawan naik berupa garis lurus sampai kepada pimpinan.

Adapun struktur organisasi PT. Tour East Indonesia adalah sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI PT. TOUR EAST INDONESIA BALI



Sumber : PT. Tour East Indonesia Bali tahun 2001.

Dari struktur organisasi tersebut diatas dapat diketahui tugas dan wewenang masing-masing departemen sebagai berikut :

- ❖ **Board of Director** ; merupakan pemilik saham dan pemegang kekuasaan tertinggi.
- ❖ **Executive Director General Manager** ; merupakan pimpinan perusahaan yang bertanggungjawab kepada **Board of Director**. Dalam melaksanakan tugasnya, **Executive Director General Manager** dibantu oleh **Technical Director, PR / Sales**, dan **Junior Secretary**.
- ❖ **Assistant Executive Director** ; bertugas menangani urusan **tour and travel** di luar negeri dan bertanggungjawab kepada **Executive Director General Manager**.
- ❖ **Assistant General Manager**; tugasnya :
 - Bertanggungjawab kepada **Executive Director General Manager**.
 - Menangani urusan **tour and travel** di dalam negeri.
 - Membuat **contract rate** dengan hotel, restoran, **travel agent**, dan lain-lain.
- ❖ **Personnel**; tugasnya :
 - Memonitor dan mengamati tindakan karyawan.
 - Menangani masalah dan keluhan karyawan.
 - Menangani gaji karyawan.
 - Menangani penerimaan siswa **training** dari sekolah, universitas, dan lembaga pendidikan lainnya.

Personnel membawahi :

1. **EDP**, tugasnya :
 - ∞ Membuat program komputer.
 - ∞ Memperbaiki komputer yang rusak.
2. **Security**, tugasnya :
 - ∞ Menangani gangguan listrik.

- ∞ Bertanggungjawab terhadap keamanan kantor.
- 3. **Office boy**, tugasnya :
 - ∞ Menyiapkan **Welcome kit**.
 - ∞ Menangani penggandaan **file**.
 - ∞ Bertanggungjawab atas kebersihan kantor.
- ❖ **Jetset** ; merupakan perwakilan biro perjalanan asing dari Australia.
- ❖ **Kuoni Travel** ; merupakan perwakilan biro perjalanan asing dari Inggris.
- ❖ **Qantas Holidays** ; merupakan perwakilan biro perjalanan asing dari Australia.
- ❖ **Tour Desk (Counter)** ; merupakan perwakilan PT. Tour East Indonesia di hotel. Ada 4 **tour desk** PT. Tour East Indonesia yang tersebar di berbagai hotel di beberapa area, yaitu :
 - ∞ Sanur : **The Grand Bali Beach**.
 - ∞ Kuta : Bali Padma.
 - ∞ Nusa Dua : Sheraton Nusa Indah dan Sheraton Laguna.Adapun tugas **tour desk** adalah :
 - Bekerjasama dengan pihak **operation** dalam hal pemesanan **optional tour**.
 - Mengumpulkan laporan yang berisi tentang penjualan **optional tour** dan melaporkan ketidakberesan (jika ada).
 - Mengadakan kontak dengan tamu sehubungan dengan **departure flight reconfirmation** dan **transfer** ke hotel lain.
- ❖ **Special Division** ; merupakan departemen yang menangani **Meeting, Incentives, Conference, dan Exhibition (MICE)**.
- ❖ **Operation** ; merupakan departemen yang menangani operasional **tours** dan **transfers**. Terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu :
 1. **Tours** dan **transfers**, tugasnya :

- Memasukkan data tamu yang terdapat dalam *excursion ticket* ke dalam komputer.
 - Menangani keluhan tamu.
 - Menangani hal-hal yang berkenaan dengan penyelenggaraan tur, antara lain:
 - ∞ Membuat *tour order*.
 - ∞ Menentukan *guide* yang akan memimpin tur.
 - ∞ Membuat *optional tour list*.
 - ∞ Menyiapkan *guide order, shopping order, tour notice, Tour East Seat In Coach Tour*, dan stiker.
 - Membuat daftar *guide assignment for tour and stand by*.
 - Membuat daftar *guide on duty*.
 - Membuat *daily tour list*.
 - Membuat *sales product list*.
2. **Transfers** ; terbagi dalam 2 bagian, *departure* dan *arrival*.
Adapun tugasnya adalah :
- Menangani keluhan tamu.
 - Menentukan *guide* yang akan mengantar tamu dari hotel ke *airport* dan menjemput tamu dari *airport* ke hotel.
3. **Airport representative** ; merupakan perwakilan Tour East di *airport* yang menangani tamu apabila terjadi hal-hal yang di luar dugaan. Contoh : kehilangan paspor, kehilangan tiket pesawat, tamu yang hilang, dan lain-lain.
4. **Ticketing**, tugasnya :
- Menangani keluhan tamu.
 - Melakukan *confirmation flight*.
5. **Guide**, tugasnya :

- Menjemput tamu dari *airport* dan mengantarkannya ke hotel pada waktu *arrival*.
- Menjual *optional tour*.
- Memimpin tur.
- Menjemput tamu dari hotel dan mengantarkannya ke *airport* pada waktu *departure*.

6. **Operator**, tugasnya :

- Menerima telepon dan menyambungkannya ke seluruh departemen yang ada.
- Menerima dan mengirim faksimili.

❖ **Transport**, tugasnya :

- Menangani kendaraan , antara lain :
 - ∞ Menentukan jenis kendaraan yang akan dipakai untuk *transfer in, transfer out*, dan tur berdasarkan jumlah dan permintaan tamu.
 - ∞ Mengirim kendaraan ke bengkel (jika ada yang rusak berat).
- Membuat *driver order*.
- Menangani gaji sopir.

Transport membawahi :

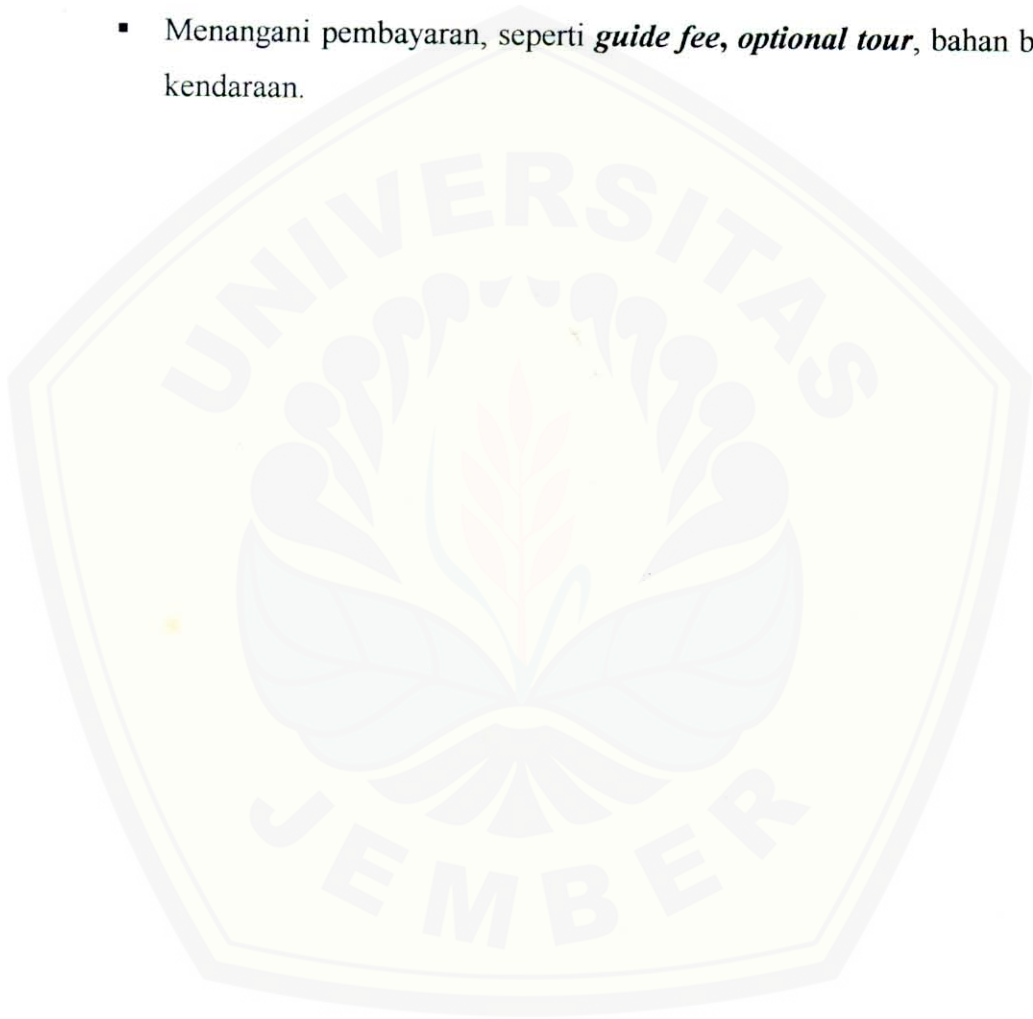
1. **Driver**, tugasnya :

- Bersama dengan *guide* mengantar dan menjemput tamu.
- Merawat dan menjaga kebersihan kendaraan.

❖ **FIT (Free Individual Traveller)**; tugasnya :

- Membuat *quotation*.
- Membuat rancangan program tur yang tidak terdapat dalam *optional tour* sesuai dengan permintaan tamu.
- Melakukan korespondensi dengan tamu sehubungan dengan program tur yang diminta.

- Membuat *voucher*.
- ❖ *Accounting*; tugasnya :
 - Membuat laporan keuangan.
 - Membuat laporan rugi laba.
 - Membuat neraca.
 - Menangani pembayaran, seperti *guide fee, optional tour*, bahan bakar kendaraan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Praktek Kerja Nyata sangat penting bagi mahasiswa Program Diploma III bahasa Inggris karena berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
2. PT. Tour East Indonesia adalah suatu biro perjalanan wisata yang menyelenggarakan perjalanan wisata dengan melakukan pendekatan pada pariwisata kebudayaan.
3. Pramuwisata mempunyai peranan yang sangat penting dalam hal pencapaian kepuasan dari wisatawan.

5.2 Saran-saran

5.2.1 Saran bagi PT. Tour East Indonesia

Berdasarkan kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan, penulis ingin menyarankan :

1. Pramuwisata hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu terutama dari segi pengucapan bahasa Inggris yang kurang sempurna, memperkaya perbendaharaan kata yang dimiliki, serta menambah penguasaan materi atau cerita.
2. Pihak manajemen hendaknya lebih selektif, ketat, dan teliti dalam merekrut pramuwisata baru.
3. Pembayaran tiket masuk ke obyek wisata (yang dibayar lebih dahulu oleh *guide*) sebaiknya dilakukan setiap minggu atau dua minggu,

karena sebulan dianggap terlalu lama dan memberatkan, terutama untuk tur Besakih-Karangasem.

5.2.2 Saran bagi Program

Dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin menyarankan :

1. Hendaknya menambah mata kuliah tentang travel / biro perjalanan.
2. Perlunya mata kuliah tentang pengenalan terhadap watak, sifat, karakter, dan kebiasaan dari beberapa bangsa di dunia karena di era globalisasi ini tidak menutup kemungkinan untuk mengadakan kontak langsung dengan orang-orang asing dalam bidang pariwisata ataupun yang lainnya.
3. Hendaknya program lebih sabar dan telaten dalam menangani mahasiswa.

5.2.3 Saran bagi Mahasiswa

Bagi para mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) penulis menyarankan :

1. Hendaknya mempersiapkan diri jauh-jauh hari sebelumnya mengenai tempat PKN dan bidang kegiatan yang akan dijalani agar pada saat pendaftaran PKN dibuka tidak kebingungan mencari tempat yang pada akhirnya hanya ikut-ikutan teman saja.
2. Hendaknya mempersiapkan diri menyangkut pengetahuan dan keahlian yang diperlukan sehubungan dengan bidang kegiatan yang akan dijalani pada saat PKN.
3. Hendaknya mahasiswa dapat memanfaatkan kegiatan PKN ini sebaik-baiknya untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan yang akan berguna nanti pada saat terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya.

4. Hendaknya mahasiswa tidak segan-segan untuk berkonsultasi dengan bapak atau ibu dosen yang ada sehubungan dengan PKN maupun kepada pembimbing lapangan di tempat PKN bilamana menghadapi masalah atau mengalami kesulitan.



DAFTAR PUSTAKA

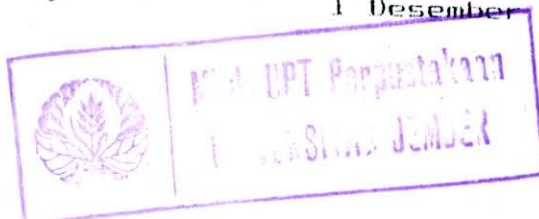
- Kodhyat, H. 1996. **Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia**. Edisi Pertama. Jakarta : PT. Grasindo.
- Yoeti, Oka A. 1996. **Guiding System Suatu Pengantar Praktis**. Cetakan Ketiga. Jakarta : PT. Pradnya Paramita.
- Manguwerdoyo, Sudiarto. 1999. **Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran**. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- East, Tour*. 1999. **Manual**. Singapore : *Tour East International, Pte. Ltd.*
- Panca, John. 1994. **Karsa dan Karya**. Denpasar : PT. Tour East Indonesia Bali.
- Suwantoro, Gamal. 1997. **Dasar-dasar Pariwisata**. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Yoeti, Oka A. 1985. **Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional**. Bandung : Angkasa Bandung.

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS SAstra

PROGRAM D3 BAHASA INGGRIS
Jl. JAWA NO. 19 KAMPUS TEGALBOTO TELEPON (0331) 337188 JEMBER

Nomor : 18937J25.1.6/PP9/2000
Lampiran : -
Hal : Praktek Kerja

1 Desember 2000



Kepada
Yth. Personal Manager
Tour East Indonesia
Jl. Pulau Komodo 20
di
Denpasar - Bali

Kami memberitahukan dengan hormat bahwa sehubungan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Mahasiswa, kami mohon agar kiranya Bapak berkenan menerima mahasiswa kami yang akan melaksanakan Praktek Kerja (on the job training) pada Tour East Indonesia yang Bapak pimpin. Praktek kerja ini direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Januari 2001 sampai dengan Maret 2001. Data-data mahasiswa yang kami maksud adalah :

Nama : N a n i e k
N I P : 980103101008
Program : D3 Bahasa Inggris.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP. 131 759 846.

Lampiran 1 : Surat Pengantar dari fakultas Sastra

Nomor : 032/TEI/P/12/2000

Kepada Yth.
Bpk. Drs. Albert Tallapessy, MA
Ketua Program D3 Bahasa Inggris
Universitas Jember
Jln.Jawa no. 19
Jember

Singapore

Hal : Praktek Kerja

Hong Kong

Dengan hormat,

China

Sebagaimana surat yang kami terima untuk permohonan Praktek Kerja bagi mahasiswi Bapak yang rencananya dimulai pada akhir Februari 2001 selama 2 (dua) bulan, maka melalui perantaraan surat ini dapat kami sampaikan bahwa mahasiswi yang bersangkutan dapat melaksanakan Praktek Kerja pada perusahaan kami pada periode tersebut.

Indonesia


Thailand

Demikian yang dapat kami sampaikan dihadapan Bapak dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Indochina

Denpasar, 07 Desember 2000

Malaysia


Wiwik Artarini Y.
Kepala Personalia

Sri Lanka

The Maldives

PT. TOUR EAST INDONESIA
Jalan Pulau Komodo No. 20
Denpasar 80114, Bali
Indonesia
Tel. (62) 361 237782
Fax. (62) 361 231154
toureast@dps.mega.net.id

Lampiran 2 : Surat Balasan dari PT. Tour East Indonesia

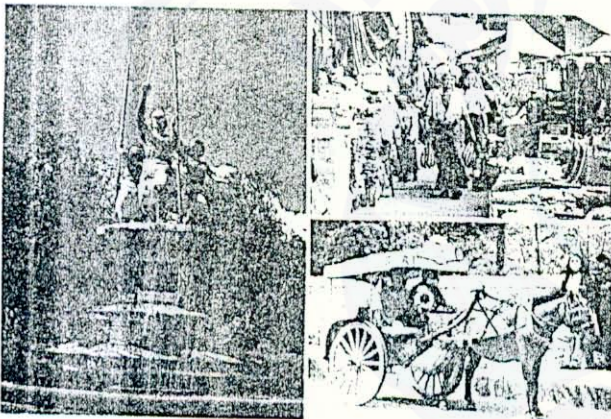


Half Day Tours

Denpasar City Tour.....DPS 10
Every Tuesday, Wednesday and Thursday 09.00 - 13.00 hrs.

Admire what our capital city has to offer. Located in the centre is the attractive Puputan Square. Explore the Bali Museum with its art collection that ranges from prehistoric finds to early 20th century art. On display are scale models depicting the ritualistic Balinese tooth filling, marriage and cremation ceremonies.

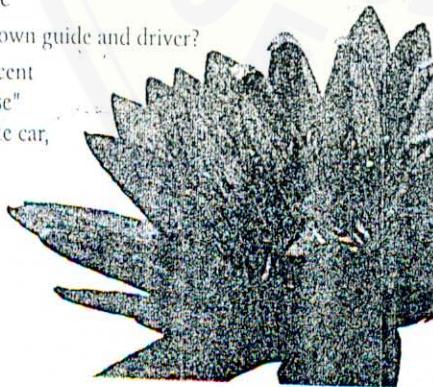
Visit the colorful "Pasar" (Indonesian for market), where local people sell their products with much haggling over prices. Take a ride in a traditional "Dokar" horse and cart. A stop at one of the new "Supermarkets" is included-these are in fact the equivalent of a department store. Your last stop is the Bali Arts Centre, a traditional Balinese building which houses a permanent exhibition of modern paintings and wood carvings.



Bali as You please

Why not book your own guide and driver?

Explore this magnificent island - "as you please" with your own private car, driver and English speaking guide.



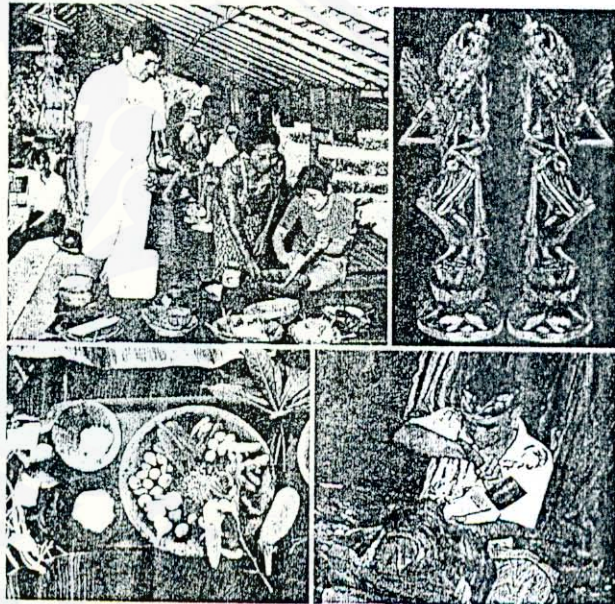
Half Day Tours

Rural Charms of Bali.....DPS 21

Escape into the heart of the Balinese Countryside. Wander through terraced rice fields and relax in the tranquil Gulingan Village. This part of Rural Bali is exclusive to Tour East clients. Try your hand at fishing in the ponds, take a stroll downhill through coconut palms, coffee, vanilla and clove plantations.

Learn the art of Balinese Cooking in a traditional kitchen. Grind, mix and prepare the abundant herbs and spices which add the unique texture and flavour to Balinese dishes. Your lunch is ready to enjoy. Complete the day with a visit to a Traditional Balinese House Compound.

Note: this is a walking tour through rural villages and fields, so please bring along your walking shoes.



Ubud Arts & Craft Tour.....DPS11
Every Tuesday, Thursday and Saturday 09.00 - 13.00 hrs

We have carefully researched many arts and crafts shops and have selected establishments with a high standard of work. We visit the gold and silver center of Celuk. Watch skilled artisans at work. Continue to the woodcarving village of Mas.

Final stop is Ubud, the artistic heart of Bali. Many local and European painters have settled here. There are many galleries and shops displaying works by well known artists.

Half Day Tours

Sunset "T - Break" On Uluwatu's Cliffs

Daily 15.30 - 19.30 hours - (minimum 2 person)

Visit the southern cliffs of Bali. Rocky precipices drop almost 100 meters to the ocean. The famous small temple of Pura Luhur Uluwatu balances picturesquely on the cliff's edge. Dating from the 10th century. It is one of the six temples of the world revered by all Balinese.



Continue on for a delicious sunset t-break on the cliffs of Uluwatu. A relaxed lagoon pool setting offering breathtaking vistas of Bali's heartland. Take a ride down the cliff in the glass elevator. Your choice of pizza, brownies, ice cream, frozen cappuccino & tea or coffee to enjoy as you relax in this beautiful area watching the memorable sunset. Sunset is subject to weather conditions.

Full Day Tours

Highlights Of Bali

Daily 09.00 - 17.00 hours - (minimum 2 person)

Highlighting Kintamani Volcano along with Bali's best cultural sights. In Blahbatuh Village watch the fine process of making an entire Gamelan Orchestra. Visit the Archaeological Museum which holds ancient coffins of the Royal Families. These coffins date back to 500BC. The Plantation Village of Sri Batu offers a range of eastern spices, cloves, coffee and fruit. In the cool mountains of Kintamani view the active volcano of Mount Batur. Black lava runs from the peak to the valley below. Beside lies the glistening lake of Batur.

A delicious lunch is served in a restaurant offering magnificent views (lunch not included). Continue on to Panglipuran Village. Wander the Bamboo Plantations and the traditional village which holds such unique customs. Don't forget your camera at our final stop Bukit Jati. Afternoon tea and coffee are served as we enjoy the fabulous views.



Full Day Tours

Monkey Forest, Mengwi Temple & Tanah Lot.....DPS 33

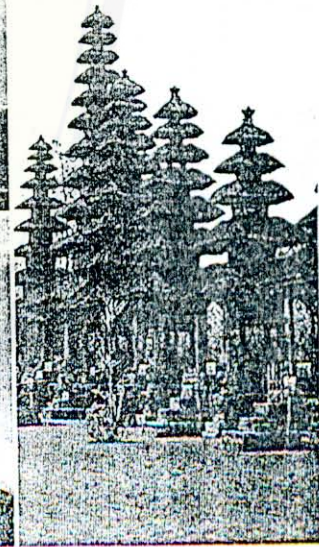
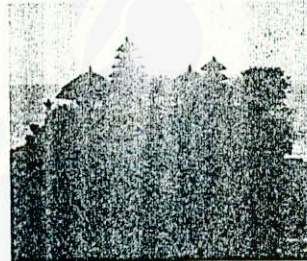
Daily 14.00 - 19.30 hrs

Journey into the countryside and make a stop to take a short walk (approx. 300 metres) through Scenic Terraced Rice Fields. Cultivated in unique Balinese style, surrounded by coconut trees and tropical horticultural plants including sweet potatoes and tapioca.

At the end of your stroll, relax in a Balinese pavilion and sample traditional Indonesian fried tapioca and sweet potato together with mineral water, tea or coffee.

After leaving the village of Gulingan we will drive along to the Royal Temple of Mengwi - Pura Taman Ayun. Dating from 1634, this picturesque complex surrounded by a moat with multi-roofed meru shrines and intricately carved wooden gates.

We then proceed to the sacred Monkey Forest, a cluster of towering trees which is home to hundreds of monkeys.



Last stop is Tanah Lot - famous in Bali as the Sunset Temple. Experience the sunset beyond the black lava towers of the sacred 16th century temple, built on a lava rock 200 metres off shore.

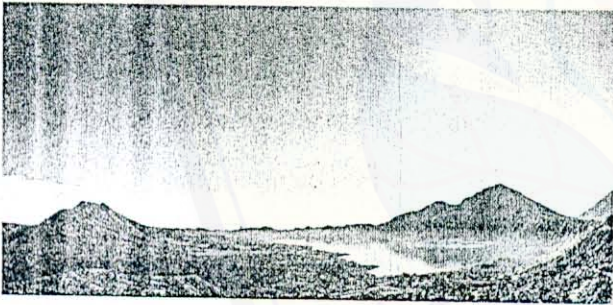


Full Day Tours

Kintamani Lake & Volcano: Enchanting Central Bali...DPS 31
Daily 08.30 - 17.00 hrs

If you plan to take only one tour during your holiday in Bali. This is the ideal choice. The tour is a perfect introduction to Bali's fascinating culture and handicrafts, offering picturesque rice fields and villages, and the spectacular lake and volcano as a highlight. First stop is the stone carving village of Batubulan to see the colorful and exciting Barong dance. After the performance, drive through the Balinese countryside to Mas, a village famous for its impressive woodcarvings. A stop is made at one of the many wood carving "factories" where you can see artisans chipping intricate designs from blocks of wood.

Next visit is to the mysterious Goa Gajah (Elephant Cave), which dates back to the 11th Century. Hewn out of the rocks, the cave entrance is fantastically carved and depicts entangled leaves, animals, ocean waves and demonic human shapes. Your route takes you further inland through terraced rice fields and up into the mountains, where the vegetation changes from small rice and vegetable plots to bamboo forest, clove and citrus fruit trees.



On arrival at Kintamani, enjoy spectacular views of Mount Batur, with ribbons of black lava running down from its peak into the valley below. The crater is holy and a sanctuary at the top is dedicated to the fertility goddess. Next to Mount Batur, Lake Batur shimmers like a sheet of blue glass - a wonderful photographic opportunity. A stop is made for lunch (not included) at Kintamani.

The route back to your hotel takes you to one of Bali's Holy Springs. The waters are believed to have magic curative powers and people journey from all over Bali to purify themselves in the clear bathing pools. In Ubud, the artistic heart of Bali, visit one of the many art galleries and catch an artist at work. Last stop is the village of Celuk, famous for its gold and silver works. You can watch skilled artisans creating exquisite pieces from gold and silver.



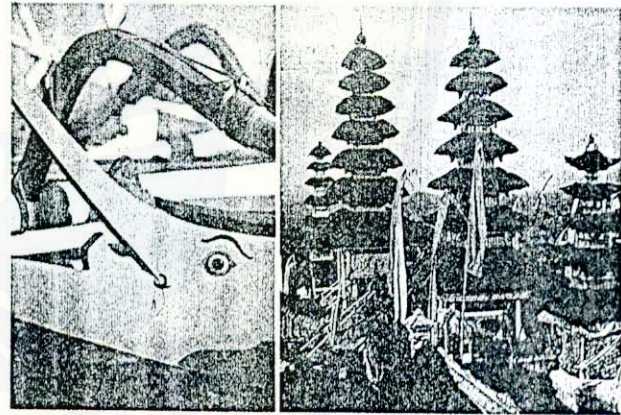
Full Day Tours

East Coast Mountain Tour: Besakih & Karang Asem..DPS 35
Every Tuesday, Thursday and Saturday 08.30 - 18.30

This tour takes you to Besakih Temple at the foot of Mount Agung, through rice field terraces and on to Bali's scenic east coast. First stop is Kerta Gosa, the Hall of Justice, in Klungkung which dates from the 18th century. Interesting classical paintings can be viewed on the ceiling, portraying visions of heaven and hell.

Continue up into the mountains, stopping to admire the view from Bukit Jambul over rice terraces with the sea glistening in the distance.

Then it's on to Besakih Temple, almost 1,000 m above sea level. Besakih is the "Mother Temple" of Bali and probably originated as a prehistoric sanctuary where offerings were made to the god of Mount Agung. The complex houses 30 temples, made up of 7 levels of terraces in the mountainside. A stop is made for lunch (not included) at Bukit Jambul.



Back at sea level, visit Tenganan - one of the original Bali "Aga" villages where traditions have changed little over the centuries. Drive through the beach resort of Candi Dasa to Kusamba fishing village where fishing and salt panning are still the villagers' main livelihood. See the black sand beaches and look out for colourfully painted outrigger canoes.

Your final stop is at eerie Goa Lawah (Bat Cave) where the walls of the cave literally vibrate with thousands of bats. The cave is considered to be holy, with shrines and a temple protecting the entrance.

Note: Private tours with your own guide and driver are available to Besakih Temple, as well as overnight trips to Candi Dasa Beach.



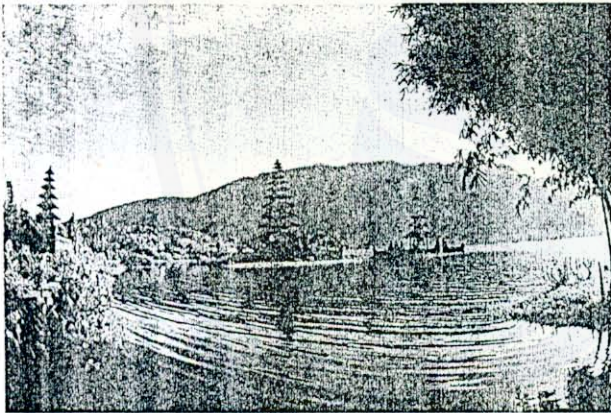
Full Day Tours

North Coast Mountain Tour: Bedugul & Singaraja....DPS 37
Every Monday, Wednesday and Friday 08.00 - 19.00 hrs

Tranquil rural countryside awaits you as you traverse the whole width of Bali, to Singaraja and Lovina Beach on the north coast.

Leave the relatively flat rice fields behind and climb higher to see tiny rice plots on steep mountainside terraces. Stop at Pacung to enjoy the spectacular surrounding view. In the mountains, vegetation changes and you'll see cabbages, maize and potatoes. Higher still, the countryside is alpine with mosses, creepers and ferns. Visit Candi Kuning fruit and flower market with its exotic wild orchids, roses and even strawberries!

Next stop is Bedugul - an attractive mountain resort located 850 m above sea level. Serene Lake Beratan fills the ancient crater of Mount Batukaru and the local people honor the goddess of the waters, Dewi Danu. The delightful small Temple of Ulun Danu dedicated to this goddess, is built on a small promontory on the lake.



Continue north past the Bali Handara Golf Club which enjoys a spectacular surrounding view of lakes, well-kept gardens, wild flowers and wooded mountainsides. Stop for a walk through jungle to see Gitgit Waterfall before going on to the town of Singaraja, on the north coast of Bali. Enroute along the coast of Lovina is a fabulous black sand beach. A stop will be made for lunch (not included) at Lovina Beach. The return trip takes you along a different and little used road via Pupuan, through coffee plantations and spectacularly terraced rice fields.

Note: Private tours with your own guide and driver are available to Bedugul, as well as overnight trips to Lovina Beach.



Full Day Tours

Jatiluwih and the Batukaru Mountains: Natures Best...DPS 49
Every Tuesday, Friday and Sunday 08.00 - 16.00 hrs

A scenic drive "Off-the-beaten-Track" with time to stop and appreciate the tranquil beauty of Bali, enjoying a personalized service for a maximum of 6 people. Your guide will enlighten you on the Balinese farming traditions, and you can get back to nature with short walks into forest, village and farmland. Once past busy Denpasar, you start to explore the unspoiled countryside and villages of the backroads.

In the fertile volcanic foothills of the Batukaru Mountains you'll see an abundance of tropical fruit, spices, coffee, vegetables and flowers. It is no wonder that the community here is considered Bali's farming elite. For the Balinese, cultivation of land is a creative art and a communal effort, and the people of Jatiluwih have created a true masterpiece - an endless and intricate jigsaw of finely-curved rice terraces in brilliant shades of green, with glistening waters, so soothing to the eye.



Then, travelling through thick tropical forest beneath Mount Batukaru you'll reach the remote Temple of Luhur. For Balinese Hindus, this site has special mystical powers and only Besakih Temple is more sacred - an ideal spot to meditate!

There is also a "rest stop" at Yeh Panes riverside restaurant. Bring your swimming clothes if you want to use the pool or hot spring spas here (entrance fee to spas / lunch not included).



Evening Tours

Ubud Evening Tour with Legong Dance, Ramayana Ballet or Shadow Puppet Show.....DPS 46

16.30 - 22.00 hrs as per schedule below

Spend an evening inland in Ubud, Bali's artistic heart. There's time to browse around the art galleries and craft shops and have dinner at one of the restaurants before watching one of the cultural performances listed on this page (dinner is not included).

Entrance to one of the following cultural performances is included:

- **Legong Dance** - a selection of 5 or 6 short dances, usually including the dramatic Baris warrior dance. (Ubud & Peliatan dance troupes are particularly renowned for these dances).

Every Monday (Ubud Palace, 19.30 hrs)

Every Saturday (Pura Dalem Puri, 19.30 hrs)

- **Ramayana Ballet** - a classical dance reenacting part of the Indian Ramayana epic.

Every Tuesday (Ubud Palace, 20.00 hrs)

- **Wayang Kulit** - Shadow Puppet Show at Oka Kartini's. The Dalang puppeteer usually portrays the Indian epics over 8 to 10 hours, but this hour-long performance shows you the delights.

Every Sunday and Wednesday (20.00 hrs)

Sanghyang, Kecak, Fire, Trance & Monkey Dance...DPS 43

17.30 - 20.00 hrs

This tour takes you to the village of Batubulan to see three of the most famous dances:

- **Sanghyang (Trance) Dance** - is traditionally performed as an exorcism to promote peace and health within a village.

- **Kecak (Monkey) Dance** - performed by a group of at least 50 men who dance in a circle around a blazing torch.



- **Fire Dance** - where the dancer becomes entranced and is able to dance on hot coals without feeling pain.

Please note that dinner is not included.

After the dance, your guide will be happy to drop you at one of the many local restaurants close to your hotel - most restaurants will provide you with a free transfer back to your hotel.

Bali Beyond

Lombok Island

Spend a day or two on the small island of Lombok, often described as the "Bali of yesterday". Lying to the east of its better known neighbour, it offers tranquil beaches, unspoiled village and tropical countryside, and an intriguing Muslim-influenced "Sasak Culture". See traditional weaving handmade pottery and native Sasak villages where unusually shaped thatched houses stand on wooden stilts. In the south you'll find the beautiful white sands of Kuta Beach, fringed by lush vegetation. A packed lunch is included.



The 2-days program, accommodation and full breakfast at a hotel in Senggigi Beach resort are also included. The second day is at leisure until departure transfer to the port/ferry port.

Between Bali and Lombok, travel is either by air with Merpati Airlines (30 minutes flight) or by sea on the new luxury Norwegian built Mabua Express Ferry (approximately 2 hours seaway).

Current timetable provided is subject to change without notice:

- Bali - Lombok flight (Merpati Air): Dep. 07.00, 08.50, 09.00, 10.00 hrs. Mabua Express Ferry: Dep. 08.30 - Arr. 10.30 hrs.
- Lombok - Bali flight (Merpati Air): Dep. 15.00, 15.30, 16.00 hrs. Mabua Express Ferry: Dep. 18.00 - Arr. 20.00 hrs.

Mount Bromo

Java's Nature Wonders - a smoking volcano crater

On the first day you'll be transferred from your hotel to Denpasar airport for the short flight to Surabaya and proceed to Mount Bromo Lunch and overnight accommodation are included.

Your wake up call this morning is at 3.30 hrs in order to catch the spectacular sunrise (subject to weather conditions). The moonlit view of Bromo Caldera and smoking crater of Mount Bromo greet you on your approach, with the rising sun gradually revealing the contours of the mountains, and colours changing by the



minute. Drive down to the crater floor with its desert-like terrain, and either hire a horse or walk to the steps which lead up to the rim of the volcano crater. Climb 250 steps to the top and look down into bubbling water, ash and sulfur inside the crater.

Note: Warm clothes are recommended for watching the sunrise at Mount Bromo.

Overland Option

The hardly traveler keen on seeing more of Bali and East Java can do this tour over land and sea.

Borobudur Temple & Yogyakarta

Transfer from your hotel to Denpasar airport for the morning flight to Yogyakarta where you are met by our guide for your sightseeing tour

Experience the constant bustle of Javanese life as you head for Borobudur Temple, approximately 90 minutes drive to the north of "Yogya". Dating from the 8th century, this huge Buddhist temple consist of six concentric outer terraces and tree circular terraces above them.

Its wall are sculptured in bas reliefs extending over 6 km in length. With its lush mountain backdrop, this must surely rank among the world's most impressive sites.

A visit also included to the 9th century Hindu temple complex at Prambanan. Largely in ruins yet still with fine contours and intricate stone carvings.

For two days program, this is similar to the full-day program but includes accommodation and full breakfast at the Prambanan Hotel or similar.

An additional tour of the artistic city of Yogyakarta, visiting the Sultan's Palace, seat of Java's most powerful royal family (closed on Monday): a factory producing Java's finest Batik and a centre where the famous Wayang Kulit leather puppet are painstakingly crafted by hand.

Valid from 01 April 2001 - 30 Juni 2001



PRICES FOR SIGHTSEEING TOURS

ALL PRICES ARE PER PERSON IN US DOLLARS, ON A SEAT IN COACH BASIS

	DEPARTURES/ DURATION	PRICES FROM NUSA DUA BEACH (SIC)	PRICE FROM SANUR/KUTA BEACH
HALF DAY TOURS			
Rural Chams of Bali Tour Code : DPS 21	DAILY 09.00 - 13.30 hours	29.00	27.00
Eco Cycling Tour	DAILY 07.30 - 13.30 hours	50.00	50.00
Ubud - Arts & Craft Shop Around Or Breakfast with the birds Taman Burung Bali Park Plus Ubud Arts & Crafts	TUE/THU/SAT 08.30 - 15.30 hours	17.50	15.50
Denpasar Museum Local Market & Shopping	DAILY 08.30 - 15.30 hours	35.00	35.00
	TUE/WED/THU 09.00 - 13.00 hours	17.50	15.50
FULL DAY TOURS			
Monkey For'test Mengwi Temple & Tanah Lot Sunset Tour Code : DPS 33	DAILY 14.00 - 19.30	30.50	28.50
Kintamani Lake & Volcano Enchanting Central Bali Tour Code : DPS 31	DAILY 08.30 - 17.00 hours	31.00	29.00
Besakih & Karangasem - Temple Mountain & East Coast Bali Tour Code : DPS 35	TUE/THU/SAT 08.30 - 18.30 hours	33.50	31.50
Bedugul & Singaraja - Lake Mountain & North Coast Bali Tour Code : DPS 37	MON/WED/FRI 08.30 - 19.00 hours	33.50	31.50
River Rafting Tour Code : DPS 24	DAILY 08.30 - 14.30 hours	68.00	68.00
Jatiluwih & the Batukaru Mountains - Nature's best Tour Code : DPS 49	THU/FRI/SUN 08.00 - 16.00 hours	28.50	26.50
Bali Hai Lembangan Island Day Cruise Tour Code : DPS 23	DAILY 08.30 - 17.00 hours	85.00	85.00
Bali Hai Beach Club Cruise on Lembangan island Tour Code : DPS 25	DAILY 08.00 - 17.00 hours	65.00	65.00
EVENING TOURS			
Sanghyang & Kecak - Fire Trance & Monkey Dance Tour Code : DPS 43	DAILY 17.30 - 20.00 hours	19.00	17.00
Dinner Cruise on the Bali Hai Tour Code : DPS 45	DAILY	40.00	40.00
Ubud Evening Tour Tour Code : DPS 46	MON/TUE/WED/ 16.30 - 22.00 hours	20.00	18.00

- Notes :
- Prices are subject to change without notice.
 - Payment is only accepted in Indonesia Rupiah, US or USD Dollars Credit card payment (Visa Mastercard Amex) are accepted.
 - Child 50% discount - Under 12 years for most tours.
 - For one person booking a tour alone, Tour East will check for other booking for the same tour. This will be confirmed to you within 24 hours of accepting your payment.
 - SIC / Seat in Coach basis.
 - For other conditions see reverse pages.
 - Tour pick-up times will be confirmed upon time of booking. A shuttle service may be used to transfer you to the meeting points to join your tour.
 - Tour pick-up times vary for different hotels and your exact pick-up time will be confirmed when you book.
 - Private tours are available to any destination in Bali - please ask us for prices.
 - Booking cancelled within 24 hours prior to tour departure are not refundable.
 - Valid for pick-up in Kuta - Sanur - Nusa Dua Area.



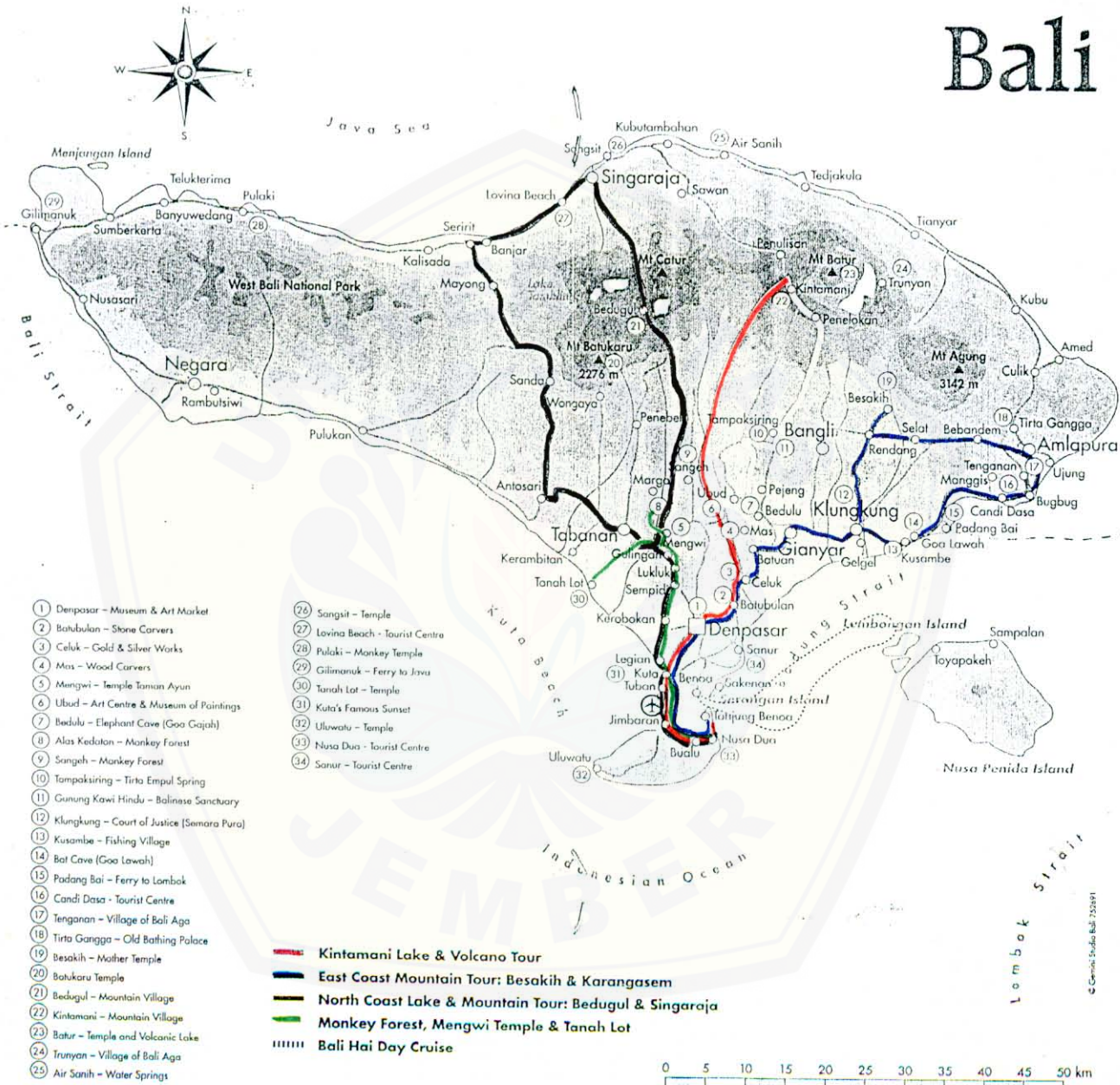
PRICES FOR PACKAGE TOURS

ALL PRICES ARE PER PERSON IN US DOLLARS, ON A SEAT IN COACH BASIS FOR A BOOKING OF MINIMUM 2 PERSONS

	PRICE FOR 2 OR 3 PEOPLE	PRICE FOR 4 OR MORE PEOPLE	SINGLE SUPPLIM
JAVA (Airfare included)			
Borobudur Temple & Yoyakarta Departure : Any day upon request Duration : 1 Day Tour Code : DPS 48 Duration : 2 Days / 1 Night Tour Code : DPS 57	238.00	230.00	21.00
LOMBOK (Ferry fare Emerald class included)			
Lombok Island Departure : Any day upon request Duration : 1 Day Tour Code : Lombok Exotic by Ferry Duration : 2 Days / 1 Night Tour Code : DPS 52 (By Flight)	85.00	85.00	32.50
MAGIC IN MUNDUK : Traditional healer			
Duration : Daily Includes : A/C Transportation, guide & lunch	49.00		
WATERSPORT			
Any day upon request Includes : 1 round Parasailing, 1 hour snorkeling, 15 mnts Jetskiing, lunch transfers & insurance	42.50		
GOLF PACKAGES			
NIRWANA SUNSET PACKAGE "Golf & afternoon tea"			
Weekday * Weekend Time : 13.45 - 19.30 hours Tea off time : 15.00 hours Includes : 9 holes / green fee, club rental, cart, caddy, guide, afternoon tea & Le Meredien & transfers.		135.00	
BALI HANDARA COUNTRY CLUB "One of the world's greatest"			
Weekday Weekend Time : 07.30 - 16.00 hours Includes : 18 holes / green fee, caddy, club rental, lunch, guide & transfers	175.00 190.00		
PRICES FOR BALI AS YOU PLEASE			
ALL PRICES ARE PER PERSON IN US DOLLARS			
	4 hours	8 hours	Extra hours
2 or 3 passengers	40.00	60.00	10.00
4 or more passengers	30.00	50.00	7.50
Limousine (2 pax) PER VEHICLE * Mercedes			
	140.00	250.00	30.00
Notes :			
All overnight tour prices are per person, based on 2 people sharing a twin room, please ask us single room supplements, triple room and child reduction if one person takes a tour alone, the price will be almost double that shown for 2 persons.			
For other conditions see reverse page.			

Lampiran 4 : Peta pulau Bali

Bali



TOUR EAST EXCURSION TICKET - NON REFUNDABLE

NO. : 076146 *USA*

x 10.000 = Rp. 10.000.000

GITA

GUIDE
(TUESDAY)

DATE OF TOUR *27-5-01*

TYPE OF TOUR : <i>JATI LUHUR TRUNK</i>	
FARE USD <i>26.50 X 1</i>	PAX = USD <i>26.50</i>
FARE AUS <i>X</i>	PAX = AUD
FARE IDR = <i>Rp. 2.65.000,-</i>	

NAME / GROUP : *BELL.M. MMS (IX)*

Date Booking <i>09/2101</i>	Hotel/Pick up Time <i>MARSA BAHU VILLAGE # 1160</i>	Agent : <i>PACI</i>	Cash Sales <i>NO</i>
--------------------------------	--	---------------------	-------------------------

- For Seat in Coach Tours please wait in your hotel lobby 10 - 15 minutes prior to your pick up time
- This ticket must be handed to your tour guide at the beginning of your tour.

Lampiran 5 : Excursion ticket form

DATE : 22MAR2001

PT. TOUR EAST INDONESIA
Optional Tour List For 22MAR2001

PAGE :

Pax Name	Agent	Hotel	Room	PickUp	Pax	Remarks	Gross Amt	Tkt No.	
Tour : KINTAMANI VOLCANO PVT KUTA									
Guide : <u>Neda</u>									
MICELI MR/MRS		JS RAMADA BINTANG BALI	1141	08:05	2+	0 C MONEY/GOOD CAR	100.00	TT078506	WED
Total : 2+ 0									

DATE : 22MAR2001

PT. TOUR EAST INDONESIA
Optional Tour List For 22MAR2001

PAGE :

Pax Name	Agent	Hotel	Room	PickUp	Pax	Remarks	Gross Amt	Tkt No.	
Tour : KINTAMANI VOLCANO SIC KUTA									
Guide : <u>Adi pta</u>									
CONICELLA MR/MRS		QH BALI DYNASTY RST	164	08:05	2+	0	80.00	TT081179	SENT
PEASE WILFRED MR/DOREEN MRS		JS BALI RANI HOTEL		08:10	2+	0 COLL VCH/INFO P/U	2.00	974139	JETS
MORATTI BMR/SUTCLIFFE GMS		JS HOTEL PURI RAJA		08:35	2+	0 COLL VCH/INFO P/U	2.00	938690	JETS
MARTIN MR		JS SANTIKA BCH HOTEL	317	08:00	2+	0	80.00	TT080331	PART
Total : 8+ 0									

DATE : 22MAR2001

PT. TOUR EAST INDONESIA
Optional Tour List For 22MAR2001

PAGE : 1

Pax Name	Agent	Hotel	Room	PickUp	Pax	Remarks	Gross Amt	Tkt No.	
Tour : KINTAMANI VOLCANO SIC N DUA									
Guide : <u>Sukarata</u>									
SHARP MR/MRS		JU CLUB MIRAGE BALI	309	08:00	2+	0	62.00	TT079994	YANTA
Total : 2+ 0									

Lampiran 6 : Optional tour list (guide order)

TOUR EAST

1x

MEMO

Date : 26 MAR 01.

To : Transport Dept.

From : Operation Dept.

Re : MKT. LOT

Guide Order No : _____

Guide : WINDRA.

Additional : STAFFORD MS 1x

RAMADA BINTANG BALI
#1239

P/O = 13:05

(QH) ls

Guide In Charge

Tour Operator



PLEASE TAKE TOUR ORDER ON : 28 MARCH 2001

NO	GUIDE NAME	TOUR PROGRAM	REMARKS
1	RADIAWAN	STAND BY AFTERNOON	OK
2	DE GEDE	B FAST WITH BIRDS	OK
3	SASKARA	BEDUGUL SINGARAJA	OK
5	ARTANA	BEDUGUL SINGARAJA	OK
6	INDRA	HIGHLIGHT OF BALI	OK
7	BENY	BAYP 9 HRS	OK
8	SUKARATA	DENPASAR CITY	
9	PRAS	ECO CYCLING	OK
10	RAI'S	ECO CYCLING	OK
11	ARYA	FIRE DANCE	
12	KT GEDE	KINATMANI TOUR PVT	OK
13	STING	KINTAMANI TOUR PVT	OK
14	RAI'A	KINTAMANI TOUR	OK
15	ANTO	KINTAMANI TOUR	OK
16	PUT	MKT LOT	
17	MANUABA	MKT LOT	
18	WEDA	MKT LOT	OK
19	EDHA	STAND BY PAGI	OK
20	GEDE'S	RURAL CHARMS	OK
21	ADIPTA	KINTAMANI TOUR PVT	OK
22	ARSA	SUNSET T BREAKS	OK
23	ANGGA	BAYP 8 HRS	OK
24	AHMAD	GUIDE ON DUTY	OK
25	ARKA	BAYP 8 HRS	OK



TOUR NOTICE

ATT : ARITOMO M MR/Y MRS PAX : 02 _____
HOTEL : MELIA BALI ROOM : _____
TOUR : UBUD ART CRAFTS _____
DATE : 24MAR01 AGENT : JETABOUT _____

WE WOULD LIKE TO INFORM YOU THAT WE HAVE TO CHANGE THE PICK-UP TIME

FOR YOUR TOUR ABOVE TO BE AT : 08:10 INSTEAD OF : _____

OUR TOUR EAST GUIDE WILL PICK YOU UP FROM YOUR HOTEL LOBBY.

FOR ANY CHANGES CONTACT KETUT, ASTUTI OR WIADA AT TOUR EAST OFFICE

TELP NO : 237782

ENJOY YOUR TRIP !!!

TOUR EAST

TOUR EAST "SEAT IN COACH" TOUR	
HOTEL : <i>Sanur Beach Hotel</i>	TOUR : <i>Mengroi Kukatatan & Tanah Lot</i>
GUEST : <i>Stamp T Mrs/R Mh</i>	TOUR DATE : <i>29 March '2001</i>
ROOM : <i># -</i>	
<p>Re : Tour East Service Center</p> <p>On behalf of Tour East Indonesia I would like to advise that the Seat In Coach (SIC) Tour which you have reserved as above shall pick you up and transfer you by shuttle to our "Tour East Service Center" located at the Grand Bali Beach Hotel. From there you shall join our bus to continue your tour.</p> <p>By using our shuttle Services during these points we aim to minimize the use of large buses within the hotels and hence prevent time delays due to heavy traffic.</p> <p>To enable this efficient service we have revised your pick up time. Please be ready in your hotel lobby at:</p> <p>Time: 13:35</p> <p>Thank you for your attention Tour Operator: <i>Sudiana</i></p>	

SHOPPING ORDER

AU

NAME OF TOUR : Ubud Art & Craft TOTAL GUESTS : 10 + 2 PAX
 DATE OF TOUR : 20 March '01 DRIVER : Sujana DK 7264
 NAME OF GUIDE : Pras SIGNATURE : [Signature] DRIVER

NAME OF SHOP	ARR TIME	DEP TIME	SHOPKEEPER	SIGNATURE	REMARKS
SEMARA DHARMA (SILVER)					
IB KOMANG MIENUH (WOODCARVING)					
NYOMAN SUMERTA (PAINTING)				MADE JON	
LEGONG BATIK (IF TIME PERMITTED)				MAINTENANCE ART - STUDIO - GALLERY GOA GAJAH STREET UBUD - BALI	

PLEASE RETURN IT TO OPERATIONS (AGUS), WITH GUIDE AND DRIVER'S SIGN



Au/819618

IRREGULARITY REPORT

AGENT : QH REF NO. : _____
 NAME OF CLIENTS : MURDOCH/JMR ETHEL MRS (2x)
 ARRIVAL DATE : _____ FLIGHT _____ TIME _____
 DEPARTURE DATE : 22 March '01 FLIGHT GA 726 TIME 22.15
 HOTEL : BALI DYNASTY RST ROOM 270
 TRANSPORT : _____
 PROBLEM : ACCOMMODATION / TRANSFER / FLIGHT / TOUR / OTHERS

NATURE OF COMPLAINT(S) the above clients ~~waited~~ left
at the hotel and they will come
to the airport by taxi

ACTION TAKEN _____

RESULT I didn't get any voucher-out

YOUR COMMENTS _____

DATE 23 March '01

GUIDE Rusho

NOTE : PLEASE REPORT COMPLAINTS EVEN IF IT IS NOT POSSIBLE FOR CORRECTIVE ACTION TO BE TAKEN.

GUIDE ASSIGNMENT FOR TOUR & STAND BY

DATE : 24 MARCH 2001 - 02 APRIL 2001

UPDATE: 26 FEB 2001.

DAY	DATE	KINTAMANI (BUS)	SINGARAJA BESAKIH (BUS/COMBI)	KINTAMANI OTHER FD (BUS/COMBI)	MIKT LOT (BUS/COMBI)	FIRE DANCE (BUS/COMBI)	HD TOURS (BUS/COMBI) + ECO CYCLING	MIKT LOT (COMBI)	OTHER TOURS (BUS / COMBI)		STANDBY AT OFFICE	
											MORNING	AFTERNOON
SAT	24/03	WIRATHA-BENY	YADNYA-GEDES	PARTA-JUNE-ANGGA	SASKARA-ARTANA	BENDESA-SUKA	DE GEDE-MADES	KANA-NURYA-SANDY	RAJA-ANTO-JUMENA	PUTRA-MANGDE-JULIAN	ARSA	ARKA
SUN	25/03	AGUNG-WINDRA	ANOM-WINATA	MANUABA-PUT-ARSA	WIRATHA-BENY	SASKARA-ARTANA	RADIWAN-KT GEDE	ADIPTA-INDRA	YADNYA-GEDES	TANA-SUMERTA	MANGDE	JULIAN
MCN	26/03	CEMENG-ARYA	DARTA-KANDIA	PUTRA-MANGDE-JULIAN	AGUNG-WINDRA	WIRATHA-BENY	RAIS-EDHA	ARKA-PHILIPUS	ANOM-WINATA-PRAS	DE GEDE-MADES-JUMENA	SUMERTA	TANA
TUE	27/03	WEDA-DARNATA	BENDESA-SUKA	TANA-SUMERTA	CEMENG-ARYA	AGUNG-WINDRA	PARTA-SANDY	JUNE-ANGGA	DARTA-NURYA-KANDIA	RADIWAN-KT GEDE	JUMENA	DE GEDE
WED	28/03	RAJA-ANTO	SASKARA-ARTANA	DE GEDE-MADES-JUMENA	WEDA-DARNATA	CEMENG-ARYA	ADIPTA-GEDES	MANUABA-PUT-ARSA	BENDESA-SUKARATA-INDRA	RAIS-EDHA-PRAS	KT GEDE	RADIWAN
THU	29/03	YADNYA-GEDES	WIRATHA-BENY	RADIWAN-KT GEDE	RAJA-ANTO	WEDA-DARNATA	PHILIPUS	PUTRA-MANGDE-JULIAN	SASKARA-ARTANA-KANA	KANA-NURYA-SANDY	EDHA	RAIS
FFI	30/03	ANOM-WINATA	AGUNG-WINDRA	RAIS-EDHA-PRAS	YADNYA-GEDES	RAJA-ANTO	JUNE	TANA-SUMERTA	WIRATHA-BENY-PARTA	ADIPTA-INDRA	SANDY	KANA
SAT	31/03	DARTA-KANDIA	CEMENG-ARYA	KANA-NURYA-SANDY	ANOM-WINATA	YADNYA-GEDES	PUT	DE GEDE-MADES-JUMENA	AGUNG-WINDRA-ARSA	ARKA-PHILIPUS	ADIFTA	PRAS
SUN	01/04	BENDESA-SUKA	WEDA-DARNATA	ADIPTA-INDRA	DARTA-KANDIA	ANOM-WINATA	PUTRA-JULIAN	RADIWAN-KT GEDE	MANGDE-ARYA	ANGGA-PASTA-JUNE	NURYA	CHEMENG
MCN	02/04	SASKARA-ARTANA	RAJA-ANTO	ARKA-PHILIPUS	BENDESA-SUKA	DARTA-KANDIA	TANA	RAIS-EDHA-PRAS	WEDA-DARNATA-SUMERTA	MANUABA-PUT-ARSA	ANGGA	JUNE

No re : 1. Guide" stand by at office " akan di berikan order HD STAND BY. Apabila pada waktu standby, guide tersebut mendapatkan order tour maka order yang berlaku adalah order tour bukan order standby. (order standby akan digantikan dengan order tour).

2. Guide" stand by at office" harus standby di office bukan di rumah, di gudang atau di warung dan lain sebagainya dan harus memakai seragam TE yang lengkap.

3. Stand by at office untuk pagi jam 08.00 - 13.00, siang jam 13.00 - 18.00.

Agus Januraka
Operation Manager

Lampiran 13: Guide assignment for tour and stand by

ASLI

GUIDE ACTIVITIES

DATE: 27 MARCH 01 DAY: TUESDAY

NOTE : SETIAP SABTU PAGI PEMAIN LATIHAN DARI JAM 07.00 - 09.00 AM

NO.	N A M E	GRADE	AGENT	00.00	1am	2am	3am	4am	5am	6am	7am	8am	9am	10am	11am	12pm	1pm	2pm	3pm	4pm	5pm	6pm	7pm	8pm	9pm	10pm	11pm	REMARKS
1	AHMAD	A	HT														cl					cl	cl					
2	GREGOR	B	HT					REP	QNR							cl						cl	cl					
3	JACK	A	HT																			cl	cl	cl				
4	KT. BUDI	A	HT						cl															cl	cl			
5	NERAH WDWATI	A	HT																									
6	TAGEL (BOLA)	A	HT/MICE	0	F																							
7	JUMENA	A	HT/MICE																									
8	BENDESA	A	HT/MICE																									
9	JONY	A	HT/MICE																									
10	ANGGA	B	JS																									
11	ASRI	A	JS																									
12	DESU	C	JS																									
13	DUARSA	C	JS																									
14	GINO	C	JS																									
15	GUSPUJA	A	JS																									
16	JULIANA	A	JS																									
17	JUNE	B	JS																									
18	KARTIKA	B	JS																									
19	KD. BALUN	C	JS																									
20	KT. YASA	C	JS																									
21	MANSU	B	JS																									
22	STING	C	JS																									
23	WIDNYANA	C	JS																									
24	A. PUTRA (BOLA)	A	JS/T																									
25	ARYA	A	JS/T																									

**GUIDE ON DUTY
PERIOD OF APR 2001**

NO	DATE	DAY	GUIDE	TIME	REMARKS
08	04APR2001	WEDNESDAY	RISNA	19:00-23:30	
09	05APR2001	THURSDAY	SENTANA	19:00-23:30	
10	06APR2001	FRIDAY	KT BUDI	19:00-23:30	
11	07APR2001	SATURDAY	SUAMA	19:00-23:30	
12	08APR2001	SUNDAY	TANTRA	19:00-23:30	
13	09APR2001	MONDAY	TIMOTHY	19:00-23:30	
14	10APR2001	TUESDAY	WAHYANI	19:00-23:30	
15	11APR2001	WEDNESDAY	WIDANA	19:00-23:30	
16	12APR2001	THURSDAY	WIJAYA	19:00-23:30	
17	13APR2001	FRIDAY	WIRA	19:00-23:30	
18	14APR2001	SATURDAY	ADI	19:00-23:30	
19	15APR2001	SUNDAY	GUS EKA	19:00-23:30	
20	16APR2001	MONDAY	NURAH	19:00-23:30	
21	17APR2001	TUESDAY	TARA	19:00-23:30	
22	18APR2001	WEDNESDAY	A'RAKA	19:00-23:30	
23	19APR2001	THURSDAY	NICHAM	19:00-23:30	
24	20APR2001	FRIDAY	YANDE	19:00-23:30	
25	21APR2001	SATURDAY	HILMAN	19:00-23:30	
26	22APR2001	SUNDAY	DUARSA	19:00-23:30	
27	23APR2001	MONDAY	ERENS	19:00-23:30	
28	24APR2001	TUESDAY	GREGOR	19:00-23:30	
29	25APR2001	WEDNESDAY	PETER	19:00-23:30	
30	26APR2001	THURSDAY	JACK	19:00-23:30	
31	27APR2001	FRIDAY	DESU	19:00-23:30	
32	28APR2001	SATURDAY	GINO	19:00-23:30	
33	29APR2001	SUNDAY	GUS PUJA	19:00-23:30	
34	30APR2001	MONDAY	KD BALUN	19:00-23:30	
35	01MAY2001	TUESDAY	KT YASA	19:00-23:30	
36	02MAY2001	WEDNESDAY	MANSU	19:00-23:30	
37	03MAY2001	THURSDAY	SRING	19:00-23:30	
38	04MAY2001	FRIDAY	WIDNYANA	19:00-23:30	



GUIDE STANDARDS

As a guide or host of our clients, you are one of the most important members of the Tour East team. In most cases and often times you are the only member of Tour East to come into actual contact with our clients. Your company as a whole and yourself as an individual will be judged by your ability to perform the services expected by our clients. The future of the company and your career may depend upon your surpassing the standards required.

What is expected of you? *Only the best, the most and exacting standards of service, appearance and friendliness.*

What do our clients look for in you and what must you do?

1. Always be spick and span in your uniform; sport a well groomed hair-do, make-up and even manicure.
2. Always have a natural and broad smile for the tired or aggressive clients; remain smiling even at times of immense pressure from home, office or clients.
3. Always be able to understand the needs of your clients.
4. Always inform your passengers in advance of passing sights, visits and changes; the next day's programme; where and what they can do or dine to make their stay more enjoyable.
5. Always respect your clients and never to over emphasize and repeat announcements too often ; nor to demand or persuade them to do something that they have refused in the first place.
6. Always try to converse freely, naturally, audibly and with good manners to your clients. *If you can not answer a query always apologize and arrange to find the correct answers. On board the coach, if you asked a question, which is of general interest and not of a personal nature, repeat the question to the group before you answer them.*
7. Always be independent and self reliant in your duties and yet keep your office informed.
8. Always be informed of all aspects of developments in your country read the daily papers, visit the museum or library for new information. *Always improve and update your facts.*
9. Never argue with your clients, colleagues or drivers. Never use your clients' slang or words that maybe misconstrued to mean otherwise. *Never be little your clients, colleagues or company by calling them names. Never be little your country or your company. Always be proud of them all.*
10. Never panic in cases of emergencies. *Never be rude or crack little dirty jokes.*
11. Always have a few clean jokes in between. However, *do not overdo it.*
12. You are not only representing your country, company but also yourself. *Be proud of yourself, as long as you do not be little others whilst being proud.*

We want our guides to be hospitable, charming, well groomed, informative, jovial and yet very polite, diplomatic and discreet. *Further please ensure that you are aware of our systems and policies as well as your company structure.*

TOUR EAST



PT. Tour East Indonesia
Denpasar, Bali

BALI
with
PT. TOUR EAST INDONESIA

Dear Visitor,

We hope you have had a wonderful stay in this fascinating and beautiful island, and that Tour East has provided you with the best possible service.

We would very much appreciate a moment of your time to help us obtain accurate information about our performance, so that we can better serve you and our other clients

Therefore, we ask you to complete this form and hand to your Tour East representative in the envelope provided.

Selamat Jalan - wishing you a safe journey. You will always be welcome in Bali

PT. Tour East Indonesia
Management

NAME : PEARSON MRS emss

ARRIVAL DATE : 27/3/01

BOOKED THROUGH : TRAVELBAG UK
(Holiday company)

HOTEL : ISTANA RAMA

Have you ever been to Indonesia before ? YES NO

AGE GROUP : Under 24 25 - 40 41 - 60 61 above

1. WHAT OTHER SERVICES WOULD YOU LIKE TOUR EAST TO OFFER YOU ?
(e.g. an attraction not covered in our product range, a different type of tour)

2. IS THERE ANYTHING WE SHOULD DO TO IMPROVE OUR SERVICE TO YOU ?

3. COMMENTS ABOUT YOUR HOTEL :

EXCELLENT ROOM SERVICE. Quiet - COMFORTABLE.
CHEERFUL STAFF (AIR COND V. NOISEY + OFTEN NO HOT WATER).

PLEASE ALSO COMPLETE THE CHART OVERLEAF.....

	EXCELLENT = 1	GOOD = 2	FAIR = 3	POOR = 4					
	Airport Transfers	Meeting Service	Kintamani Full Day	Mengwi M. Forest, Tanah Lot	Balinese Dances Evening	Other Name :	Other Name :	Other	Other
DATE :			29/3	30/3		SANDER CLUES	28/3		
GUIDE NAME :		FERDINAN	GEDE	GEDE					
Information given		1	1	1					
Proficiency in English		1	1	1					
Courtesy and efficiency		1*	1*	1*					
DRIVER									
Competence at driving		2	2	1			2		
Courtesy and appearance		1	1	1			2		
VEHICLE									
Seating and comfort		2	2	2			2		
Air - conditioning		2	2	2			2		
Cleanliness and appearance		2	2	2			2		
THE EXCURSION									
Value for money		2	2	2			2		
Content		2	1	1			2*		
Range of excursions available :									
FURTHER COMMENTS :									