

**PERANAN BAHASA INGGRIS DAN ISTILAH-ISTILAH
ASING DALAM PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN
PAKET TOUR IBADAH UMRAH DAN HAJI PLUS DI
ZULINDO TOUR & TRAVEL SERVICE
SURABAYA**



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA



diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Sastra
Program Diploma III Bahasa Inggris pada Jurusan Sastra Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember

Oleh :

Lailatul Istiqlaliah
NIM : 060103101007

	Hadiah Persembahan	Klass
Tanggal Terbit	24 FEB 2010	427
Jumlah Eksemplar		1ST
		P

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
JURUSAN SASTRA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2009**

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di Zulindo Tour and Travel service, Surabaya
Telah di sahkan oleh:

Penanggung Jawab *Trainee*



ZULINDO
Tour & Travel

Abdullah Sadig, S.H
Direktur Utama

Dosen Pembimbing PKN



Riskia Setiarini, S.S
NIP. 132 310 673

Ketua Program DIII Bahasa Inggris



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

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Syamsul Anam, M.A
NIP. 131 759 765

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Suamiku Idrus Mochammad Agil tercinta, yang telah memberikan doa, semangat, kasih sayang, dan kesabaran selama ini;
- ❖ Umi Fatimah Ningsih dan aba Saiful Zulri tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, doa dan cinta selama ini;
- ❖ Guru-guruku sejak SD hingga PT yang terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
- ❖ Adikku Evi Zulviana, terima kasih atas do'a dan kesabarannya selama ini;
- ❖ Mbah Suaida yang baik dan mbah Sudar yang sabar dan pendiam, terima kasih atas do'a nya selama ini;
- ❖ Teman-temanku D3 bahasa Inggris angkatan 2006 grup A yang baik, terima kasih telah menemani hari-hariku selama masa perkuliahan;
- ❖ Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember;

MOTTO

Allah telah menjadikan Ka'bah, rumah suci itu sebagai pusat (peribadatan dan urusan dunia) bagi manusia.

QS. Al-Maidah: 97)

Tunaikanlah ibadah haji walau sekali dalam seumur hidup-mu. Jangan pernah menyerah untuk dapat mencapainya, dan amat sangat merugi seorang muslim mampu lahir dan batin yang melalaikannya.

Oleh: Habib. Idrus Moch Agil
(Al-Husain)

Jika kamu mengetahui Makkah dan Ka'bah yang sesungguhnya, niscaya kamu ingin tinggal di sana seumur hidupmu, *Makkah al-mukarromah* kota penuh berkah tempat dibangunnya Ka,bah (*Baitullah*).

Oleh: Habib. Idrus Moch Agil
(Al-Husain)

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT, yang telah melimpahkan taufik dan rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan penyusunan laporan ini, dengan judul “ Peranan Bahasa Inggris dan Istilah–istilah Asing dalam Perencanaan dan Pelaksanaan Paket Tour Ibadah Umroh dan Haji Plus.” Karya tulis ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Sastra Diploma III Bahasa Inggris Universitas Negeri Jember.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu penulis baik mulai dari proses pengajuan PKN sampai terselesainya laporan ini, khususnya kepada :

1. Bapak Drs. Syamsul Anam, M.A, selaku Dekan Fakultas Sastra
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra.
3. Ibu Riskia Setiarini, S.S, selaku dosen wali, dosen pembimbing, dan dosen penguji
4. Bapak Abdullah Sadig, S.H selaku Direktur Utama Zulindo Tour and Travel Service, Surabaya
5. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini terutama keluarga dan teman-teman.

Demikian pengantar dari saya semoga laporan yang jauh dari sempurna dan sederhana ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan dan bisa memenuhi apa yang diharapkan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAKSI	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Laporan PKN	2
1.4. Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)	2
1.4.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN)	3
1.4.2. Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)	3
1.5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN)	4
1.5.1. Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata (PKN)	4
1.5.2. Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)	5
1.6. Prosedur Praktek Kerja Nyata (PKN)	5
1.7. Metode Pengkajian	5
1.8. Bidang Ilmu yang Digunakan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Haji dan Umrah	7
2.1.1. Pengertian Haji	7
2.1.2. Pengertian Umrah	8
2.1.3. Ihram (Niat Haji atau Umrah)	8
2.1.4. Kedudukan Haji dan Umrah dalam Islam	8
2.2. Pengertian Tur	9
2.2.1. Jenis dan Macam Tur	10
2.2.2. Perencanaan Suatu Tur	12
2.3. Organisasi Penyelenggaraan Tur	13
2.4. Fungsi Biro Perjalanan Wisata	15
2.4.1. Fungsi Sebagai Perantara	15
2.4.2. Fungsi Sebagai Organisator	17
2.5. Peranan Bahasa Inggris dan Istilah Bahasa Asing Lain dalam Paket Tur Ibadah Haji dan Umrah	18
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
3.1. Sejarah Singkat Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel Service	20

3.2. Profil Perusahaan Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel Service	21
3.3. Visi, Misi, dan Motto Zulindo Tour & Travel Service	22
3.3.1. Visi Zulindo Tour & Travel Service	23
3.3.2. Misi Zulindo Tour & Travel Service	23
3.3.3. Motto Zulindo Tour & Travel Service	23
3.4. Struktur Organisasi Perusahaan	23
3.5. Alur Kerja Marketing Representatif	27
3.5.1. Prosedur Operasi Zulindo Tour & Travel Service	29
3.5.2. Metode Marketing Zulindo Tour & Travel Service	30
3.5.3. Produk atau Pelayanan Zulindo Tour & Travel Service	30
3.6. Prosedur Pembuatan Program Paket Tur Ibadah Umrah dan Haji Plus	31
3.7. Prosedur Penawaran Paket Tur Ibadah Umrah dan Haji Plus	32
BAB IV. PEMBAHASAN	33
4.1. Istilah-istilah Asing dalam Perencanaan dan Pelaksanaan Paket Tur Ibadah Haji dan Umrah	33
4.2. Peranan Bahasa Inggris dan Bahasa Asing Lain dalam Paket Ibadah Haji dan Umrah	38
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	43
5.2.1. Saran Bagi Zulindo Tour & Travel Service Surabaya	43
5.2.2. Saran bagi Program D III Bahasa Inggris Universitas Jember	43
5.2.3. Saran bagi Mahasiswa	44
5.2.4. Saran untuk Umum	44
DAFTAR PUSTAKA	

ABSTRAKSI

Zulindo Tour and Travel Service merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang pariwisata, baik domestik maupun manca negara dan khususnya di bidang pariwisata, pelaksanaan ibadah umrah, dan haji plus (khusus). Di dalam kegiatannya mereka mengatur, merencanakan, dan menyelenggarakan perjalanan wisata. Sesuai dengan motto "*First Class Service, Economy Price*", *Zulindo Tour and Travel Service* berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yaitu pelayanan kelas utama (spesial) dengan harga yang ekonomis (terjangkau) oleh para konsumen atau masyarakat demi kepuasan para konsumen yang telah dan akan menggunakan biro perjalanan ini.

Dalam perencanaan dan pelaksanaan wisata ke negara lain seperti halnya ibadah umrah dan ibadah haji, peranan bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya sangat penting. Dalam hal ini banyak terdapat istilah-istilah asing (baik dalam bahasa Inggris, bahasa Arab ataupun bahasa Perancis). Bahasa Inggris dan istilah-istiah asing lainnya sangat diperlukan diantaranya adalah sebagai penunjang dalam perencanaan paket wisata guna menunjang kesempurnan pelayanan wisata serta lebih memantapkan dan memajukan langkah biro perjalanan ini ke era global, agar lebih professional dan berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas penulis menyusun laporan PKN dengan judul **"PERANAN BAHASA INGGRIS DAN ISTILAH-ISTILAH ASING DALAM PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN PAKET TOUR IBADAH UMRAH DAN HAJI PLUS DI ZULINDO TOUR DAN TRAVEL SERVICE, SURABAYA"**



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata, tidak hanya berkutat dalam sektor wisata tetapi juga dalam sektor keagamaan seperti ibadah haji, ibadah umrah, ziarah wali lima atau wali sembilan, dan kegiatan pariwisata keagamaan lainnya. Yang terakhir ini yakni ibadah haji dan umrah, keduanya sangat penting untuk meningkatkan devisa negara. Ibadah haji dan umrah memiliki potensi besar guna menambah devisa negara karena keduanya merupakan ibadah yang hampir tiap tahun dilaksanakan oleh muslim Indonesia.

Perkembangan industri pariwisata keagamaan dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini telah banyak berpengaruh pada sektor pendukung kepariwisataan lain, salah satunya yaitu Biro Perjalanan Wisata (*Tour and Travel Agent*) yang sangat membantu para wisatawan keagamaan yang biasa disebut jama'ah dalam memberikan kemudahan melakukan kegiatan wisata keagamaan ini dalam bentuk penawaran khusus dari biro perjalanan wisata untuk melaksanakan ibadah haji dengan paket ONH Plus yang dalam pelaksanaannya memerlukan waktu jauh lebih singkat dan akan mendapat pelayanan lebih ekstra dan lebih baik dari pada paket ONH standar atau biasa pada umumnya.

Dalam kegiatan ibadah haji dan umrah terdapat beberapa istilah bahasa Inggris dan bahasa asing semisal *bahasa Arab*). Di sinilah tugas tambahan sebuah *travel agent* yaitu memberikan pemahaman kepada para calon jama'ah tentang bahasa Inggris dan istilah-istilah asing yang umum dan biasa digunakan dalam proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah misal manasik haji, lempar *jumrah*, dsb.

Berdasarkan hal di atas pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan kami mengangkat tema "Peranan Bahasa Inggris dan Istilah-istilah Asing dalam Perencanaan dan Pelaksanaan Paket Tour Ibadah Umrah dan Haji Plus di

Zulindo tour and travel service, Surabaya” sebagai judul laporan (dalam bahasa Indonesia, *TOUR* diadopsi menjadi *TUR*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja istilah-istilah asing dalam paket tur ibadah haji dan umrah?
2. Bagaimana peranan bahasa Inggris dan bahasa asing lain dalam paket tur ibadah haji dan umrah?

1.3 Tujuan Laporan PKN

Adapun tujuan laporan PKN ini adalah:

1. Mengetahui beberapa istilah bahasa asing yang digunakan dalam paket tur ibadah haji dan umrah
2. Mengetahui peranan bahasa Inggris dan bahasa asing lain dalam paket tur ibadah haji dan umrah

1.4 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)

Praktek Kerja Nyata (PKN) bagi mahasiswa merupakan bagian dari proses belajar berdasarkan pengalaman di luar sistem proses belajar di lingkungan kampus. Setelah melaksanakan kegiatan tersebut, mahasiswa diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang tidak hanya bersifat teori saja, melainkan juga praktek yang meliputi keterampilan fisik, intelektual, sosial dan managerial. Dalam rangka perluasan cakrawala pemahaman, setiap mahasiswa dianjurkan untuk dapat terjun langsung dalam kegiatan yang ada di tempat pelaksanaan PKN sambil mencari informasi dan fakta.

1.4.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN)

- Menambah pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan atau instansi yang ada dalam bidang garapannya agar setelah lulus mahasiswa siap untuk bekerja walaupun dengan sedikit latihan.
- Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan di lapangan atau melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan jurusan yang diambilnya.
- Melatih mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan memberikan kritik dan saran terhadap kegiatan yang mereka lakukan dalam bentuk laporan yang mereka bukukan.
- Untuk dapat mengembangkan teori-teori yang didapatkan di bangku kuliah ke dalam dunia kerja, khususnya dalam mata kuliah *Guding Traveling & Front Office, House Keeping, Introduction to Tourism, Transportation and Tour Accomodation, speaking, Reading, Listening, Writing dan Structure*.
- Bersosialisasi dan berorganisasi dalam lingkungan kerja yang sebenarnya terutama dalam melatih kedisiplinan dan tanggungjawab dalam bekerja.
- Untuk menambah wawasan tentang kegiatan tur ibadah umrah dan haji plus di *Zulindo Tour & Travel Service, Surabaya*.

1.4.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)

Pelaksanaan kegiatan PKN ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi mahasiswa, fakultas maupun lembaga atau instansi tempat PKN

1. Manfaat bagi mahasiswa:

- Sebagai bahan penyusun tugas akhir Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- Merupakan sarana untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di kampus dalam dunia kerja.
- Memperluas wawasan, pengalaman dan keterampilan mahasiswa pada bidang yang ditekuni.
- Melatih mahasiswa agar lebih terampil secara fisik, intelektual dan sosial.

- Menumbuhkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja melalui peningkatan kemampuan *managerial* dan berkomunikasi dalam suatu tim kerja.

2. Manfaat bagi fakultas :

- Mengangkat nama baik Universitas dan Fakultas sehingga lebih dikenal masyarakat luas.
- Mendapat pengetahuan tambahan yang berguna bagi kemajuan fakultas di masa yang akan datang.
- Sebagai perbandingan antara teori perkuliahan dengan praktek nyata yang diterapkan di lapangan.
- Menjalinkan kerjasama antara fakultas dengan perusahaan agar kedepannya mahasiswa dapat kemudahan dalam mendapatkan Praktek Kerja Nyata.

3. Manfaat bagi tempat PKN :

- Memberikan masukan pengetahuan baru bagi perusahaan dalam upaya pengembangannya pada masa selanjutnya.
- Menjalinkan kerjasama antara perusahaan dengan fakultas sehingga terjalin hubungan kemitraan yang saling menguntungkan.
- Perusahaan akan terbantu dengan adanya mahasiswa yang melakukan PKN.

1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN)

1.5.1 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata (PKN)

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari pihak Fakultas dengan batas waktu minimal 240 jam (kurang lebih 1,5 bulan). Pelaksanaan PKN pada *Zulindo Tour & Travel Service* dimulai pada tanggal 21 Januari sampai dengan 27 Februari 2009, dengan 7 sampai 8 jam kerja efektif setiap hari yaitu mulai pukul 09.00 BBWI – 16.00 BBWI.

1.5.2 Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN)

Lokasi pelaksanaan PKN ini adalah pada *Zulindo Tour & Travel Service* yang beralamat di Jl. Perak Timur 204, Surabaya 60165, Telp. : (031) 3283582, Fax. : (031) 352863, 3299204.

1.6 Prosedur Praktek Kerja Nyata (PKN)

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di kantor *Zulindo Tour & Travel Service* yang beralamat di Jl. Perak Timur 204, Surabaya 60165, melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

- 1) Mendaftarkan diri ke Bagian Akademik Fakultas Sastra.
- 2) Mengisi formulir pendaftaran PKN pada ketua program.
- 3) Mengirim surat pengantar kepada instansi yang bersangkutan dengan ketentuan mahasiswa harus sudah menyelesaikan minimal 80 SKS.
- 4) Memberikan surat jawaban dari instansi yang bersangkutan pada fakultas.
- 5) Mengikuti pembekalan singkat (*briefing*) yang diadakan oleh fakultas dan instansi tempat PKN mengenai peraturan dan tata laksana kegiatan PKN.
- 6) Melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN).
- 7) Mengajukan abstraksi judul kepada Ketua Program.
- 8) Konsultasi kontinyu dengan dosen pembimbing.
- 9) Menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata.

1.7 Metode Pengkajian

Dalam memperoleh data menggunakan berbagai macam metode penelitian, antara lain :

1. Metode *interview* yaitu cara mendapatkan data dengan cara bertanya langsung kepada narasumber.
2. Metode *dokumentasi* yaitu cara mendapatkan data dengan cara mengambil dari dokumen-dokumen yang ada.

3. Metode *observasi* yaitu salah satu cara memperoleh data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti.
4. *Studi pustaka*, yaitu cara pengumpulan data dengan bantuan buku-buku yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti.

1.8 Bidang Ilmu yang Digunakan

1. *Introduction to Tourism*

Dalam mata kuliah tersebut mahasiswa memperoleh berbagai macam penjelasan tentang obyek wisata dan potensi makna pariwisata, tujuan, dan manfaat pariwisata.

2. *Speaking*

Mata kuliah *speaking* sangat penting dalam proses komunikasi dengan wisatawan terutama dengan wisatawan manca negara, dan dapat juga menumbuhkan rasa percaya diri pada saat berkomunikasi dengan wisatawan.

3. *English Correspondence*

Mata kuliah ini juga berpengaruh dalam dunia kerja, hal ini sebagai langkah awal dalam penawaran produk, kesepakatan, kerjasama, surat kontrak, dan lain-lain.

4. *Transportation and Tour Accomodation*

Mata kuliah ini memberikan penjelasan mengenai fasilitas kendaraan, komponen-komponen dalam pariwisata, dan keperluan akomodasi dalam kegiatan pariwisata.

BAB II

LANDASAN TEORI

Sesuai dengan judul yang telah dipilih oleh penulis, bab ini akan mengemukakan teori-teori mengenai tur dan peran bahasa asing dalam paket tur ibadah haji dan umrah.

2.1 Haji dan Umrah

Berikut ini pendapat ahli tentang haji dan umrah:

2.1.1 Pengertian Haji

Menurut Thibraya dan Mulia dalam bukunya yang berjudul "Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam", terdapat dua unsur pengertian haji yaitu pengertian haji menurut bahasa dan pengertian haji menurut istilah para ulama.

1. Pengertian haji menurut bahasa

Haji menurut pengertian bahasa, berarti "berniat pergi atau menuju ke suatu tempat tertentu" atau berniat untuk mendatangi seseorang yang dipandang mulia. Yang dimaksud dengan "berniat" dalam pengertian ini ialah berniat untuk melakukan sesuatu yang baik di tempat tertentu, karena tempat itu dipandang mulia atau terhormat.

2. Pengertian haji menurut istilah para ulama

Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah mengunjungi suatu tempat tertentu yaitu "*Ka'bah dan arafah*". Pada waktu tertentu yaitu "*pada bulan-bulan haji, yaitu bulan syawal, Zulkaidah, dan Zulhijjah dan 10 pertama bulan Zulhijjah*". Dengan melakukan suatu pekerjaan atau perbuatan tertentu yaitu "*Berihram, Wukuf di Arafah, Mabut di Muzdalifah, Mabut di Mina, Melontar Jamrah, Mencukur, Tawaf, dan Sa'at*".

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa haji harus dilakukan di tempat tertentu, pada waktu tertentu, dan dengan melakukan perbuatan-perbuatan

tertentu. Ibadah haji tidak dilakukan di sembarang tempat, di sembarang waktu, dan dengan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji.

2.1.2 Pengertian Umrah

Sama halnya dengan ibadah haji, ibadah umrah juga memiliki dua unsur pengertian umrah: pengertian menurut bahasa dan pengertian menurut istilah para ulama.

a. Pengertian umrah menurut bahasa

Pengertian umrah menurut bahasa ialah, berarti "berziarah", berkunjung ke tempat yang ramai untuk melakukan suatu ibadah.

b. Pengertian umrah menurut istilah para ulama

Pengertian umrah menurut istilah para ulama ialah, menziarahi Ka'bah untuk melakukan ibadah, yaitu *tawaf* dan *sa'i*.

2.1.3 Ihram (Niat Haji Atau Umrah)

Seseorang yang akan melakukan haji maupun umrah harus melakukan niat pada saat dimulainya *ihram* dan *Miqat*. Tempat niat itu adalah di dalam hati. Karena itu, tidak seorang pun yang mengetahui niat seseorang untuk melakukan sesuatu. Yang kita dengar melalui ucapan seseorang hanyalah lafal niat. Lafal niat yaitu ucapan niat.

2.1.4 Kedudukan Haji dan Umrah dalam Islam

Haji merupakan rukun (unsur) Islam yang kelima, yang diwajibkan oleh Allah atas orang-orang yang mampu, baik fisik, mental maupun biaya. Tentang kedudukan haji, sepakat para ulama menyatakan bahwa haji itu wajib hukumnya bagi setiap orang yang mampu. Kedudukan umrah di dalam Islam menurut ulama golongan Syafi'i dan Hanbali adalah wajib hukumnya, sedangkan menurut ulama golongan Malikiyah dan Hanafiyah berpendapat bahwa umrah sunnah hukumnya.

Haji dan umrah pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk menghidupkan Ka'bah dan tanah suci setiap tahunnya dengan ibadah haji, dan setiap saat pada ibadah umrah karena setiap tahun sebagian kaum Muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji dan umrah.

2.2 Pengertian Tur

Ada beberapa pengertian *tour*, diantaranya yaitu pengertian kata "*tour*" menurut batasan yang diberikan oleh WATA (*World Association of Travel Agent*) dalam Yoeti (1995:109) bahwa tur adalah perjalanan 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.

Sedangkan menurut Lehman (1979:242) dalam bukunya *Travel and Tourism*, istilah "*tour*" diartikan sebagai "*any prearranged (usually prepaid) journey to one or more destinations and back to point of departure*". Dalam Webster's Illustrated Dictionary, pengertian kata '*tour*' dengan "*journey through many places*" dan 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*, *sightseeing* dan lain-lain. Kata '*travel*' dapat diartikan sebagai perjalanan pada umumnya yang mempunyai tujuan untuk berbagai motif dan pada dasarnya bukan untuk tujuan pariwisata (Gurlnik, 1965: 702).

Dalam Webster Dictionary istilah *travel* diartikan sebagai '*the act of journeying*' atau '*amount of traffic*'. Jadi, *travel* dibedakan dengan pengertian *tour* yang motifnya adalah hanya untuk tujuan pariwisata tanpa maksud lain (Gurlnik, 1965: 705).

2.2.1 Jenis dan Macam Tur

Berdasarkan sifat penyelenggaraannya dikenal bermacam-macam jenis tur dalam dunia kepariwisataan, diantaranya adalah *Package Tour*, *Independent Tour*, *Optional Tour*, *Excorted Tour*, *Study Tour*, *Social Tour* dan *Reguler Tour* (Yoeti, 1995:110).

(1) *Package Tour*

Adalah sebuah tur yang direncanakan dan diselenggarakan oleh *Travel Agent* atau *Tour Operator* dengan resiko dan tanggung jawab sendiri, sedangkan acara, lamanya waktu tur, tempat-tempat yang akan dikunjungi, akomodasi, transportasi, serta makanan dan minuman telah ditentukan dalam satu harga yang jumlahnya pun telah ditentukan.

(2) *Independent Tour*

Adalah kebalikan dari *Package Tour*. Tur program disusun sesuai dengan kehendak sendiri, perjalanan ini sama sekali tidak berdasarkan pada *time schedules*. Oleh karena itu, waktu keberangkatan bisa kapan saja dan untuk tujuan kemana saja yang diinginkan dan disenangi, dengan menggunakan kendaraan apa saja serta akomodasi dimanapun juga tanpa ada suatu ikatan yang mengaturnya, dan dilakukan secara bebas. Perjalanan ini biasanya dilakukan oleh orang-orang yang memiliki banyak uang dan banyak waktu luang. Istilah lain yang biasa digunakan untuk *tour* jenis ini adalah *Custom Tailored Tour*.

(3) *Optional Tour*

Adalah tur yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu *tour operator* atau *Travel Agent* atas resiko dan tanggung jawabnya sendiri. Tur ini merupakan tur tambahan dari tur program yang telah ada. Biasanya diikuti oleh pengikut dari *package tour* dan dia boleh ikut atau tidak. Jika ikut, dia wajib menambah atau membayar harga khusus untuk *optional tour* ini, karena ini sama sekali di luar perencanaan tur yang sebenarnya. *Tour operator* hanya menawarkan saja pada mereka.

(4) Escorted Tour

Adalah tur yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu *travel agent*. Para pengikut tur dikelompokkan dalam suatu rombongan (*group*) yang dipimpin oleh seorang *Tour Conductor* dari mulai berangkat sampai tur berakhir. Dalam tur ini *tour conductor* bertindak sebagai *tour leader*, ia langsung berfungsi sebagai seorang pramuwisata (*guide*). Namun bisa pula seorang *Tour Conductor* didampingi oleh seorang *guide* dalam perjalanannya.

(5) Study Tour

Istilah *Study Tour* di Indonesia lebih dikenal dengan istilah 'Dharmawisata' yaitu suatu perjalanan yang dilakukan oleh pelajar dan mahasiswa dengan tujuan utama untuk melihat dari dekat sambil mempelajari objek yang dikunjungi. Di sini terdapat unsur pendidikan guna memperdalam suatu *study* bidang ilmu tertentu. Biasanya perjalanan semacam ini diorganisir secara sosial tanpa ada unsur komersial untuk memperoleh keuntungan.

(6) Social Tour

Adalah tur yang direncanakan dan diselenggarakan secara sosial dengan memperhatikan faktor-faktor ekonomis dan efisien, sehingga biaya penyelenggaraan tur tersebut dapat ditekan seminimal mungkin. Tur jenis ini biasanya diselenggarakan oleh sekolah-sekolah atau badan-badan serta organisasi-organisasi untuk kepentingan anggotanya tanpa ada maksud untuk mencari keuntungan dari penyelenggaraan tersebut.

(7) Reguler Tour

Adalah tur yang diselenggarakan dengan waktu, objek, dan harga yang sedang ditentukan sesuai dengan perencanaan yang disusun oleh suatu *travel agent*.

2.2.2 Perencanaan Suatu Tur

Perencanaan suatu tur biasanya dilakukan oleh *tour planner* yang banyak mengetahui aspek-aspek dunia perjalanan pada umumnya dan kepariwisataan pada khususnya. *Tour planner* merupakan seorang yang *allround* dan menguasai aspek-aspek pariwisata secara keseluruhan, baik tentang objek atau *events*, fasilitas yang akan digunakan, sampai pada kalkulasi biaya untuk menentukan harga tur yang akan dijual untuk tur tertentu, syarat-syarat apa dan bagaimana harus ditetapkan.

Aspek-aspek berikut ini yang perlu diketahui oleh seorang *tour planner* untuk dapat menyusun rencana suatu tur.

~ **Objek wisata**

Dalam perencanaan suatu tur harus ditentukan terlebih dahulu objek wisata mana saja yang akan dikunjungi, disamping objek-objek lainnya. Objek-objek tersebut harus sesuai dengan lamanya kunjungan yang sudah direncanakan, artinya dengan jumlah hari dan waktu yang sangat terbatas dan relatif singkat ini perlu disusun urutan prioritas tentang objek-objek yang akan dikunjungi. Ada tiga faktor yang perlu diperhatikan pada suatu daerah atau tempat yang akan dikunjungi, yaitu apakah daerah atau tempat tersebut memiliki persyaratan sebagai berikut :

1. Faktor '*something to see*'
2. Faktor '*something to do*'
3. Faktor '*something to buy*'

Ketiga faktor tersebut harus benar-benar diperhitungkan agar dapat saling mengisi sehingga memungkinkan suksesnya pelaksanaan suatu tur.

~ **Kejadian (*events*)**

Dalam suatu perencanaan tur, *event* adalah sangat penting untuk menambah daya tarik bagi calon-calon peserta wisata. Dan pada

tempat atau daerah yang ada utamanya, baik di dalam maupun di luar negeri biasanya ada peristiwa-peristiwa penting (*events*) yang menarik untuk dinikmati namun pada waktu-waktu tertentu. Oleh karena itu, hendaknya kedua hal ini perlu dijaga agar bisa sejalan supaya mampu untuk saling mengisi demi suksesnya tur yang akan diadakan.

~ **Pengangkutan / Transportasi**

Dalam perencanaan suatu tur perlu diperhatikan pemilihan transport yang tepat, apakah angkutan udara, angkutan laut atau angkutan darat yang akan digunakan. Tentu saja hal ini sangat bergantung pada pertimbangan atas biaya terendah selain juga harus memperhatikan kenyamanan serta kapasitas kecepatan masing-masing kendaraan. Yang tidak kalah pentingnya yang harus diperhatikan dalam hal menentukan pilihan akan kebutuhan kendaraan ini adalah soal-soal transfer dan transport lokal, karena hal ini akan sangat berpengaruh terhadap harga tur yang akan dijual.

~ **Akomodasi hotel**

Hal ini perlu diperhatikan demi kenyamanan para wisatawan yang disesuaikan dengan harga yang telah ditentukan. Pemilihan hotel hendaknya di daerah yang strategis untuk dapat memudahkan wisatawan untuk memenuhi kebutuhannya.

~ **Makan dan minum**

Selera wisatawan dan makanan khas suatu daerah wisata hanya sekedar untuk kita perkenalkan saja (jajan) dan bukan sebagai makanan utama para wisatawan.

2.3 Organisasi Penyelenggaraan Tur

Organisasi penyelenggaraan suatu tur banyak tergantung pada luas operasi suatu *Tour Operator* atau *Travel Agent* yang bersangkutan. Bila *Travel Agent* tersebut

memiliki kantor pusat (*Head Office*) di satu kota tertentu, sedangkan di tiap-tiap kota yang dianggap penting juga memiliki kantor cabang (*Branch Office*) atau perwakilan (*Representative*), *branch office* atau *representative* yang bersangkutan dengan tur yang akan diadakanlah yang nantinya akan berperan penting, baik di dalam maupun di luar negeri.

Keberhasilan sebuah kegiatan wisata akan tergantung pada seberapa jauh *operator* atau penyelenggara wisata dan penyedia pelayanan saling memenuhi kebutuhannya masing-masing (selain dari itu, juga kebutuhan kelompok yang berwisata).

Secara umum, penyelenggara wisata mengharapkan pemasok atau penyedia pelayanan menyediakan:

1. Pelayanan dan fasilitas yang menyenangkan sepanjang jalur utama wisata.
2. Kawasan parkir bagi bus, lokasinya dekat dengan pintu keluar masuk kawasan daya tarik wisata.
3. Pelayanan dan perlengkapan yang menyenangkan dalam bus itu sendiri.
4. Sikap positif staf perlengkapan pelayanan terhadap anggota kelompok.

Penyedia pelayanan, pada saat yang sama, mengharapkan hal-hal yang berikut ini dari penyelenggara wisata:

1. Daftar lengkap mereka yang mengikuti wisata.
2. Waktu kedatangan dan keberangkatan yang spesifik.
3. Daftar kamar lengkap, rincian jumlah dan jenis kamar dibutuhkan.
4. Informasi kredit untuk menentukan prosedur pembayaran.
5. Konfirmasi dan tanggal pembayaran deposit.
6. Notifikasi kebutuhan-kebutuhan khusus bagi anggota wisata yang cacat umpamanya.
7. Rencana perjalanan wisata yang lengkap, dengan daftar ini penyedia pelayanan mungkin biasa memberi saran tambahan seperti tempat lain yang

biasa didatangi untuk makanannya dan kawasan lain untuk dinikmati pemandangannya (Yoeti, 1995: 121)

2.4 Fungsi Biro Perjalanan Wisata

Travel Agent dalam industri pariwisata sangat besar pengaruhnya, hal ini berdasar pada penelitian yang pernah dilakukan terhadap *Travel Agent*. Beberapa negara menunjukkan bahwa *Travel Agent* menguasai 70% dari usaha-usaha perjalanan dunia pada masa sekarang ini. Sementara, keberhasilan usaha ini adalah sangat bergantung pada kontak-kontak yang dilakukannya, relasi yang dimilikinya, terutama perusahaan-perusahaan yang termasuk kelompok industri pariwisata yang berfungsi sebagai "supplier" (Yoeti, 1995: 29).

2.4.1 Fungsi Sebagai Perantara

Travel Agent menduduki tempat yang sangat penting dalam industri pariwisata. Peranan dalam sektor perekonomian cukup berarti, terutama bagi daerah tujuan wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan. Oleh karena itu ia dapat dikatakan sebagai katalisator bagi pembangunan daerah-daerah baru sebagai tujuan wisata. *Travel Agent* sebagai mata rantai yang amat penting untuk mendorong atau merangsang agar orang mau melakukan perjalanan wisata, karena berperan sebagai perantara diantara perusahaan-perusahaan industri pariwisata di satu pihak dan wisatawan potensial di lain pihak (Yoeti, 1995: 30).

Dalam perjalanan tugasnya sebagai perantara (*middlemen*), tugas *Travel Agent* adalah:

(1) Di negara asal wisatawan

- a. Memberikan berbagai macam informasi kepada calon wisatawan terutama mengenai daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi meliputi objek wisata dan atraksi wisata yang diprioritaskan untuk dilihat. Serta informasi lainnya seperti pengurusan dokumen

perjalanan, pakaian dan perlengkapan yang harus dibawa disesuaikan dengan musim tertentu.

- b. Memberikan *advise* kepada calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata sesuai dengan waktu dan keuangan yang ada, daerah tujuan wisata mana yang baik dikunjungi, *tour itinerary* mana yang sebaiknya dipilih, kendaraan mana yang sebaiknya digunakan serta akomodasi mana yang baik untuk menginap.
- c. Mengurus segala barang bawaan wisatawan yang akan berangkat tur.
- d. Memilih atas nama pelanggannya, perusahaan akomodasi atau hotel yang baik untuk kepentingan wisatawan.

(2) Di daerah tujuan wisata

- a. Memberi informasi kepada para pelanggan tentang hotel yang ada, terutama mengenai : lokasi, tarif kamar, kategori kamar yang tersedia serta makanan dan minuman yang disediakan.
- b. Membantu pelanggan dalam melakukan reservasi hotel yang diinginkannya.
- c. Menyediakan transportasi atau transfer dari dan ke daerah tujuan wisata atau airport.
- d. Mengatur perencanaan tur yang akan diselenggarakan serta mengunjungi objek-objek yang telah ditentukan untuk dikunjungi.
- e. Menjual tiket-tiket tanda-tanda masuk pada bermacam-macam pertunjukan seperti : pagelaran, kesenian, konser musik, teater, tarian dan atraksi lainnya.
- f. Membantu mengirim barang-barang berupa souvenir para pelanggannya melalui kantor pos setempat ke alamat wisatawan di negaranya.

Jadi jika dilihat dari sudut pandang kacamata wisatawan / jama'ah (pada ibadah haji dan umrah), *Travel Agent* merupakan:

- a Tempat wisatawan (jama'ah) dapat memperoleh informasi mengenai sesuatu di daerah tujuan wisata.
- b Tempat wisatawan (jama'ah) dapat meminta bantuan untuk mengurus dokumen perjalanannya.
- c Tempat wisatawan (jama'ah) dapat membeli tiket atau memesan tempat pada perusahaan pengangkutan atau kamar hotel yang diinginkannya.
- d Tempat wisatawan (jama'ah) meminta bantuan tentang segala keperluannya yang berhubungan dengan perjalanannya.

Sedangkan jika dilihat dari sudut pandang pengusaha industri pariwisata sebagai *supplier*, *Travel Agent* merupakan saluran (*channel*) tempat ia dapat menjual produk yang dihasilkan perusahaannya. Jadi disini *Travel Agent* berfungsi sebagai perantara (*middlemen*) antara wisatawan sebagai konsumen di satu pihak dan pengusaha industri pariwisata sebagai produsen di lain pihak.

2.4.2 Fungsi Sebagai Organisator

Travel Agent berfungsi sebagai perantara antara perusahaan industri pariwisata di satu pihak dan wisatawan di lain pihak yang menginginkan pelayanan terbaik dari perusahaan pariwisata sebagai *supplier* agar dapat mewujudkan suatu kerjasama yang baik dan antara kedua belah pihak, maka perlu adanya kontak-kontak terlebih dahulu dan jika perlu dibuat suatu perjanjian yang khusus mengatur hubungan kerja sama yang akan dilakukan. Perusahaan-perusahaan yang dimaksud adalah perusahaan angkutan (darat, laut, udara), perhotelan, obyek yang akan dikunjungi, dan lain-lain yang merupakan tempat bagi *Travel Agent* dan *Tour Operator* yang akan memperoleh komisi dari perusahaan-perusahaan tersebut. Oleh karena itu, dengan adanya perjanjian tersebut, lebih jelaslah hak dan kewajiban masing-masing (Yoeti, 1995: 32).

2.5 Peranan Bahasa Inggris dan Istilah Bahasa Asing Lain dalam Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah.

Bahasa merupakan alat komunikasi bagi setiap orang. Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih bertukar pikiran, informasi, pengetahuan, pengalaman maupun perasaan.

Bagi seorang pemandu wisata berkomunikasi berarti memberikan informasi daerah, kota, negara dan kebudayaan di tempat dia tinggal dengan cerita yang sangat menarik dan mengesankan bagi wisatawan.

Ada beberapa hal penting yang harus dikuasai oleh seorang pemandu wisata dalam berkomunikasi diantaranya yaitu, dapat menyampaikan informasi secara baik, benar dan jelas. Dalam hal ini diperlukan penguasaan bahasa. Selain penguasaan bahasa negaranya sendiri, seorang pemandu wisata juga memerlukan penguasaan bahasa Inggris karena mereka tidak hanya bertemu dengan wisatawan domestik saja tetapi juga bertemu dengan wisatawan asing. Oleh karena itu, penguasaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional merupakan modal utama bagi seorang pemandu wisata (Yoeti, 1983: 25).

Dalam urusan wisata keagamaan, seorang pemandu wisata pun harus bisa menguasai baik bahasa Indonesia maupun bahasa asing, termasuk bahasa Inggris. Ibadah haji dan umrah sesungguhnya merupakan media komunikasi umat Islam se dunia. Jama'ah haji datang dari berbagai negara. Mereka tidak saja berbeda kebangsaan, etnis, warna kulit, tetapi masing-masing juga memiliki bahasa yang berbeda-beda. Idealnya, para pemandu wisata dapat menguasai bahasa internasional, seperti bahasa Inggris, bahasa Arab, serta bahasa lainnya.

Sebagai bahasa internasional, Bahasa Inggris telah menjadi standar nasional dalam berbagai dunia usaha di Indonesia. Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, bahasa Inggris berperan penting sebagai alat komunikasi antara jama'ah yang satu dengan yang lainnya, hal ini sangat penting bagi para jama'ah karena para jama'ah disana akan bertemu dan berkumpul dengan jama'ah lain yang berasal dari negara lain. (www.uin-malang.ac.id)

Penggunaan istilah-istilah asing lain utamanya bahasa Arab dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah juga sangat penting dan sangat lazim karena ibadah haji dan umrah bersumber dari Al Qur'an yang notabene berbahasa Arab. Istilah asing tersebut meliputi seputar rukun haji, macam haji, nama-nama tempat, dsb. Selain itu ada juga beberapa istilah bahasa asing selain kedua bahasa yang sudah disebutkan yang biasa digunakan dalam kegiatan perhotelan dan restoran (www.attaintour.com).





BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan secara rinci tentang gambaran umum Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel service, tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN)

3.1 Sejarah Singkat Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel Service

Zulindo Tour & Travel ini diresmikan tanggal 26 Maret 2001 dalam bentuk usaha Perseroan Terbatas (PT) dengan nama *Zulindo* yang bergerak di bidang perjalanan wisata. PT *Zulindo* berkantor pusat di Graha *Zulindo* Komp. Taman Sari Blok D/6, Tiban Selatan - Batam – Indonesia dan mempunyai kantor cabang di Jl. Perak Timur 204, Surabaya – 60165, yang diresmikan pada tanggal 7 Juli 2003. PT *Zulindo* mempunyai motto yaitu : *First Class Service, Economy Price*.

Biro Perjalanan Wisata *Zulindo Tour & Travel Service* yang beralamatkan di Jl. Perak Timur 204 Surabaya - 60165 merupakan kantor cabang yang berada di Surabaya, yang dipimpin langsung oleh Bapak Abdullah Sadig, SH, yang sekaligus sebagai pemilik perusahaan. Pemilihan lokasi di Jl. Perak Timur Surabaya dengan berbagai pertimbangan, antara lain jalur ini merupakan jalur sibuk dengan aktivitas sosial yang tinggi. Lokasi ini selain sebagai jalur sibuk, juga berdekatan dengan jantung kota Surabaya sehingga diharapkan mudah menarik minat masyarakat yang membutuhkan jasa biro perjalanan wisata.

Pada awalnya Biro Perjalanan Wisata *Zulindo Tour & Travel Service* hanya bergerak di dalam jasa penyelenggaraan tur. Dengan perkembangan jaman dan banyaknya permintaan dari masyarakat akan penyelenggaraan tur mengilhami pihak manajemen *Zulindo Tour & Travel Service* untuk mengetahui keinginan konsumen yang sebenarnya. Pihak manajemen kemudian menyusun paket-paket tur yang bervariasi dan ditawarkan pada berbagai segmen pasar. Akhirnya, cara ini mendapat respon yang positif dari konsumen. Kontrak-kontrak mulai disepakati antara pihak

Zulindo Tour & Travel Service dengan para pengguna jasa wisata. Dalam setiap kontrak tur yang ada, manajemen Zulindo Tour & Travel Service selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal dengan harapan mampu memuaskan konsumen, yang pada akhirnya mengantarkan pada target perusahaan yaitu mendapatkan kesetiaan konsumen. Hal ini mendapat perhatian serius pada awal berdirinya Zulindo Tour & Travel Service hingga sekarang.

Dalam perkembangannya, Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel Service mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan banyaknya konsumen yang meminta pelayanan jasa tur. Menyadari akan tingkat persaingan yang ketat di dunia pariwisata, Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel Service meluaskan unit jasa yang ada yaitu dengan menambah pelayanan pada jasa *ticketing* (pesawat udara, kereta api, kapal laut), ONH plus dan Umrah dan jasa pengurusan paspor dan visa. Sampai saat ini unit jasa yang telah berjalan secara maksimal adalah *tour domestic, ticketing, ONH plus dan Umrah* serta jasa pengurusan paspor dan visa.

3.2 Profil Perusahaan Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel Service

1. Nama Badan Usaha : PT. Zulindo Tour & Travel Service
2. Tempat Usaha
 - a. Kantor Pusat : Graha Zulindo Komp. Taman Sari Blok D/6
Tiban Selatan - Batam - Indonesia
 - Telp. : (0778) 327169, 626758, 321131
 - Fax. : (0778) 325390
 - b. Kantor cabang : Jl. Perak Timur 204, Surabaya - Jawa Timur
60165
 - Telp. : (031) 3283582
 - Fax. : (031) 3523863, 3299204

3. Didirikan
 - a. Kantor Pusat : Tanggal 26 Maret 2001
 - b. Kantor Cabang : Tanggal 7 Juli 2003
4. Jenis Usaha : Perusahaan Jasa Biro Perjalanan Wisata
5. Jumlah karyawan : 6 Orang di kantor cabang
6. Jumlah cabang : 1 Cabang yang beralamatkan di Jl. Perak Timur 204, Surabaya - Jawa Timur - 60165
7. Program yang telah berjalan :
 - a. Tur Domestik
 - b. *Ticketing* (Pesawat, Kereta Api, Kapal Laut)
 - c. ONH Plus & Umrah
 - d. *Voucher*
 - e. Persewaan Mobil dan Bus Pariwisata
10. Fasilitas yang telah dimiliki :
 - a. Kantor permanen dan representatif
 - b. Kendaraan Operasional
 - c. Jaringan Telepon dan faksimili
 - d. Perangkat Komputer
 - e. Meja Counter
 - e. Meja dan Kursi untuk Kerja
 - g. Dll

3.3 Visi, Misi, dan Motto Zulindo Tour & Travel Seervice

Suatu perusahaan sudah pasti memiliki suatu Visi dan Misi dalam mendirikan dan menjalankan usahanya. Di bawah ini adalah Visi dan Misi PT. Zulindo Tour & Travel Service sebagai Perusahaan Biro Perjalanan yang bergerak di bidang pariwisata.

3.3.1 Visi Zulindo Tour & Travel Service

Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel merupakan perusahaan jasa wisata yang memiliki visi yaitu “memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa perusahaan”.

3.3.2 Misi Zulindo Tour & Travel Service

Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel juga memiliki misi yaitu menciptakan peluang bagi sumber daya yang mempunyai etos baik dengan menjual pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.

3.3.3 Motto Zulindo Tour & Travel Service

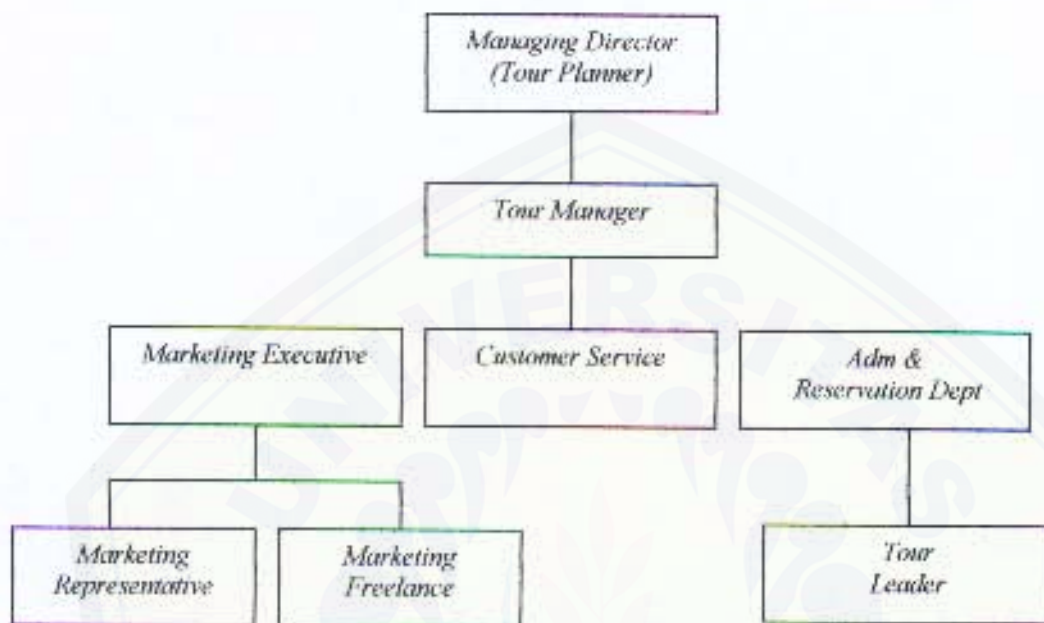
Biro Perjalanan Wisata Zulindo Tour & Travel memiliki motto, yaitu “ *First Class Service, Economy Price* ” yang berarti kami akan memberikan pelayanan kelas utama (spesial) dengan harga yang ekonomis (terjangkau) oleh masyarakat.

3.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan di mana dalam struktur tersebut diketahui bagian-bagian yang terdapat pada setiap perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi, setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya. Struktur organisasi dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan terutama untuk mengetahui jumlah karyawan yang dibutuhkan (bagan 3.1)

Bagan 3.1

Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata ZULINDO Tour & Travel Service



Sumber: Biro Perjalanan Wisata ZULINDO Surabaya 2008

Tugas, wewenang, tanggung jawab dan data yang dibutuhkan oleh masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. *Managing Director / Tour Planner*

Managing Director perusahaan dengan hak melakukan tindakan managerial (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan). Dalam operasi kerjanya, *Managing Director* menerima data dari *Marketing Executive*, *Sales Representative*, *Accounting Dept*, *Administration*, *Operasional Dept*, dan *Tour Leader* untuk mengadakan evaluasi dan mengadakan pengawasan secara menyeluruh.

Data yang dibutuhkan:

- Laporan dari *Marketing Executive*
- Laporan dari *Sales Representative*
- Laporan dari *Accounting Dept*

- Laporan dari *Administration and Operasional Dept*
- Laporan dari *Tour Leader*

2. *Tour Manager*

- a. *Tour Manager* adalah pengatur bagian wisata dan segenap komponennya, bertanggung jawab atas terlaksananya manajemen yang telah ditetapkan, bertanggung jawab kepada *Managing Director (MD)* atas segala tindakan yang dilakukan dalam perusahaan.
- b. *Tour Manager* juga sebagai *tour planner* atau perencana, penyusun program, perhitungan biaya paket wisata, beserta seluruh komponennya dan *negosiator* dengan pelanggan.
- c. Tidak terikat dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung
- d. Berhak melakukan tanda tangan dalam surat penawaran, *invoice*, *statement of payment* dan *refund*.
- e. Bertanggung jawab atas penjualan sesuai dengan target yang telah ditetapkan
- f. Bertanggung jawab atas pengaturan keuangan perusahaan yang terkait dengan bidangnya.
- g. Melaksanakan pencatatan keuangan harian, rekapitulasi anggaran *tour*, arus kas bulanan, neraca dan laporan rugi-laba, pelaporan pajak dan lain-lain yang terkait dengan manajemen keuangan perusahaan.
- h. Memberi, menerima, mengevaluasi/audit anggaran pelaksanaan *tour* pada *Tour Leader (TL)*.
- i. Melaksanakan pembayaran-pembayaran operasional perusahaan.
- j. Segala keputusan harus mendapatkan persetujuan tertulis dari *Managing Director (MD)*.
- k. Wajib melakukan penjualan paket wisata dan segenap komponennya.

1. Mendapatkan tunjangan jabatan tetap tiap bulan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

3. *Marketing Executive (ME)*

Marketing Executive adalah petugas pemasaran perusahaan yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director* dengan ruang lingkup pekerjaan :

- a. Petugas pemasaran tetap perusahaan.
- b. Bertanggung jawab kepada *Managing Director*.
- c. Mengorganisasi dan membagi kerja *Sales Representative*.
- d. Melaksanakan reservasi/pemesanan kepada relasi perusahaan.
- e. Memutuskan negosiasi sesuai referensi/persetujuan *Managing Director*.
- f. Melaporkan setiap hasil pekerjaan kepada *Managing Director*.

Data yang dibutuhkan;

- Laporan dari *Sales Representative*.
- Data dari pihak relasi.

4. *Marketing Representative (MR)*

Adalah tenaga penjual yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director* dengan mengikuti tata aturan perusahaan dengan kompensasi yang diukur dari tingkat produktifitasnya, dengan ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab:

- a. Tidak terikat dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- b. Mencari sumber prospek.
- c. Bekerja menurut target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan.
- d. Melakukan kegiatan pemasaran dengan menggunakan fasilitas kantor sesuai dengan tata tertib yang telah ditetapkan.
- e. Tidak dibenarkan melakukan penghitungan, penyusunan harga paket / produk secara komputer.

- f. Tidak dibenarkan melakukan penandatanganan surat penawaran kepada *customer*.
- g. Desain surat penawaran dan program paket dilakukan oleh *Tour Manager* (TM) dengan persetujuan *Managing Director* (MD).
- h. Penawaran paket atau produk yang akan dijual harus disetujui terlebih dahulu oleh *Marketing Executive* (ME).
- i. Memastikan target customer sebelum melakukan konfirmasi penjualan baik yang dilakukan secara *mail/tele/Direct-selling*.

Data yang dibutuhkan:

- Nama instansi atau target prospek
- Sumber referensi dari *Marketing Executive*

5. *Marketing Freelance*

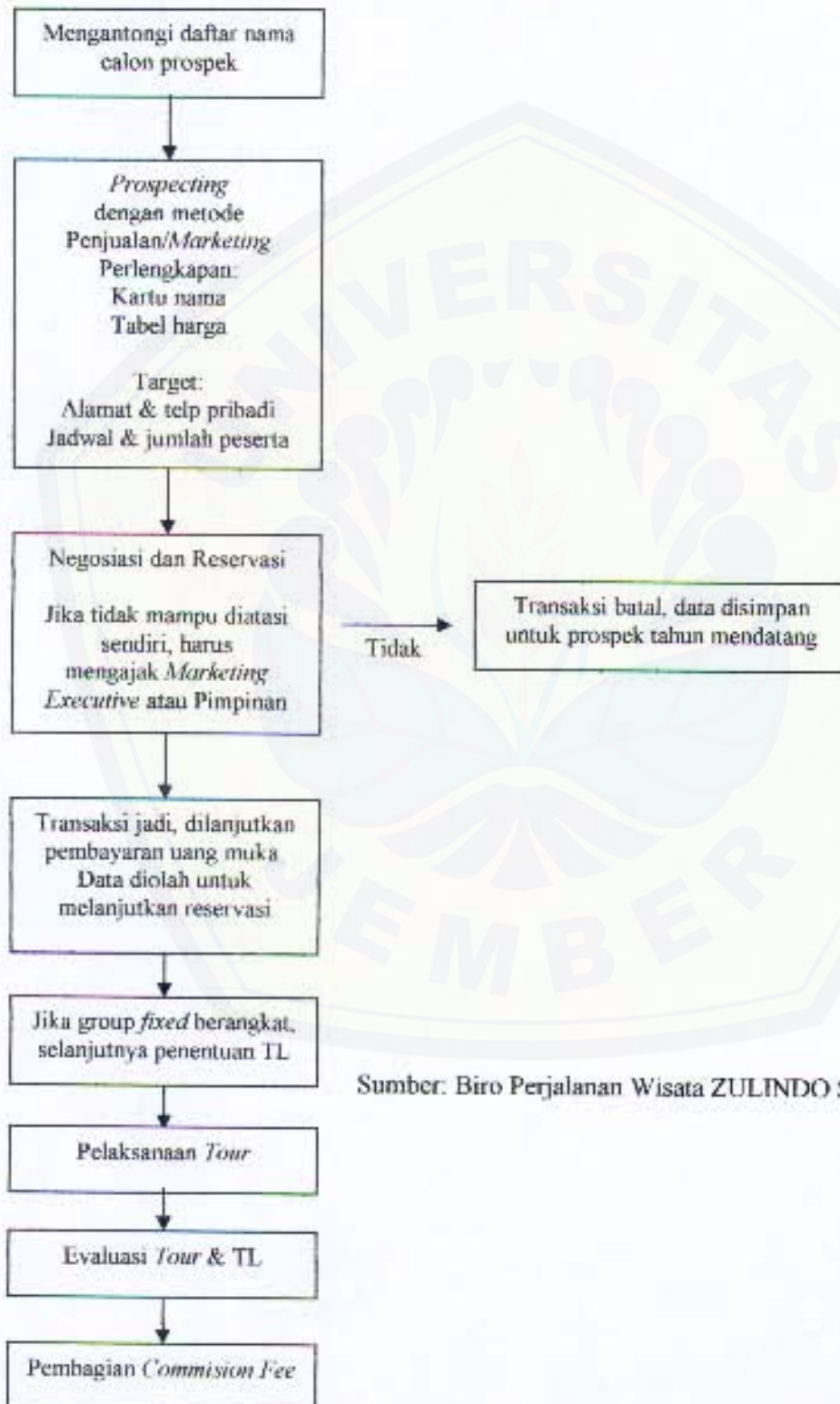
- a. Tidak terikat dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- b. Mencari sumber prospek.
- c. Melakukan pekerjaan yang sama dengan *Marketing Representative* (MR) tapi tidak dengan sistem target.
- d. Mendapatkan *allowance free* sesuai dengan tata tertib yang telah ditetapkan.

3.5 Alur Kerja *Marketing Representative*

Alur kerja *Marketing Representative* menunjukkan cara kerja pemasaran dari *Marketing Representative*. Alur kerja ini dapat ditunjukkan pada bagan 3. 2, yaitu:

Bagan 3. 2

Alur Kerja *Marketing Representative*



Sumber: Biro Perjalanan Wisata ZULINDO Surabaya 2008

3.5.1 Operasi Zulindo Tour & Travel Service

Dalam prosedur operasinya, *Managing Director* mempunyai hak penuh dalam pengambilan keputusan. *Managing Director* memberikan kewenangan dalam pemasaran kepada *Marketing Executive*. *Marketing Executive* membawahi beberapa *Sales Representative*. *Sales Representative* bertanggung jawab kepada *Marketing Executive* dan kepada *Managing Director*. *Managing Director* memberikan kewenangan dalam bidang keuangan kepada *Accounting Department*, yang mana *Accounting Department* melaksanakan tugas tata buku, mengaudit atau mengevaluasi anggaran pelaksanaan tur dari *Tour Leader*. *Tour Leader* bertugas untuk mendampingi dan melayani grup peserta wisata, dan bertanggungjawab untuk melakukan pembayaran-pembayaran sesuai anggaran kepada relasi-relasi. *Tour Leader* memberikan laporan keuangan kepada *Accounting Department* untuk dievaluasi. *Administration and Operational Department* melaksanakan tugas untuk mencatat dan menentukan sistem penugasan *Tour Leader* secara *rolling*.

Paket tur ibadah haji dan umrah merupakan produk dari ZULINDO *Tour & travel*, yaitu perjalanan wisata keagamaan ke luar negeri yaitu *Makkah al-mukarramah* yang sudah merupakan satu paket yang meliputi akomodasi (penginapan dan *catering*), kendaraan/transportasi, tiket pesawat, paspor dan visa, dokumentasi (*video shooting* dan foto), souvenir, asuransi, dan hal lainnya sesuai dengan permintaan peserta tur. Paket tur ibadah haji dan umrah didampingi dan dilayani oleh seorang *Tour Leader* yang dibantu oleh *Assistant Leader*. *Tour Leader* dalam paket tur ibadah haji dan umrah ini, adalah merupakan orang kepercayaan PT. Zulindo *Tour & Travel* yang berasal di Indonesia yang tinggal di negara tujuan wisata yaitu Makkah. *Tour Leader* ini bertugas untuk melaksanakan semua urusan di atas, sehingga peserta atau jama'ah dapat melaksanakan proses ibadah haji atau umrah, dengan tenang, nyaman, khusyu', baik dan benar dan tanpa merasa terganggu dengan hal-hal lain.

3.5.2 Metode Marketing Zulindo Tour & Travel Service

Dalam melakukan pemasaran, Biro Perjalanan Wisata Zulindo menggunakan beberapa metode, diantaranya adalah :

a. *Direct selling*

Penjualan langsung bertatap muka dengan *customer*/pelanggan.

b. *Mail selling*

Penjualan dengan surat dari kantor dengan melampirkan informasi harga dan referensi produk.

c. *Sales call/Tele selling*

Penjualan dengan konfirmasi telepon.

d. *Advertising selling*

Penjualan dengan mengiklankan produk di media massa elektronik/cetak.

e. *Reference selling*

Penjualan dengan dibantu referensi dari orang berpengaruh atau orang yang pernah dilayani dan merasa puas.

f. *Marketing Mix*

Kombinasi dari beberapa metode untuk mencapai target penjualan.

3.5.3 Produk atau Pelayanan Zulindo Tour & Travel Service

Produk atau pelayanan dan jasa yang dimiliki dan dijual oleh Biro Perjalanan Wisata Zulindo pada saat ini adalah sebagai berikut:

1. Paket Wisata

a. Paket wisata domestik

- Wisata Indonesia/Nusantara
- Wisata Ziarah Islami

b. Paket wisata luar negeri

- Haji
- Umrah

2. Voucher
 - a. Hotel
 - b. *Restaurant*
 - c. Obyek wisata
3. *Ticketing*
 - a. Tiket Pesawat Udara/Airlines
 - b. Kapal Laut/Pelni
 - c. Kereta Api Eksekutif
 - d. Bus Eksekutif
4. Rental
 - a. Bus Pariwisata
 - b. Mobil Keluarga
 - c. Mobil Pengantin
5. Dokumen
 - a. Paspor
 - b. Visa
6. Lain-lain
 - a. *Local Guide*
 - b. *Tour Leader*

3.6 Prosedur Pembuatan Program Paket Tur Ibadah Haji dan Umrah

Yang bertanggung jawab dan membuat Program Paket Perjalanan Wisata (ibadah haji dan umrah) adalah *Managing Director*, yang dibantu oleh *Administration and Operational Department*. Dalam pembuatan Program Paket *Tour Ibadah Haji dan Umrah Plus*, *Managing Director* akan meninjau melalui orang kepercayaan yang berada di Makkah untuk melakukan survey lapangan, sehingga akan ditemukan minat para *customer*/calon jama'ah untuk melakukan ibadah haji dan umrah. Selain dengan menggunakan survey, paket perjalanan dibuat berdasarkan permintaan dari para *customer* yang akan melakukan perjalanan.

Paket dibuat berdasarkan tempat tujuan wisata, objek wisata yang akan dikunjungi (tempat-tempat pelaksanaan rukun haji dan umrah dan tempat bersejarah lain yang ada di daerah tujuan wisata), sarana pendukung (hotel, restoran, *shopping shop*, pusat oleh-oleh, dan lainnya), *budget* atau anggaran dari *customer*, besarnya biaya transportasi yang digunakan, dan hal-hal pendukung lainnya.

Dalam paket program perjalanan ibadah ini, terdapat *Price List* atau daftar harga yang sudah ditentukan berdasarkan jumlah peserta dan jenis paket.

➤ Contoh: Pada paket program ibadah umrah (lihat pada Lampiran 1).

3.7 Prosedur Penawaran Program Paket Perjalanan Wisata

Dalam menawarkan program paket perjalanan wisata kepada para *customer*, *Marketing Executive* memberikan data-data tentang daftar nama calon *customer* kepada *Marketing Representative*. Setelah mengetahui data calon *customer*, *Marketing Representative* akan menawarkan program paket perjalanan wisata kepada para calon *Customer*. Penawaran program paket perjalanan wisata ini dapat dilakukan dengan *Metode Marketing*, diantaranya: *Direct Selling* (perlengkapan yang wajib dibawa dalam penjualan langsung ini adalah kartu nama, tabel harga paket-paket perjalanan wisata), *Mail Selling* (dengan melampirkan harga paket-paket wisata), *Tele Selling*, *Advertising Selling*, *Reference Selling*, atau *Marketing Mix*.

Setelah melakukan negosiasi dan reservasi, dan setelah calon *customer* menyetujui akan melakukan perjalanan wisata yang ditawarkan, proses dilanjutkan dengan pembayaran uang muka, dan *customer* memberikan data tentang nama *customer*, *contact person*, *jadwal/schedule*, jumlah peserta, dan jenis program perjalanan yang dipilihnya.

Jika *Group Fixed* (grup yang sudah pasti) berangkat, pihak *Administration and Operational Department* akan menentukan *Tour Leader* yang akan memimpin grup yang melaksanakan perjalanan tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Banyaknya calon jamaah dari Indonesia yang melakukan kegiatan ibadah haji dan umrah pada setiap tahunnya, mendorong pemanfaatan bahasa dan istilah-istilah asing yang sangat diperlukan dalam pelaksanaannya. Istilah-istilah asing yang sering digunakan dalam pelaksanaan haji dan umrah adalah bahasa Arab, bahasa Inggris dan bahasa Perancis.

1. Bahasa Arab sangat penting karena dalam proses pelaksanaan rukun haji dan umrah secara keseluruhan menggunakan bahasa Arab yang merupakan bahasa umat Islam sedunia dan bahasa Al Qur'an. Contoh, doa-doa yang dibaca, niat yang dibaca, dan lain-lain.
 2. Bahasa Inggris juga memiliki peran penting yaitu sebagai bahasa internasional yang merupakan alat komunikasi antara jama'ah yang satu dengan lainnya yang berbeda negara.
 3. Bahasa Perancis juga berperan dalam penggunaan khususnya dalam urusan restoran dan perhotelan.
- ❖ Ketiga bahasa asing tersebut sangat penting karena beberapa hal sebagai berikut :
- a. Di tempat ibadah haji dan umrah, kita tidak hanya bertemu dengan orang Indonesia saja, melainkan orang-orang dari negara-negara lain di seluruh dunia.
 - b. Pada setiap doa dalam rukun haji dan umrah, bahasa yang digunakan bukanlah bahasa asli kita melainkan bahasa umat Islam sedunia yaitu bahasa Arab.
 - c. Dalam setiap kegiatan wisata apalagi sampai keluar negeri seperti ibadah haji dan umrah, kita tidak lepas dari kebutuhan akomodasi dan kebutuhan lahiriyah atau jasmani kita yaitu makan dan minum, sehingga kita perlu

mengetahui istilah-istilah asing dalam perhotelan dan restoran agar kita tidak bingung, tidak malu, dan tidak canggung dalam hal ini, utamanya pada saat reservasi.

- d. Ketiga bahasa asing ini merupakan standar internasional yang selalu dipakai dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

5.2 Saran

Dari penjelasan yang telah diberikan pada bab-bab sebelumnya dan menimbang dengan baik, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran bagi *Zulindo Tour and Travel Service, Surabaya*

1. Jaga dan tingkatkan kualitas *Zulindo Tour & Travel* dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan.
2. Bagi para petugas Biro Perjalanan *Zulindo Tour and Travel* perbanyaklah pemahaman tentang istilah asing dari bahasa lainnya seperti bahasa Perancis dan bahasa Arab untuk mempermudah dalam perencanaan, pembuatan, penawaran dan pemasaran suatu paket tur ibadah haji dan umrah dan paket wisata lainnya.
3. Tingkatkan pemahaman dan penggunaan bahasa Inggris untuk memudahkan dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing.

5.2.2 Saran Bagi Program D III Bahasa Inggris

Demi kemajuan Program D III Bahasa Inggris dalam mengelola Praktek Kerja Nyata (PKN) bagi mahasiswanya, maka saran penulis adalah:

1. Banyak memberikan mata kuliah praktis agar para mahasiswa dapat lebih banyak melatih diri dalam mempraktekkan ilmu yang didapat di dalam bangku kuliah.

2. Adakan rutinitas pertemuan langsung (satu atau dua bulan sekali) antara mahasiswa dengan warga negara asing agar para mahasiswa dapat terbiasa dengan hal tersebut.

5.2.3 Saran Bagi Mahasiswa

1. Mempersiapkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki agar dapat menjalani Praktek Kerja Nyata dengan sebaik-baiknya.
2. Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata gunakanlah kesempatan yang ada untuk meningkatkan pengetahuan dalam dunia kerja.
3. Menjaga kepribadian, kedisiplinan, tingkah laku, dan kesopanan dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata demi menjaga nama baik diri pribadi, dan nama baik almamater.

5.2.4 Saran Bagi Umum

1. Bagi para calon jama'ah haji dan umrah hendaknya mempersiapkan diri dengan bekal pemahaman bahasa Inggris, istilah asing dalam bahasa Perancis dan bahasa Arab.
2. Tingkatkan keimanan dan ketakwaan anda semua, dan mari bersama-sama berusaha agar kita dapat melaksanakan rukun Islam yang kelima ini. Amin. *Insyallah bikhoir.*

DAFTAR PUSTAKA

Gurtnik, David, B. 1965. *Webster's New World Dictionary*. New York: The World Publishing Company.

Lehman, Armin, D. 1979. *Travel and Tourism*. Indiana Pollish: Bobbs-Merrill Education

Thibraya, Ahmad. dan Mulia, S, M. 2003. *Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Kencana.

Yoeti, Oka, A. 1995. *Tours and Travel Management*. Bandung: Angkasa, Cetakan ke 3.

Yoeti, Oka, A.1983. *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional*. Bandung: Angkasa. Cetakan ke 2.

(<http://www.uin-malang.ac.id/indeks.php?option.com>).

(www.attitour.com).

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Contoh Paket Tour Ibadah Haji Arbain 2004 dan Harga Paket Umrah Reguler 2009
- Lampiran 2 Contoh Form Reservation
- Lampiran 3 Contoh Reservasi Melalui Surat Menyurat/Correspondence
- Lampiran 4 Contoh Reservasi Via Telepon dalam Pemesanan Tiket Pesawat
- Lampiran 5 Contoh Tiket Pesawat





ZULINDO

**PROGRAM 2004M / 1424 H
HAJI ARBAIN**

BRANCH OFFICE :

ZULINDO *tour & travel service*

PENYELENGGARA UMRAH & ONH PLUS IZIN DEPAG. R.I.

Jl. Perak Timur 204, Surabaya - 60165

Telp. : (031) 3283582 Fax. : (031) 3523863, 3299204

E-mail : zulindosby@telkom.net



BIRO PERJALANAN WISATA

ZULINDO *tour & travel service*

PENYELENGGARA UMROH & ONH PLUS (KIJUSUS)
IZIN DEPARTEMEN AGAMA RI

JADWAL PERJALANAN HAJI ARBAIN 2004 M / 1424 H

NO.	HARI	TGL. MASEHI	TGL. HIJRIYAH	RUTE PERJALANAN
1	Jumat	09 JAN 2004	17 DZULQ 1424	SUB - CGK - JED - MAK
2	Sabtu	10 JAN 2004	18 DZULQ 1424	MAKKAH
3	Minggu	11 JAN 2004	19 DZULQ 1424	MAKKAH
4	Senin	12 JAN 2004	20 DZULQ 1424	MAKKAH
5	Selasa	13 JAN 2004	21 DZULQ 1424	MAKKAH
6	Rabu	14 JAN 2004	22 DZULQ 1424	MAKKAH
7	Kamis	15 JAN 2004	23 DZULQ 1424	MAKKAH
8	Jumat	16 JAN 2004	24 DZULQ 1424	MAKKAH
9	Sabtu	17 JAN 2004	25 DZULQ 1424	MAKKAH - MADINAH
10	Minggu	18 JAN 2004	26 DZULQ 1424	MADINAH
11	Senin	19 JAN 2004	27 DZULQ 1424	MADINAH
12	Selasa	20 JAN 2004	28 DZULQ 1424	MADINAH
13	Rabu	21 JAN 2004	29 DZULQ 1424	MADINAH
14	Kamis	22 JAN 2004	30 DZULQ 1424	MADINAH
15	Jumat	23 JAN 2004	01 DZULH 1424	MADINAH
16	Sabtu	24 JAN 2004	02 DZULH 1424	MADINAH
17	Minggu	25 JAN 2004	03 DZULH 1424	MADINAH
18	Senin	26 JAN 2004	04 DZULH 1424	MADINAH - AZIZIYAH
19	Selasa	27 JAN 2004	05 DZULH 1424	AZIZIYAH
20	Rabu	28 JAN 2004	06 DZULH 1424	AZIZIYAH
21	Kamis	29 JAN 2004	07 DZULH 1424	AZIZIYAH
22	Jumat	30 JAN 2004	08 DZULH 1424	AZIZIYAH - MINA (Tarwiyah)
23	Sabtu	31 JAN 2004	09 DZULH 1424	WUKUF
24	Minggu	01 FEB 2004	10 DZULH 1424	MUZDALIFAH - MINA (Tasriq)
25	Senin	02 FEB 2004	11 DZULH 1424	MINA (Tasriq)
26	Selasa	03 FEB 2004	12 DZULH 1424	MINA - MAKKAH - JEDDAH
27	Rabu	04 FEB 2004	13 DZULH 1424	JEDDAH - JAKARTA
28	Kamis	05 FEB 2004	14 DZULH 1424	JAKARTA - SURABAYA

Catatan

Jadwal sewaktu - waktu dapat berubah sesuai dengan ketentuan & Peraturan Kementerian Haji Kerajaan Arab Saudi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, dan tidak mengurangi ibadah.

Office :
Zulindo Komp. Taman Sari Blok D16
Selatan - Batam - Indonesia
: (0778) 327169, 626758, 321131
: (0778) 325390

Branch Office :
Jl. Perak Timur 204, Surabaya - 60165
Telp : (031) 3282582
Fax : (031) 3523863, 3299204
E-mail : zulindosby@telkom.net

Motto : First Class Service, Economy Price



BIRO PERJALANAN WISATA

ZULINDO *tour & travel service*

PENYELENGGARA UMROH & ONH PLUS (KHUSUS)
IZIN DEPARTEMEN AGAMA RI

**PROGRAM PERJALANAN
HAJI ARBAIN ZULINDO 1424 H / 2004 M**

<p>Hari 01 09 Jan 2004 17 DzQ 1424 Jumat</p>	<p>SUB - CGK - JED - MAK Jamaah berkumpul di Bandara Juanda jam 08.30 WIB Dengan membaca "<i>Bismillahir rahmanir rahim</i>", jamaah meninggalkan Surabaya untuk terbang menuju Jeddah dan transit di Jakarta dengan GA 311 pkl 11.00, dan tiba di Jakarta pkl 12.35, kemudian perjalanan dilanjutkan dengan GA 980 pkl 14.45, dan tiba di Jeddah pkl. 20.35 malam hari langsung berpakaian ihram untuk Umroh dan menuju ke Makkah untuk check in di Hotel</p>
<p>Hari 02 - 09 10 - 17 Jan 2004 18 - 25 DzQ 1424 Sabtu - Sabtu</p>	<p>MAKKAH Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram & santapan Rohani</p>
<p>Hari 09 17 Jan 2004 25 DzQ 1424 Sabtu</p>	<p>MAKKAH - MADINAH Sesudah sholat Isya' berjamaah, Jamaah bersiap untuk meninggalkan Makkah dan menuju ke kota Madinah bermalam di bus.</p>
<p>Hari 10 18 Jan 2004 26 DzQ 1424 Minggu</p>	<p>MADINAH Tiba di Madinah pagi hari, langsung check in Hotel, dan ziarah ke Makam Rasulullah dan Sahabat, dilanjutkan dengan ibadah Arbain di Masjid Nabawi (Sholat Lima Waktu Berjama'ah)</p>
<p>Hari 11 - 18 19 - 26 Jan 2004 27 DzQ - 04 Dzh 1424 Senin - Senin</p>	<p>MADINAH Melaksanakan ibadah Arbain di Masjid Nabawi (Sholat Lima Waktu Berjama'ah), ceramah seputar manasik haji dan santapan rohani.</p>
<p>Hari 19 - 22 27 - 30 Jan 2004 05 - 08 Dzh 1424 Selasa - Jumat</p>	<p>AZIZIYAH Jamaah memperbanyak ibadah, Dzikir menjelang Mabit di Mina dan Santapan Rohani.</p>
<p>Hari 22 30 Jan 2004 08 Dzh 1424 Jumat</p>	<p>AZIZIYAH - MINA Bermalam di Mina sesuai sunnah Rasulullah (ibadah Tarwiyah)</p>
<p>Hari 23 31 Jan 2004 09 Dzh 1424 Sabtu</p>	<p>WUQUF Sesudah makan pagi, bersiap - siap berangkat menuju Arafah, dengan berpakaian ihram kemudian jamaah tiba di Arafah sebelum Zhuhur dengan niat memperbanyak dzikir dan talbiyah. WUKUF di Arafah diawali dengan Sholat Zhuhur dan Azhar berjamaah di Jama', sesudah makan malam meninggalkan Arafah menuju Muzdalifah untuk Mabit.</p>



Office :
Zulindo Komp. Taman Sari Blok D/6
Selatan - Batam - Indonesia
: (0778) 327169, 626758, 321131
: (0778) 325390

Branch Office :
Jl. Perak Timur 204, Surabaya - 60165
Telp. : (031) 3283582
Fax. : (031) 3523863, 3299204
E-mail : zulindohy@telkom.net

Motto : First Class Service, Economy Price



BIRO PERJALANAN WISATA

ZULINDO *tour & travel service*

PENYELENGGARA UMROH & ONH PLUS (KHUSUS)
IZIN DEPARTEMEN AGAMA RI

HARGA PAKET
HAJI ARBAIN 2004

ZULINDO TOURS & TRAVEL

SURABAYA

KOTA	RAHMAH USD 3.750	MAWADDAH USD 4.000	SAKINAH USD 4.600
MAKKAH	Makkah Hotel / Al Massa Hotel / Azhar Shafa similiar	Makkah Hotel / Al Massa Hotel / Azhar Shafa similiar	Makkah Hotel / Al Massa Hotel / Azhar Shafa similiar
MADINAH	Al Ansar Diamond similiar	Al Ansar Diamond similiar	Al Ansar Diamond similiar
AZIZIYAH	Apartement	Apartement	Apartement
JEDDAH	Al Harity Hotel similiar	Al Harity Hotel similiar	Al Harity Hotel similiar
ARAFAH	Tenda AC	Tenda AC	Tenda AC
MINA	Tenda AC	Tenda AC	Tenda AC

KATEGORI PAKET

Program RAHMAH	5 Orang / Kamar
Program MAWADDAH	4 Orang / Kamar
Program SAKINAH	2 Orang / Kamar

Biaya termasuk

- ✓ Pembayaran BPIH (ONH) Kepada Pemerintah (DEPAG RI)
- ✓ Passport dan Visa Haji dikeluarkan oleh DEPAG RI
- ✓ Pemeriksaan kesehatan Haji & Vaksinasi Meningitis
- ✓ Bimbingan Manasik Haji & Umrah sebelum berangkat
- ✓ Buku - buku Manasik Haji & Umrah
- ✓ Bimbingan Ibadah & Guide selama di Tanah Suci
- ✓ Tiket SUB - JKT - JED - JKT - SUB Reguler kelas Ekonomi GA or similiar
- ✓ Akomodasi & Transportasi sesuai paket / program
- ✓ Makan 3 X sehari
- ✓ Ziarah di Makkah & Madinah
- ✓ Perlengkapan Ibadah Haji & Umrah
- ✓ Bagasi cuma - cuma 30 KG
- ✓ Air Zam - Zam 5 ltr, (diserahkan di Jeddah)

Biaya tidak termasuk

- ✓ Biaya DAM sebesar SR 375 / Orang
- ✓ Tips Muthowwif SR 25 / Orang

Catatan

Harga sewaktu - waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu sesuai ketentuan Pembayaran BPIH ONH Khusus DEPAG RI

Office :
Zulindo Komp. Tunas Sari Blok D/6
Selatan - Batam - Indonesia
: (0778) 327169, 626758, 321131
: (0778) 325390

Branch Office :
Jl. Perak Timur 204, Surabaya - 60165
Telp. : (031) 3283582
Fax : (031) 3523863, 3299204
E-mail : zulindosby@telkom.net

Motto : First Class Service, Economy Price



BIRO PERJALANAN WISATA

ZULINDO *tour & travel service*

PENYELENGGARA UMROH & ONI PLUS (KHUSUS)
IZIN DEPARTEMEN AGAMA RI



<p>Hari 24 01 FEB 2004 10 Dzh 1424 Minggu</p>	<p>MUZDALIFAH - MINA (TASHRIQ) Tiba di Muzdalifah mengumpulkan batu-batu kecil untuk melontarkan sekaligus melakukan Ma'it sampai lewat tengah malam setelah itu berangkat menuju Makkah untuk melaksanakan Thawaf Hadhah, Sa'i haji dan di akhiri dengan Tahallul (gunting rambut) kemudian dilanjutkan berangkat ke Mina untuk melontarkan Jumrah Aqabah saja, berakhirlah acara pada hari ini.</p>
<p>Hari 25 02 FEB 2004 11 Dzh 1424 Senin</p>	<p>MINA (TASHRIQ) Acara bebas sampai dengan sesudah Sholat Ashar, kemudian berangkat untuk melontar 3 Jumrah ULA, WHUSTA, AQABAH kemudian Sholat Maghrib dan lsha berjamaah, bermalam di tenda, makan malam.</p>
<p>Hari 26 03 FEB 2004 12 Dzh 1424 Selasa</p>	<p>MINA - MAK - JED Setelah sholat shubuh dan sarapan pagi, jamaah bersiap-siap untuk melontar 3 Jumrah ULA, WHUSTA, AQABAH, lalu meninggalkan Mina menuju ke Makkah untuk thawaf Wada', dilanjutkan perjalanan ke Jeddah untuk City Tour (Laut Merah, dll) sore hari check in hotel, makan malam dan acara bebas.</p>
<p>Hari 27 04 FEB 2004 13 Dzh 1424 Rabu</p>	<p>JEDDAH - JAKARTA Sarapan pagi di hotel & acara bebas dilanjutkan dengan makan siang sore hari Transfer menuju ke Bandara King Abdul Aziz Jeddah (Terminal Haji) selanjutnya malam hari terbang menuju Jakarta dengan GA. 981 pkl. 22.05 (bermalam di pesawat) + 1</p>
<p>Hari 28 05 FEB 2004 14 Dzh 1424 Kamis</p>	<p>JAKARTA - SURABAYA Jamaah tiba di Bandara Soekarno - Hatta di Jakarta pkl. 11.35 WIB, kemudian perjalanan dilanjutkan dengan penerbangan GA. 316 pkl. 14.00 untuk kembali ke Surabaya, dan tiba di Surabaya pkl. 15.15, maka SELESAILAH PROGRAM HAJI KHUSUS ARBAIN 2004 bersama PT. ZULINDO Tours & Travel, semoga Jamaah mendapat Haji Mabruur dan Hajjah Mabruurah. Amin Wassalam</p>

Catatan :

Program sewaktu - waktu dapat berubah tergantung situasi dan kondisi tanpa mengurangi nilai ibadah

Office :
Zulindo Komp. Taman Sari Blok D/6
Selatan - Batam - Indonesia
: (0778) 327169, 626758, 321131
: (0778) 325390

Branch Office :
Jl. Perak Timur 204, Surabaya - 60165
Telp. : (031) 3283582
Fax. : (031) 3522863, 3299204
E-mail : zulindostby@telkom.net

Motto : First Class Service, Economy Price



HARGA PAKET UMRAH REGULER 2009

JENIS PAKET	REGULER MEI	REGULER JUNI	REGULER JULI	REGULER AGUSTUS	REGULER SEPTEMBER
QUAD	1.250	1.250	1.250	1.350	1.375
TRIPLE	1.350	1.350	1.350	1.350	1.400
DOUBLE	1.400	1.400	1.400	1.400	1.450

Ketentuan Harga Paket :

- Harga Paket di atas untuk per orang in USD (*Kondisi Dewasa*)
- Harga Paket di atas berlaku untuk peserta minimal **20 Orang**
- Kalau peserta dibawah 20 Orang :
 - 15 - 19 Orang, tambahan biaya per Orang USD. 20.00
 - 10 - 14 Orang, tambahan biaya per Orang USD. 40.00

HARGA SUDAH TERMASUK :

- ✓ Ticket Penerbangan **JKT - JED - JKT** dengan **SV (Saudi Arabian Airlines)**
- ✓ Akomodasi di Madinah (*Dallah Taibah Hotel * 4 / Setaraf*)
- ✓ Akomodasi di Makkah (*Al Safa Hotel * 4 / Setaraf*)
- ✓ Akomodasi di Jeddah (*Trident Hotel * 4 / Setaraf*)
- ✓ Manasik Umrah sebelum keberangkatan (01 X)
- ✓ Bimbingan Ibadah & Muthawwif yang berpengalaman selama di Tanah Suci
- ✓ Perlengkapan Ibadah Umrah (*Travel bag, Tas Sandal, Tas dada, Payung, Kain ihram, Mukena pendek, dan Buku panduan umrah*)
- ✓ Transportasi lokal dengan Bus AC selama perjalanan
- ✓ Ziarah kota **Madinah, Makkah**, dan City tour **Jeddah**
- ✓ Makan sesuai Jadwal program
- ✓ Visa Umrah
- ✓ Bagasi Cuma - cuma **30 kg** dan Air Zam-Zam @ **10 liter**

HARGA TIDAK TERMASUK :

- ✓ Fiskal, Airport tax, Handling sebesar **Rp. 3.000.000,- / Orang / Bebas fiscal(NPWP)**
- ✓ Surat muhrim sebesar **Rp. 350.000,- / Orang (Bagi wanita yg perlu pakai Surat muhrim)**
- ✓ Penambahan Bin / Binti di Paspor sebesar **Rp. 300.000,- / Orang**
- ✓ Kelebihan berat bagasi
- ✓ Makan / Tour tambahan diluar program
- ✓ Pengeluaran yang bersifat pribadi (*Loundry, telpon, obat - obatan dll*)
- ✓ Tip porter & guide

CATATAN :

Harga sewaktu - waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu

Motto

First Class Service, Economy



JENIS PAKET	AWAL RAMADHAN USD	NUZULUL QUR'AN USD	LAILATUL QODAR + IDUL FITRI
QUAD/4 ORG	1.750	1.800	2.500
TRIPLE/3 ORG	1.800	1.850	2.650
DOUBLE/2 ORG	1.950	2.000	2.500

Harga Paket di atas untuk per orang in SGD/USD (*Kondisi Dewasa*)

ARAT PENGURUSAN VISA UMRAH :

Paspor Asli (Min.masih berlaku 6 bln dari tgl berangkat)

Pas photo berwarna dengan latar belakang warna putih dengan bagian kepala

Lebih besar dengan ukuran : 6x6 = 4 lembar, 4x6=4 lembar, 3x4=2 lembar

KTP & KK ASLI ,AKTE NIKAH (Bagi yang berangkat Suami Istri),AKTE KELAHIRAN

Nama di Paspor minimal **HARUS** terdiri dari **DUA NAMA** (Mohammad Assegaf/

Aminah Assegaf)

HARGA SUDAH TERMASUK :

Visa Umrah

Ticket Penerbangan **JKT - JED - JKT** dengan **SV (Saudi Arabian Airlines)** Based Jakarta

Ticket Penerbangan **SBY - BTM - JED - BTM - SBY** + Akomodasi di Batam 2 Malam

Akomodasi di Madinah (*Dallah Taibah Hotel * 4 / Setaraf*)

Akomodasi di Makkah (*Al Safa Hotel * 4 / Setaraf*)

Akomodasi di Jeddah (*Trident Hotel * 4 / Setaraf*)

Manasik Umrah sebelum keberangkatan (01 X)

Bimbingan Ibadah & Muthawwif yang berpengalaman selama di Tanah Suci

Perlengkapan Ibadah Umrah (*Travel bag, Tas Sandal, Tas dada, Payung, Kain ihram,*

Mukena pendek, dan Buku panduan umrah)

Transportasi lokal dengan Bus AC selama perjalanan

Ziarah kota *Madinah, Makkah*, dan City tour *Jeddah*

Makan sesuai Jadwal program

Bagasi Cuma - cuma **30 kg** dan Air Zam-Zam @ **10 liter**

HARGA TIDAK TERMASUK :

Fiskal, Airport tax, Handling sebesar **Rp. 3.000.000, - / Orang / Based Jakarta**

Surat muhrim sebesar **Rp. 350.000,-/Orang (Bagi wanita yg perlu pakai Surat muhrim)**

Penambahan Bin / Binti di Paspor sebesar **Rp. 300.000,- / Orang**

Kelebihan berat bagasi

Makan / Tour tambahan diluar program

Pengeluaran yang bersifat pribadi (*Loundry, telpon, obat - obatan dll*)

Tip porter & guide

CATATAN :

Harga sewaktu - waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu

Motto

First Class Service, Economy Price

Lampiran 2

❖ Contoh Form Reservation:

RESERVATION FORM	
Reservation By :	
Name	:
Address	: a) Home :.....
	b) Phone :.....
	c) Office :.....
	d) Phone :.....
Reservation via	: Leyyer / Telegraph / Faximile / Direct
Day / Date / Time	: Day :..... Date :.....
	Time :
Codes / No	Letter No :
	Telegraph :
	Faximile :
Total Person	:
Room request	: DWB / TWB / SWB / Other
Date of arrival	: Date :..... Time :
Transportation	: Plane :..... Time :
	Bus :
Service Request	: Meals / Entertanments / Others
Length of stay	:
	Days / Week / Month
Payment	: a) Cash :
	b) Credit, by :
Remarks	:
(.....)	
Receptionist	

Lampiran 3

- ❖ Contoh *reservation form* melalui surat :

BIRO PERJALANAN WISATA
ZULINDO TOUR & TRAVEL, SERVICE
Jl. Perak timur 204, Surabaya – 60165 Telp. (031)

Surabaya, 27th June 2008

Attn:

Reservation Manager

Hotel

Bali

Reservation form

No. 167 / SP / BK / 08

I'm pleased to send you a group from Surabaya, under the name of the group is Rombongan Guru SMAN 2 Surabaya, will be staying at your hotel for the next days with detail description as follow :

Room / period : 21 rooms / July 11th – July 13th

Meals : - Breakfast

- Dinner

Check in time : 12.00 am

Group name list : Enclosed

Subject to change will be informed later. Thank in advance for your kind cooperation and please send us your copy of confirmation as soon as possible.

Best regards,

Lampiran 4

❖ Contoh reservasi via telpon:

Mr. John is a tourist from Australia. He will go to Surabaya on August 20th 2008, so he calls the reservation desk.

Staff : Zulindo Tour, good morning.

Mr. John : Good morning, sir.

Staff : Can I help you ?

Mr. John : Yes I would like to make reservation for one person.

Staff : Where is your destination, sir ?

Mr. John : I would like to fly from Bali to Surabaya.

Staff : Ok, hold a moment please, I will check the seat. The seats are still available, sir. May I know your full name ?

Mr. John : My name is John Smith.

Staff : May I know your mobile number ?

Mr. John : Sure, It's 081559698341

Staff : Ok, I will issue your ticket, and the time limit is tomorrow before 11.30 am I will call you.

Mr. John : I see. Thank you and good morning.

Staff : You are welcome.

Lion Air / Wings Air

Payment approval

Date & Time : 11/10/2008 12:37:42 PM

Names of passanger : - ISA FIRDAUS/MR
- SADIG HASNI/MR

Total seats : 2

Itinerary : - 1 JT 583X 14NOV F SUBCGK HK2 2255-0015 15NGV J.KE

Payment Code : 1880011565271

Booking Code : GIYZRC

Amount : 658000 (IDR)

Transaction Response Code : 0

Transaction Response Code Description : Transaction Successful

Message : Approved

Receipt Number : 831516075879

Transaction Number : 49378

Bank Authorization ID : 098607

Batch Number : 20081110

Card Type : VC

```

+++++
+++++
+++++
+++++
+++

```

Carried and other services provided by the carrier are subject to Condition of Contract which hereby incorporated by reference. These condition may be

Lion Air / Wings Air

Payment Approval

Date & Time : 11/2/2008 8:25:39 PM
Names of passanger : - ISA FIRDAUS/ME
 - INDAH YASMIN/MS
Total seats : 2
Itinerary : - 1 JT 584X 04NOV T CGKSUB HK2 2100 2220 /E

Payment Code : 1880011346646
Booking Code : GFXQCM
Amount : 658000 (IDR)
Transaction Response Code : 0
Transaction Response Code Description : Transaction Successful
Message : Approved
Receipt Number : 830800074366
Transaction Number : 48532
Bank Authorization ID : 069030
Batch Number : 20081103
Card Type : VC

Carried and other services provided by the carrier are subject to Condition of Contract which hereby incorporated by reference. These condition may be obtained from the issuing carrier. For more detail kindly log on to www.lionair.co.id under condition of contract. (syarat dan ketentuan)

Lion Air and/or Wings Air implemented ticketless system. Just present this Payment Approval or mention your booking code or your name and itinerary for check in purposes. Bring along your Identification Card or Passport.

All Claims are subject to proff of amount of loss. The liability of lost or damaged baggage is limited to Rp. 20.000,- (twenty thousand rupiah) per kilo gram.

The carrier assumes no liability for valuable, fragile or perishable articles and live animals if carried as baggage.

"kami tidak bertanggung jawab atas kerusakan / kehilangan barang, berharga sepele, uang, perhiasan, barang elektronik (termasuk HP, kamera) dll. Yang dimasukkan dalam bagasi.

Thank you for choosing to fly with Lion Air.



SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan dibawah:

Nama : Abdullah Sadig, SH
Alamat : Jl. Perak Timur 204, Surabaya
Jabatan : Direktur

Menerangkan Bahwa:

Nama : LAILATUL ISTIQLALIAH
Mahasiswa Fakultas Sastra - Universitas Jember
NIM : 060103101007

Adalah benar Mahasiswa yang bersangkutan, yang telah kami terima untuk melakukan Praktek Kerja Nyata di perusahaan kami selama 34 hari terhitung sejak tanggal 21 januari 2009 sampai dengan 27 february 2009 dengan hasil :


" SANGAT BAIK "

Demikian Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 Maret - 2009

ZULINDO TOUR & TRAVEL SERVICE




Abdullah Sadig, SH
(Direktur)



SURAT PENILAIAN

Nama Mahasiswa : LAILATUL ISTIQLALIAH
 Fakultas / Jurusan : SASTRA / D III Bahasa Inggris
 Nomor Induk Mahasiswa : 060103101007
 Tempat, Tanggal lahir : Jember, 17 Agustus 1988
 Lama PKN : 34 Hari (21 Januari - 27 Februari 2009)
 Struktur Lapangan : Administrasi, Pengurusan Ticketing & Visa

No	Penilaian	Nilai	Keterangan
1	Kemampuan	75	Baik
2	Penampilan	80	Baik
3	Inisiatif	75	Baik
4	Kepribadian	80	Baik
5	Kedisiplinan	80	Baik
6	Tanggung Jawab	80	Baik



Direktur

 ZULINDO
 Tour & Travel
 Abdullah Sadig, STI

Branch Office : Jl. Perak Timur 204, Surabaya - 60165

Telp. : (031) 3283582 Fax. : (031) 3523863, 3299204 E-mail : zulindosby@telkom.net

Motto : First Class Service, Economy Price



BIRO PERJALANAN WISATA **ZULINDO** tour & travel service

PENYELENGGARA UMROH & ONH PLUS (K110505)
IZIN DEPARTEMEN AGAMA RI

Nama : LAILATUL ISTIQALAH
NIM : 060103101007

Bulan Januari 2009

Bulan Februari 2009

Tanggal	paraf
21	
22	
23	
24	Libur
25	Libur
26	Libur
27	
28	
29	
30	

Tanggal	Paraf
1	Libur
2	
3	
4	
5	12in
6	12in
7	Libur
8	Libur
9	

Tanggal	Paraf
10	
11	
12	
13	
14	Libur
15	Libur
16	
17	
18	12in

Tanggal	Paraf
19	12in
20	12in
21	Libur
22	Libur
23	
24	
25	
26	
27	



Menyetujui
Direktur utama

Tour & Travel
Abdullah Sadig, SH



Branch Office : Jl. Perak Timur 204, Surabaya - 60165
Telp. : (031) 3283582 Fax. : (031) 3523863, 3299204 E-mail : zulindosby@telkom.net

Motto : First Class Service, Economy Price