



**PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM PENINGKATAN
KEMAMPUAN DAN KINERJA TOUR LEADER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Asal :	Hadiah Pembelian	Klass
Terima Tgl :	17 FEB 2012	L
Oleh :	1	338.439.1
Penit. / No. reg :		PRA
		P
		C.1

Eko Prastiyanto
NIM. 090103101010

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

2011

PERSEMBAHAN

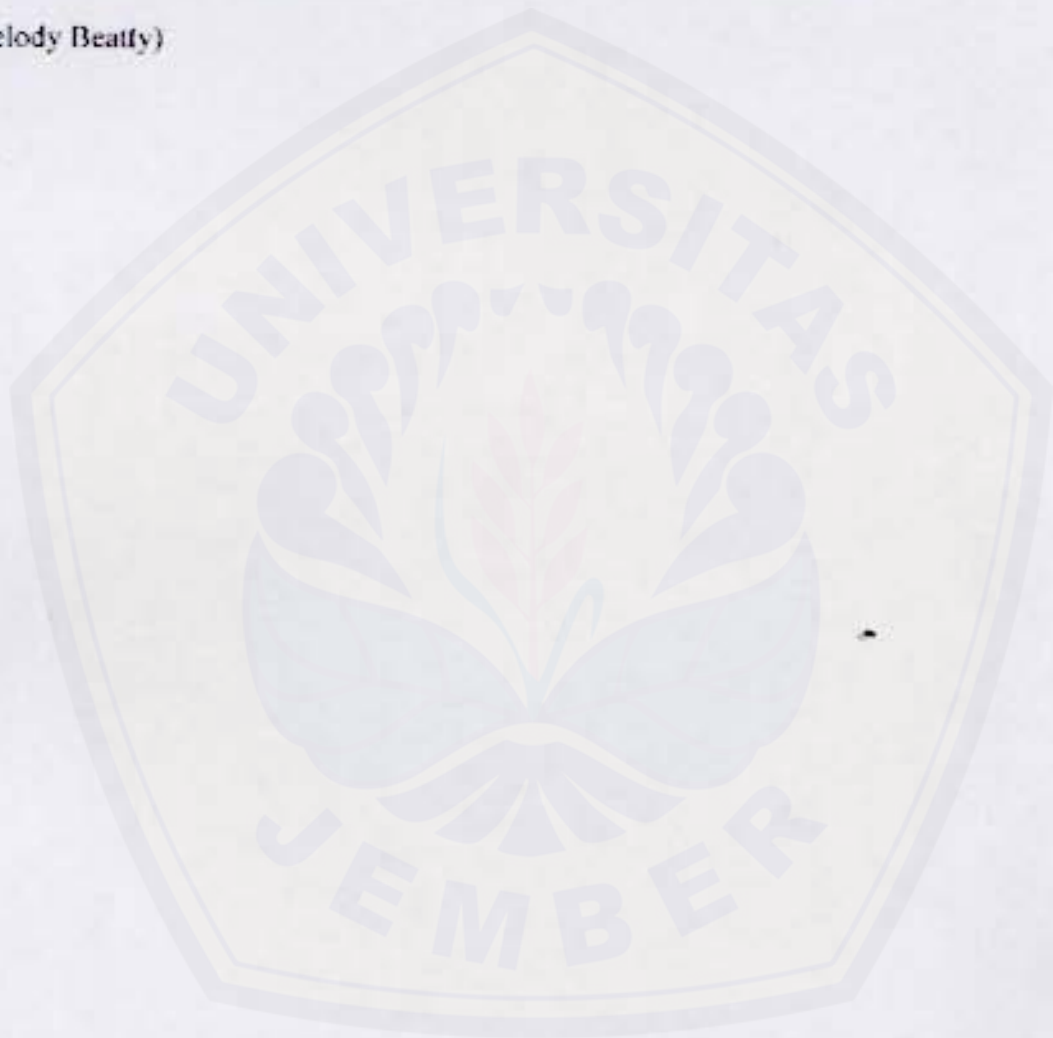
Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanannya;
2. Bpk. Sukidin sekeluarga, yang telah memberikan tempat, bimbingan dan semua fasilitas yang lebih dari cukup;
3. Para sahabat, dan teman dekat, terima kasih untuk kesabaran, dukungan, dan bantuannya selama ini;
4. Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember.

MOTO

Orang lain mungkin ada untuk membantu kita, menolong kita, membimbing kita melangkah di jalan kita, tapi pelajaran yang dipelajari selalu milik kita.

(Melody Beatty)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eko Prastiyanto

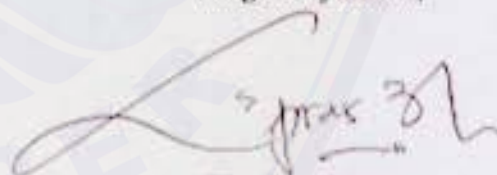
NIM : 090103101010

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "*Peranan Bahasa Inggris Dalam Peningkatan Kemampuan dan Kinerja Tour Leader*" adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 30 November 2011

Yang menyatakan,



Eko Prastiyanto

NIM. 090103101010

PENGESAHAN

Penanggungjawab
CV. Pyramid Tour and Travel



Nanang Supriyono

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Wisasonko".

Drs. Wisasonko, M.A.

NIP. 196204141988031004

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Wisasonko".

Drs. Wisasonko, M.A.

NIP. 196204141988031004

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Syamsul Anam, M.A.

NIP. 195909181988021001

ABSTRAKSI

Eko Prastiyanto, November 2011, *Peranan Bahasa Inggris Dalam Peningkatan Kemampuan dan Kinerja Tour Leader*. Sebuah laporan Praktek Kerja Nyata, program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Kata Kunci: Travel Agent, Tour Leader

Laporan ini difokuskan pada program Praktek Kerja Nyata dari divisi *Tour Leader*. Program Praktek Kerja Nyata telah dilaksanakan di CV. Pyramid Tour and Travel, yang beralamatkan di Jalan Sriwijaya 332 A Jember Jawa Timur. Pilihan dari Praktek Kerja Nyata ini telah selesai berdasarkan kemampuan yang penulis pelajari di Universitas. Subyek yang berhubungan sebagaimana penulis pelajari adalah, Guiding Travelling & Front Office, Tour Planning & Ticketing, Transportation & Tour Accomodation. Selama masa Praktek Kerja Nyata ini, penulis telah melakukan berbagai macam aktivitas seperti mengirim pesan via fax dan menerima telepon (*front office division*), melakukan marketing ke sekolah-sekolah atau perkantoran (*marketing division*) dan mempelajari konsep mengenai *tour leader* (*tour leader division*).

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul *Peranan Bahasa Inggris Dalam Peningkatan Kemampuan dan Kinerja Tour Leader*. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penyusunan Laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Syamsul Anam, M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember selama penulis kuliah di Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Drs. Wisasongko, M.A. selaku Ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, sekaligus sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingannya kepada penulis hingga terselesainya laporan ini;
3. Bapak Nanang Supriyono beserta staff CV. Pyramid Tour and Travel yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data;
4. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini terutama keluarga dan teman-temanku.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, November 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Tempat Pelaksanaan	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Biro Perjalanan Wisata	6
2.1.1 Pengertian Usaha Perjalanan	6
2.1.2 Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata	7
2.1.3 Produk Perusahaan Perjalanan	7
2.2 Penyusunan Paket Wisata	9
2.2.1 Mengenal Jenis dan Sifat Paket Wisata	9
2.2.2 Kriteria Pemilihan Informasi	11
2.2.3 Penyusunan Acara Perjalanan Wisata (<i>itinerary</i>)	13
2.2.4 Tour Quotation	23
2.2.5 Reservasi Industri Pariwisata	26

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat CV. Pyramid Tour & Travel	29
3.2 Motto Perusahaan	30
3.3 Struktur Organisasi	30
3.3.1 Job Description	31
3.4 The Team and Address	33
3.5 Produk dan Pelayanan CV. Pyramid Tour & Travel	34
3.6 Marketing Strategi CV. Pyramid Tour & Travel	36
3.6.1 Sales Mission	36
3.6.2 Lobbying	36
3.6.3 Advertising	36

BAB 4. PEMBAHASAN

4.1 Peranan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Kemampuan dan Kinerja Tour Leader di CV. Pyramid Tour and Travel	38
4.2 Unsur-unsur dari Kualitas Pelayanan Tour Leader	39
4.3 Penerapan Sikap, Tingkah Laku, dan Pembawaan Sehari-hari dalam Teknik Pemanduan	40
4.4 Pelayanan Pengaduan	41
4.5 Penerapan Bahasa Inggris pada CV. Pyramid Tour and Travel...	41
4.6 Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris dan Solusi Untuk Mengatasinya	43
4.6.1 Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris	43
4.6.2 Solusi Mengatasi Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris	44

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46

DAFTAR PUSTAKA	48
----------------------	----

LAMPIRAN.....	49
---------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Contoh Pesan dari Mesin Fax	49
2. Contoh Surat Penawaran Paket Wisata	50
3. Contoh Surat Permohonan Kontrak Kerja	51
4. Jadwal Tour Bali 3 Hari 1 Malam	52
5. Contoh Tentative Program	53
6. Contoh Paket Produk Wisata	55
7. Daftar Harga dan Jumlah Peserta	56
8. Syarat dan Ketentuan	59
9. Contoh List Seat of Costumer (45 seats)	60
10. Contoh List Seat of Costumer (59 seats)	61



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis bagi banyak orang merupakan sumber pendapatan utama yang notabene menjadi daya tarik tersendiri ketika seseorang mempunyai kemauan besar dan keterampilan. Menurut sebagian orang, bisnis yang paling menjanjikan adalah dalam bidang pariwisata. Saat ini, banyak *travel agent* di Jember yang berkembang dengan pesat. Hal ini dikarenakan banyak orang yang menyukai dengan segala hal yang telah tersedia dan praktis. Dengan menggunakan *travel agent*, perjalanan mereka akan lebih memuaskan dan lebih mudah karena *travel agent* menyediakan pelayanan dan fasilitas bagi pelanggan. Sebagai konsekuensinya, beberapa pengusaha di Jember berlomba dan bersaing untuk mendirikan perusahaan *travel agent*.

Salah satu perusahaan *travel agent* di Jember adalah CV. Pyramid Tour and Travel. Pada tanggal 1 Juni 2009, perusahaan ini resmi didirikan oleh bapak Nanang Supriyono guna melayani dan mempermudah perjalanan pelanggan, terutama *package tour* seperti perjalanan bisnis dan perjalanan darat. *Travel agent* ini juga menawarkan persewaan mobil kepada masyarakat. Kedepannya, diharapkan mampu menambah kemitraan dengan khalayak luas sehingga bisa meningkatkan kinerja serta memperluas wilayah kerja.

Ada beberapa divisi di dalam *travel agent* ini seperti Direktur, Marketing, Front Office, Tour Leader. Divisi tersebut bertanggungjawab kepada *travel agent* dan berfungsi untuk menjadikan perusahaan lebih kompetitif.

Sehubungan dengan kondisi di atas, penulis memilih CV. Pyramid Tour and Travel sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata. Penulis sangat tertarik

untuk mengetahui lebih banyak tentang manajemen *travel agent* terutama divisi *Tour Leader* di *travel agent* ini seperti bagaimana menjadi *tour leader* untuk wisatawan dan masyarakat umum.

Di sinilah peranan bahasa Inggris sebagai bahasa komunikasi internasional sangat diperlukan untuk memandu wisatawan, mengingat sasarannya bukan saja bagi wisatawan domestik tetapi juga mancanegara. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul "*Peranan Bahasa Inggris Dalam Peningkatan Kemampuan dan Kinerja Tour Leader*".

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka penulis membatasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa penting peranan Bahasa Inggris sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja *tour leader*?
2. Komponen-komponen apa saja yang terdapat pada perencanaan peningkatan tersebut?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata (PKN) diselenggarakan dengan tujuan melatih seorang mahasiswa untuk belajar dan menerapkan ilmu yang didapat selama duduk di bangku kuliah, serta membiasakan diri untuk bekerja. Dengan adanya Praktek Kerja Nyata ini, kita diberi kesempatan belajar dan merasakan bagaimana rasanya terjun langsung di dunia kerja. Selama mengikuti Praktek Kerja Nyata, mahasiswa dilatih dan disiapkan sebagai sumber daya manusia yang berkualitas dan menjadi seorang pekerja yang profesional, terampil,

handal, kreatif, ulet, serta berdisiplin tinggi, sehingga kita mampu terus bersaing dalam dunia kerja kedepannya.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

1. Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang didapat selama duduk di bangku kuliah.
- b. Mahasiswa mendapat pengalaman kerja yang tidak pernah didapat selama perkuliahan.
- c. Membantu mahasiswa dalam menyusun tugas akhir program Diploma III Bahasa Inggris.
- d. Melatih mahasiswa agar terampil dan cakap secara dalam segala bidang.
- e. Memperluas wawasan, pengetahuan, dan keterampilan terutama dalam hal yang berhubungan dengan kepariwisataan khususnya yang berhubungan dengan promosi wisata dan paket wisata.

2. Bagi Fakultas

- a. Mengenal Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- b. Mendapat masukan yang bersifat membangun agar lebih meningkatkan mutu pendidikan dan pengajaran bagi fakultas, khususnya pada program Diploma III Bahasa Inggris.
- c. Mendapatkan jaringan yang luas, sehingga pihak fakultas dapat menjalin kerja sama dengan perusahaan-perusahaan.

3. Bagi Biro Perjalanan Wisata CV. Pyramid Tour and Travel

- a. Mendapat masukan dan pengetahuan baru bagi instansi dalam upaya pengembangan dunia kepariwisataan di masa mendatang.
- b. Membantu dan meperingan pihak CV. Pyramid Tour and Travel terutama para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- c. Menjalin hubungan baik antara instansi dengan fakultas.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ditentukan oleh pihak fakultas dan disetujui pula oleh pihak instansi atau perusahaan yang bersangkutan. Praktek Kerja Nyata dilakukan selama 35 hari kerja efektif, yang dimulai pada tanggal 20 Juni s.d. 30 Juli 2011. Adapun jam kerjanya sebagai berikut:

Senin-Kamis : 08.00-16.00 wib

Jam Istirahat : 12.00-13.00 wib

Jumat : 08.00-15.00 wib

Jam Istirahat : 11.00-13.00 wib

Sabtu : 08.00-16.00 wib

1.4.2 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada biro perjalanan wisata CV. Pyramid Tour and Travel yang beralamat di Jalan Sriwijaya 332 A Jember.

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Adapun prosedur pelaksanaan yang dilakukan oleh mahasiswa yang mengikuti Praktek Kerja Nyata Program Diploma III Bahasa Inggris, adalah:

1. Setiap mahasiswa wajib menyelesaikan mata kuliah minimal 64 SKS yang dibuktikan dengan transkrip nilai.
2. Mendaftarkan diri ke bagian Akademik Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Mengisi formulir pendaftaran Praktek Kerja Nyata pada ketua Program Diploma III Bahasa Inggris.
4. Mengirim surat pengantar kepada instansi atau perusahaan yang bersangkutan atas nama fakultas.
5. Menerima surat jawaban dari instansi atau perusahaan yang bersangkutan.
6. Mengikuti pembekalan singkat (*briefing*) yang diadakan oleh fakultas mengenai peraturan Praktek Kerja Nyata.
7. Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
8. Mengajukan judul kepada dosen pembimbing dan disetujui oleh ketua program studi.
9. Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata sekaligus konsultasi secara periodik dengan dosen pembimbing.
10. Menyerahkan hasil laporan Praktek Kerja Nyata.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Biro Perjalanan Wisata

2.1.1 Pengertian Usaha Perjalanan

Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jendral Pariwisata nomor 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 pada Bab I pasal I, menerangkan pengertian industri pariwisata bidang usaha perjalanan sebagai berikut:

1. Usaha Perjalanan

Adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata.

2. Usaha Perjalanan Umum

Adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri atau ke luar negeri.

3. Cabang Biro Perjalanan Umum

Adalah salah satu unit usaha biro perjalanan umum yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau di wilayah lain yang melakukan kegiatan kantor pusatnya.

4. Agen Perjalanan

Adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.

5. Perwakilan

Merupakan Biro Perjalanan Umum, Agen Penjualan, atau Badan Usaha lain yang ditunjuk oleh suatu Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan, baik secara tetap maupun tidak tetap.

2.1.2 Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata

I. Dewan Komisaris

II. Presiden Direktur

III. Divisi

- Pemasaran
- Penyewaan Mobil
- Administrasi dan Keuangan

2.1.3 Produk Perusahaan Perjalanan

Dalam kegiatan keshariannya perusahaan perjalanan wisata atau biro perjalanan wisata melakukan penjualan produk perusahaannya meliputi produk jasa sebagai berikut:

1. Jasa Ticketing

Meliputi jasa pelayanan mulai dari informasi jadwal, harga, dan kondisi suatu industri angkutan darat-laut dan udara baik domestik maupun internasional hingga pengiriman tiket kepada pelanggan tersebut dengan disertai beberapa kemudahan yang bisa diperoleh pelanggan tersebut.

2. Jasa Tour

Merupakan produk jasa yang menjadi kegiatan utama biro perjalanan wisata, semua jenis paket wisata domestik dan internasional disusun, ditawarkan, dan diselenggarakan untuk kepentingan wisatawan.

Jenis-jenis wisata:

Wisata Nusantara

Paket wisata yang dikemas dalam suatu harga melalui perencanaan yang cermat yang diselenggarakan oleh perusahaan perjalanan dengan segala fasilitas selama perjalanan yang tertera sesuai dengan perjanjian-perjanjian yang mengikat kedua belah pihak. Paket ini meliputi wisata luar provinsi contoh: Bali, Jogjakarta, Bandung, Lombok dll.

Wisata Pelajar dan Mahasiswa

Paket wisata yang dilaksanakan oleh pelajar ataupun mahasiswa dengan tujuan untuk studi banding, praktek kerja lapangan (PKL), dll.

One Day Tour

Paket wisata yang direncanakan dan diselenggarakan oleh perusahaan perjalanan dengan hanya satu hari paket wisata dengan tujuan tempat wisata dengan acuan maksimal 24 jam.

Regular Tour

Paket wisata yang direncanakan dan diselenggarakan oleh perusahaan perjalanan dengan waktu dan harga yang telah ditentukan perusahaan perjalanan meliputi tujuan wisata baik domestik maupun internasional.

Optional Tour

Tour tambahan yang tidak tercantum dalam paket wisata yang bertujuan untuk mengisi waktu luang yang ada selama perjalanan di mana biaya tour dibayar langsung oleh wisatawan pada saat itu juga. Wisatawan tidak harus mengikuti *optional tour*, karena sifatnya tidak mengikat.

3. Jasa Dokumen

Meliputi seluruh pelayanan jasa pengurusan *travel document* seperti pembuatan dokumentasi dengan menggunakan CD.

4. Jasa Voucher

Sebagai mediator industri pariwisata lainnya, perusahaan perjalanan (BPW) mengadakan kerjasama dalam penerbitan *voucher* yang dapat dipergunakan sebagai pengganti tanda bukti pembiayaan yang harus dibayarkan pelanggan. Berlaku pada industri akomodasi, restoran, tiket pertunjukkan, dll.

5. Jasa Transportasi Darat

Penyediaan pelayanan jasa angkutan darat untuk kepentingan wisatawan selama perjalanan seperti penyediaan sewa bus, minibus, *limousine*, dan *rent car* lainnya, baik milik sendiri maupun sebagai perantara.

6. Jasa Organizing

Penyediaan jasa pelayanan penyelenggaraan paket MICE (*meeting, incentive, conference, and exhibition*), mulai dari perencanaan hingga pelaksanaannya baik pengadaan tempat, perijinan, *organizer*, dan sarana penunjang lainnya.

2.2 Penyusunan Paket Wisata

2.2.1 Mengenal Jenis dan Sifat Paket Wisata

Hal yang mendasar sebelum kita mengenal jenis dan paket wisata, kita ketahui terlebih dulu mengenai apa dan bagaimana bentuk dan sifat obyek dan daya tarik wisata. Obyek dan daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang menjadi sarana wisata baik berbentuk ciptaan Tuhan maupun buatan manusia yang mempunyai sifat sebagai obyek tetap maupun berubah-ubah.

Dilihat dari bagaimana kegiatan atau aktifitas wisata itu diselenggarakan, jenis paket wisata dibedakan sebagai berikut:

Pleasure Tourism

Merupakan suatu rencana kegiatan wisata yang telah disusun secara tetap dengan harga tertentu yang mencakup transportasi, hotel, obyek wisata, dan fasilitas lainnya yang tertera dalam perjanjian paket wisata tersebut dengan tujuan ingin mengelabui suatu daerah tujuan wisata, menikmati liburan, serta menghilangkan kepenatan.

Recreation Tourism

Kegiatan wisata yang telah disusun secara tetap dengan harga tertentu mencakup transportasi, hotel, obyek wisata, dan fasilitas lainnya yang tertera dalam perjanjian paket wisata tersebut dengan memanfaatkan hari liburanya guna pemulihan kesegaran jasmani dan rohani.

Cultural Tourism

Kegiatan wisata yang dilakukan khusus untuk mengetahui adat-istiadat, gaya, dan cara hidup suatu bangsa, sejarah, seni, dan kebudayaan maupun secara keagamaan.

Adventure Tourism

Kegiatan wisata yang dilakukan di alam terbuka untuk melatih ketangkasan jasmani serta menyegarkan rohani dengan mengambil resiko yang cukup membahayakan keselamatan jiwa dengan dipandu seseorang atau lebih yang berpengalaman.

Sport Tourism

Kegiatan wisata yang dilakukan dalam rangka melatih atau melakukan uji ketangkasan jasmani atau mengikuti pertandingan olahraga di daerah/negara lain.

Business Tourism

Kegiatan wisata yang dilakukan dalam rangka studi kelayakan usaha di daerah/ncgara yang dikunjungi.

Special Interest Tourism

Merupakan kegiatan wisata yang memerlukan keahlian atau kemampuan secara khusus dengan klasifikasi peserta terbatas (terjun payung, pilgrim, dll).

Semua jenis paket wisata tersebut ada yang bersifat reguler (*sightseeing*) dan *special interest*. Paket wisata *regular* merupakan paket wisata yang disusun dengan cara perjalanan, jadwal, dan harga yang sudah ditentukan serta diselenggarakan dengan waktu yang beraturan, contohnya setiap hari, hari Minggu, akhir pekan, musim panas, akhir tahun, dan lain-lain. Sedangkan paket wisata *special interest* adalah paket wisata dengan acara perjalanan, jadwal, dan harga yang disesuaikan dengan permintaan wisatawan, biasanya merupakan paket wisata yang jarang dilakukan banyak orang.

2.2.2 Kriteria Pemilihan Informasi

Pemilihan informasi dalam penyusunan paket wisata sebelum menjadi produk tour haruslah akurat dan *up to date* agar menjadi produk yang menarik. Pedoman seorang *tour manager* dalam menentukan kriteria pemilihan informasi sebelum menyusun paket wisata adalah apakah produk tersebut nantinya bisa diterima keberadaannya, apakah produknya *marketable*, apakah produknya mudah untuk dijual dan yang terakhir adalah sejauh mana keuntungan yang bisa diperoleh.

Setelah mempelajari segala sesuatu yang berkenaan dengan kriteria pemilihan informasi, barulah kita dapat menyusun draft yang akan dijual sebelum ditetapkan sebagai produk, yaitu meliputi:

1. *Tour Itinerary*

Dalam menyusun paket *Ready Made Tour*, rencana perjalanan haruslah mengikuti *trend* pada saat itu dan disesuaikan dengan gaya hidup pangsa pasar yang diharapkan membeli produk wisata tersebut.

Dalam menyusun paket *Incentive Tour*, rencana perjalanan ditentukan oleh wisatawan sedangkan *tour programmer* tinggal mengatur alokasi waktu dari rencana perjalanan sesuai dengan situasi dan kondisi serta jarak tempuh daerah tujuan wisata tersebut.

2. *Tour Features*

Mengetahui kebutuhan yang sesuai dengan keinginan wisatawan merupakan hal yang sangat mutlak dalam menyusun paket wisata. Tujuannya adalah menghindari kesalahan dalam menganalisa fasilitas-fasilitas industri pariwisata yang akan disajikan kepada wisatawan. Fasilitas apa saja yang termasuk maupun yang tidak termasuk dalam paket haruslah jelas dan tegas sehingga apa yang menjadi hak dan tanggung jawab kedua belah pihak dapat diketahui bersama antar wisatawan dan perusahaan perjalanan tersebut.

3. *Tour Fare*

Merupakan penjumlahan beberapa harga atau biaya (biasanya harga *confidential tariff*) dari elemen industri pariwisata yang disusun dalam paket kemudian ditambah *profit* yang diterapkan perusahaan. Hasil penjumlahan harga atau biaya, dibagi dengan jumlah wisatawan yang diharapkan membeli produk wisata tersebut.

4. *Rack Rates*

Disebut juga sebagai *publish rate* suatu produk industri pariwisata seperti angkutan, hotel, restoran, obyek wisata, dan industri lain yang terkait yang ditawarkan ke masyarakat umum pengguna jasa industri pariwisata. *Rack*

rates bisa juga disebut sebagai harga eceran yang sangat membantu kegiatan usaha perjalanan sebagai bahan referensi penyusunan paket wisata.

5. *Brochures*

Dalam penyusunan *brochures* khususnya bagi *tour participating* haruslah memenuhi: ketentuan-ketentuan IATA, informasi harga, *tour itinerary*, *high light* obyek yang paling unik dari daerah tujuan wisata tersebut, *tour conditions*, *route map*, berikut *name carrier* dan *tour code*.

Tour participating: tour yang bekerjasama dengan *airline*

Tour initiating: tour yang tidak melibatkan *airline*

6. *Partner*

Salah satu fungsi dari biro perjalanan wisata adalah menyelenggarakan paket wisata yang meliputi jasa pelayanan akomodasi, transportasi, restoran, dan industri lainnya. Oleh karena itu, dalam penyusunan *itinerary* diperlukan beberapa *partner* yang akan diajak bekerja sama. Pemilihan *partner* yang tepat akan menghasilkan pelayanan yang saling menguntungkan bagi pihak-pihak terkait.

2.2.3 Penyusunan Acara Perjalanan Wisata (*itinerary*)

A. Pendahuluan

Itinerary (acara perjalanan wisata) adalah sebuah dokumen yang memuat acara perjalanan wisata yang dimulai mulai dari saat keberangkatan hingga kembali lagi ke tempat asal keberangkatan semula dengan disertai penjelasan mengenai kegiatan, waktu penyelenggaraan, obyek wisata, makanan, akomodasi, dan lain sebagainya sesuai dengan yang tertera dalam perjanjian dokumen tersebut.

Dokumen tersebut akan dijadikan pedoman oleh wisatawan dan penyelenggara perjalanan dalam melaksanakan suatu kegiatan perjalanan wisata, masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dijunjung tinggi oleh keduanya. Artinya, hal-hal yang diterangkan dalam *itinerary* merupakan jadwal kegiatan yang harus dilaksanakan terkecuali adanya *force majeure* seperti gangguan alam atau lainnya yang dapat mengubah susunan acara yang telah disiapkan sebelumnya.

Robert T. Reilly mendefinisikan pengertian *itinerary* sebagai berikut: '*a day by day schedule of travel plan and arrangements on a specific tour*'. Menurut RS. Damardjati dari bukunya istilah-istilah dunia pariwisata, memberikan definisi *itinerary* adalah suatu daftar dan jadwal acara wisata dengan data yang lengkap mengenai hari, jam, tempat, hotel, tempat keberangkatan, tempat tiba, acara-acara yang disuguhkan sehingga dalam keseluruhannya dapat menggambarkan jadwal pelaksanaan ataupun waktu-waktu dari keseluruhan acara wisata (dari awal sampai akhir).

Sebelum melakukan kegiatan penyusunan paket wisata, suatu biro perjalanan wisata harus membekali diri dengan penguasaan materi mengenai alasan-alasan penting dalam memilih tempat-tempat yang akan dikunjungi. Adapun kriteria pemilihan tempat yang akan dikunjungi oleh wisatawan adalah sebagai berikut:

1. *Warm and friendly people* (sikap bersahabat dan hangat orang-orang sekitar tempat itu)
2. *Comfortable accommodation* (akomodasi yang menyenangkan)
3. *Beautiful, nature scenery* (keindahan pemandangan alam)
4. *Reasonable price* (harga yang memadai, wajar)
5. *Attractive customs and way of life* (kebiasaan dan adat istiadat)
6. *Good climate* (suasana atau iklim yang baik)

7. *Beautiful creation of man* (keindahan daya kreasi manusia)
8. *Outstanding food* (makanan khas terkenal)
9. *Good shopping* (tempat perbelanjaan yang bagus)
10. *Exotic environment* (lingkungan yang asing)
11. *Historical families ties* (silsilah suatu keluarga)
12. *Exceptional recreation facilities* (fasilitas rekreasi yang luar biasa)

Dalam perencanaan penyusunan paket wisata kita juga harus mengerti kondisi-kondisi yang diperlukan dalam pemenuhan kepuasan kebutuhan wisatawan, antara lain:

1. Harga paket yang pantas, pasti dan tanpa biaya lambahan.
2. Kendaraan yang menyenangkan, aman, pemeliharaan yang baik, dengan perlengkapan fasilitas penunjang yang bagus dan memberi kesan nyaman.
3. *Guide and driver* yang terlatih, cakap dan diakui kapasitasnya.
4. Acara perjalanan wisata dan tempat pemberhentian yang direncanakan dengan baik berikut fasilitas-fasilitas penting lainnya.

B. Jenis-jenis *itinerary*

Daftar atau susunan acara perjalanan wisata dibuat oleh *tour operator* dalam perusahaan perjalanan wisata dengan bermacam-macam cara sesuai dengan keinginan dan selera pembuatnya. Adapun bentuk-bentuk *itinerary* adalah sebagai berikut:

1. Essay style

Merupakan bentuk uraian singkat mengenai rencana atau jadwal perjalanan yang memuat hari dan atau tanggal pelaksanaan serta kegiatan tiap harinya.

Contoh:

Bromo Safari Tour

3 hari 2 malam

Hari 1: keberangkatan-Tanggulanagin (B,L,D)

Pagi hari peserta dijemput di tempat keberangkatan diteruskan berperjalanan menuju kota Probolinggo. Makan pagi disediakan dengan picnicbox, isihoma di restoran Wahyu Utomo Tuban. Perjalanan dilanjutkan menuju Tanggulangin, centra kerajinan kulit. Sore hari check in hotel, makan malam di hotel dan istirahat sejenak di hotel.

Hari 2: Bromo-Safari Tour (B,L,D)

Dini hari transfer dengan kendaraan lokal menuju Gunung Bromo via Panaiakan. Menikmati sunshine di Panaiakan kemudian

Kondisi Tour	Tidak Termasuk
Bus pariwisata AC Transportasi lokal ke Bromo Biaya parker, toll Hotel 2 malam (twin): Tampiarto**, Regent Parks Hotel*** Makan (B,L,D) Biaya masuk obyek wisata Tour Leader dan guide lokal Asuransi dan souvenir	Single supplementary, minibar, room service, laundry dan pengeluaran personal account lainnya. Optional tour, berkuda, dll. Driver dan guide lokal tips

	Tuban	12.00	Probolinggo Ishoma (istirahat-sholat-makan)	RM W-Utomo
		13.00	Melanjutkan perjalanan	
	Sidoarjo	16.30	Tiba di Tanggulangin Centra Kerajinan Kulit	Shopping-tour
		18.00	Ishoma	RM Jenggolo
	Probolinggo	20.00	Tiba di Hotel Tampiaro, bermalam di Probolinggo	Persiapan Bromo tour
2	Probolinggo	00.30	Wake up call room to room	Hotel service
		01.00	Berkumpul di lobby hotel, coffee break	Penjelasan dan pembagian regu
			Transfer ke Pananjakan-Bromo	Kijang/L.300
	Pananjakan	01.30 03.45	Tiba di Pananjakan, menyaksikan proses matahari terbit,	
	Bromo	04.45	Perjalanan wisata ke Gunung Bromo, anda akan diajak berkuda dan atau mendaki lukit dan gunung yang sangat indah	Optional tour: berkuda
		07.00	Meninggalkan Gunung Bromo menuju hotel	
			Tiba di hotel persiapan check out dan breakfast	
			Check out hotel menuju Taman Safari	Penyelesaian

	Probolinggo	09.30	Prigen Wisata Taman Safari Prigen Pasuruan	personal account
		11.00	Ishoma di resto Taman Safari dan melanjutkan perjalanan ke Kota Malang	Keliling dengan bus & stopover
	Prigen	13.00	Tiba di hotel Regent Parks, check in	Fastfood service
		14.30	Makan malam dilanjutkan acara bebas	Free program
			Morning call	Dinner w/show
	Malang	16.00	Makan pagi	
	Hotel	18.00	Persiapan check out hotel	Hotel service
			Perjalanan menuju kebun apel	IBF-ABF/CBF
3	Malang	04.30	Wisata Agrokusuma Parks	Penyelesaian personal account
		06.00	Wisata Jatim Parks sekaligus ishoma di lokasi obyek wisata.	
		07.00	Meninggalkan obyek, perjalanan kembali menuju Semarang	Paket A
		07.30	Ishoma	Tiket pertama
	Batu	09.00	Tiba di tempat keberangkatan	

		11.00		
		13.00		RM Nirwana
	Nganjuk	18.00		Acara selesai
	Semarang	23.00		

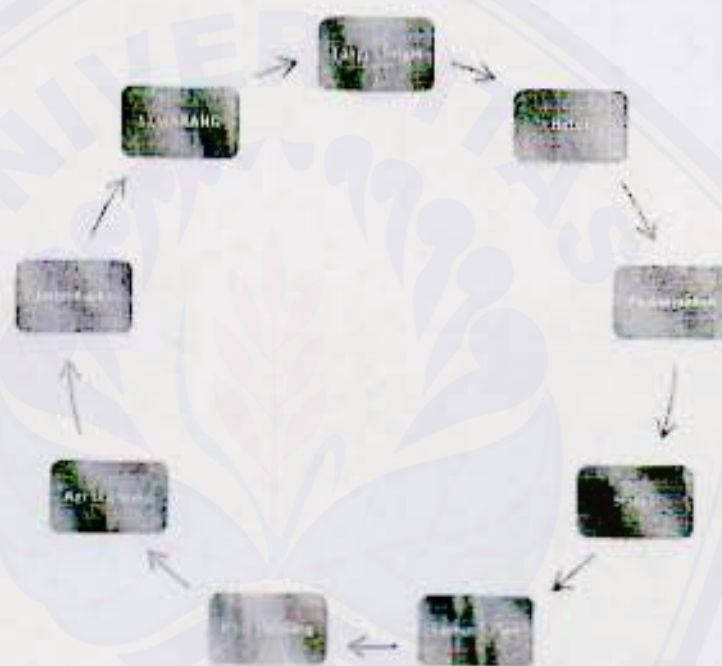
Kondisi Tour	Tidak Termasuk
Bus pariwisata AC	Single supplementary, minibar, room service, laundry dan pengeluaran personal account lainnya.
Transportasi lokal ke Bromo	
Biaya parker, toll	
Hotel 2 malam (twin): Tampiaro**, Regent Parks Hotel***	Optional tour, berkuda, dll. Driver dan guide lokal tips
Makan (B,L,D)	
Biaya masuk obyek wisata	
Tour Leader dan guide lokal	
Asuransi dan souvenir	

3. Graphic style

Acara perjalanan wisata yang disusun dalam bentuk grafik berupa lambing-lambang komponen yang digunakan berdasarkan urutan acara, Contoh:

Gambar 1

Grafik Perjalanan Wisata



Kondisi Tour	Tidak Termasuk
Bus pariwisata AC	Single supplementary, minibar,
Transportasi lokal ke Bromo	room service, laundry dan
Biaya parker, toll	pengeluaran personal account
Hotel 2 malam (twin):	lainnya.
Tampiaro**, Regent Parks	Optional tour, berkuda, dll.

Hotel***	Driver dan guide lokal tips
Makan (B,L,D)	
Biaya masuk obyek wisata	
Tour Leader dan guide lokal	
Asuransi dan souvenir	

Pokok bahasan *itinerary*

Tour itinerary sebagai dokumen yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan harus memuat informasi dan keterangan yang jelas, padat, dan singkat serta mudah dimengerti oleh *tour participant, guide, and driver*.

Pokok-pokok yang menjadi bahasan *tour itinerary* meliputi tempat dan waktu keberangkatan, rute, dan estimasi waktu serta keterangan singkat mengenai obyek kunjungan atau *stopping places* satu obyek yang lainnya, hotel yang akan digunakan beserta *room type*, tempat makan dan cara penyajiannya (yang paling bagus menu dilampirkan atau diinformasikan secara lisan), harga paket wisata, kondisi atau fasilitas tour, hal-hal yang bukan termasuk kondisi tour serta persyaratan penyelenggaraan wisata.

Pokok bahasan dalam *tour itinerary* masing-masing saling berhubungan dan mendukung satu sama lainnya. *Tour itinerary* yang tidak lengkap dapat menyebabkan kesalahpahaman antara penyelenggara dan wisatawan itu sendiri sehingga bisa berakibat fatal bagi keduanya. Ketelitian dan kecermatan dalam menyusun suatu *tour itinerary* merupakan gambaran jati diri perusahaan perjalanan wisata. Oleh karenanya fungsi seorang *tour manager* benar-benar harus optimal

dalam menyetujui rancangan *tour itinerary* sebelum dilepas kepada wisatawan.

C. Data pendukung

Menyusun acara perjalanan wisata diperlukan data informasi yang dapat mendukung aplikasi dalam pelaksanaan kegiatan wisata. Beberapa data/komponen yang dimaksud adalah:

1. Peta kota dan jarak kilometer dari tempat keberangkatan menuju daerah-daerah tujuan wisata yang akan dituju.
2. Brosur terbaru tentang obyek wisata berikut *entrance fee* sesuai dengan *tour itinerary*.
3. Data akomodasi meliputi nama, alamat, harga special agen, jenis kamar, fasilitas kamar, dan sarana lainnya berikut prosedur *check in* dan *check out* masing-masing hotel.
4. Data restoran lengkap dengan harga dan menu.
5. *Calender of events* terbaru.
6. Transportasi lokal pada setiap *tourist destination area* maupun kota di mana wisatawan menginap.
7. Informasi dan jadwal arus lalu lintas tiap-tiap kota yang akan dilalui.
8. *Directory of Tourist Destination Area*, khususnya untuk mengetahui tentang '*highlight, nite-life, shops and behavior*' dari tiap-tiap kota yang akan dikunjungi.
9. *Reference tour itinerary* yang sebelumnya pernah dilakukan dan sudah dilaporkan secara benar oleh guide yang bersangkutan.

2.2.4 *Tour Quotation*

Pengertian *tour quotation* adalah biaya paket wisata oleh perusahaan perjalanan wisata yang ditawarkan dalam satu harga kepada calon pelanggan

yang meliputi perhitungan beberapa komponen sarana wisata yang sesuai dengan acara perjalanan wisata.

- Komponen perhitungan dalam *tour quotation*
 1. Transportasi, meliputi keseluruhan biaya transportasi yang dipakai dalam perjalanan tersebut.
 2. Akomodasi, meliputi biaya kamar, transit, dan *meeting room*.
 3. Makan, meliputi makan pagi, makan siang, makan malam, makanan ringan, dan minuman.
 4. Obyek dan atraksi wisata, meliputi biaya masuk dan atraksi wisata.
 5. *Guide fee*, meliputi honor *guide*, *tour leader*, dan *local guide*.
 6. *Driver and co-driver tips*, meliputi tips *porter* dan *bellboy*.
 7. *Miscellaneous*, meliputi biaya reservasi, tunjangan pulsa *handphone guide*, komisi, entertainments, dan biaya taktis lapangan.
 8. *Tax and handling fee*, meliputi pajak pemerintah 1% dan keuntungan/laba yang ingin diperoleh perusahaan.

- Pengelompokan *Fixed* dan *Variable Cost*

Komponen biaya yang tersebut di atas dikelompokkan dalam *fixed cost* (biaya yang tidak berubah berdasarkan jumlah peserta). Pengelompokan ini bertujuan untuk memudahkan penyesuaian perhitungan komponen biaya paket yang akan memudahkan penyesuaian perhitungan komponen biaya paket yang akan ditetapkan dalam *sharing ½ twin, triple, single occupancy*, dan harga untuk anak. Selain itu, juga sangat berguna dalam reservasi dan pembiayaan kegiatan tour pada komponen akomodasi, makanan, maupun obyek wisata.

Contoh:

- | | | |
|----|--------------|---------------|
| 1. | Transportasi | Fixed Cost |
| 2. | Akomodasi | Variable Cost |

3. Hall Fixed Cost
4. Makan Variable Cost

No	ITEM	COMPONENTS	TYPE OF COST
I	Land arrangement	Car hire	Fixed cost
		Local transport hire	Fixed cost
		Toll and parking fee	Fixed cost
		Driver and co-driver tips	Fixed cost
		Guide fee	Fixed cost
		Guide local fee	Fixed cost
		Entrance fee	Variable cost
		Collective baggages	Variable cost
		Miscellaneous	
		<ul style="list-style-type: none"> • Reservation • HP allowance • Commission • Entertainment • Spare fee 	Fixed cost
	Breakfast, lunch, dinner		
	Snack		
	Fruits		
	Water mineral		

- Urutan perhitungan *tour quotation*
 5. Perhatikan dengan seksama *tour itinerary* yang telah dibuat dan disahkan *tour manager*.
 6. Siapkan data *contract rate/special rate* dari seluruh komponen yang digunakan sesuai yang tercantum dalam *tour itinerary*.
 7. Teliti dengan cermat masa berlaku dari data *contract rate/special rate*, bilamana ada keraguan segeralah minta informasi harga ke industri terkait untuk periode pelaksanaan kegiatan tersebut.
 8. Masukkan biaya komponen ke dalam *form* yang telah disediakan, cek dan periksa kembali kebenaran data yang dimasukkan sebelum dicetak untuk disahkan *tour manager*.
 9. Ajukan atau diskusikan dengan *tour manager/sales marketing* mengenai draft harga tersebut guna memperoleh harga yang sesuai.
 10. Penetapan harga dan kondisi.
 11. Pencetakan Paket Wisata, Harga, dan Kondisi Wisata.
 12. Pengarsipan *tour quotation* dilampiri dengan *copy tour itinerary* lengkap dengan data lainnya seperti *special group*, *perigole*, dll.
- *Tour quotation form*

Masing-masing perusahaan *tour and travel* mempunyai cara dan gaya yang berbeda dalam menghitung komponen biaya *tour*.

2.2.5 Reservasi Industri Pariwisata

Kegiatan reservasi merupakan awal suatu keberhasilan penyelenggaraan paket wisata. Kegiatan ini memerlukan ketelitian, ketepatan waktu, dan kecepatan berpikir dalam mengambil keputusan pemesanan.

Biro perjalanan wisata sebagai penyelenggara kegiatan wisata merupakan mediator antara wisatawan dengan industri-industri pariwisata dalam pemenuhan kebutuhan wisatawan selama melakukan kunjungan. Oleh

karena itu, BPW harus benar-benar dapat mengakomodir sekaligus mengaplikasikan keinginan pelanggannya secara cermat.

Kesalahan kecil dalam kegiatan pemesanan mengakibatkan buruknya citra perusahaan, karena kesalahan sekecil apapun dalam kegiatan pemesanan dapat menimbulkan keluhan bagi wisatawan. Sedangkan suatu keluhan kecil apapun bila *tour operator* tidak cakap dalam mengatasi keberatan/keluhan tersebut dengan pelanggan yang *complain*, maka akan membawanya menjadi seorang *trouble maker* dalam perjalanan. Dia dapat mempengaruhi wisatawan lainnya atas keluhan yang kurang mendapat tanggapan baik, akibatnya wisatawan lainnya akan merasa cemas akan tindakan *tour operator* dalam mengantisipasi keluhan, maka nilai kepercayaan mereka terhadap perusahaan akan menurun.

Cara terbaik dalam menghindari kesalahan dalam kegiatan reservasi industri pariwisata adalah dengan menggunakan suatu perencanaan yang matang, yaitu meliputi langkah-langkah perencanaan sebagai berikut:

1. Perhatikan pelajari *group name/client* secara baik dan benar. Hal ini untuk menghindari kesalahan dalam pencetakan *group name/client* itu sendiri. Contohnya, nama "Bakrie and Party" menjadi "Bak Rie and Party".
2. Langkah selanjutnya adalah pelajari dengan seksama *tour itinerary* yaitu dengan mencatat seluruh kebutuhan sarana pariwisata yang digunakan dalam acara tersebut meliputi nama, jenis atau type maupun lainnya. Contoh: Jenis transportasi bus pariwisata untuk kapasitas tempat duduk 44 *seats*, tertulis dalam pemesanan 54 *seats*.
3. Perhatikan alokasi waktu secara baik terutama mengenai tanggal, jam penjemputan, waktu makan di restoran, waktu *check in* hotel dan semua kegiatan yang berkaitan dengan jadwal pemesanan. Contohnya: *check in time* di hotel yang tertera jam 16.00, akibatnya yang bisa terjadi adalah saat tamu tiba di hotel, kamar tamu kita belum *vacan* (pihak hotel melakukan

- kebijakan *lately check out* bagi tamu lainnya untuk pemakaian kamar yang sama dikarenakan tercatat *next guest today* akan *check in* jam 16.00).
4. Harga dan cara pembayaran pariwisata yang dipesan apakah sesuai dengan alokasi *budget* dan harga kontrak dengan perusahaan.
 5. Susunlah harga pemesanan semua industri pariwisata yang digunakan dalam penyelenggaraan paket wisata, meliputi: nama industri, alamat dan nomor telepon-fax, harga, tanggal aplikasi reservasi, *contact person*, jenis maupun kondisi yang diinginkan dan cara pembayarannya.
 6. Siapkan data *contact rate* industri pariwisata yang digunakan dan cek masa berlakunya.
 7. Lakukan pembuatan surat pemesanan dan koreksi kembali sebelum surat pemesanan disampaikan ke industri terkait kemudian segera kirim setelah disahkan oleh bagian berwenang.
 8. Lakukan kegiatan administrasi pembukuan dan pelaksanaannya sesuai ketentuan yang diberlakukan pada perusahaan perjalanan dengan mengikuti urutan sebagai berikut:
 - a. *Booking*
 - b. *Confirmation/Cancellation Booking*
 - c. *Re-confirmation Booking*
 - d. *Re-check Booking*



BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai gambaran umum Biro Perjalanan Wisata CV Pyramid Tour and Travel, tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata selama 1 bulan 10 hari. Hal-hal yang dijelaskan pada bab ini adalah tentang sejarah singkat Biro Perjalanan Wisata CV. Pyramid Tour and Travel, profil perusahaan, srtuktur organisasi.

3.1 Sejarah Singkat CV. Pyramid Tour and Travel

Biro Perjalanan Wisata CV. Pyramid Tour and Travel berdiri pada tanggal 1 Juni 2009 dan kemudian mendapatkan ijin usaha serta disahkan menjadi biro perjalanan wisata legal oleh dinas pariwisata daerah dengan surat ijin usaha no: 556.1/14/SK/35.09.511/2009.

Pada awalnya Biro Perjalanan Wisata CV. Pyramid Tour and Travel hanya bergerak dalam jasa penyelenggaraan tour. Banyaknya permintaan dari masyarakat akan penyelenggaraan tour mengindikasikan bahwa berwisata merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. Pyramid Tour and Travel mencoba memahami keinginan konsumen seperti apa, hal ini disiasati dengan memberikan penawaran-penawaran paket wisata yang bersaing dan ditawarkan pada berbagai segmen pasar, dan hal ini mendapatkan respon positif dari masyarakat, sehingga kontrak-kontrak kerja dengan konsumen mulai disepakati.

Dalam perkembangannya, CV. Pyramid Tour and Travel mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan semakin banyaknya konsumen yang menggunakan jasanya. Sehingga hal ini membuat tingkat persaingan antar biro perjalanan semakin ketat, maka CV. Pyramid Tour and Travel memperluas unit jasa yang ada yaitu dengan menambah pelayanan pada jasa *rent car* (penyewaan

mobil). Sampai saat ini unit jasa yang telah berjalan secara maksimal adalah tour domestik dengan persentase 70% dan unit jasa lain sekitar 30%.

3.2 Motto Perusahaan

CV. Pyramid Tour and Travel mempunyai motto yang sangat bagus yaitu *Priority to Quality and Service*". Kami mengutamakan kualitas, pelayanan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, serta bersama kami perjalanan wisata anda pasti menyenangkan.

3.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah struktur yang dibuat untuk mengetahui tugas dan jabatan dari setiap karyawan, dengan tujuan agar setiap karyawan mampu bertanggungjawab terhadap tugas masing-masing.

Gambar 2

STRUKTUR ORGANISASI

CV. Pyramid Tour & Travel



Gambar 1.1

EXCECUTIVE STRUCTURE

NO	NAME	FUNCTION
1	Nanang Supriyono	Direktur
2	Sindhi Kasih Puspitasri	Administrasi
3	Muhammad Taufik	Divisi Pemasaran
4	Heru Purnomo	Divisi Penyewaan Mobil

3.3.1 Job Description

Biro Perjalanan wisata yang bergerak pada bidang tour, dalam hal ini mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan wisata. CV. Pyramid Tour and Travel mempunyai beberapa pembagian tugas dan jabatan kepada setiap divisi dengan tugas yang berbeda, antara lain:

Tugas dari divisi ini adalah:

- a) Menyiapkan semua materi promosi.
- b) Memprogram semua data tour.
- c) Menyiapkan dokumentasi dari tour.
- d) Mengatur biaya operasional perusahaan.
- e) Membagi gaji.
- f) Memeriksa laporan keuangan.

c. Divisi Pemasaran

Divisi pemasaran bertanggungjawab terhadap divisi administrasi tentang aktivitas yang dilakukan.

Tugas dari divisi ini adalah:

- a) Mencari *customer*.
- b) Mempromosikan produk paket wisata melalui brosur, media massa,

Tugasnya meliputi:

- a) Membuat jadwal dari aktivitas tour.
- b) Membuat kontrak kerja dan perjanjian dengan pihak transportasi dan akomodasi.

c.3 *Tour Leader*

Tour leader bertanggungjawab untuk melaporkan aktivitas tour yang sedang dilakukan.

Tugas dari divisi ini adalah:

- a) Bertanggungjawab dalam menangani aktivitas tour mulai dari pemberangkatan sampai tour selesai.
- b) Memberikan informasi kepada wisatawan.
- c) Membuat keputusan jika tour mengalami masalah.
- d) Menjumlah biaya akomodasi.



E-mail	: pyramidtourtravel@yahoo.com
Pendirian	: 1 June 2009
Peresmian	: 1 June 2009
Wilayah Kerja	: Tour & Travel, Penyewaan mobil
Karyawan	: 4 orang
← Program Kerja	: Domestic Tour Rent car Regular tour
Fasilitas Kantor	: Telepon dan mesin fax

perjalanan wisata. Produk dan Pelayanan CV. Pyramid Tour and Travel sebagai berikut:

a. *Tourist Services*

Beberapa jenis *tourist services* antara lain:

1. *Several days tour* adalah jenis tour yang memberikan pelayanan wisata selama beberapa hari.
2. *Study Excursion* adalah jenis tour yang memberikan pelayanan untuk tujuan pendidikan.
3. *Field Trip* adalah jenis tour yang memberikan pelayanan untuk mengunjungi perusahaan atau tempat wisata.
4. *Study tour/KKL/PKL* adalah jenis tour yang dilakukan untuk tujuan pendidikan yaitu dengan mengunjungi perusahaan dan instansi.
5. *Family tour* adalah jenis tour yang memberikan pelayanan untuk keluarga yang ingin melakukan perjalanan wisata.

e. *Restaurant Reservation*

Beberapa restoran memiliki kualitas yang berbeda dalam persediaan menu makanan. CV. Pyramid Tour and Travel mempunyai kerja sama dengan restoran dalam memberikan pelayanan terbaik untuk wisatawan, seperti Bidadari Restoran, Gravika Resto, Bromo Asri, Tongas dan Pagi Sore Restoran.

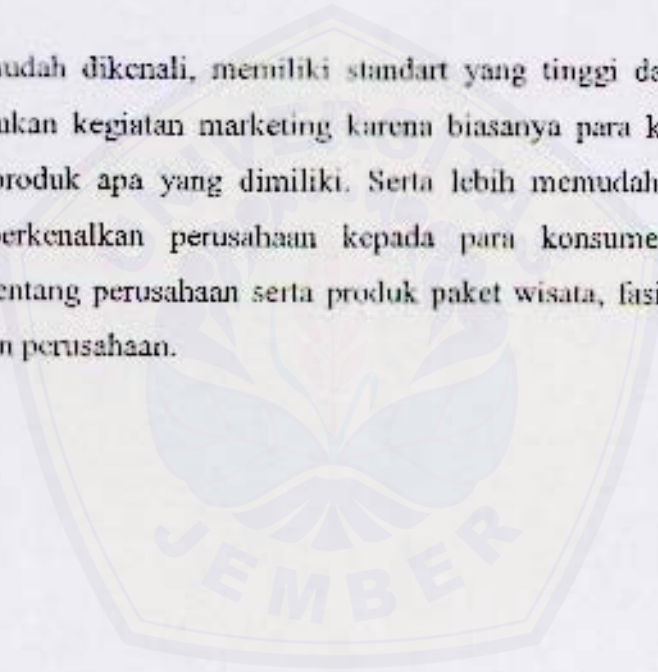
3.6 *Marketing Strategi CV. Pyramid Tour and Travel*

CV. Pyramid Tour and Travel mempunyai *marketing strategi* untuk tetap eksis dalam industri pariwisata terutama dalam travel agent. *Marketing strategi* bertujuan untuk mempromosikan produk paket wisata CV. Pyramid Tour and Travel dalam menarik para wisatawan. Teknik pemasaran yang dilakukan adalah:

3.6.1 *Sales Mission*

Sales merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan di luar kantor untuk

pelanggan, mudah dikenali, memiliki standart yang tinggi dan memudahkan dalam melakukan kegiatan marketing karena biasanya para konsumen sudah mengetahui produk apa yang dimiliki. Serta lebih memudahkan tugas sales untuk memperkenalkan perusahaan kepada para konsumen yang belum mengetahui tentang perusahaan serta produk paket wisata, fasilitas, pelayanan yang diberikan perusahaan.





BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan pada bab-bab laporan Praktek Kerja Nyata sebelumnya, mengenai "*Peranan Bahasa Inggris Dalam Pengembangan Kemampuan dan Kinerja Tour Leader*", maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Praktek Kerja Nyata dapat menjadi nilai lebih sebagai wahana menggali pengalaman langsung dengan dihadapkan pada kondisi riil suatu pekerjaan di luar bangku kuliah.

menunjukkan kesiapan suatu biro menghadapi kunjungan wisatawan mancanegara.

- h. Bahasa Inggris pada Biro Perjalanan Wisata CV. Pyramid Tour and Travel juga dibutuhkan untuk wisatawan domestik.

5.2 Saran

Sebagai mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris yang menginginkan kemajuan bagi almamater, maka penulis ingin memberikan beberapa saran:

1. Pihak Jurusan agar terus membina hubungan kemitraan dengan pihak luar, khususnya instansi-instansi terkait yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi mahasiswa dalam memilih tempat-tempat praktek kerja nyata yang lebih selektif.
2. Orientasi Program diperjelas, agar tidak terjadi kebingungan dalam memilih tempat Praktek Kerja Nyata atau nanti setelah mahasiswa lulus dan

(karyawan), agar terjalin hubungan kerjasama yang baik antara satu dengan lainnya.

- c. Meningkatkan pelayanan kepada pihak konsumen dengan memperhatikan berbagai faktor yang ada melalui evaluasi, agar tidak terjadi kesalahan yang terulang.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Yoeti, Oka. 2006. *Tours and Travel Management*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- S. Pedit, Nyoman. 2001. *Ilmu Pariwisata, Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Universitas Jember. 2011. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Jember University Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Contoh Pesan dari Mesin Fax

Attention	PO. AKAS II NNR	From	CV. Pyramid T&T
Telp	0335 - 436 114	Telp	0331 - 326725
Fax	0335 - 436 120	Fax	0331 - 337501
Addr.	Probolinggo	Addr.	Karimata 64 Jember

Bahwasannya Kami CV. Pyramid Tour & Travel
Telah Mentransfer Sejumlah Uang

RINCIAN

Harqa satuan	Rp. 2.000.000 X 3 = 6.000.000 X 9 = 54.000.000,-
Nilai Kontrak	Rp
Deposit ke	Rp
Pelunasan	Rp. 54.000.000;
Rekening a/n	NIKE HARVANI SE

Lampiran 2 : Contoh Surat Penawaran Paket Wisata

Jember, 25 Juli 2011

Kepada :

Yth. Kepala Sekolah SMP Negeri 3 Jember

Di Tempat

No : 545 / SPW / BK / 11

Lamp : 1 bendel

Hal : **Penawaran Paket Wisata**

Dengan Hormat,

Kami CV. Pyramid Tour and Travel, yang beralamatkan di Jl. Sriwijaya 22 A Jember, bergerak dalam bidang Jasa Perjalanan Wisata, Studi Banding, Studi Ekskursi, dan yang sejenisnya (Rent Car, Rent Bus, dll).

Bersama ini Kami mengajukan Penawaran Paket Wisata kepada Bapak/Ibu Pimpinan, untuk dapat dijadikan pilihan dalam merencanakan suatu Perjalanan Wisata.

Perlu kita sadari bahwa untuk melakukan kegiatan Perjalanan Wisata

Lampiran 3 : Contoh Surat Permohonan Kontrak Kerja

Nomor : 335/SPW/BK/11
Lampiran : I (satu) Lembar
Hal : Permohonan Kontrak Kerja

Kepada Yth
General Manager **Bali Matahari Hotel**
Di BALI

Dengan Hormat,

Bersama ini kami atas nama management **Pyramid Four and Travel**, bermaksud untuk mengajukan permohonan kontrak kerja dengan Management Bali Matahari Hotel, hal tersebut sehubungan dengan jadwal penginapan pada tanggal 19 – 20

Lampiran 4 : Jadwal Tour Bali 3 Hari 1 Malam



PYRAMID *Tour & Travel*

Jl. Sriwijaya 332 A Jember - Jawa Timur Phone (0331) 331 253 Fax (0331) 335 008 e-mail : pyramid.tour@yahoo.co.id

AGENDA PERJALANAN

WISATA BALI 3 HARI 1 MALAM

- Hari Pertama* : Jember - Bali
- 19.00 – 20.00 : Persiapan Pemberangkatan Dari Tempat Yang Telah Disepakati.
- 20.00 **WTB** : Menuju Pulau Dewata.
-
- Hari Kedua* : Sanur – Nusa Dua – GWK – Jogger – Kuta
- 04.00- 04.30 **WITA** : Sholat Shubuh di masjid Al- Ikhsan Sanur
- 05.00 – 06.30 : Menikmati Keindahan Sunrise di Pantai Sanur.
- 07.00 – 07.45 : **Makan Pagi** & Check in Hotel (*Transit*)
- 09.00 – 12.30 : Tanjung Benoa Water Sport dan **Makan Siang** di Rm. Banana
- 13.00 – 14.00 : Wisata di Garuda Wisnu Kencana Cultural Park [GWK]

Lampiran 5: Contoh Tentative Program

**TENTATIVE WISATA ROHANI - AA Gym
JEMBER - BANDUNG Via KERETA API
4H - 1M (menginap 1 malam di Pon.Pes Darul Tauhid - Bandung)**

Hari 01: Jember ↔ Bandung

- Meting Point Peserta di Stasiun Jember (*± Jam 10.00 Wib*)
- Keberangkatan KA Mutiara Timur (*± Jam 11.40 Wib*)
- KA Mutiara Timur (*Jember - Surabaya - Bisnis Class*)
- Service Snack Roti + Aqua (*saat keberangkatan untuk setiap peserta*)
- Tiba Di Surabaya pindah KA Turangga (*Surabaya - Bandung - Executive Clas*)
- Keberangkatan KA Turangga (*± Jam 18.00 Wib*)
- Makan Malam Service dari KA Turangga

- Makan siang *(Kemasan kotak)*
- Cihampelas *(Pusat Tren merk Busana Jeans)*
- Cibaduyut *(Pusat perbelanjaan sepatu dan tas)*
- Menuju Stasiun Bandung *(± jam 17.00 Wib)*
- Keberangkatan KATurangga *(± Jam 18.30 Wib)*
- KATurangga *(Bandung - Surabaya - Executive Class)*
- Makan malam *(Service KA Tunjanga)*

Hari 04: Surabaya ↔ Jember Via Ka Mutiara Timur.

- Tiba Di Stasiun Surabaya *(± Jam 06.00 WIB)*
- Pindah KA dilanjutkan *(Surabaya - Jember - Bisnis Class)*
- KA Mutiara Timur *(± Jam 09.00 WIB)*
- Tiba di Jember *(± Jam 13.00 WIB)*

Lampiran 6 : Contoh Paket Produk Wisata



PYRAMID *Tour & Travel*

Jl. Sriwijaya 332 A Jember - Jawa Timur Phone (0331) 331 253 Fax (0331) 335 008 e-mail : pyramid.tour@yahoo.co.id

FASILITAS

:

- Bus Pariwisata : AC, Audio Video, Rec. Seat
- Kapasitas Bus : 24,28, 31, 40, 44, 50, 54, 59 Seats
- Hotel Extra Fan, 1 Kamar 4 Orang, Kamar Mandi Dalam
Hotel Standart AC, 1 Kamar 4 orang, TV, Hot & Cold Water
- Makan di rumah makan yang representative dengan menu yang hygenis
- Snack saat Pemberangkatan
- Block Note + Pena untuk Kunjungan PKL, KKL, dan Study Tour
- T-Shirt untuk Inap 2 Malam
- Tiket Obyek Wisata
- Air Mineral Kemasan Gelas (min 3X sehari)

Lampiran 7: Daftar Harga dan Jumlah Peserta

<p>Bali Ekonomi extra Fan 1 Kamar 4 org 3 hari 1 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.335.000,- / orang (min 50 org) • Rp.385.000,- / orang (min 40 org) • Rp.440.000,-/ orang (min 25 org) 	<p>Yogya Ekonomi Extra Fan 1 kamar 4 org 3 hari 1 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.330.000,-/ orang (min 50 org) • Rp.380.000,-/orang (min 40 org) • Rp.435.000,-orang (min 25 org)
<p>Bali Standart AC 1 Kamar 4 org 3 hari 1 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.357.000,-/orang (min 50 org) • Rp.397.000,-/orang (min 40 org) • Rp.447.000,-/orang (min 25 org) 	<p>Yogya Standart AC 1 kamar 4 org 3 hari 1 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.345.000,-/orang (min 50 org) • Rp.385.000,-/orang (min 40 org) • Rp.445.000,-/orang (min 25 org)
<p>Bali Ekonomi extra Fan 1 Kamar 4 org 3 hari 2 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.385.000,- /orang (min 50 org) • Rp.440.000,- / orang (min 40 org) • Rp.510.000,- /orang (min 25 org) 	<p>Yogya Ekonomi Extra Fan 1 kamar 4 org 4 hari 2 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.395.000,-/ orang (min 50 org) • Rp.457.000,-/ orang (min 40 org) • Rp.537.000,-/orang (min 25 org)

DAFTAR HARGA DAN JUMLAH PESERTA

<p>Bandung Ekonomi Ex Fan 1 kamar 4 org 4 hari 1 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.568.000,-/ orang (min 50 org) • Rp.648.000,-/orang (min 40 org) • Rp.750.000,-/orang (min 25 org) 	<p>Bandung Ekonomi Ex Fan 1 kamar 4 org 5 hari 1 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.668.000,-/ orang (min 50 org) • Rp.748.000,-/orang (min 40 org) • Rp.850.000,-/orang (min 25 org)
<p>Bandung Standart AC 1 kamar 4 org 4 hari 1 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.625.000,-/ orang (min 50 org) • Rp.705.000,-/orang (min 40 org) • Rp.810.000,-/orang (min 25 org) 	<p>Bandung Standart AC 1 kamar 4 org 5 hari 2 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.725.000,-/ orang (min 50 org) • Rp.805.000,-/orang (min 40 org) • Rp.910.000,-/orang (min 25 org)
<p>Lombok Ekonomi Ex Fan 1 kamar 4 org 5 hari 2 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.678.000,-/ orang (min 50 org) • Rp.758.000,-/orang (min 40 org) • Rp.863.000,-/orang (min 25 org) 	<p>Lombok Ekonomi Standart AC 1 kamar 4 org 5 hari 2 malam inap hotel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rp.735.000,-/ orang (min 50 org) • Rp.815.000,-/orang (min 40 org)

DAFTAR HARGA DAN JUMLAH PESERTA

<p>Jatim Park – Sengkaling/ Selekt</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none">• Rp.175.000/ orang (min 50 org)• Rp.195.000/orang (min 40 org)• Rp.225.000/orang (min 25 org)	<p>Wah Limo</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none">• Rp.175.000/ orang (min 50 org)• Rp.195.000/ orang (min 40 org)• Rp.225.000/ orang (min 25 org)
<p>Tanggul Angin – Monkasel</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none">• Rp.175.000/ orang (min 50 org)• Rp.195.000/ orang (min 40 org)• Rp.225.000/orang (min 25 org)	<p>Goa Maharani – Wisata Bahari Lamongan</p> <p>Harga :</p> <ul style="list-style-type: none">• Rp.175.000/ orang (min 50 org)• Rp.195.000/orang (min 40 org)• Rp.225.000/orang (min 25 org)

NB: Harga di atas dapat berubah sewaktu- waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu

Lampiran 8: Syarat dan Ketentuan



PYRAMID

Tour & Travel

Jl. Sriwijaya 332 A Jember - Jawa Timur Phone (0331) 331 253 Fax (0331) 335 008 e-mail : pyramid.tour@yahoo.co.id

1. Biaya paket wisata dihitung berdasarkan jumlah peserta, jika terdapat perubahan jumlah peserta maka akan diadakan penghitungan ulang biaya paket wisata.
2. Penambahan Peserta dapat dilakukan apabila kursi /seat bus masih ada yang kosong dengan besaran biaya ditentukan sesuai kesepakatan.
3. Pembatalan peserta 1 (satu) hari sebelum keberangkatan maka biaya tidak dapat dikembalikan (No Show)
4. Apabila terjadi kenaikan harga BBM dsb, maka akan disesuaikan kembali.
5. Harga dianggap sah apabila ada **Ikatan Pembayaran Uang Muka/ Deposit.**
6. Sisa pembayaran akan dilunasi 3(tiga)hari sebelum keberangkatan.
7. Seluruh makanan dan minuman yang kami sajikan dijamin halal.
8. Jadwal resmi waktu check in hotel adalah jam 14.00 waktu setempat.
9. Kehilangan atau kerusakan barang menjadi tanggung jawab peserta.
10. Paket wisata kelas Hemat/Melati, peserta tour diharapkan membawa kelengkapan mandi (Seperti : sabun, sikat gigi, pasta gigi, shampoo dan handuk dll) karena

Lampiran 9 : Contoh List Seat of Costumer (45 seats)



Lampiran 10: Contoh List Seat of Costumer (59 seats)

