



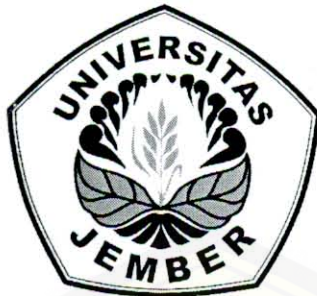
**PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA INGGRIS DALAM
PENINGKATAN PROFESIONALISME *TOUR LEADER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Asal:	Hadiah	Klass
Terima Tel:	19 JUL 2007	658.312 S
No. Induk:		JOA
Oleh: ASIR / PENYALIN:	SAS	7

Marlutfi Yoandinas
NIM 030103101029

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
JURUSAN BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2007**



**PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA INGGRIS DALAM
PENINGKATAN PROFESIONALISME *TOUR LEADER***

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra
Universitas Jember

Oleh:

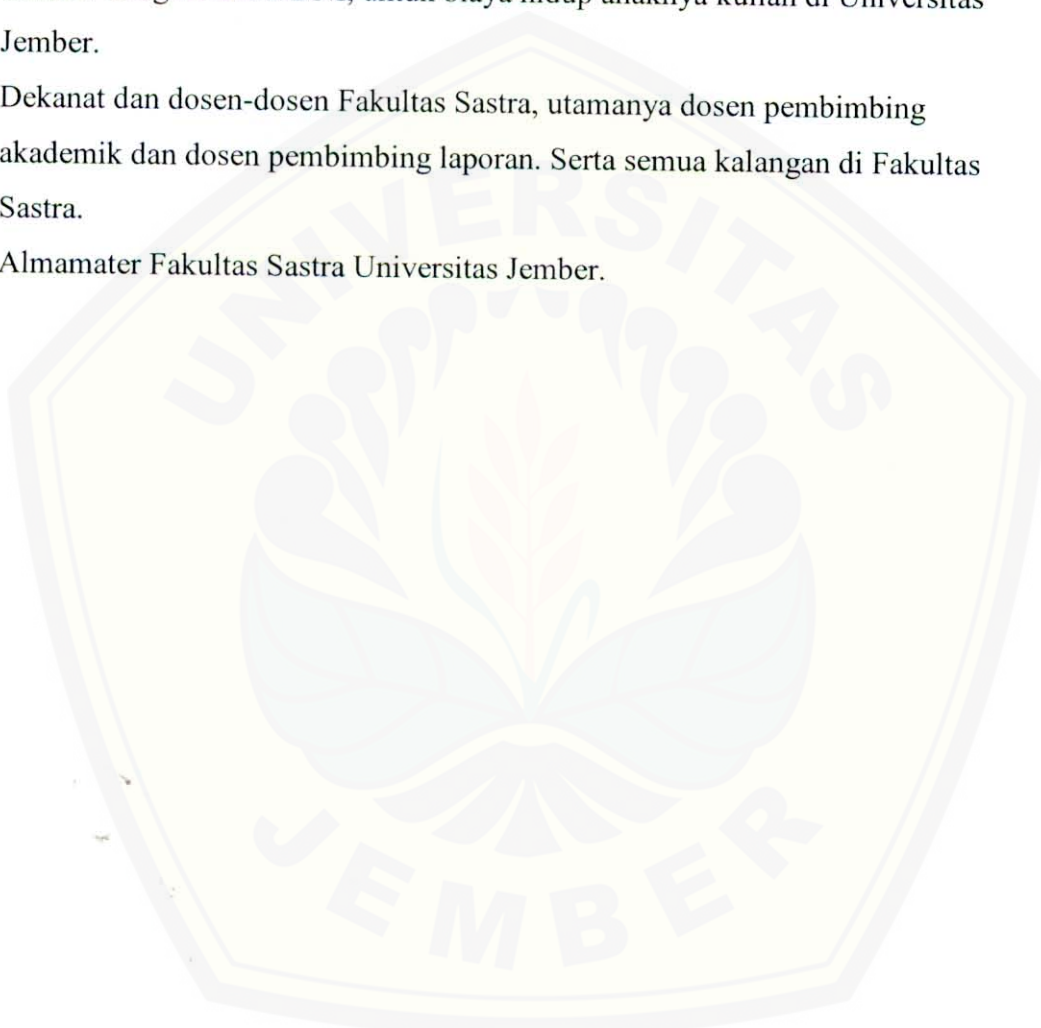
Marlutfi Yoandinas
NIM 030103101029

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
JURUSAN BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk:

1. Abi dan Ummi di rumah yang selalu menuntut saya untuk cepat lulus. Terima kasih atas dukungan semangat yang sudah dengan ikhlas tiap bulannya harus transfer uang ke Bank BNI, untuk biaya hidup anaknya kuliah di Universitas Jember.
2. Dekanat dan dosen-dosen Fakultas Sastra, utamanya dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing laporan. Serta semua kalangan di Fakultas Sastra.
3. Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember.



MOTTO

Ilmulah yang mendewasakan umat manusia.

(Fritjof Capra)



PENGESAHAN

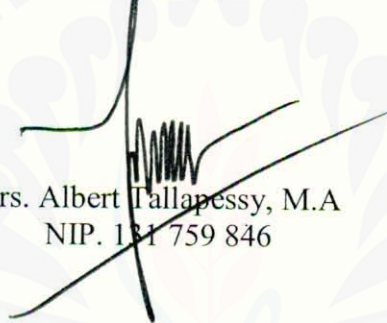
Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul *Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris Dalam Peningkatan Profesionalisme Tour Leader* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Sastra Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Juni 2007


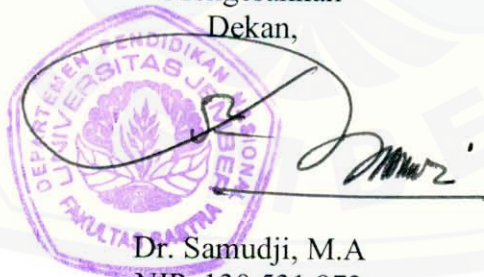
Tempat : UPT Bahasa Universitas Jember

Tim Penguji,



Drs. Albert Tallapessy, M.A.
NIP. 131 759 846

Mengesahkan
Dekan,



Dr. Samudji, M.A.
NIP. 130 531 973

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNYA, sholawat serta salam senantiasa terucap bagi rasullulah SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “ Pentingnya Bahasa Inggris dalam Peningkatan Profesionalisme Tour Leader” dengan baik dan lancar sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penulis sepenuhnya menyadari dalam melakukan penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan penuh hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

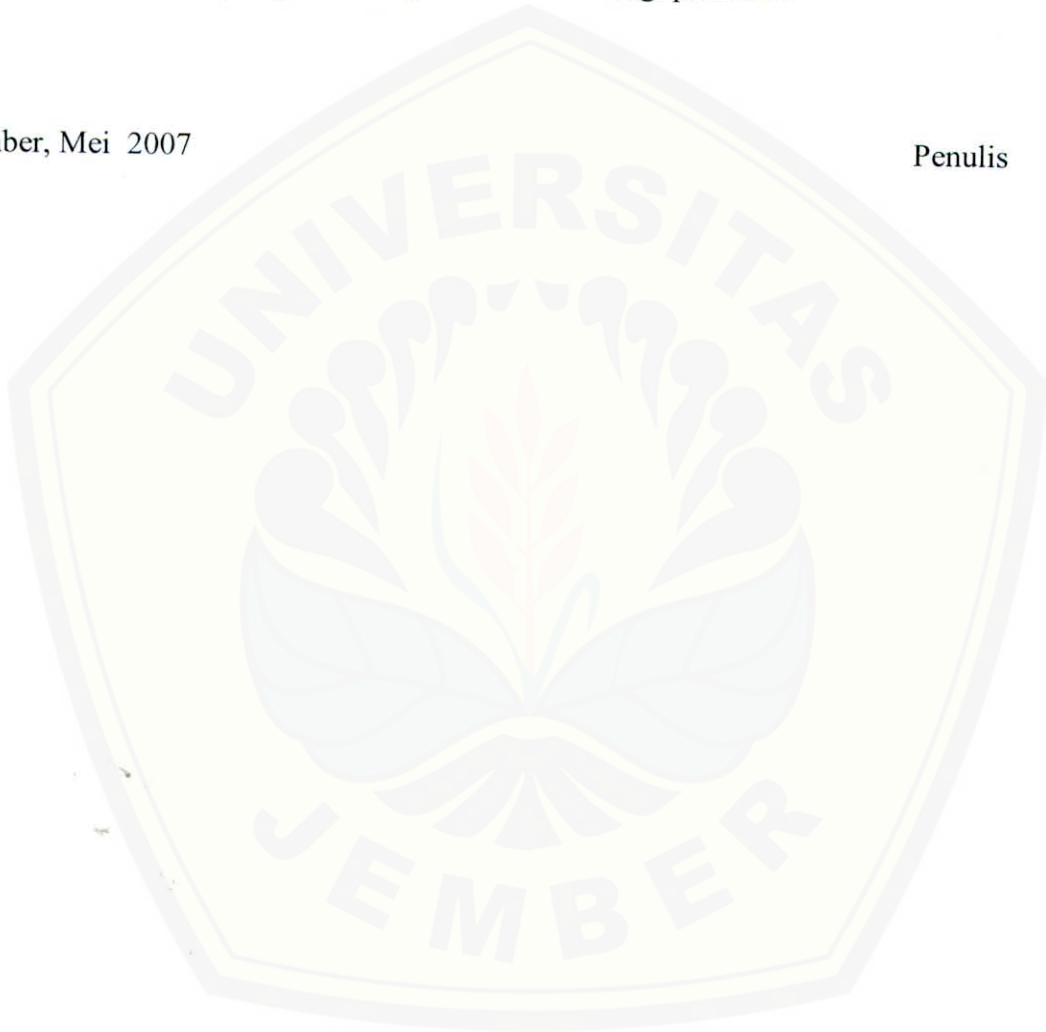
1. Bapak Drs. Samudji, M.A, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Albert Tallapessy, M.A, Dosen Pembimbing Utama yang telah mencurahkan waktu serta perhatian dengan penuh kesabaran dalam membimbing penulis, sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Drs. H. M. Busjairi, Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan studi.
5. Bapak Sirajuddin, SST. Par, S.Pd, Direktur beserta staf dan karyawan Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia.
6. Abi dan Ummi serta Adik dan seluruh keluarga. Kasih dan sayangnyalah yang menjadikan penulis jadi seperti sekarang ini.
7. Kawan-kawan UKPKM Tegalboto Universitas Jember, yang selama ini membantu penulis untuk terus memotivasi diri untuk bergerak. Serta kawan-kawan di Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
8. Cank-cank ayas e home bik cank salokaan AMS, ni'i ayas lolos la yek.

9. Dita Feby Rahmawati yang sudah berbaik hati untuk memberikan dukungan lahir batin.

Akhir kata dari penulis, mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang sudah berkenan membantu penulisan laporan ini. Penulis yakin bahwa hanya Allah SWT yang mampu membalas segala kebaikan. Penulis berharap semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, Mei 2007

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat PKN.....	3
1.3.1 Tujuan Pelaksanaan PKN	3
1.3.2 Manfaat Pelaksanaan PKN	3
1.4 Waktu dan Tempat PKN.....	4
1.4.1 Waktu PKN.....	4
1.4.2 Tempat PKN	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan PKN	5
1.6 Ilmu – Ilmu Pendukung PKN	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sejarah Perkembangan Agen Perjalanan.....	6
2.2 Tour.....	7
2.2.1 Pengertian <i>Tour</i>	7
2.2.2 Komponen-komponen <i>Tour</i>	8
2.3 Pengertian Dan Definisi Biro Perjalanan	10
2.4 Fungsi Dan Peranan Biro Perjalanan	13
2.5 Peranan <i>Tour Leader</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Selama Perjalanan Wisata	14

2.6 Tugas Dan Tanggung Jawab Tour Leader dan Assistant	
Tour Leader.....	18
2.7 Penggunaan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang	
Kualitas dan Profesionalisme <i>Tour Leader</i>	20
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
3.1 Sejarah Singkat	21
3.2 Profil Perusahaan.....	22
3.3 Struktur Organisasi	23
3.4 Kegiatan Pokok Biro Perjalanan Wisata	
Kurnia Fitroh Wisata Indonesia.....	25
3.4.1 <i>Tour Planning</i>	25
3.4.2 <i>Marketing</i>	25
3.4.3 <i>Tour Operation</i>	26
3.4.4 Persewaan Mobil Dan Bus Pariwisata	26
3.5 Visi dan Misi Biro Perjalanan	
Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia.....	26
3.5.1 Visi.....	26
3.5.2 Misi	26
BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA	27
4.1 Kegiatan Yang Dilakukan Pada Saat Praktek Kerja Nyata.....	27
4.1.1 Perencanaan Wisata	27
4.1.2 Reservasi	27
4.1.3 Pemasaran	29
4.1.4 Kegiatan Lain Yang Dipelajari	29
4.2 Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Peningkatan	
Profesionalisme <i>Tour Leader</i>	30
4.2.1. Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Tata Cara Perkenalan	
Pada Wisatawan	31
4.2.2. Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Kegiatan Berdoa	
(<i>Praying</i>)	32

4.2.3. Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Menjelaskan Kembali Jadwal Perjalanan	32
4.2.4. Penggunaan Bahasa Inggris Saat Mengucapkan Terima Kasih Kepada Wisatawan	33
4.3 Hal-Hal Yang Dilakukan <i>Tour Leader</i> Di Tempat Wisata	33
4.4 Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Kegiatan <i>Check In</i> Dan <i>Check Out</i> Di Hotel	34
4.5 Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Rangkaian Penutupan <i>Tour</i>	36
4.5.1. Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Kegiatan Akhir Sebuah <i>Tour</i>	36
4.5.2. Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Memberikan Cinderamata Kepada Wisatawan	36
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Brosur Hotel Ratna	42
B. Brosur Hotel Sheraton	44
C. Brosur Hotel Abian Srama.....	46
D. Brosur Hotel Shapir	48
E. Brosur Hotel Akur	50
F. Brosur Hotel Gajahmada Graha	52
G. Brosur Hotel J. W Marriot	54
H. Brosur Pondok Jatim Park	55
I. Brosur Promo Paket Wisata	56
J. Brosur Promo Bali Hai Cruises	57
K. Brosur Putra Barong (<i>Barong and Keris dance</i>)	58
L. Brosur Obyek Wisata Bahari Lamongan	59
M. Brosur Obyek Wisata Jawa Timur Park	60
N. Daftar Hadir PKN	61

BAB 1. PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang ini, perkembangan pariwisata sudah sedemikian pesat dan terjadi suatu fenomena yang sangat global dengan melibatkan jutaan manusia, baik di kalangan masyarakat, industri pariwisata maupun kalangan pemerintahan, dengan biaya yang cukup tinggi. Perkembangan dunia pariwisata telah mengalami berbagai perubahan, baik perubahan pola, bentuk dan sifat kegiatan, dorongan orang untuk melakukan perjalanan, cara berpikir, maupun sifat dari perkembangan itu sendiri.

Di negara maju kita mengetahui bahwa pariwisata sudah bukan hal yang baru lagi, bahkan orang melakukan perjalanan sebagai sebuah kebutuhan hidup. Namun demikian di negara-negara sedang berkembang atau yang sering disebut negara dunia ketiga, pariwisata baru dalam taraf perkembangan. Pengembangan pariwisata di dunia ketiga lebih berorientasi pada pariwisata alternatif dan pariwisata alam. Seperti yang kita rasakan dari tahun ke tahun jumlah wisatawan domestik maupun internasional yang mengunjungi obyek-obyek wisata di Indonesia terus meningkat. Hal tersebut yang menjadi pemacu untuk pengembangan dan penataan produk-produk wisata sebagai nilai tawar terhadap wisatawan.

Pesatnya perkembangan pariwisata di Indonesia merupakan suatu bukti keberhasilan pembangunan yang dilakukan pemerintah. Ini juga merupakan suatu pertanda bahwa pendapatan masyarakat juga meningkat. Sehingga banyak di antara mereka menggunakan waktu luangnya untuk melakukan perjalanan wisata, di dalam maupun ke luar negeri.

Peningkatan orang-orang melakukan perjalanan wisata itu menuntut pula peningkatan pelayanan Biro Perjalanan Umum, *Tour Operator* dan Agen Perjalanan. Dengan kata lain diperlukan peningkatan pelayanan pengatur perjalanan wisata yang lebih baik pula dan semuanya ini akhirnya sangat tergantung pula pada kualitas SDM yang profesional sebagai pengelolanya.

Biro perjalanan wisata sebagai salah satu ujung tombak dalam industri pariwisata di Indonesia semakin berkompetisi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan yang menggunakan jasanya. Hal ini merupakan wujud nyata dari keseriusan biro perjalanan wisata dalam industri jasa yang mengutamakan kepuasan konsumen sebagai ukuran keberhasilan dari kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan ini juga sangat erat kaitannya dengan citra perusahaan karena semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan otomatis citra yang terbentuk dari perusahaan tersebut juga semakin baik. Hal ini juga mempunyai dampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap negara tempat biro perjalanan wisata tersebut berada. Pada gilirannya biro perjalanan wisata juga menjadi salah satu komponen utama dalam membantu usaha pemerintah untuk mengembalikan citra pariwisata Indonesia baik pada dunia internasional maupun dalam negeri, setelah begitu banyaknya guncangan yang melanda dunia kepariwisataan Indonesia akhir-akhir ini.

Profesionalisme agen perjalanan disini sungguh dipertaruhkan sebagai citra pertama untuk meningkatkan wisatawan. Agen perjalanan saat ini menjadi pilihan orang untuk mengadakan perjalanan wisata. Selain itu peran agen perjalanan untuk lebih mempermudah pelayanan jasa perjalanan wisata, dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada wisatawan rombongan maupun pribadi. Dengan adanya fenomena tersebut sudah selayaknya agen perjalanan dituntut untuk meningkatkan dan menjaga kualitas produk yang dijual maupun kualitas dan profesionalisme para karyawan agen perjalanan wisata tersebut.

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional telah banyak digunakan pada dunia kerja sekarang ini. Kemampuan berbahasa Inggris sangat diperlukan, karena agen perjalanan merupakan usaha jasa perjalanan wisata yang berhubungan langsung dengan wisatawan. Pada bidang pramuwisata atau yang sering disebut sebagai *guide* atau *tour leader*, Bahasa Inggris akan menunjang komunikasi kepada wisatawan utamanya wisatawan asing. Selain hal tersebut, juga dikarenakan banyaknya istilah-istilah dalam dunia pariwisata yang menggunakan Bahasa Inggris.

Setelah melakukan program Praktek Kerja Nyata sebagai salah satu syarat kelulusan, maka sebagai mahasiswa DIII Bahasa Inggris yang dipersiapkan untuk menjadi lulusan yang siap pakai dan memperoleh gelar Ahli Madya (Amd), penulis menyusun laporan dengan judul: **Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris dalam Peningkatan Profesionalisme *Tour Leader*.**

1.2 Rumusan Masalah

Mengatur perjalanan wisata bukanlah pekerjaan mudah, meskipun tujuannya hanya untuk bersenang-senang dan bersantai menikmati tempat-tempat wisata. Dalam hal ini, dengan tujuan untuk bersenang-senang dan bersantai tersebut banyak orang cenderung untuk menuntut suatu perjalanan wisata terbebas dari segala hal yang dapat mengganggu kenyamanan dan kelancaran perjalanan wisata.

Guna melaksanakan itu semua dibutuhkan tenaga-tenaga terdidik dibidangnya. Utamanya bidang pramuwisata *guide* atau *tour leader* dituntut untuk berpenampilan menarik dan juga orang-orang yang mempunyai keahlian khusus serta berpendidikan.

Bahasa Inggris merupakan salah satu keahlian atau *skill* yang harus dimiliki oleh *guide* maupun *tour leader*. Kemampuan berbahasa asing akan sangat diperlukan utamanya bahasa Inggris sebagai alat komunikasi dengan wisatawan asing. Sedangkan untuk wisatawan domestik, peranan *guide* dan *tour leader* dalam berbahasa Inggris yaitu untuk lebih mengarahkan pada peran-peran pendidikan dan pengenalan pada bahasa internasional.

1.3 Tujuan dan Manfaat PKN

1.3.1 Tujuan Pelaksanaan PKN

- a. Untuk mengetahui sejauh mana teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dapat diterapkan dalam dunia yang sesungguhnya.
- b. Sebagai sarana untuk melatih dan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris.

- c. Melatih mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan memberikan kritik dan saran terhadap kegiatan yang mereka lakukan dalam bentuk laporan tertulis.
- d. Sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang menjadi syarat kelulusan.

1.3.2 Manfaat Pelaksanaan PKN

Bermanfaat bagi mahasiswa untuk melatih diri agar terampil secara intelektual dan sosial.

- a. Memperluas wawasan, menambah pengalaman dan keterampilan mahasiswa dalam bidang yang ditekuni.
- b. Dapat menjalin hubungan kerja sama antara perusahaan dengan pihak fakultas.
- c. Dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai calon tenaga kerja.

1.4 Waktu dan Tempat PKN

1.4.1 Waktu PKN

Praktek Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan pada periode II yakni awal Bulan Juli sampai dengan awal Bulan Agustus, dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra.

Adapun jadwal kegiatan PKN di Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia dimulai tanggal 03 Juli - 02 Agustus 2006, yang meliputi 6 hari kerja dengan jam kerja mulai pukul 08.30 – 15.00 WIB.

1.4.2 Tempat PKN

Praktek Kerja Nyata (PKN) ini dilaksanakan pada instansi, perusahaan yang bergerak di dunia pariwisata dan penggunaan Bahasa Inggris sangat diperlukan. Seperti hotel, dinas pariwisata, kantor pelayanan telekomunikasi dan salah satunya penulis memilih Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia yang beralamatkan di Jalan Mastrip 30 Jember sebagai tempat PKN.

1.5 Prosedur Pelaksanaan PKN

- a. Mencari tempat atau lokasi PKN.
- b. Mengisi formulir PKN.
- c. Menyerahkan surat pengantar dari fakultas kepada perusahaan tempat pelaksanaan PKN.
- d. Menyerahkan surat jawaban atas permohonan PKN kepada Ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra.
- e. Mengadakan Pertemuan dan perkenalan dengan pimpinan dan staf karyawan.
- f. Melaksanakan dan mempelajari tugas – tugas yang diberikan.
- g. Mengumpulkan data untuk bahan penyusunan laporan akhir.

1.6 Ilmu – ilmu pendukung PKN

a. *Guiding*

Mata kuliah ini membantu penulis mengerti dan memahami bagaimana memahami tugas – tugas dilapangan.

b. *Transportation and Accomodation*

Mata kuliah ini membantu penulis mengetahui tata cara persiapan dan penggunaan transportasi yang digunakan dalam dunia pariwisata.

c. *Introduction to Tourism*

Mata kuliah ini membantu penulis mengetahui cara–cara memperkenalkan diri dan memperkenalkan obyek–obyek wisata kepada wisatawan.

- d. Beberapa mata kuliah yang membantu penulis bagaimana berbahasa Inggris dengan baik dan benar, antara lain: *Reading, writing, speaking, pronunciation, dan vocabulary.*



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sejarah Perkembangan Agen Perjalanan

Pada permulaan abad ke XX banyak perubahan yang terjadi di segala bidang, seperti dalam bidang transportasi mengalami kemajuan baik di darat, laut maupun udara. Orang banyak yang melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lainnya, dari benua satu ke benua yang lain. Hal ini dimungkinkan karena adanya perubahan yang sangat cepat dalam pembangunan akomodasi perhotelan di beberapa kota penting.

Thomas Cook yang lahir di *Derbyshire*, Inggris pada tanggal 22 November 1818. pada usia sepuluh tahun ia keluar dari sekolahnya dan bekerja pada perusahaan yang selalu berpindah-pindah. Thomas Cook dianggap sebagai orang pertama yang telah menemukan profesi agen perjalanan, sama layaknya seperti salah satu usaha yang kita kenal saat ini.

Sesudah melihat dan mempelajari perkembangan transportasi yang semakin lengkap fasilitasnya, ditambah banyaknya hotel didirikan, maka ia mencoba merencanakan mendirikan suatu perjalanan wisata dengan kereta api. Tour yang paling bersejarah yang pernah diselenggarakannya adalah "*A Round Trip Excursion*" dari kota *Leicester* sampai *Loughborough* dengan biaya yang cukup murah sebesar 1 shiling perorang pada tanggal 5 Juli 1841. tanpa diduga ternyata pengikut tour tersebut melebihi dari 500 orang. Kegiatan tour ini mendapatkan sambutan yang baik, sehingga usahanya ini dianggap sebagai pengatur perjalanan wisata yang terorganisir pertama didunia.

Empat tahun kemudian usahanya ini menjad kenyataan dengan dibukanya perusahaan agen perjalanan (*Travel Agent*), yang fungsinya untuk merencanakan, mengkoordinasi serta menyelenggarakan perjalanan wisata menggunakan kereta api *Midland Countries Railways*.

Sejalan dengan perkembangan jaringan kereta api pada khususnya serta transportasi pada umumnya, tour yang diselenggarakan ini tidak hanya ke satu

daerah tujuan baru. Atas permintaan yang cukup banyak dari para pengguna jasa ini pada tahun 1851, ia menyelenggarakan tour dari London dengan pengikut 150.000 orang yang menyaksikan *World Exhibition* di Perancis dengan menyediakan fasilitas transportasi dan akomodasi bagi para pengikutnya.

Kemudian pada tahun 1868 dibuka kantor *Cook's Travel Agent* di London dan ditunjuk sebagai agent dari beberapa perusahaan pengangkut termasuk agent kapal laut. Sedangkan anaknya, John Mason Cook juga aktif membantu ayahnya dalam menyelenggarakan tour ke Eropa dan Amerika Serikat pada tahun 1865.

2.2 Tour

2.2.1 Pengertian *Tour*

Pengertian kata *tour* menurut batasan yang diberikan oleh WATA (*World Association of Travel Agent*) adalah:

“Perlawatan keliling yang memakan waktu lebih dari tiga hari, yang diselenggarakan oleh suatu *travel agent* di suatu kota dan antara lain acaranya yaitu meninjau ke beberapa tempat atau kota, baik di dalam negeri maupun di luar negeri.”

Menurut Lehman (1965) diartikan sebagai *any prearranged (usually prepaid) journey to one more destinations and back to point of departure*. Menurut *Webster Illustrated Dictionary* (1965:702) memberikan pengertian kata *tour* dengan *journey through many places* dan dalam perjalanan ini juga diidentikkan dengan perjalanan seperti *excursion* atau *trip*. Pengertian kata *tour* harus dapat kita bedakan dari kata *travel* atau perjalanan lainnya seperti *trip*, *excursion*, *sight seeing* dan lain-lain.

Kata *travel* dapat diartikan sebagai perjalanan pada umumnya yang mempunyai tujuan untuk bermacam-macam motif dan pada dasarnya bukan untuk pariwisata. Dalam kamus yang sama (*Webster's Dictionary*) istilah *travel* diartikan sebagai *the act of journeying* atau *amount of traffic*. Jadi dibedakan dengan perjalanan *tour* di atas yang dapat diartikan sebagai suatu perjalanan yang motifnya untuk tujuan pariwisata, tanpa ada maksud dan tujuan yang lain. Hal ini sejalan dengan pengertian kata *tour* itu sendiri yang dapat disamakan atau sinonim

dengan kata ‘pariwisata’. Karena kata pariwisata berasal dari dua suku kata, yaitu masing-masing kata ‘pari’ yang berarti berkeliling dan kata ‘wisata’ yang berarti perjalanan. Jadi kata pariwisata secara keseluruhan dapat diartikan suatu perjalanan keliling (*from one place to another place*) dan sama dengan pengertian kata *tour*. Sedangkan orang yang melakukan perjalanan tersebut disebut *tourist* yang dalam Bahasa Indonesia disebut wisatawan, tetapi sebenarnya tidak demikian, karena istilah ini sudah diketahui umum secara luas dalam pemakaian sehari-hari maka istilah ini tetap digunakan. Sebenarnya ganti kata *tourist* dalam Bahasa Indonesia adalah pariwisataawan dan untuk pengganti kata *traveller* digunakan kata wisatawan, karena kata wisata dalam Bahasa Sanskerta sama dengan kata perjalanan atau dalam Bahasa Inggrisnya adalah *travel* (Yoeti, 1997:111-112).

Dalam dunia kepariwisataan istilah *tour* sudah tidak asing lagi dan maksudnya ialah, “ perjalanan yang dilakukan untuk tujuan pariwisata, dari suatu tempat ke tempat yang lain baik di dalam maupun di luar negeri ”. Pengertian kata *tour* jauh lebih umum dibandingkan dengan pengertian kata *trip*, atau *sight seeing* atau *excurtion*. Di dalam melakukan suatu *tour* kita dapat melakukan *trip*, atau *sight seeing* atau *excurtion*, tetapi tidak sebaliknya. Perhatikan contoh berikut:

“Dalam *tour* saya ke Jepang baru-baru ini, pertama saya melakukan *city sight seeing* di Kota Tokyo. Besoknya saya ikut *trip* ke Hakone dan Nara. Di Hakone, saya bersama dengan banyak wisatawan lainnya dari Indonesia, sore harinya melakukan *excurtion* ke Gunung Fuji ”.

Namun demikian pengertian kata *trip* dapat disamakan dengan kata *excurtion* hanya dibedakan bahwa perjalanan *excurtion* lebih dekat (dalam batas suatu kota tertentu) sedangkan *trip* relatif lebih jauh (Yoeti, 1997:111-112).

2.2.2 Komponen - Komponen *Tour*

Komponen yang dimaksudkan disini adalah hal-hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu *tour*, hal tersebut meliputi segala sesuatu yang harus dikerjakan mulai dari sebelum pelaksanaan *tour* hingga pada saat pelaksanaannya nanti, hal-hal itu meliputi:

a. Perencanaan (*planning*)

1) Perencanaan suatu *tour* biasanya dilakukan oleh seorang *tour planner* yang banyak mengetahui aspek–aspek dunia perjalanan pada umumnya dan dunia pariwisata. Untuk dapat menyusun rencana suatu *tour*, maka seorang *tour planner* terlebih dahulu harus mengetahui aspek–aspek sebagai berikut:

- a) Objek wisata
- b) Kejadian (*events*)
- c) Transportasi
- d) Akomodasi hotel
- e) Makan dan Minum

Berdasarkan aspek–aspek diatas seorang *tour planner* dapat menyusun suatu rencana *tour*, dan atas dasar aspek–aspek itulah dapat dibuat gambaran mengenai *tour* yang akan dilaksanakan secara pasti untuk dimasukkan dalam brosur yang akan dicetak khusus untuk itu.

b. Organisasi (*organizing*)

1) Organisasi penyelenggara suatu *tour* banyak bergantung pada luas operasinya suatu *travel agent*, *tour operator* ataupun biro perjalanan yang bersangkutan. Bila mempunyai kantor pusat (*head office*) pada suatu kota tertentu, sedangkan pada tiap–tiap kota yang penting dijumpai pula kantor–kantor cabang (*branch office*) atau perwakilan (*representative*), maka organisasi penyelenggara suatu *tour* banyak bergantung pada kantor cabang atau kantor perwakilan yang bersangkutan dengan *tour* yang diadakan.

c. Pelaksanaan (*actuating*)

1) Pelaksanaan suatu *tour* adalah inti pada kegiatan wisata, karena wisatawan sebagai konsumen akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan kesepakatan dengan perusahaan penyelenggara *tour* yang telah dipilih. Pelaksanaan *tour* merupakan tolok ukur perusahaan penyelenggara kegiatan wisata tersebut, karena apabila ternyata *tour* yang telah disusun tersebut dapat memuaskan wisatawan maka bisa dipastikan citra perusahaan akan semakin kokoh.

- d. Pengawasan (*controlling*)
- 1) Hal yang tidak kalah penting dari tiga aspek di atas adalah pengawasan, apakah pelaksanaan *tour* sesuai dengan perencanaan, apakah orang-orang yang melaksanakan berfungsi sebagaimana yang diharapkan, apakah hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah digariskan, untuk itu diperlukan pengawasan.
 - 2) Pengawasan biasanya dilakukan oleh orang-orang dari *top management level*, yang tugasnya adalah menganalisa, meneliti dan menilai pelaksanaan *tour* yang telah dilaksanakan, seperti yang telah direncanakan untuk disesuaikan dengan hasil yang telah dicapai. *Check and rechecking* pelaksanaan *tour* sangat perlu dilakukan karena mungkin saja pada waktu pelaksanaan tidak ada keluhan dari anggota rombongan tetapi hal ini tidak berarti bahwa mereka telah puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak penyelenggara wisata.
 - 3) Alat yang digunakan agar *tour* bisa berjalan lancar, biasanya adalah *tour itinerary* yang disusun khusus untuk *tour* tersebut. Karena *tour itinerary* merupakan pedoman yang harus dilaksanakan tidak hanya oleh *tour leader* maupun pramuwisata sebagai perwakilan dari perusahaan penyelenggara *tour* tetapi juga anggota rombongan *tour*. Tetapi walaupun demikian faktor-faktor dari luar yang tidak dapat dihindari yang akan mengganggu pelaksanaan *tour* sehingga dapat mengurangi kemaksimalan pencapaian *tour* hanya dapat diminimalisir karena keterbatasan sebagai manusia.

2.3 Pengertian dan Definisi Biro Perjalanan

Banyak orang belum mengerti dan tidak paham dengan istilah *Travel Agent dan Tour Operator*. Sesuai dengan isi surat keputusan Direktur Jendral Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang ketentuan usaha perjalanan, pada bab I penelitian umum, memberi pengertian dengan batasan sebagai berikut:

- a. Usaha perjalanan adalah kegiatan usaha bersifat komersil yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan kegiatan perjalanan bagi setiap orang.

- b. Sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata.
- c. Biro perjalanan umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan di dalam negeri maupun keluar negeri.
- d. Cabang biro perjalanan umum adalah salah satu unit usaha biro perjalanan yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya di wilayah lain.
- e. Agen perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara didalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.
- f. Perwakilan adalah biro perjalanan umum, agen perjalanan, badan usaha lainnya atau perorang yang ditunjuk oleh suatu biro perjalanan umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan baik secara tetap maupun tidak tetap.

Sesuai dengan batasan-batasan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik dua kesimpulan bahwa selain *travel agent* atau agen perjalanan dijumpai pula Biro Perjalanan atau *Travel Bureau* yang memiliki kegiatan berbeda antara satu dengan yang lain.

Sesuai dengan isi pasal 4 bab II surat keputusan Direktur Jendral Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang ketentuan usaha perjalanan, ruang lingkup kegiatan usaha biro perjalanan umum adalah sebagai berikut:

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

Ruang lingkup agen perjalanan adalah sebagai berikut;

- a. Menjadi perantara dalam pemesanan tiket angkutan udara, laut dan darat.

- b. Mengurus dokumen perjalanan.
- c. Menjual paket-paket wisata yang dibuat oleh biro perjalanan.
- d. Menjadi perantara dalam pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.

Berdasarkan keterangan yang diuraikan diatas mengenai pengertian dan definisi Biro Perjalanan, ternyata ada pula pengertian dan definisi lain. Ada beberapa tokoh yang mengemukakan pendapat mereka tentang pengertian dan definisi biro perjalanan sebagai berikut:

- a. Nyoman S Pendit (1978)

Menurut beliau *Travel Agent* atau *Travel Bureau* adalah perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan atau trip atau tour bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakan perjalanan.

- b. R.S Darmadjati (2001)

Sedangkan menurut R.S Darmadjati Biro Perjalanan adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan bagi orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya dari satu tempat ke tempat yang lain baik dalam negeri maupun luar negeri.

Berdasarkan uraian dan pengertian diatas kita dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Jika perusahaan tersebut melakukan kegiatan:

- 1) Mengurus dokumen perjalanan
- 2) Menjadi perantara dalam pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
- 3) Menjual paket-paket wisata yang dibuat biro perjalanan umum.

Maka kesimpulannya adalah perusahaan perjalanan ini disebut sebagai *Travel Agent*.

- b. Bila kegiatan perusahaan melakukan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Mengurus dokumen perjalanan
- 2) Melayani pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
- 3) Usaha perjalanan keluar negeri maupun dalam negeri.

- 4) Mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan dengan tujuan utama untuk pariwisata.
- 5) Melayani penyelenggaraan konvensi.
- 6) Menyediakan panduan perjalanan wisata.

Maka perusahaan perjalanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai Biro atau *Tour* atau *Travel Service*.

2.4 Fungsi dan Peranan Biro Perjalanan

Biro perjalanan wisata termasuk dalam golongan usaha kecil, tetapi perannya sangatlah besar bagi industri pariwisata di Indonesia. Peran utama biro perjalanan wisata adalah sebagai penghubung antara wisatawan dan perusahaan penyedia fasilitas perjalanan yang diperlukan wisatawan untuk mencapai tujuan dari perjalanannya. Sedangkan fungsi dari keberadaan biro perjalanan wisata adalah;

a). Perantara (*Middlemen Fuction*)

Biro perjalanan wisata berfungsi menjembatani dua kepentingan, yaitu kepentingan wisatawan dan kepentingan penyedia fasilitas perjalanan wisata.

b) Pusat Informasi Perjalanan

Biro perjalanan wisata memberikan informasi tentang perjalanan wisata dengan membuat brosur atau *leaflet* paket-paket wisata dengan sejelas-jelasnya sehingga menarik wisatawan untuk berkunjung.

c) Penasehat Perjalanan

Biro perjalanan wisata berperan dalam memberikan saran dan rekomendasi tentang segala fasilitas perjalanan dan obyek wisata yang terbaik sesuai keinginan wisatawan.

d) Sumber devisa Negara

Biro perjalanan wisata memberikan informasi dan promosi yang menarik kepada para wisatawan sehingga mereka tertarik dan mau berkunjung ke negara kita.

e) Promotor dalam Pengenalan Obyek wisata

Seorang wisatawan biasanya lebih percaya untuk mengunjungi suatu obyek wisata berdasarkan rekomendasi yang diberikan sebuah biro perjalanan wisata.

2.5 Peranan *Tour Leader* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Selama Perjalanan Wisata

Tour Leader atau disebut juga *Tour Escort* adalah salah satu dari sekian banyak komponen yang merupakan bagian langsung dari struktur suatu Biro Perjalanan Wisata. Dalam prakteknya seorang *tour leader* ternyata memiliki peran yang lebih kompleks dari yang bisa ditangkap melalui teori-teori yang diajarkan dalam perkuliahan.

Pola manajemen perusahaan memposisikan seorang *tour leader* adalah sebagai duta atau wakil yang dipercaya oleh perusahaan untuk menangani suatu perjalanan wisata. Tetapi lebih jauh lagi seorang *tour leader* adalah salah satu ujung tombak bagi kelangsungan suatu perusahaan perjalanan wisata. Hal ini dapat dilihat secara langsung karena *tour leader* adalah sang pelaku final dalam hubungan antara perusahaan Biro Perjalanan Wisata dengan konsumen. Kepuasan konsumen selama dalam perjalanan wisata sepenuhnya terletak ditangan *tour leader* dan pada saat itu juga konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan *tour leader*. Maka dari itu, seorang *tour leader* dituntut untuk memiliki kapabilitas lebih, terutama dititikberatkan pada penguasaan medan atau kondisi yang akan dihadapi dalam suatu perjalanan. Jadi dalam kondisi apapun seorang *tour leader* harus bisa membuat kebijakan taktis demi suksesnya perjalanan wisata tersebut.

Adapun peranan *Tour Leader* secara teknis adalah sebagai berikut;

- a. Mendampingi dan melayani wisatawan selama program *tour* berjalan. Keberadaan *tour leader* dalam kegiatan wisata sangat dibutuhkan untuk melayani dan mendampingi wisatawan sehingga kebutuhan dan keinginan wisatawan dapat terpenuhi selama kegiatan perjalanan wisata.
- b. Sebagai pengatur perjalanan wisata.

Seorang *tour leader* diberi tugas dan tanggung jawab oleh perusahaan untuk membimbing wisatawan terutama pada rute dan kondisi jalan yang akan dilewati dalam kegiatan wisata.

- c. Sebagai ujung tombak perusahaan dalam pelaksanaan perjalanan wisata. Hal ini dapat dilihat melalui pelayanan yang diberikan *tour leader* kepada wisatawan, sebab pelayanan tersebut dapat menjadi citra positif bagi Biro Perjalanan Wisata. Penilaian dari seorang wisatawan melalui kepuasan yang didapatkan selama kegiatan perjalanan wisata.

Kepuasan konsumen selama perjalanan wisata sepenuhnya menjadi tanggung jawab *tour leader* dan pada saat itu juga konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan *tour leader*. Maka dari itu, seorang *tour leader* dituntut profesionalismenya dan kapabilitas lebih utamanya pada penguasaan medan atau kondisi yang akan dihadapi dalam suatu perjalanan. Demikian uraian tugas *tour leader* secara garis besar:

- a. Mengantar wisatawan baik rombongan maupun perorangan yang mengadakan perjalanan dengan transportasi yang tersedia.
- b. Memberikan penjelasan tentang rencana perjalanan, akomodasi, transportasi serta fasilitas wisata lainnya.
- c. Memberi petunjuk tentang obyek wisata yang dikunjungi.
- d. Membantu mengurus barang bawaan tamu atau wisatawan.
- e. Memberi pertolongan kepada wisatawan yang sakit, mengalami kecelakaan dan kehilangan.

Berdasarkan uraian diatas jelas sudah tugas *tour leader* bukan hanya mengatur tamu ke tempat tujuan, terlepas dari konteks itu masih juga dipertanyakan peranan *tour leader* yang bagaimanakah untuk memenuhi tuntutan efisiensi dan profesionalisme kerja demi kepuasan konsumen. Peranan dan segi tuntutan dari efisiensi dapat digolongkan menjadi dua, meliputi:

- a. Efisiensi Waktu

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

b. Efisiensi Biaya

Seorang tour leader harus dapat mengatur pengeluaran uang yang dibawa selama pelaksanaan wisata agar sesuai dengan pos-pos yang telah ditentukan. Anggaran PTD (pengeluaran tak terduga) harus seefisien mungkin agar tidak terjadi defisit pengeluaran uang semua harus tercatat secara jelas dan sistematis karena pada akhir pelaksanaan tour akan dipertanggung jawabkan pada manajer keuangan. Kegiatan ini bisa disebut *Reporting The Tour Assignment* (pelaporan tugas akhir).

Kapabilitas dari segi tuntutan profesionalisme kerja, tour leader harus tahu tugas dan tanggung jawabnya selama melaksanakan tugas, sikap dan perilaku seorang *tour leader* profesional pada prinsipnya sama berlaku bagi orang lain yang berkecimpung dalam industri perjalanan wisata.

Seorang *tour leader* haruslah mengkaji ulang sikap dan penampilannya selama memberi pelayanan kepada wisatawan, terutama yang menyangkut:

- a. Cara menyambut kedatangan wisatawan, di bandara, hotel, restoran dan obyek-obyek wisata.
- b. Cara berpakaian sewaktu bertugas melayani wisatawan.
- c. Ekspresi wajah pada saat berkontak dan berhubungan dengan wisatawan.
- d. Cara bertutur kata, kelancaran berbahasa dan menguasai masalah yang sedang dibicarakan.
- e. Keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan.
- f. kesediaan untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi wisatawan.
- g. bersikap jujur dan dapat dipercaya sebagai teman dalam perjalanan.

Sikap dan perilaku tour leader belum bisa dikatakan berhasil jika tidak ditunjang oleh komunikasi yang bagus dan dapat dipahami oleh teman bicara. Karena seorang tour leader dituntut untuk membuat suatu perjalanan wisata menjadi menyenangkan. *Tour leader* harus dapat membangkitkan minat keingintahuan konsumen terhadap tempat tujuan wisata, ini dapat dicontohkan dengan menerangkan kondisi sepanjang jalur yang dilalui untuk diceritakan kepada konsumen bisa juga dengan melemparkan *joke* segar selama perjalanan agar konsumen merasa rileks.

Komunikasi yang efektif dapat digolongkan menjadi dua bagian yaitu:

a. Komunikasi non Verbal

Kesan pertama seorang *tour leader* dipengaruhi oleh:

1) Penampilan Personal

Tentang bagaimana penampilan seorang *tour leader* selama berkomunikasi dengan konsumen. Karena penampilan seorang *tour leader* harus menunjukkan kerapian, kesabaran dan kepercayaan diri. Bukannya penampilan yang sembarangan, ceroboh dan kurang menghargai.

2) Ekspresi Wajah

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

3) Nada Suara

Tour leader harus segera bereaksi ketika berjumpa dengan konsumen untuk pertama kalinya. Nada suara haruslah ramah dan penuh pengertian bukan penuh curiga dan menyepelkan orang lain.

b. Komunikasi Verbal

Kesan pertama hanyalah bagian dari pembentukan citra perusahaan. Tidak peduli bagaimana menyenangkannya tanggapan seseorang terhadap orang asing pada pandangan pertama, komunikasi verbal yang saling memahami terjadi untuk akhir perjalanan *tour*. Fase kedua, yang terpenting adalah mengenal pelanggan dan memberi kesempatan pada pelanggan untuk juga mengenal anda melalui kegiatan:

1) Belajarlah sensitif terhadap apa yang dikehendaki konsumen.

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

2) Panggillah konsumen dengan nama yang mereka sukai.

Pada umumnya konsumen tidak suka dipanggil dengan nama aslinya. Misal, seorang konsumen bernama John Smith mungkin akan dipanggil John oleh teman-temannya tetapi mungkin dia lebih suka kalau anda memanggilnya Tuan Smith. Tanyakan konsumen anda bagaimana mereka lebih suka dipanggil. Sebagai aturan umum panggilah konsumen dengan sebutan tuan, nyonya, atau nona kecuali konsumen meminta anda memanggil dengan sebutan lain.

- 3) Luangkan waktu unruk membangun zona yang menyenangkan.

Dengan cara ini seorang tour leader dan konsumen dapat menciptakan suasana komunikatif yang nyaman dan familiar. Sebagai contoh anda dapat membicarakan olah raga atau tentang anggota keluarga.

- 4) Menjadi pendengar yang baik

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

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

2.6 Tugas dan Tanggung Jawab *Tour Leader* dan *Assistant Tour Leader*

a. *Tour Leader*

Adalah karyawan yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk melayani, mendampingi group peserta wisata sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan dan melaporkan hasil pekerjaannya kepada pimpinan perusahaan.

- 1) Tugas dan Tanggung Jawab *Tour Leader*

- a) Melayani group dengan baik sesuai ketentuan dari perusahaan.

- b) Melakukan konfirmasi kepada pihak relasi dalam perjalanan wisata.
- c) Melakukan pembayaran-pembayaran sesuai dengan anggaran
- d) Jika terjadi kelebihan pengeluaran diluar ketentuan yang telah dianggarkan, maka biaya tersebut menjadi tanggung jawab tour leader.
- e) Memastikan tidak adanya keluhan dari peserta tour yang terkait dengan pelayanan tour leader.
- f) Bertanggung jawab menyelesaikan segala permasalahan yang terkait dengan pelayanan *tour leader* dalam program perjalanan.
- g) Mengatur perjalanan tepat waktu sesuai program.
- h) Melaporkan hasil pekerjaannya kepada pimpinan perusahaan.

2) Penugasan *Tour Leader*

Penugasan ditentukan oleh perusahaan dengan mempertimbangkan faktor kemampuan dalam bidang pelayanan dengan jumlah 1 (satu) orang per bus.

3) Sistem Penugasan

- a) Permintaan dari panitia group.
- b) Marketing yang diprioritaskan *tour leader*.
- c) Sistem rolling (perputaran).

b. Assistant *Tour Leader*

Adalah karyawan yang diberi tugas dan tanggung jawab untuk membantu tour leader dan juga sebagai orang yang mendokumentasikan selama proses perjalanan wisata.

1) Penugasan *Assistant Tour Leader*

Penugasan ditentukan oleh perusahaan dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a) Sales atau penjual produk.
- b) Meningkatkan kemampuan calon *assistant tour leader* yang direncanakan untuk upgrading ke tour leader dengan ketentuan 3 (tiga) kali pemberangkatan pada obyek yang sama.

c) Setelah melewati masa upgrading tersebut maka *assistant tour leader* tidak diperlukan lagi dan selanjutnya akan ditugaskan sebagai *tour leader* dengan sistem penugasan yang ditentukan perusahaan.

2) Sistem Penugasan

- a) Permintaan dari panitia group.
- b) Marketing yang diprioritaskan untuk menjadi *tour leader*.
- c) Sistem rolling (perputaran).

2.7 Penggunaan Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Kualitas dan Profesionalisme *Tour Leader*

Penggunaan Bahasa Inggris bagi seorang *tour leader* mempunyai peranan penting yang nantinya berguna untuk menunjang peningkatan pariwisata. Pada Kurnia Fitroh Tours and Travel permintaan masih banyak dikonsumsi oleh wisatawan lokal. Sehingga penggunaan Bahasa Inggris masih sangat minim sekali. Namun, hal itu tidak berarti manfaat penguasaan Bahasa Inggris akan berkurang. Karena *tour leader* juga akan berfungsi sebagai fasilitator bagi konsumen dalam negeri untuk mengenal dan mengerti Bahasa Inggris. Maka, peran pendidikan disini akan berfungsi dan berjalan sebagaimana mestinya bagi konsumen dalam negeri.

Pada suatu obyek wisata seringkali ditemukan informasi atau istilah-istilah yang menggunakan Bahasa Inggris. Sebagai seorang *tour leader* yang bertugas memberikan informasi dan layanan wisata, maka ia berkewajiban menyampaikan informasi secara utuh dan jelas. Seorang *tour leader* dikatakan profesional, jika dia mempunyai keterampilan dan etos kerja yang tinggi serta mau bekerja dengan baik sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan. Selain itu dia harus memenuhi syarat-syarat menjadi seorang *tour leader*. Namun, semua keberhasilan yang dicapai oleh *tour leader* dapat dilihat dari kepuasan wisatawan dalam menerima pelayanan dan informasi yang diberikan oleh *tour leader*.

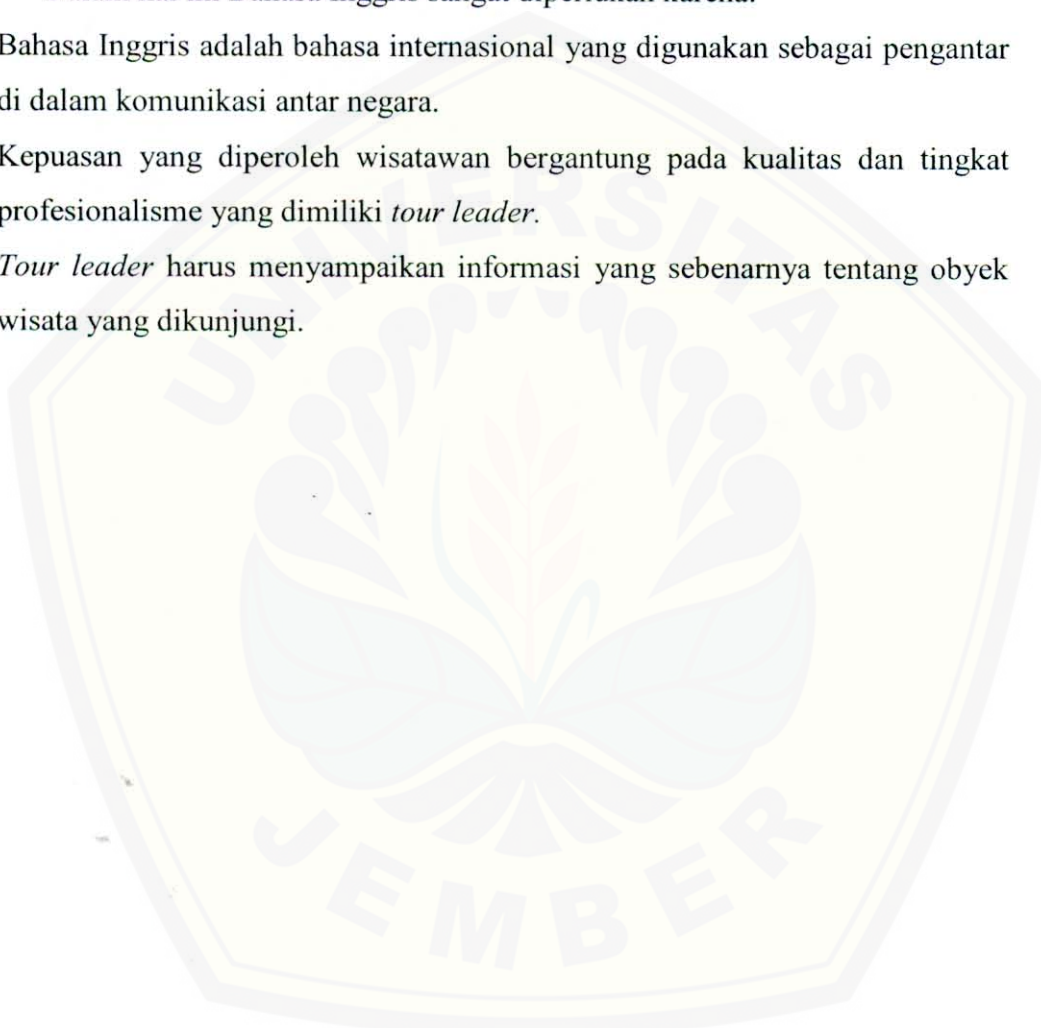
Harapan kemudian, ketika penguasaan Bahasa Inggris bagi *tour leader* dalam sebuah biro perjalanan wisata sudah dianggap penting. Kemudian masuk

menjadi salah satu kegiatan biro perjalanan sebagai media pembelajaran bagi konsumen dalam negeri. Maka perkembangan Bahasa Inggris akan semakin pesat.

Selain itu, penguasaan Bahasa Inggris oleh *tour leader* yang dipergunakan untuk mengantar konsumen dari luar negeri adalah untuk mempermudah komunikasi diantara mereka.

Dalam hal ini Bahasa Inggris sangat diperlukan karena:

- a. Bahasa Inggris adalah bahasa internasional yang digunakan sebagai pengantar di dalam komunikasi antar negara.
- b. Kepuasan yang diperoleh wisatawan bergantung pada kualitas dan tingkat profesionalisme yang dimiliki *tour leader*.
- c. *Tour leader* harus menyampaikan informasi yang sebenarnya tentang obyek wisata yang dikunjungi.





BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat

Biro perjalanan Kurnia Fitroh Wisata Indonesia adalah sebuah biro perjalanan wisata yang resmi beroperasi sejak Bulan Februari 2006 dan mempunyai ijin resmi dari beberapa instansi pemerintah, yaitu:

- a. Pengadilan Negeri dengan Akte nomor: 101/CV/2005.
- b. Dinas Periwisata dengan nomor: 556.1/04/SK/435.232/2005.
- c. Kantor Pajak dengan nomor: PEM- 441/WPJ.12/KP.1003/2006.

Jalan Kaliurang blok C6 nomor 22 adalah lokasi pertama biro perjalanan ini, tetapi seiring dengan tuntutan dari konsumen yang menghendaki lokasi yang mudah dijangkau maka pada Bulan Februari 2006 kantor dari Biro Perjalanan Kurnia Fitroh Wisata Indonesia resmi pindah ke Jalan Mastrip 30 Jember. dipilihnya lokasi yang cukup strategis ini dikarenakan beberapa faktor:

- a. Dekat dengan beberapa sekolah tinggi negeri, diantaranya adalah: politeknik Negeri Jember dan Universitas Jember.
- b. Belum ada biro perjalanan wisata lain yang berlokasi di sepanjang Jalan Mastrip.
- c. Lahan parkir cukup memadai untuk bus–bus pariwisata sehingga tidak terlalu mengganggu arus lalu lintas di sepanjang Jalan Mastrip.

Pertumbuhan dan perkembangan industri pariwisata yang cukup menjanjikan dari tahun ke tahun adalah salah satu faktor yang mendorong didirikannya perusahaan ini. Dengan produk–produk jasanya yang antara lain:

- a. Paket wisata.
- b. Persewaan mobil dan bus pariwisata.

Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia optimis mampu bersaing dengan biro–biro perjalanan wisata yang lebih dahulu hadir di Jember,

memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia.

Tujuan didirikannya biro perjalanan wisata ini adalah untuk memasarkan potensi wisata di Kabupaten Jember, Daerah Besuki, dan Jawa Timur serta daerah–daerah lain yang mempunyai potensi wisata di seluruh Indonesia. Sedangkan maksudnya adalah untuk menjembatani kegiatan wisata masyarakat melalui kegiatan wisata dalam dan luar daerah. Selain maksud dan tujuan diatas biro perjalanan wisata ini dalam aktivitasnya juga mempunyai sasaran konsumen, yaitu dari kalangan pelajar, mahasiswa, instansi pemerintah, perusahaan dan organisasi–organisasi, serta masyarakat luas yang melakukan perjalanan wisata.

3.2 Profil perusahaan

- Nama perusahaan : Kurnia Fitroh Wisata Indonesia Tours and Travel.
- Tempat usaha/kantor : Jalan Mastrip 30 Jember.
- Tahun didirikan : 2005
- Surat ijin : 1. Pengadilan Negeri Jember dengan akte nomor:
101/CV/2005.
2. Dinas Pariwisata dengan nomor:
556.1/04/SK/435.323/2005.
3. Kantor pajak dengan nomor:
PEM- 441/WPJ.12/KP.1003/2006
- Jenis usaha : Perusahaan Jasa:
1. Paket wisata.
2. Persewaan mobil, bus pariwisata.
3. *Ticketing*.
- Jumlah karyawan : 5 orang
- Jumlah cabang : -
- Program yang telah berjalan : 1. Paket wisata.
2. Persewaan mobil, bus pariwisata.
- Fasilitas perusahaan : a. Kantor yang memadai.

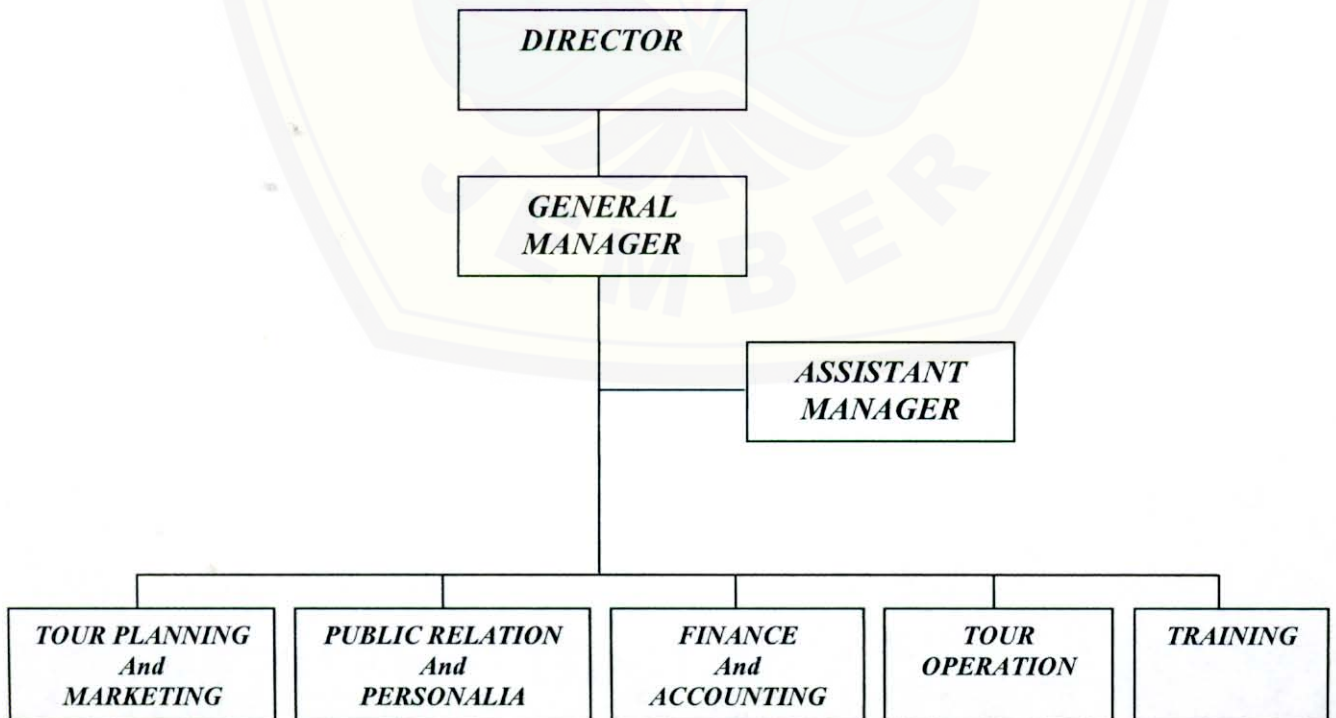
- b. Jaringan telepon.
- c. Perangkat komputer.
- d. Meja, kursi untuk kerja dan tamu.

3.3 Struktur Organisasi

Sebuah perusahaan harus memiliki struktur organisasi yang jelas karena hal ini bertujuan untuk pembagian tugas dan tanggung jawab kepada setiap divisi yang terdapat didalamnya sehingga masing – masing divisi tersebut mampu memberikan hasil yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang memprioritaskan pelayanan jasa wisata, menggunakan struktur organisasi yang cukup spesifik yang secara struktural pembagian kerjanya sebagai berikut:

**STRUKTUR PERUSAHAAN
KURNIA FITROH WISATA INDONESIA
TOURS and TRAVEL**

Jalan Mastrip 30 Telepon (0331) 7728668 Jember – Jawa Timur



Secara fungsional pembagian kerja di Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia, sebagai berikut:

- a. *Director* adalah pimpinan tertinggi di dalam perusahaan, yang dalam hal ini adalah pimpinan Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia. *Director* memiliki beberapa tugas utama, antara lain: merencanakan, mengarahkan dan mengawasi segala sesuatu yang ada di perusahaan serta menjaga kondisi lingkungan perusahaan tetap dinamis.
- b. *General manager* mempunyai tugas mengatur dan mengawasi pelaksanaan kerja masing – masing divisi dan membina kerja sama antara atasan dan bawahan.
- c. *Assistant Manager* memiliki tugas membantu kinerja dari *General Manager*.
- d. *Tour planning and marketing division* bertugas menyusun paket wisata dan memasarkan produk – produk jasa Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia.
- e. *Public relation and personalia division* memiliki tugas memperkenalkan perusahaan beserta produk – produk yang dimiliki, menjalin kerja sama dengan mitra bisnis dan bertanggung jawab terhadap urusan kepegawaian.
- f. *Finance and accounting division* memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan keuangan perusahaan.
- g. *Tour operation division* bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan paket wisata termasuk menangani masalah keluhan konsumen atas pelayanan paket wisata yang telah dilaksanakan.
- h. *Training division* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membimbing dan mendidik karyawan baru serta menangani mahasiswa ataupun pelajar yang melakukan PKN, magang di perusahaan.

3.4 Kegiatan Pokok Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia

3.4.1 Tour Planning

Tour planning adalah kegiatan merencanakan dan menyusun komponen – komponen utama perjalanan wisata seperti: transportasi, akomodasi, daerah tujuan wisata dan komponen – komponen pendukung lainnya menjadi satu kesatuan

yang merupakan salah satu produk utama perusahaan ini, yaitu paket perjalanan wisata yang terdiri dari:

- a. Paket wisata
- b. Paket PKL
- c. Paket *Study Tour*

Karyawan yang bertugas menyusun paket perjalanan wisata tersebut disebut *tour planner*. Sebelum menyusun paket perjalanan wisata, seorang *tour planner* akan membentuk sebuah tim yang akan menjalankan serangkaian kegiatan, mulai dari mencari data riil, melakukan survei lapangan dan menjalin kerja sama dengan mitra – mitra bisnis yang diperlukan sesuai dengan standarisasi pelayanan terhadap konsumen yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Data – data inilah yang sangat diperlukan oleh seorang *tour planner* untuk menyusun paket wisata tersebut.

3.4.2. Marketing

Produk jasa Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia yang terdiri dari:

- a. Paket wisata.
- b. Persewaan mobil dan bus pariwisata.
- c. *Ticketing* (dalam tahap persiapan)

Produk – produk tersebut akan sampai kepada konsumen melalui tim *marketing* yang dibentuk oleh *marketing division* Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia. Kalangan mahasiswa, pelajar, instansi pemerintah maupun swasta dan masyarakat umum adalah sasaran utama dari tim *marketing* dalam memasarkan produk – produk jasa Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia.

3.4.3 Tour Operation

Pelaksanaan paket perjalanan wisata atau yang biasa disebut *tour*, merupakan salah satu ukuran keberhasilan tim *marketing* dalam melakukan pemasaran, sepenuhnya menjadi tanggung jawab *tour operation division*.

3.4.4 Persewaan mobil dan bus pariwisata.

Selain melayani paket wisata, Biro Perjalanan Kurnia Fitroh Wisata Indonesia juga melayani penyewaan mobil dan bus pariwisata. Hal ini biasanya dilakukan oleh instansi ataupun perorangan yang melakukan perjalanan yang membutuhkan waktu lebih dari 2 hari atau dengan alasan untuk menghemat biaya.

3.5 Visi dan Misi Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia

3.5.1 Visi

Visi dari Biro Perjalanan Wisata Kurnia Fitroh Wisata Indonesia adalah mengedepankan ilmu, pengalaman dan keterampilan dalam menciptakan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan.

3.5.2 Misi

- a. Membantu memperkenalkan dan memasarkan potensi wisata di daerah – daerah di Indonesia.
- b. Membantu pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan daerah.
- c. Membantu pemerintah daerah untuk mengenalkan jember ke daerah lain.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Biro Perjalanan Kurnia Fitroh Wisata Indonesia, kesimpulan yang dapat penulis ambil adalah Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangat dibutuhkan penggunaannya dalam dunia kepariwisataan, khususnya dalam penyampaian informasi dari Biro Perjalanan yang dalam hal ini dapat diwakili oleh *tour leader* ataupun sarana informasi tertulis lainnya kepada wisatawan, dan tidak terbatas hanya kepada wisatawan mancanegara tetapi juga terutama kepada wisatawan domestik karena hal ini memiliki tujuan untuk lebih memasyarakatkan Bahasa Inggris yang banyak negara di dunia menggunakannya sebagai bahasa kedua selain bahasa nasional kepada masyarakat Indonesia itu sendiri di dalam kegiatan wisata yang memang secara langsung ataupun tidak langsung berhubungan erat dengan bahasa internasional tersebut, sehingga wisatawan domestik diharapkan lebih tertarik dan tidak canggung dalam menggunakan Bahasa Inggris.

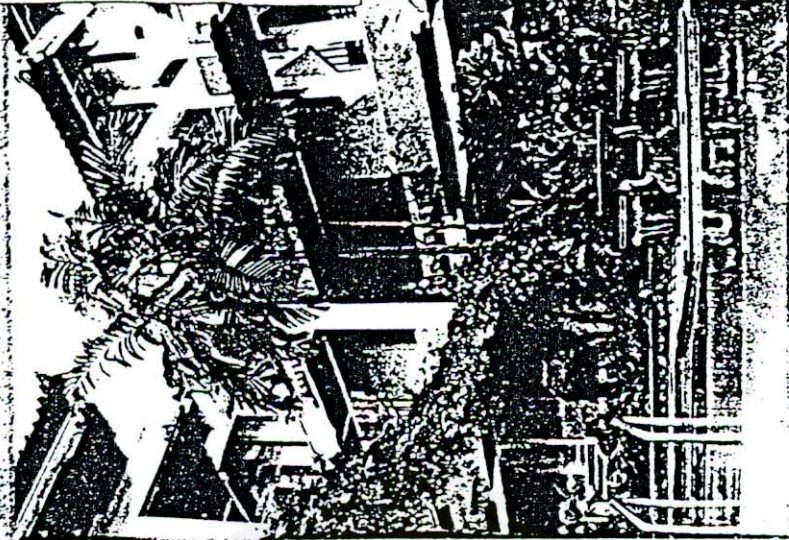
Berikut beberapa uraian kesimpulan berdasarkan laporan hasil praktek kerja nyata di Kurnia Fitroh Tours and Travel:

- a. Keahlian berbahasa Inggris dengan baik dan benar wajib dimiliki oleh setiap *tour leader* di Kurnia Fitroh Tours and Travel. Karena *tour leader* adalah orang yang berhubungan dan berkomunikasi langsung dengan wisatawan.
- b. Menjadi seorang *tour leader* adalah cara yang tepat untuk mempraktekkan kemampuan Bahasa Inggris.
- c. Sebagai pelaku di dunia pariwisata, *tour leader* harus memiliki keterampilan Bahasa Inggris yang baik untuk menunjang tugas-tugasnya sebagai seorang *tour leader* yang berkualitas.

DAFTAR BACAAN

- Dinas Pariwisata Pasuruan. (Tanpa Tahun). *Panduan Wisata Kabupaten Pasuruan*. Pasuruan: DISPARDA.
- Desky, M. A. 1999. *Manajemen Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Foster, D. L. 2000. *An Introduction to Travel and Tourism*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Indra, Bagus T. 2006. *Laporan Praktek Kerja Nyata*. Jember: Universitas Jember.
- Meike, Maria. 2006. *Laporan Praktek Kerja Nyata*. Jember: Universitas Jember.
- R. S. Damardjati. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Yoeti, Oka, Drs. 1992. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa Bandung.
- Yoeti, Oka, Drs. 1997. *Tours and Travel Management*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Yoeti, Oka, Drs. 2000. *Guiding System*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Suyitno. 2001. *Perencanaan Wisata*. Yogyakarta: Kanisius.

RATNA BEACH HOTEL



SANUR - BALI

www.ratnahotel.com



One of The Calm & The Comfort Hotel

For reservations or further information
please call your travel agent or directly to:



RATNA BEACH HOTEL

Jalan D. Segara Ayu No. 10

Sanur Bali Indonesia

Tel. 62-0361-289109

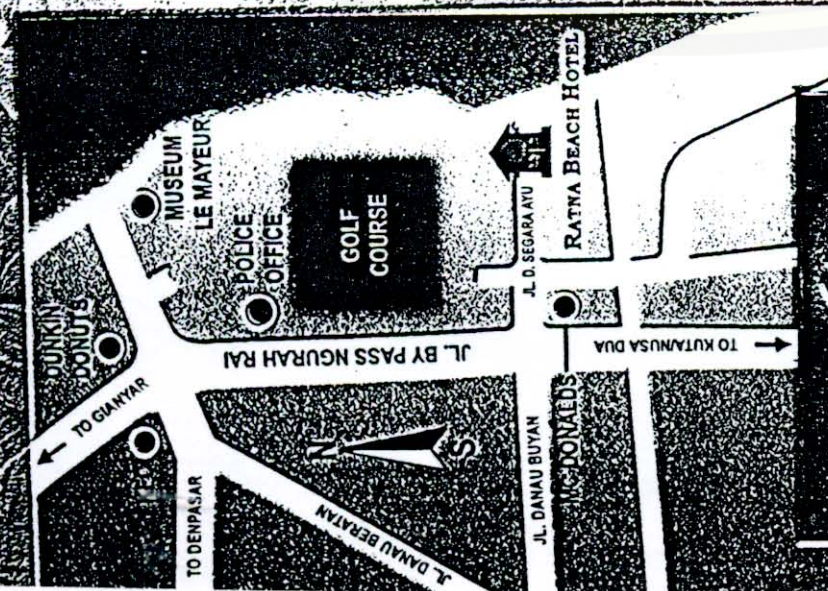
Fax. 62-0361-288418

P.O. BOX: 3042 Denpasar 80000

Email: reservation@ratnahotel.com

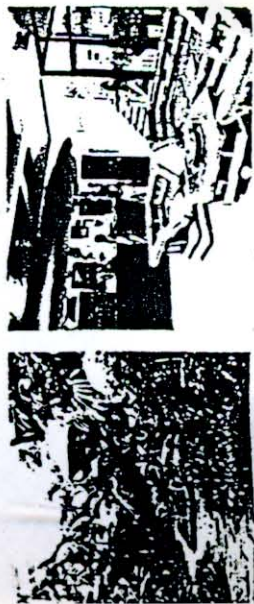
Website: www.ratnahotel.com

artshop, supermarket dan lapangan

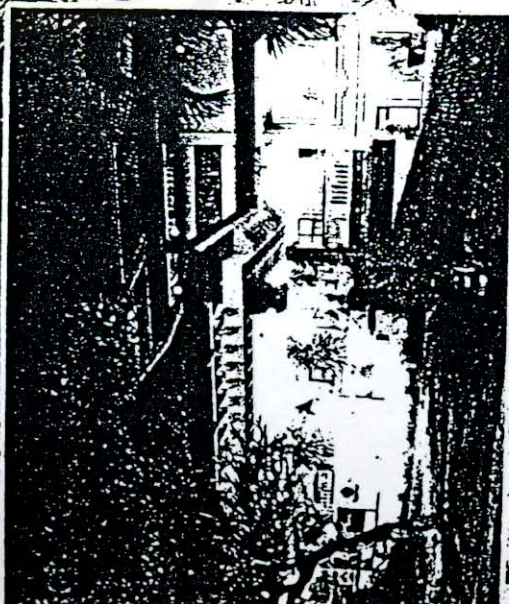


Ratna Beach Hotel is just 20 minutes from Bali's International Airport, 10 minutes to Denpasar capital city of Bali. Restaurants, pubs, disco, artshops, supermarkets, golf course are near by.

is apparent in the short journey
to the resort



Ratna Beach Hotel
sona khusus Ratna Beach Hotel
nyata sebagai tempat peristirahatan
yang nyaman.



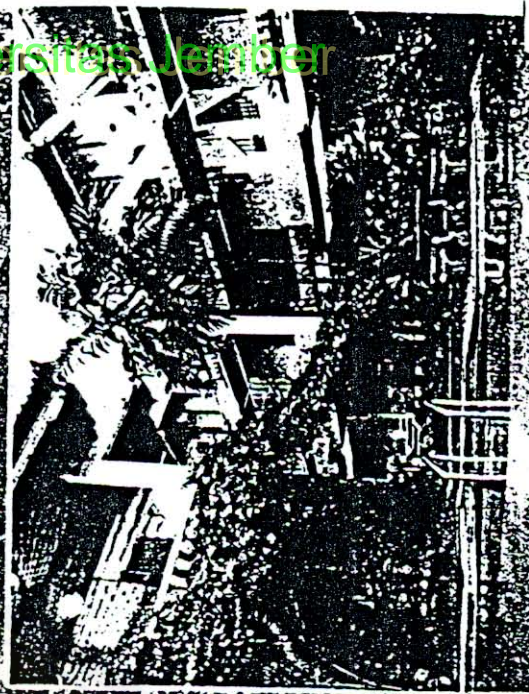
Ratna Beach Hotel
located in the heart of Samar
just a minute walk to
the beach. 36 rooms with
private facilities,
air conditioning, fan,
hot & cold running water,
telephone and
television in the room.



peralatan kaki dengan
Ratna Beach Hotel dengan
36 kamar dilengkapi fasilitas AC, kipas angin,
panas dan dingin, telepon dan pesawat televisi
pada setiap kamar.

am) yang ramah menyediakan menu Eropa dan lokal
sebagai pilihan favorit,

Ratna Beach Hotel
surrounded among lush
tropical garden, you will
enjoy a swimming pool.
Choose your favorite. Our
bag and friendly services
restaurant offers excellent
dishes of both European
and local cuisine.





Sheraton Surabaya
HOTEL & TOWERS



Fact Sheet

Sheraton Surabaya Hotel & Towers

Surabaya, Indonesia



LOCATION

Sheraton Surabaya Hotel & Towers is an integral part of the Plaza Tunjungan development located in the heart of Surabaya's Central Business District, 30 minutes from Juanda International Airport. Combined the plazas feature 500 retail shops, numerous restaurants, night clubs, cinemas and a convention and exhibition center. Set one block back from the adjacent main road, Sheraton Surabaya Hotel commands excellent views of the surrounding business district, and is only a short drive to many points of interest and tourist attractions.

TRANSPORTATION

Surabaya is serviced by several taxi companies, and the Hotel offers a limousine service on request. Hire cars are also available via Globe or through the Concierge Desk.

ACCOMMODATION

Total number of rooms	306
Total number of apartments	53
<hr/>	
Deluxe Hotel	198
Deluxe Corner	34
Deluxe Balcony	10
Executive Towers	36
Junior Suites	4
Deluxe Suites	9
Executive Tower Suites	6
Royal Suites	2
Presidential Suite	1
Disabled rooms	3
Apartments	53

ROOM FACILITIES

All rooms feature individually controlled air-conditioning, broadband internet facilities, 63 satellite television channels including, CNN, ABN, CNBC and ESPN, two IDD telephone lines, three telephones, voice mail, minibar, electronic safe, comprehensive bath room amenities and the convenience of in-room coffee and tea making facilities.

TOWERS

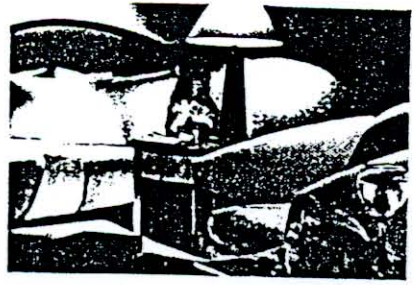
Towers guests will enjoy the privilege of 24-hour butler service, access to the exclusive Towers Lounge, meeting room and private check-in and check-out on the 25th floor. Additional privileges include daily buffet breakfast, evening drinks and canapés and complimentary pressing.



Deluxe Room



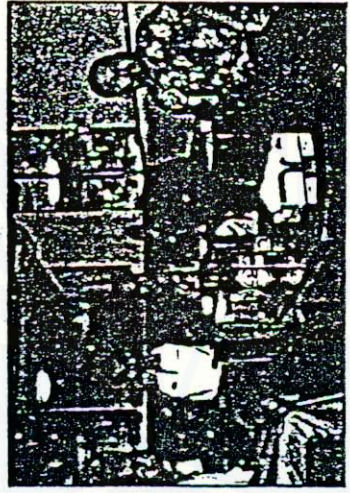
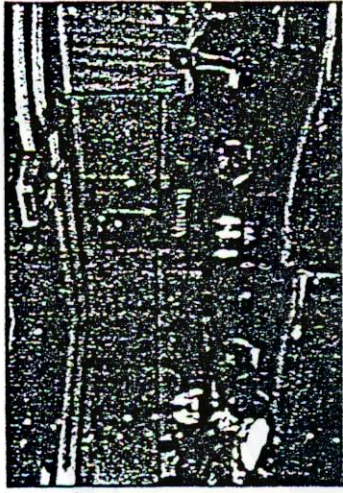
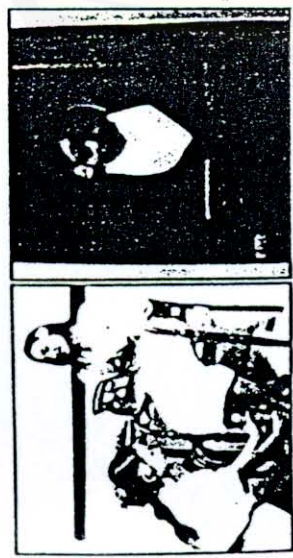
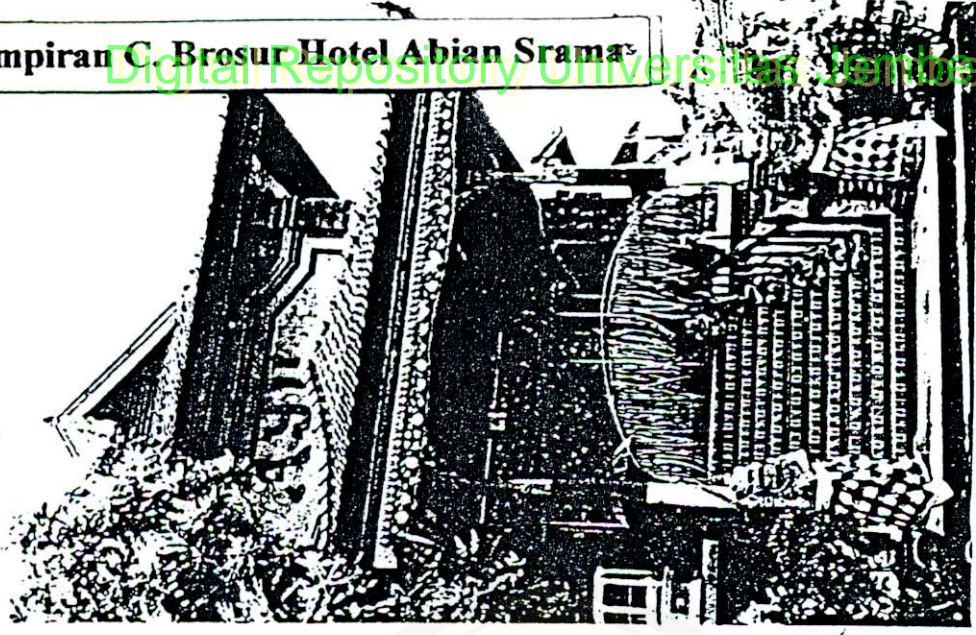
Towers Lounge



Deluxe Tower

Terletak didalam Hotel Abian Srama. Dengan fasilitas Hall yang luas dengan kapasitas ± 80 orang dan 8 VIP room. Nikmati musik dan lagu dengan pelayanan yang memuaskan.

ABIAN SRAMA
Hotel, Spa & Karaoke



Denpasar ← → Kuta

← Sanur →

Mc Donald

Abian Srama Hotel

By Pass Ngurah Rai

Reservasi
Hotel : (0361) 288792
Spa : (0361) 287658
Karaoke : 281877

Informasi lebih lengkap hub.
I.B. Nur Abiana
081 238 07782

Jl. D. Buyan

U S

Your Hotel in Bali

Jl. By Pass Ngurah Rai No. 23

Shindu - Sanur
Bali - Indonesia

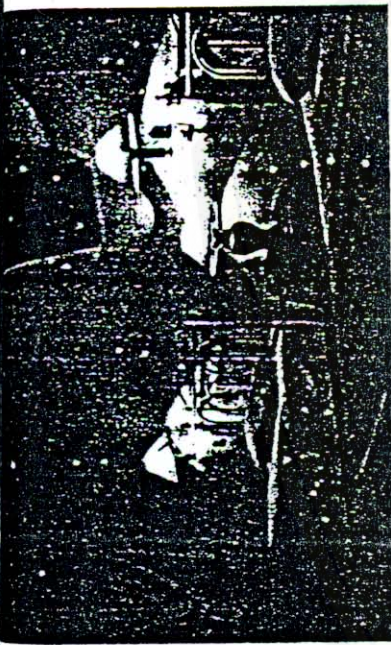
Phone (0361) 288792, 287658, 281877

Fax. (0361) 288415

therapist yang profesional menikmati treatment dari kami yang akan membuat anda lebih sehat dan segar.

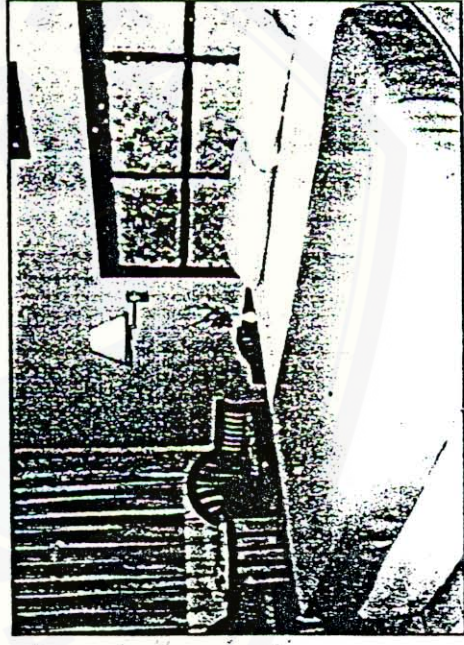


- Fasilitas :**
- 15 Room Single
 - 5 Room Couple
 - Salon
 - Reflexi
- Produk :**
- Massage
 - Spa Treatment
 - Spa package
 - Beauty treatment

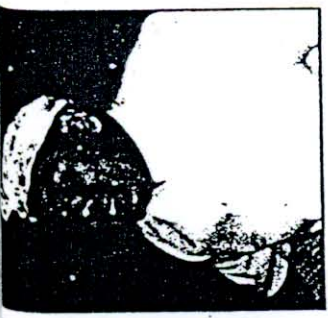


Superior Room

- Abian Srama Hotel memiliki :
45 kamar dengan fasilitas :
- AC
 - TV
 - Bath tub dengan air panas & dingin
 - Laundry

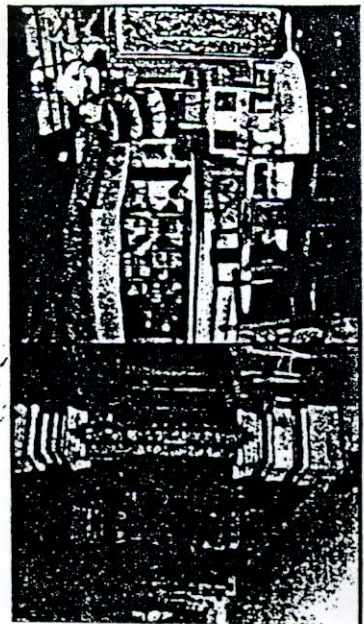


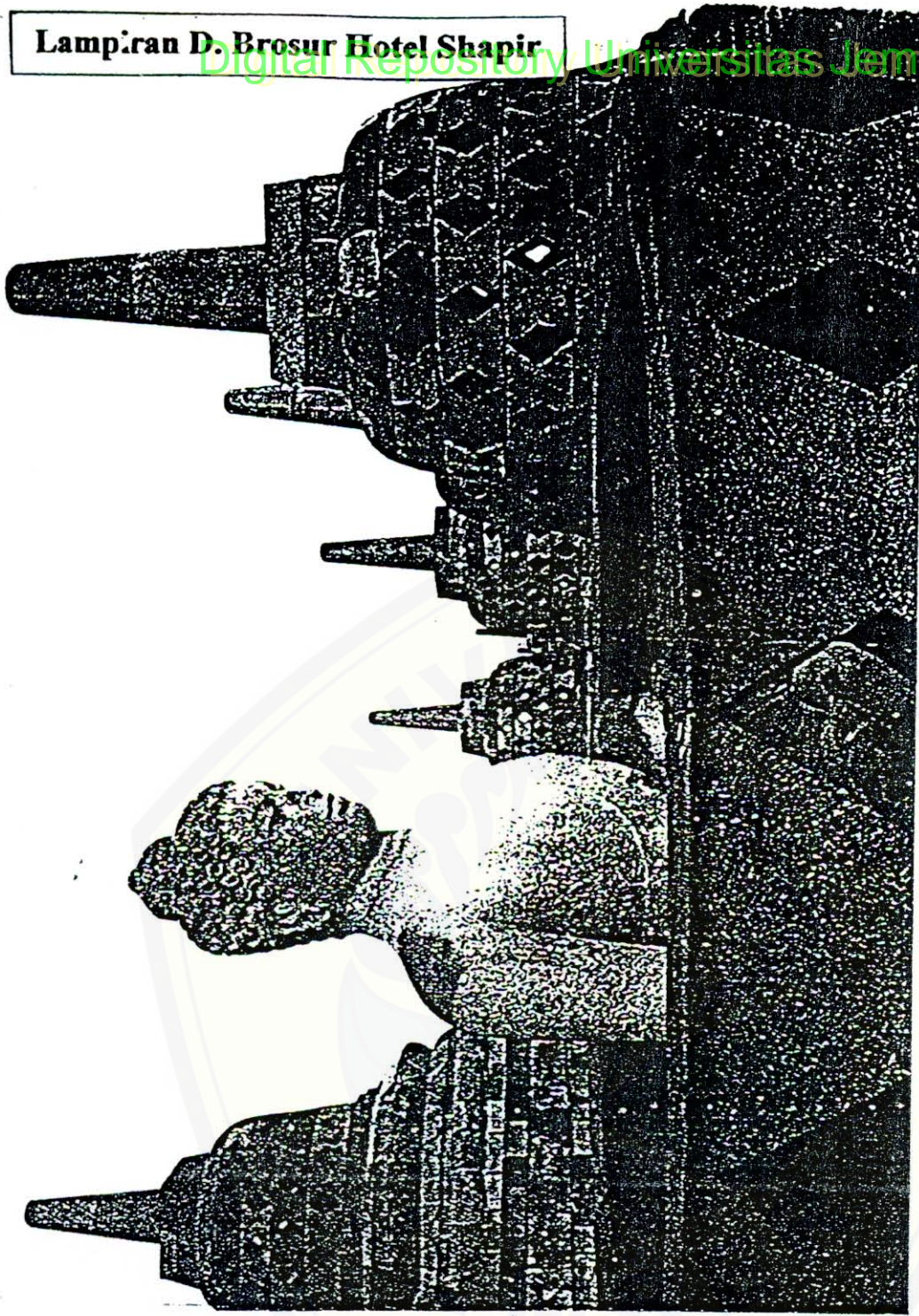
Delux Room



akan hotel bintang satu berada di wilayah Sanur. ini menawarkan service yang dengan kenyamanan aramah tamahan khas hotel ini berlokasi dekat Pantai Sanur (± 10 jalan kaki) terkenal dengan keindahan pantainya dan hanya nit dari Bandara International Ngurah Rai dan cota.

- Srama Hotel di lengkapi dengan fasilitas :
- Kolam renang
 - Meeting room dengan kapasitas ± 50 orang
 - Spa & Massage
 - Karaoke
 - Coffee shop

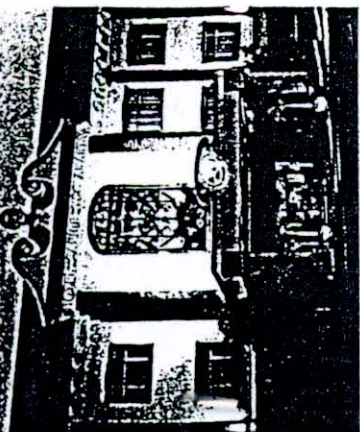




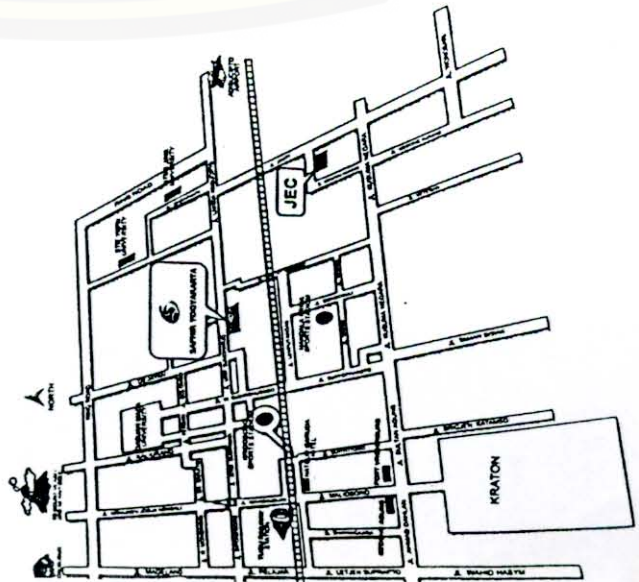

RAMADA.
 resorts
 Benoa, Bali

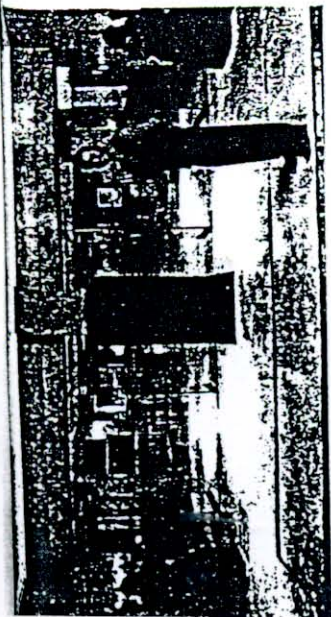

SAPHIR MABISSA INN
 BALI

HOTEL SAPHIR YOGYAKARTA
 Jl. Laksda Adisucipto No. 38 Yogyakarta, 55001 INDONESIA
 Phone : (62-274) 566 222 Fax : (62-274) 566 220
 E-mail : saphiryk@indosat.net.id



Hotel Entrance





Warm Welcome

Welcome

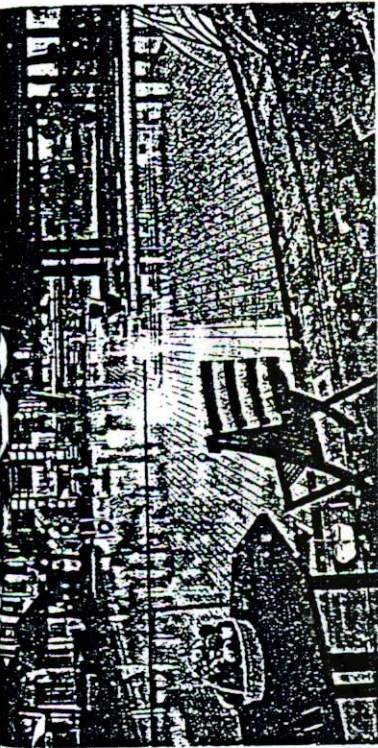
From the volcanic mountains to the sea, Central Java is strewn with the monuments and temples of cultures and dynasties long past. This ebb and flow through the ages has given Yogyakarta a rich heritage of culture, arts and handicrafts. Whether here for business or leisure, take time out to wander through a village and see artisans at work. Not to be forgotten are the world heritage sites of Prambanan and Borobudur temples.

Facilities

- No Smoking Rooms
- Promenade Coffee Shop
- Mirah Lounge
- Fitness Centre
- Tennis Court
- Swimming Pool

WiFi HotSpot

- Wireless Internet Connection
- Vouchers from Reception



Tranquil Poolside

Strategic location

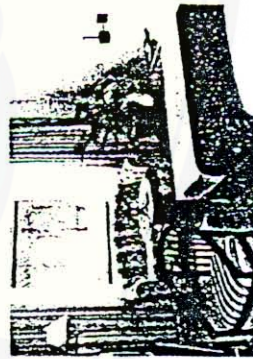
Conveniently located on one of Yogyakarta's main thoroughfares, situated midway between the airport and the city centre, only 10 minutes drive to both locations.



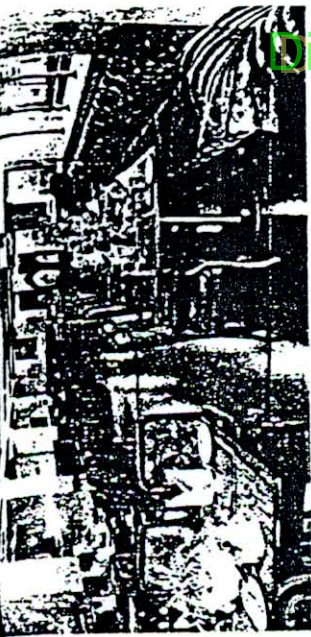
Twin Room

Accommodation

Enjoy your stay at Hotel Saphir Yogyakarta with its 6 Suites, 20 Deluxe and 180 Superior rooms. All rooms are fully airconditioned, colour TV with satellite, shower and



Double Room



Promenade Coffee Shop

Meetings and Functions

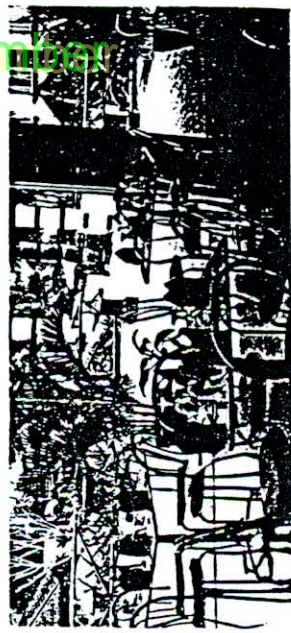
Eight meeting rooms in total, seating from 15 to 200 persons classroom style and 30 to 400 persons theatre style. Our Ballroom is also suitable for parties, weddings and special events. Please ask for our Banquet Sales Kit.



Malloboro Room

Pool Terrace Café (No Smoking)

Daily International Buffet



AKUR OPTIC
HEARING INSTRUMENT SOFTLENS & OPTICAL CENTRE



R

usat pelayanan optic modern-AKUR OPTIC GALLERY
koleksi kacamata terkemuka di dunia. Ribuap frames exclusive dari pusat-pusat mode
internasional, lensa-lensa mutakhir, anti pecah, anti silau, anti UV, kacamata untuk tuna rungu/
alat bantu dengar tersedia lengkap pada kami.

Dengan didukung alat-alat optic modern, tepat, akurat, semua order selesai dalam waktu singkat.
Itulah sebabnya para Executives memilih AKUR OPTIC sebagai Optic pribadinya.

Kepuasan Anda adalah Kebanggaan Kami !

H.M. Alwy
H.M. ALWY
Director

Modern & Qualified Optic

**A
Class
Hotel**

AKUR OPTIC & HOTEL

JAM 8 - PHONE: (0274) 582054, 520526 ; FAX: 520527 YOGYAKARTA - INDONESIA
YOS SUDARSO NO. 8 - PHONE: (0274) 512588 YOGYAKARTA - INDONESIA
SALA 71 (PO BOX 24) - PHONE: (0274) 565691 YOGYAKARTA - INDONESIA
PERWAKILAN 8 - PHONE: (0274) 513960, 519755 YOGYAKARTA - INDONESIA

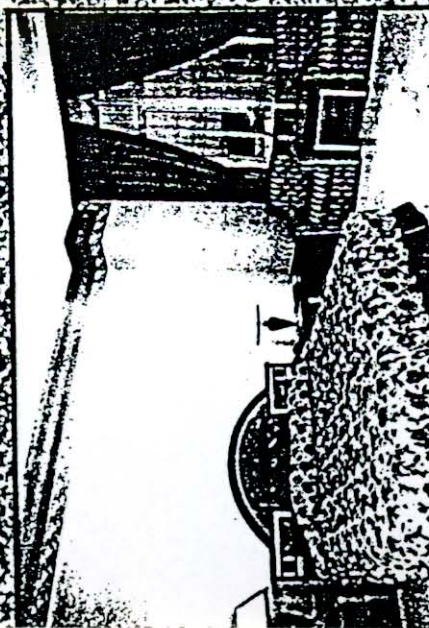
LUNETTES

Pelayanan kami yang khas :

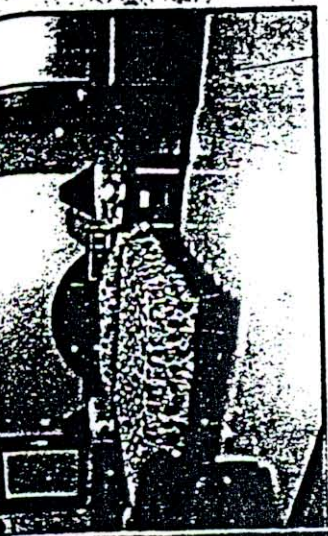
Jika anda datang dan menginap di hotel kami anda akan merasakan bagian dari kehidupan kota Yogyakarta

FAMILY SUITE ROOM
Rp 275.000,-

Hotel ini menawarkan pelayanan yang terbaik dan istimewa kepada para tamu yang menginap di hotel ini. Berlokasi di tengah-tengah jantung kota Yogyakarta tidak jauh dari Kraton Yogyakarta pusat pemerintahan dan kebudayaan serta stasiun Kereta Api Stasiun Ngliman Sarif Husa Baus dan mempunyai kesenian tradisional Jawa



DELUXE ROOM
Rp 185.000,-



PRESIDENT SUITE ROOM
Rp 300.000,-

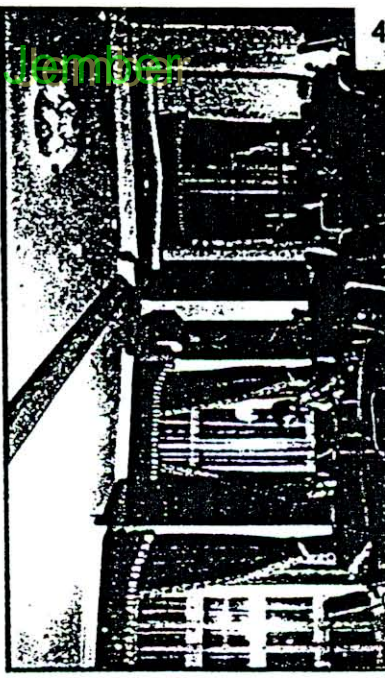


Pilihan kamar yang lebar dengan harga yang layak. Nyaman, bersih, asri, tenang, dan keramahmatmahan yang hangat. Tidak ada yang seperti kami. Datang dan buktikan sendiri !

Facilities Hotel

- 28 kamar, AC/Fan, Air dingin dan air panas, pesawat pelayanan kamar 24 jam, Telephone & Facsimile
- Laundry Service, Parkir yang luas di lantai bawah
- Ruang rapat/pertemuan, Restoran, Optic Gallery
- Facilities Kartu Kredit: VISA, Master Card, AMEX
- Diners Club International

MEETING ROOM

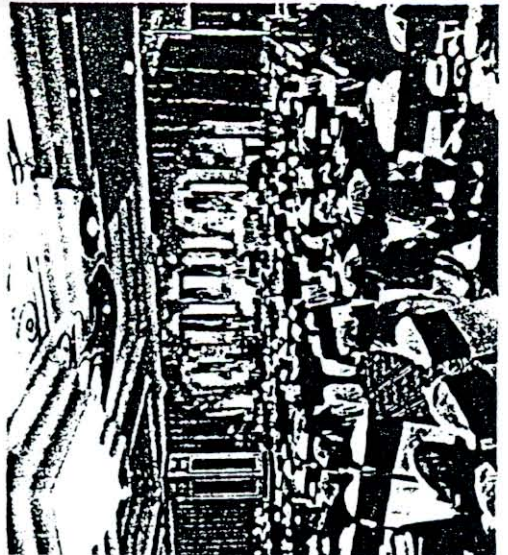


provides a small meeting room for up to 80 pax, re goals are achieved and expectation surpassed.



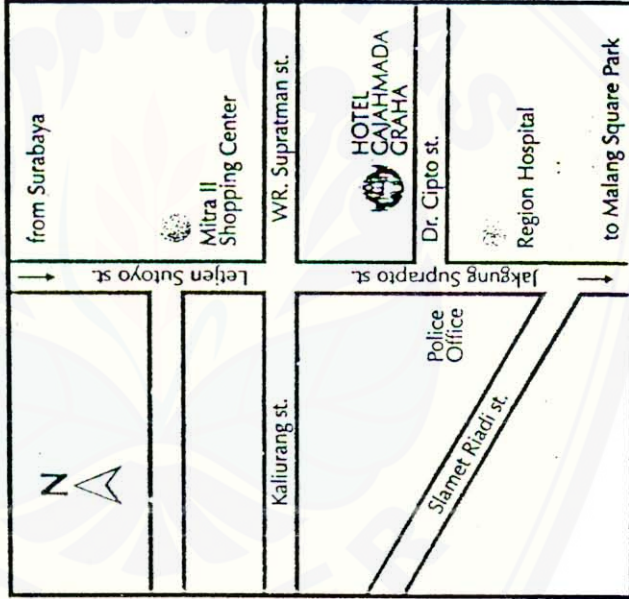
Royal Coliseum Ballroom

Whether planning a grand wedding, birthday party, reception, cocktail reception, conference or exhibition, Hotel Gajahmada Graha is the perfect venue for such. The Royal Coliseum Ballroom provides ample facilities for up to 900 pax (round table) or 1000 pax (standing).



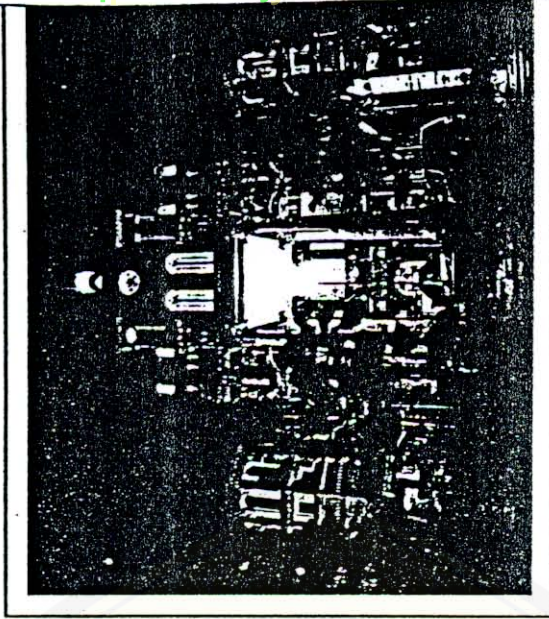
LOCATION

Hotel Gajahmada Graha is conveniently located just 8 minutes walking distance to the downtown of Malang. And it is just within 30-40 minutes drive away to explore the beauty surrounding. It is also reachable within 95 minutes drive away from Juanda Airport - Surabaya.



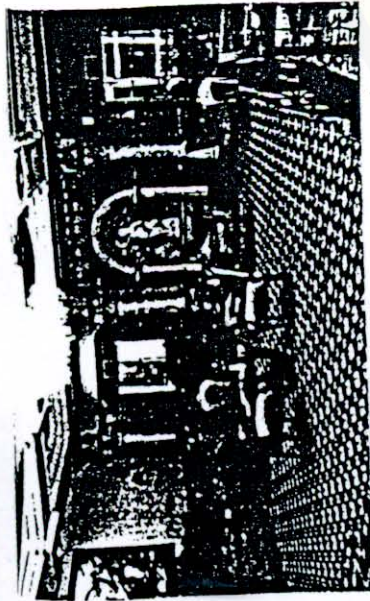
HOTEL GAJAHMADA GRAH

MALANG - INDONESIA



Jl. Dr. Cipto 17 Malang, East Java
Phone : +62-341-331331 (Hunting), 358785
Fax : +62-341-358782

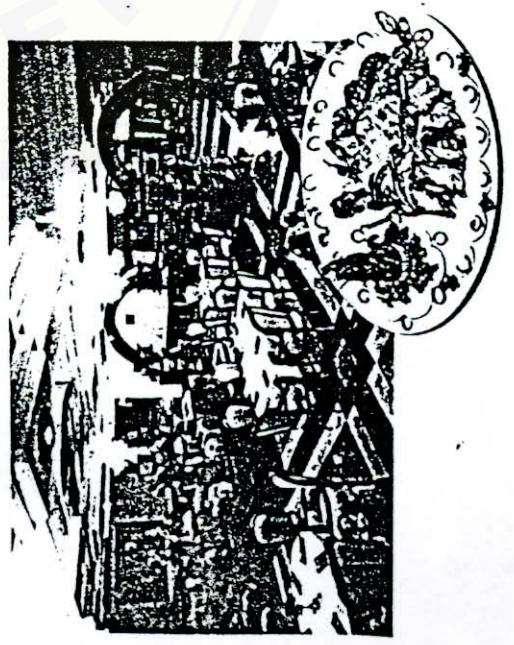
A First Hlip Hotel in Malang



Our Lobby Lounge will be your nice place to relax with your family, friends or business colleagues, and listen to live music at 7 until 11 pm, while wine, fresh drink and light snack are being served.

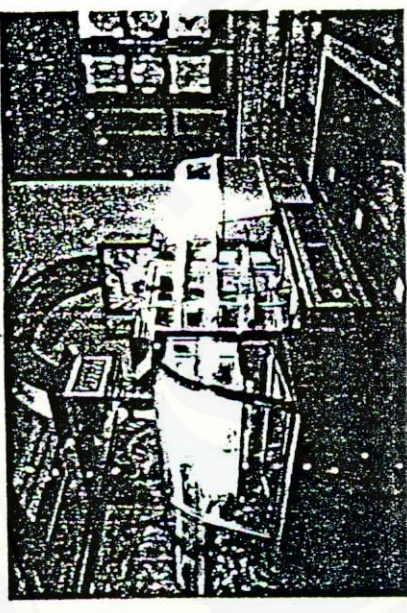
CLEOPATRA Cafe Restaurants

Experience fine culinary selections from around the world serves daily breakfast buffet, alla carte lunch and dinner in a classic ambience, yet cozy, with daily evening entertainment from The Lobby Lounge. Open 24 hours a day, located at Lobby level



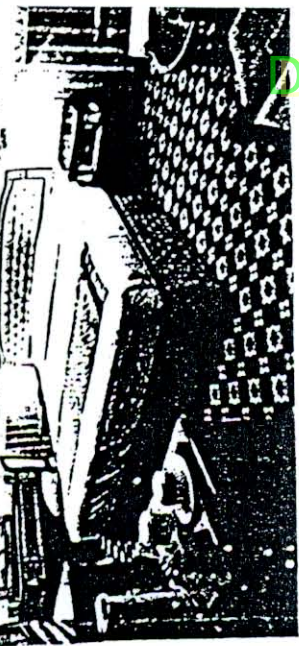
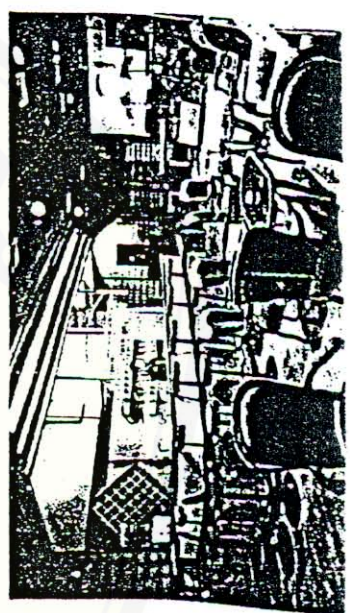
BAKERY & PASTRY

Our delicious, incredible tasty selection of cakes... Will sweep you of your feet, indulge in finesse

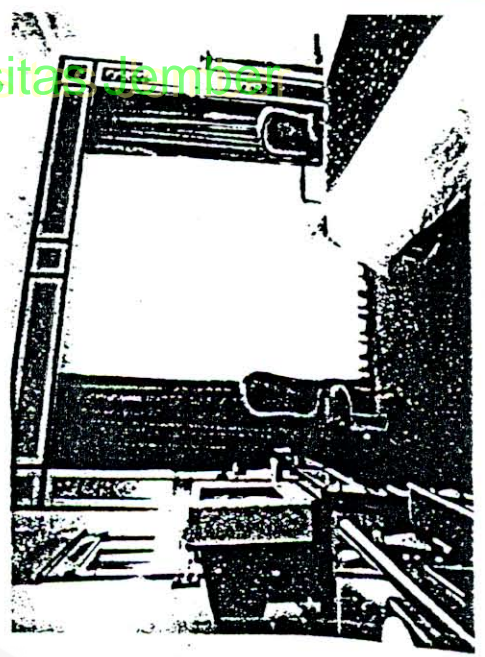


CAESAR Café & The Bar

Provided for steak lovers, along with an array of delights meal, quality cocktail & mocktails, with unbeatable night entertainment in town, in a "just right" ambience specially when you come with friends to entertain. Located at the basement, so it is accessible and easier reached from the car park, open daily from 6 pm to 2 am.



All 43 superior rooms and 1 president suite, Hotel Gajahmada Graha is elegantly appointed, beautifully furnished in ancient Rome, soft colour schemes create a feeling of warmth the minutes you step through the door. Each guest room is equipped with individually controlled air conditioning, satellite television, IDD line, coffee making facilities, safe deposit box and fully supplied Mini Bar.



Accommodation Features

- The Incentive Meads classic European style furnishing with extra touches of luxury from Otton
- At Your Service 24-hours assistance
- Safe deposit boxes
- Fax capability and high speed internet connection with WiFi in public area.
- Electronic bedside control panel
- In-room motion sensor, smoke detector and sprinkler system
- High-speed Internet Access

Guest Room Information

Quiet-kay for room type

General Room Amenities:

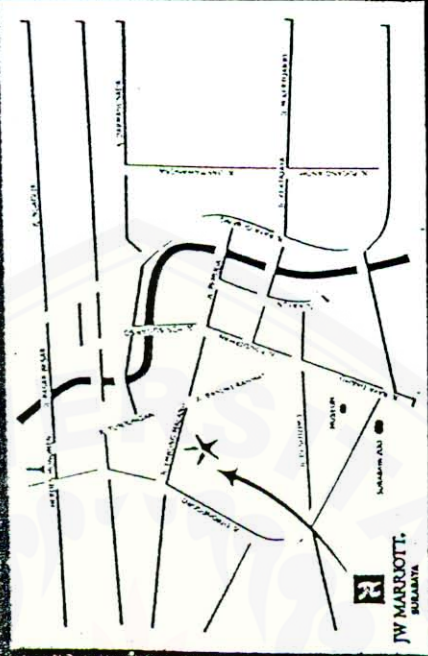
- Air conditioning
- Alarm clock
- Bottled water
- Coffee maker/tea service
- Crib
- Electrical adapters
- Individual climate control
- Iron and ironing board
- Pillow-top/leather
- Pillows: foam

Room Entertainment:

- Cable channel: CNN
- Cable channel: ESPN
- Cable channel: HBO
- Cable/satellite TV
- Cable TV
- Mini-bar
- Movies/videos
- Kitchen Amenities
- Table and chairs

Business Amenities

- Electrical outlet: desk level
- Electrical outlet: dual-voltage
- Fax
- Phone feature: voice mail



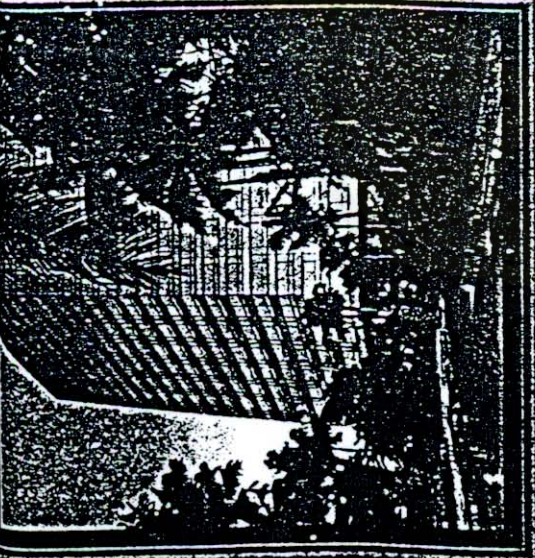
For further information please contact:
Toll Free: 0800 65 31 800

or

Jl. Pahlawan Malang 85 - 89, Surabaya 60261 East Java, Indonesia
Phone: +62 31 545 8888, Fax: +62 31 516 8888
E-Mail: reservation@jwmarriott-surabaya.com
Website: www.marriott.com/SUBW



JW MARRIOTT
SURABAYA



THE BEST OF SURABAYA

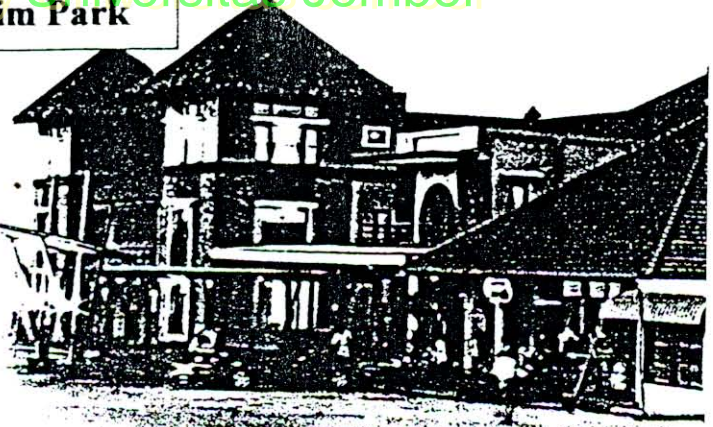
- Luxurious and the largest sleeping room
- City centre location
- Complimentary shuttle service to shopping centre
- Easy access to all Surabaya areas and surroundings
- Ballroom and meeting facilities
- Chinese restaurant (Tang Palace)
- Japanese restaurant (Imari)
- French fine dining (Vis à Vis)
- Enhanced security and surveillance

The best & unbeatable value

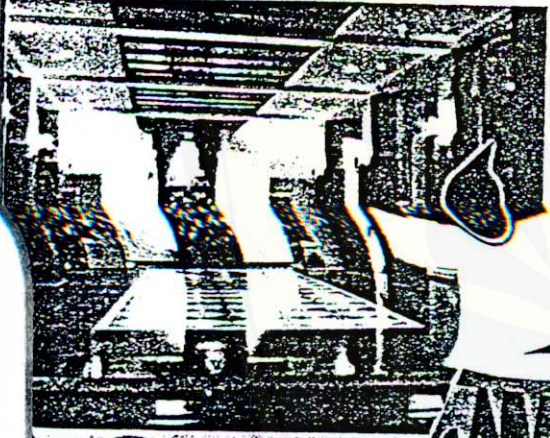
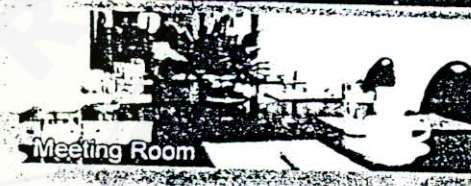
Interested?

Where you've always wanted to go and never want to leave.SM
IT'S THE MARRIOTT WAYSM

PONDOK JATIM PARK *Hotel & Cafe*



ami hadirkan kehangatan suasana
erlibur & wisata Anda dengan konsep
ng berbeda. Terletak dalam satu
wasan dengan wisata terpadu :
man Belajar & Rekreasi JAWA TIMUR PARK
engkapi dengan fasilitas akomodasi
baru yang ideal untuk rombongan
sata, reuni, pelatihan outbond, dll.



- PELENGKAP
- MEETING ROOM
- KARAOKE HALL
- CAFE LEHA-LEHA
- LIBRARY
- PARKING AREA
- MUSHOLLA
- DRUGSTORE



KURNIA FITROH WISATA TOURS AND TRAVEL

Jl. Kalurang (Perum Taman Kampus C22/6) Jember - Jawa Timur
Telp (0331) 322350 FAX (0331) 332049
E-mail: kurniafitrohwit@yahoo.com

Daftar Harga Penawaran Paket Study Tour

TUJUAN	35 Peserta	40 Peserta	45 Peserta	50 Peserta	55 Peserta
BALI 3Hari 1Malam	420.000	385.000	360.000	340.000	325.000
BALI 3Hari 2Malam	570.000	530.000	495.000	465.000	445.000
BALI 4Hari 3Malam	740.000	690.000	645.000	615.000	590.000

Dusun oleh: Mandemen Kurnia Fitroh Wisata Indonesia Tours and Travel

Obyek Wisata :

● BALI (3H 1M)

Pantai Sanur, Barong, Galuh, Maha Dewi, GWK, Tanjung Benoa, Joger
Pantai Kuta, Sukawati, Bedugul, Tanah Lot.

● BALI (3H 2M)

Pantai Sanur, Barong, Galuh, Maha Dewi, Tanjung Benoa, GWK, Joger
Pantai Kuta, Tampak Siring, Kintamani, Sangeh, Bedugul, Tanah Lot.

● BALI (4H 3M)

Pantai Sanur, Tanjung Benoa, GWK, Uluwatu, Barong, Galuh, Maha
Dewi, Art Center, Joger, Pantai Kuta, Sukawati, Tampak Siring, Kintamani,
Sangeh, Bedugul, Tanah Lot.

Fasilitas :

1. Armada bus Pariwisata (AC, toilet, VCD, tape player, recleaning seat).
2. Hotel bintang * / setara (AC, TV, kolam renang, restoran, meeting room).
3. Makan. Restoran, prasmanan, kemasakan kotak. (jumlah disesuaikan dengan Program).
4. Air mineral (Aqua) selama perjalanan.
5. Snack.
6. Tiket obyek wisata (sesuai program).
7. Guide lokal yang resmi dan berlisensi.
8. Tour leader dari Kurnia Fitroh Wisata Indonesia Tours and Travel.
9. Spanduk wisata.
10. Guide book.
11. Block Note.
12. 1 keping VCD dokumentasi per peserta.
13. Dokumentasi berupa handy cam dan Foto (film isi 36 dan cuci cetak, 10R, pigura).
14. Souvenir untuk masing-masing peserta.
15. Door prize.
16. P3K dan obat-obatan ringan.
17. Biaya reservasi (Pemesanan hotel, transportasi, restoran/katering, dll).
18. Donasi (Penginapan sopir dan kru, fee guide, parkir, retribusi, dll).
19. Pengaturan. bagasi.
20. Free of Charge (FOC) untuk 2 orang.
21. Asuransi perjalanan wisata.
22. Harga adalah nett.

Syarat dan kondisi paket :

1. Biaya tidak termasuk :
 - Tour tambahan diluar program (optional tour).
 - Tiket-tiket permainan di obyek wisata.
 - Makan minum diluar paket.
 - Pengeluaran pribadi diluar paket.
2. Biaya dan program paket :
 - Program paket dapat diganti sesuai dengan permintaan.
 - Penambahan kunjungan ke obyek wisata dengan tiket masuk akan dikenakan biaya tambahan sesuai dengan harga tiket masuk obyek wisata tersebut.
 - Harga paket bisa berubah-ubah menyesuaikan dengan kenaikan harga komponen paket (BBM, bis, hotel, dll).

HARGA SPECIAL

Selamat Berlibur
Selamat Datang
di Bali Hai Cruises

Pesiar mewah dengan Bali Hai Cruises
dan dapatkan Harga Spesial untuk
Wisatawan Nusantara atau pemegang
kartu Kims dan Kitas.

Island Reef Cruise

Paket keluarga* Anak-anak
US\$729 [4-16 tahun]
Rp. 1.854.900.- US\$42.50
Rp. 344.250.-
GRATIS



Island Beach Club Cruise

Paket keluarga* Anak-anak
US\$210 [4-16 tahun]
Rp. 1.701.000.- US\$39.50
Rp. 319.950.-
GRATIS



Sailing Catamaran

Anak-anak
[8-16 tahun]
US\$57
Rp. 461.700.-



Ocean Rafting

3 Island Day Cruise
Anak-anak
[12-16 tahun]
US\$28
Rp. 388.800.-



Dolphin and South Coast Ball Cruise

Anak-anak
[12-16 tahun]
US\$33
Rp. 267.300.-



Sunset Dinner Cruise

Paket keluarga* Anak-anak
US\$109 [4-16 tahun]
Rp. 882.900.- US\$20
Rp. 162.000.-
GRATIS



*Berlaku untuk 2 dewasa dan sampai sejumlah maksimum 3 anak.
Harga berlaku sampai 31/03/2006

UNTUK INFORMASI LENGKAP DAN PEMESANAN HUBUNGI:

BALI HAI CRUISES, BENOA HARBOUR, BALI-INDONESIA
TEL: (62-361) 720334



Bali Hai
CRUISES

HARGA SPECIAL

Selamat Berlibur
dan Selamat Datang
di Bali Hai Cruises

Pesiar mewah dengan Bali Hai Cruises
dan dapatkan Harga Spesial untuk
Wisatawan Nusantara atau pemegang
kartu Kims dan Kitas.

Lembongan Island Reef Cruise

Per orang Paket keluarga* Anak-anak
US\$65 US\$729 [4-16 tahun]
Rp. 688.500.- Rp. 1.854.900.- US\$42.50
Rp. 344.250.-
Bayi [0-3 tahun] GRATIS



Lembongan Island Beach Club Cruise

Per orang Paket keluarga* Anak-anak
US\$79 US\$210 [4-16 tahun]
Rp. 639.900.- Rp. 1.701.000.- US\$39.50
Rp. 319.950.-
Bayi [0-3 tahun] GRATIS



Aristocat

The Luxury Sailing Catamaran
Per orang Anak-anak*
US\$55 [8-16 tahun]
Rp. 688.500.- US\$57
Rp. 461.700.-



Ocean Rafting

3 Island Day Cruise
Per orang Anak-anak
[12-16 tahun]
US\$28
Rp. 388.800.-



Ocean Rafting

Dolphin and South Coast Ball Cruise
Per orang Anak-anak
[12-16 tahun]
US\$33
Rp. 267.300.-



Sunset Dinner Cruise

Per orang Paket keluarga* Anak-anak
US\$109 US\$109 [4-16 tahun]
Rp. 882.900.- Rp. 882.900.- US\$20
Rp. 162.000.-
Bayi [0-3 tahun] GRATIS



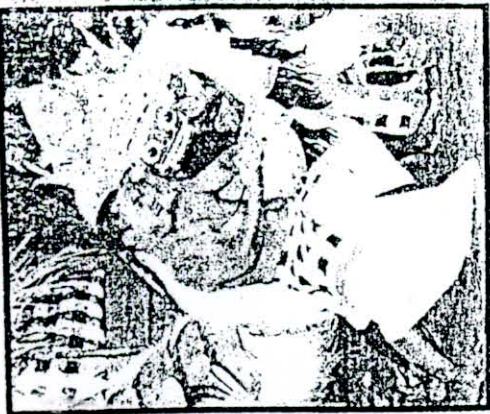
*Berlaku untuk 2 dewasa dan sampai sejumlah maksimum 3 anak.
Harga berlaku sampai 31/03/2006

UNTUK INFORMASI LENGKAP DAN PEMESANAN HUBUNGI:

BALI HAI CRUISES, BENOA HARBOUR, BALI-INDONESIA
TEL: (62-361) 720331 FAX: (62-361) 720334
E-mail:sales@balihaicruises.com



Bali Hai
CRUISES



TARI BARONG DAN KERIS

Tarian barong menggambarkan pertarungan antara "Kebajikan" melawan "Kebatilan". Barong adalah makhluk mitologi melukiskan "Kebajikan"; dan Rangda adalah yang maha dahsyat menggambarkan "Kebatilan".

GENDING PEMBUKAAN

Barong dan kera sedang berada didalam hutan yang lebat, kemudian datang tiga orang bertopeng yang menggambarkan sedang membuat keributan dan merusak ketenangan hutan. Mereka bertemu dengan kera dan akhirnya berkelahi, dimana kera dapat memotong hidung salah seorang dari mereka.

BABAK PERTAMA

Dua orang penari muncul dan mereka adalah pengikut-pengikut dari rangda sedang mencari pengikut-pengikut Dewi Kunti yang sedang dalam perjalanan untuk menemui patihnya.

PUTRA BARONG BARONG & KERIS DANCE

OFFICE : Celuk - Sukawati, Gianyar Telp. (0361) 294230

EVERY DAY

09.30 - 10.30

BABAK KEDUA

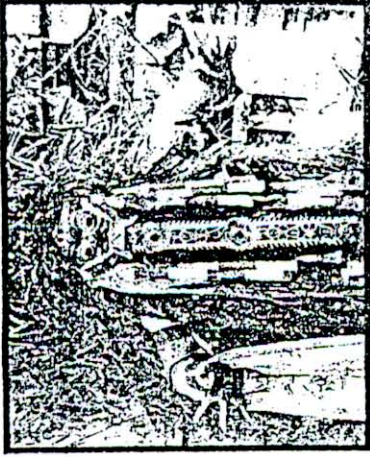
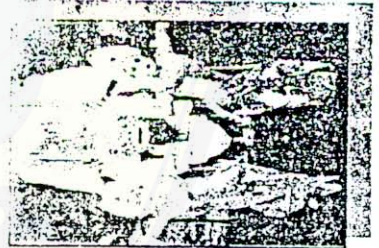
Pengikut-pengikut Dewi Kunti tiba. Salah seorang pengikut Rangda berubah menjadi setan. (semacam Rangda) dan memasukkan roh jahat kepada pengikut Dewi Kunti yang menyebabkan mereka bisa menjadi marah. Keduanya menemui Patih dan bersama-sama menghadap Dewi Kunti.

BABAK KETIGA

Muncullah Dewi Kunti dan anaknya Sahadewa dan Dewi Kunti telah benjangi kepada rangda untuk menyerahkan Sahadewa sebagai korban. Sebenarnya Dewi Kunti tidak sampai hati mengorbankan anaknya Sahadewa kepada Rangda. Tetapi setan (semacam rangda memasukkan roh jahat kepadanya yang menyebabkan Dewi Kunti bisa menjadi marah dan berniat mengorbankan anaknya serta memerintahkan kepada Patihnya untuk membuang Sahadewa ke dalam hutan. Dan Patih inipun tak luput dari kemasukkan roh jahat oleh setan ke dalam hutan dan mengikatnya di muka Istana Sang Rangda.

BABAK KEEMPAT

Tunulah Dewa Siwa dan memberikan keabadian kepada Sahadewa dan keabadian ini tidak diketahui oleh Rangda. Kemudian datanglah Rangda, untuk menggoyak-koyak dan membunuh Sahadewa tetapi tidak dapat dibunuhnya karena kekebalan yang dianugerahkan oleh Dewa Siwa.



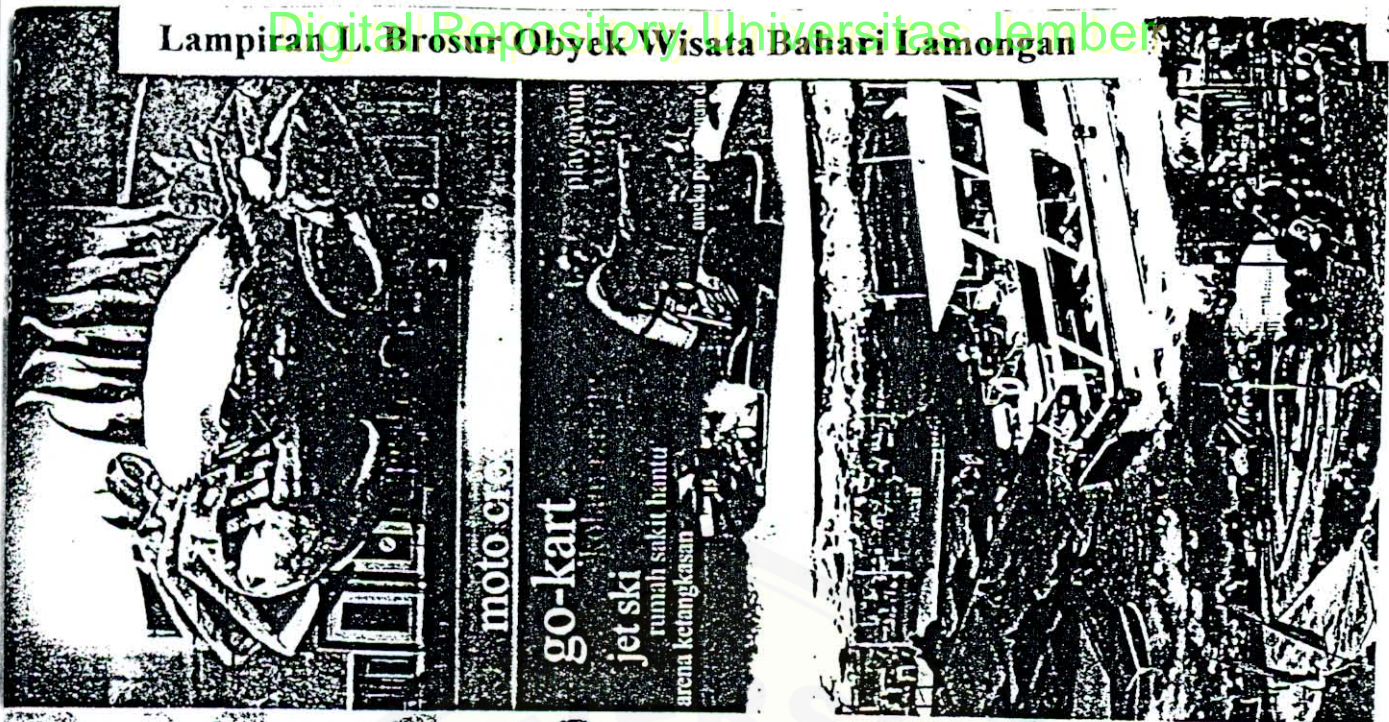
Rangda menyerah kepada Sahadewa dan memohon untuk diselamatkan agar dengan demikian dia bisa masuk sorga, Permintaan ini dipenuhi oleh Sahadewa dan Sang Rangda mendapat sorga.

BABAK KELIMA

Kalika, adalah seorang pengikut Rangda menghadap Sahadewa. Penolakan ini menimbulkan perkelahian, dan Kalika berubah rupa menjadi "Babi Hutan" dan di dalam pertarungan antara Sahadewa melawan "Babi Hutan" Sahadewa mendapat kemenangan kemudian Kalika (Babi Hutan) ini berubah menjadi "Burung" tetapi tetap dikalahkan. Dan akhirnya Kalika (Burung) berubah rupa lagi menjadi Rangda. Oleh karena saktinya Rangda ini maka Sahadewa tidak dapat membunuhnya dan akhirnya Sahadewa berubah rupa menjadi Barong. Karena sama saktinya maka pertarungan antara Barong melawan Rangda ini tidak ada yang menang dan dengan demikian pertarungan dan perkelahian ini berlangsung terus abadi. "Kebajikan" melawan "Kebatilan" kemudian muncullah pengikut-pengikut Barong masing-masing dengan kerisnya yang hendak menolong Barong dalam pertarungan melawan Rangda. Mereka ini semuanya pun tidak berhasil melumpuhkan kesaktian Sang Rangda.

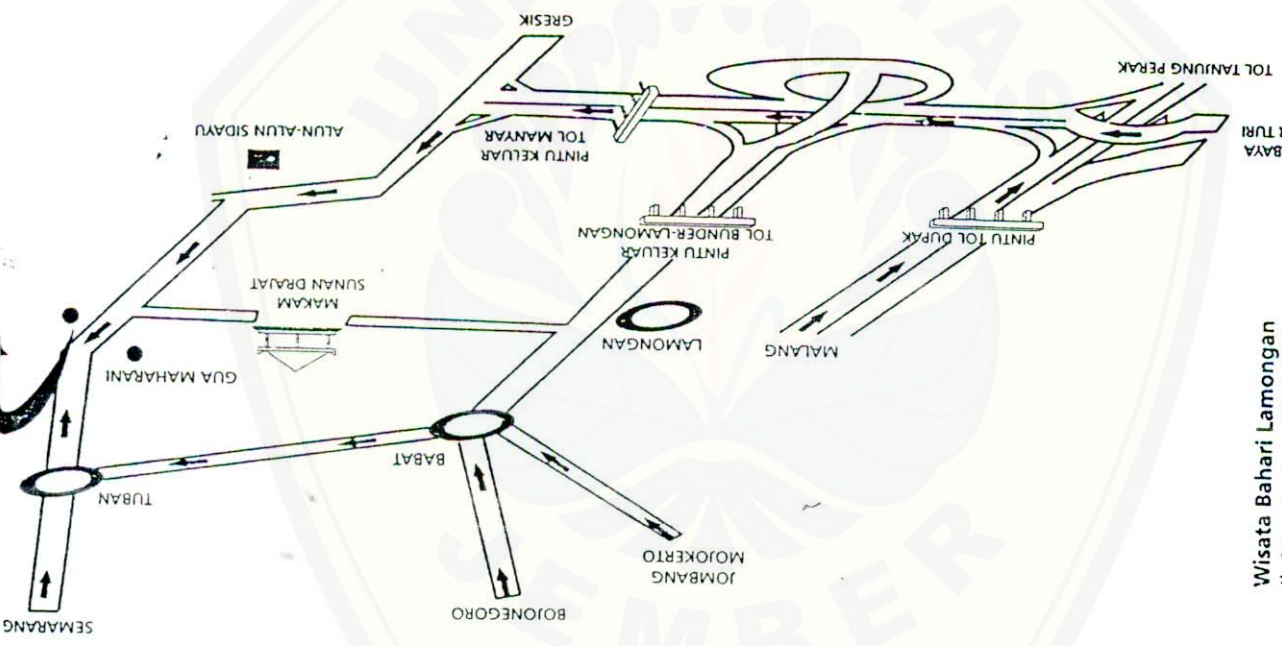
Sekian!

Terima Kasih.



moto etc
go-kart

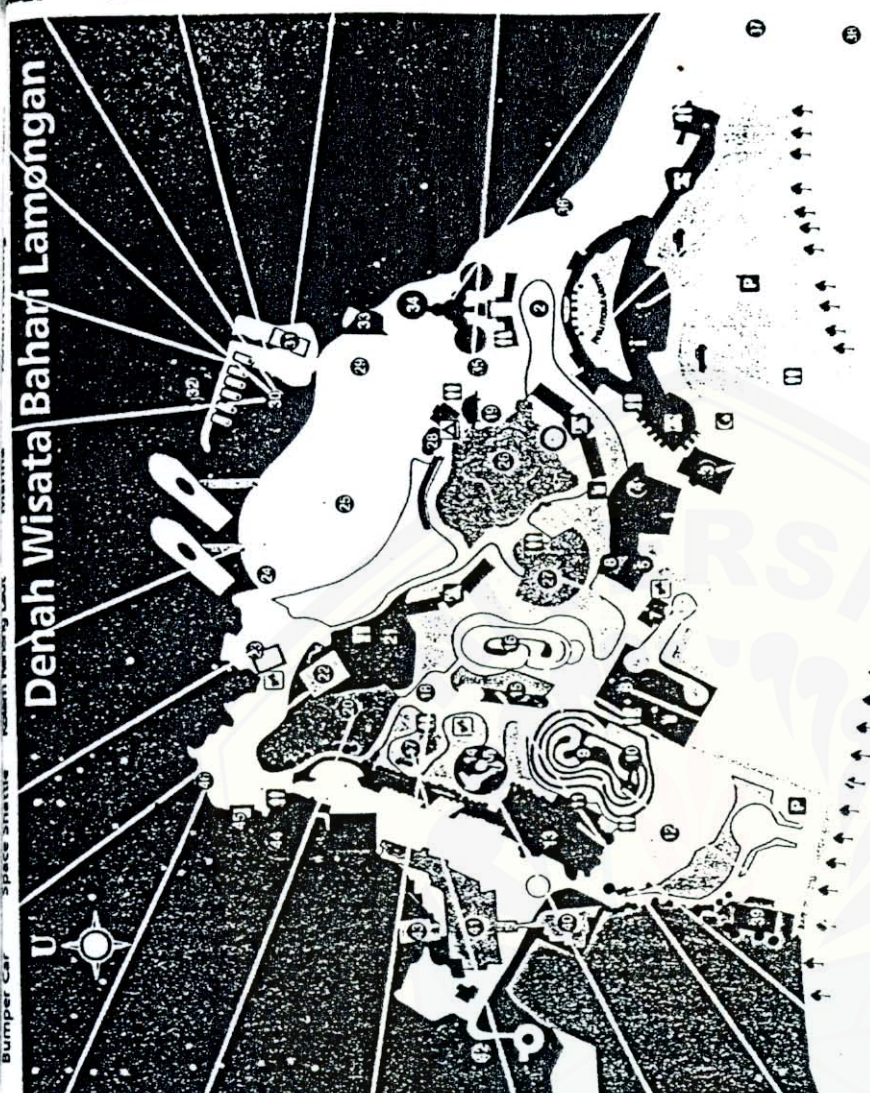
jet ski
rumah sakit hantu
arena ketangkasan



Wisata Bahari Lamongan
Jl. Raya Paciran, PO BOX WBL
Lamongan - Jawa Timur
Telp. 0322 - 666111

ri lamongan
beach resort





- 1** Souvenir Shop
2 Kandang Kuda
3 Rumah Kucing
4 Arena Ketangkasan
5 Bioskop 3D
6 Video Game
7 Rumah Sakit Hantu
8 Istana Bawah Laut
9 Arena Motor Kecil
10 Arena Motor Cross
11 Galeri Keong Dan Kapal
12 Dunia 1001 Malam
13 Zona Perkemahan
14 Perjalanan Wall Songo
15 Sea World
16 Wisata Gua Maharani
17 Lapangan Tenis
18 Receptionist Hotel
19 Cottages
20 Kolam Renang Hotel
21 Function Hall
22 Menara Ru'yat
23 Tanjung Kodok
24 Kolam Renang Dewasa
25 Kolam Renang Anak
26 Panggung Gembira
27 Remote Control Boat
28 Boom-boom Boat
29 Marina, Jet Ski, Banana Boat & Persewaan Kapal
30 Marina Restoran
31 Tempat Pemancingan
32 Kolam Ikan
33 BBQ Area
34 Pondok Penginapan Pelajar
35 Sarang Bajak Laut
36 Insectarium
37 Arena Go Kart
38 Planet Kaca
39 Tagada
40 Rumah Miring
41 Playground Remaja
42 Dunia Air
43 Boom-boom Car
44 Perahu Terbang
45 Water Slides



Wisata Bahari Lamongan (WBL) hadir dengan segala keunikan hasil perpaduan aspek aspek (Alam), *culture* (Budaya), dan *Architecture* (Arsitektur) memuat global dengan tetap mempertahankan nilai lokal.

WBL sebagai pesyimbang terhadap wahana wisata telah ada sebelumnya yaitu Tanjung Kodok dan Gua Rani, terletak di pesisir bagian utara Pulau Jawa. Pada tahun 1980-an WBL dikembangkan sebagai wahana wisata yang seluas 17 hektar dengan berbagai fasilitas yang menjanjikan pengunjungan dengan konsep *one-stop*.

Selain wahana wisata yang siap menyambut Anda mulai pukul 09.00 sampai dengan pukul 17.00 WIB, pada bagian depan pintu utama juga terdapat *Gift Shop* dengan desain sangat megah yang menjual berbagai produk unggulan. Pasar ikan, buah dan serta Pasar Hewan yang dibuka mulai pukul 09.00 sampai dengan pukul 21.00 WIB.

Berbagai fasilitas yang tersaji di Wisata Bahari Lamongan antara lain:

- Arena Ketangkasan
- Bioskop 3D
- Istana Bawah Laut
- Samba Balloon
- Mimi Columbus
- Tembak Air
- Kiddie ride
- Goa Insectarium
- Sarang Bajak Laut
- Planet Kaca
- Bumper Car
- Dunia Air
- Water Boom
- Panggung Gembira
- Remote Boat
- Perahu Tradisional
- Kano
- Ski Boat
- Indiana Camp
- Anjungan Wall Songo

Selain itu di WBL juga terdapat Tanjung Kodok Beach Sport yang meliputi Cottage, Hotel, Pondok, Penginapan dan Function Hall.



Jawa Timur Park

Taman Belajar dan Rekreasi

diukung badirnya
3
WAHANA BARU
SETIAP TAHUN

ASIK BELANJANYA 500
PUAS BERTAMANNYA



Mini Train



Main Pasir



Rumah Hantu



Bumper Car



Columbus



Taman Ses



Rolling Coaster



Water Boom



Drop Zone



Remote Car



Anjungan Plaza



Mini Roller Coaster



Go Round



Adventure Zone



Games Room



Kolam Renang Anak



Volcano



Reptil Park



Rumah Pipa



Fish Park



Rumah Misteri 3D



Galeri Nusantara



Galeri Belajar



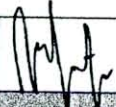
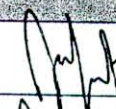
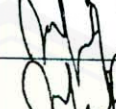
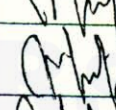
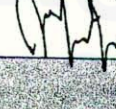

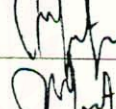
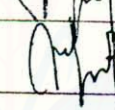

Perahu Day



DAFTAR HADIR

Nama : Marlutfi Yoandinas
 NIM : 030103101029
 Fakultas : Sastra
 Jurusan/P. Studi : D3 Bahasa Inggris

Tanggal	Jam Masuk	Jam Pulang	Paraf	Keterangan
03 Juli 2006	09.00	16.00		
04 Juli 2006	09.00	16.00		
05 Juli 2006	09.00	16.00		
06 Juli 2006	09.00	16.00		
07 Juli 2006	09.00	16.00		
08 Juli 2006	09.00	16.00		LIBUR
09 Juli 2006	09.00	16.00		LIBUR
10 Juli 2006	09.00	16.00		
11 Juli 2006	09.00	16.00		
12 Juli 2006	09.00	16.00		
13 Juli 2006	09.00	16.00		
14 Juli 2006	09.00	16.00		
15 Juli 2006	09.00	16.00		LIBUR
16 Juli 2006	09.00	16.00		LIBUR
17 Juli 2006	09.00	16.00		
18 Juli 2006	09.00	16.00		
19 Juli 2006	09.00	16.00		
20 Juli 2006	09.00	16.00		

21 Juli 2006	09.00	16.00		
22 Juli 2006	09.00	16.00		LIBUR
23 Juli 2006	09.00	16.00		LIBUR
24 Juli 2006	09.00	16.00		
25 Juli 2006	09.00	16.00		
26 Juli 2006	09.00	16.00		
27 Juli 2006	09.00	16.00		
28 Juli 2006	09.00	16.00		
29 Juli 2006	09.00	16.00		LIBUR
30 Juli 2006	09.00	16.00		LIBUR
31 Juli 2006	09.00	16.00		
01 Agustus 2006	09.00	16.00		
02 Agustus 2006	09.00	16.00		

Mengesah



Sirajuddin, SST. Par, SPd
General Manager