



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PENTINGNYA PENGUASAN DAN PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PEMANDU WISATA DI PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA TOUR AND TRAVEL JEMBER

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh Gelar

Ahli Mayda pada Program D3 Bahasa Inggris

Fakultas Sastra Universitas Jember

Asal :	Hediah	Klass
	Foundasi	427
	10 FEB 2008	ROH
Oleh :		P

RINA ROHMAWATI
050103101025

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

2008

MOTTO

Awal dari ilmu pengetahuan adalah diam, lalu mendengarkan, kemudian menyerap dan menyebarkan. Seterusnya ajarkanlah yang kamu ketahui kepada orang-orang yang tidak mengetahui dan belajarlah apa yang tidak kamu ketahui dari orang yang mengetahui.

(Abdul Hamid Al Ghazali)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan laporan ini kepada :

- ❖ Allah S.W.T. yang telah melimpahkan karunia, rahmat serta hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini dengan lancar dan maksimal tanpa kendala apapun.
- ❖ Yang tercinta kedua orangtuaku yang telah mengajarkan arti hidup dan membekaliku dengan kasih sayang yang tulus serta memotivasi agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
- ❖ Kakak-kakakku, dan seluruh keluarga besarku yang tak henti-hentinya mendukungku dan membantuku baik moral maupun spiritual.
- ❖ Mas Anang Setiawan yang telah memberikan dukungan dan doa.
- ❖ Dan seluruh teman-temanku yang setia menemaniku dalam suka maupun duka
- ❖ Dan almamaterku tercinta

PENGESAHAN

PENGAWAS / PENANGGUNG JAWAB :

Manager Operational
PT. Nuansa Wisata Prima
Nusantara Jember




FUAD MAHIR, SF

DOSEN PEMBIMBING


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

KETUA PROGRAM D III BAHASA INGGRIS


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

DEKAN FAKULTAS SASTRA




Drs. SYAMSUL ANAM, M.A
NIP.131 759 765

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah S.W.T. atas rahmat dan hidayahNya maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ **Pentingnya Penguasaan dan Penggunaan Bahasa Inggris dalam Meningkatkan kualitas Pemandu Wisata di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour and Travel Jember** “. Diharapkan judul tersebut dapat diterima sebagai salah satu prasyarat mencapai gelar Sarjana Ahli Madya (A.Md) pada program D III Bahasa Inggris.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada tanggal 1 Juli sampai dengan 16 Agustus 2008 di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember dan data sebagai penulisan bersumber dari inventarisasi PT. Nuansa Wisata.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan laporan ini telah melibatkan berbagai pihak. Tanpa mengurangi rasa hormat, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syamsul Anam, M.A selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta perhatiannya dengan penuh kesabaran membimbing penulis sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Wahyu Setyabudi, SE, selaku Direktur PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.
4. Bapak Fuad Mahir, SE, selaku pembimbing dan manajer yang telah memberikan bahan informasi sebagai bahan penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
5. Seluruh karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember yang telah membantu, memberikan bimbingan dan pengalaman yang terbaik bagi penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharap adanya kritik dan saran demi penyempurnaan dimasa mendatang. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua terutama pada semua pihak yang terkait. Dan semoga laporan ini memberikan kemajuan pada sektor pariwisata di Jember.

Jember, Desember 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Motto	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Abstraksi.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Praktek Kerja Nyata	1
1.2.Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1. Tujuan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2. Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.Jangka waktu Pelaksanaan dan Prosedur Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Pengertian Wisata (<i>Tour</i>).....	4
2.2.Wisata Sebagai Suatu Produk	6
2.3.Proses Produksi Wisata	7
2.4.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Produksi Wisata	9
2.4.1. Faktor-Faktor Makro	9
2.4.2. Faktor-Faktor Mikro	11
2.5.Komponen wisata	13
2.6.Pengertian dan Definisi Biro Perjalanan dan Tour Operator...	15
2.6.1. Fungsi Biro Perjalanan atau Tour Operator	17
2.7.Jenis dan Macam Paket Wisata (<i>Tour</i>)	18
2.7.1. Jenis paket tour	18
2.7.2. Macam-macam tour	19

2.8.Pramuwisata	21
2.8.1. Pengertian pramuwisata	21
2.8.2. Jenis pramuwisata	22
2.8.3. Syarat pramuwisata	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1.Sejarah Singkat PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara	24
3.2.Visi dan Misi Perusahaan	24
3.2.1. Visi Perusahaan	24
3.2.2. Misi Perusahaan	25
3.3.Sekilas Tentang Nuansa Wisata	25
BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata	33
4.2 Pelaksanaan Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyat.....	34
4.3 Pengawasan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	36
4.4 Bahasa Inggris Sebagai Penunjang Peningkatan Kualitas PemanduWisata	37
4.5 Unsur-unsur dari Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata	38
4.6 Penerapan Sikap, Tingkah Laku dan Pembawaan Schari-hari dalam Teknik Pemanduan	38
4.7 Melayani Pengaduan	40
4.8 Penerapan Bahasa Inggris pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara	40
4.9 Kendala-Kendala Penggunaan Bahasa Inggris dan Solusi untuk Mengatasinya	42
4.9.1 Kendala-Kendala Penggunaan Bahasa Inggris	42
4.9.2 Solusi Mengatasi Kendala-Kendala Penggunaan Bahasa Inggris	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARA	
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

Negara Indonesia memiliki potensi yang sangat besar dalam dunia industri dan pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari panorama, kekayaan alam yang terkandung didalamnya dan berbagai macam kebudayaan daerah. Wisata dapat diartikan sebagai perjalanan yang memberikan arti sebagai perjalanan wisata yang indah dan menyenangkan atau menambah wawasan wisatawan. Jadi suatu biro mengajak pemandu wisata (*Tour Guide*) untuk bergabung dalam mensukseskan suatu perjalanan.

Seseorang yang memandu dalam suatu perjalanan wisata bisa disebut sebagai pemandu wisata (*Tour Guide*) dan tugas dari *Tour Guide* adalah menceritakan sejarah dari tempat wisata tersebut dan menjawab pertanyaan apabila ada pertanyaan dari wisatawan tentang sejarah wisata tersebut, menjawab dengan sopan santun dan profesional.

Dalam kegiatan tersebut pemandu wisatawan (*Tour Guide*) akan berinteraksi langsung dengan wisatawan yang berasal dari Mancanegara maupun Domestik. Pemandu wisata harus paham mengenai aturan-aturan yang berlaku dalam penggunaan Bahasa Inggris, yaitu penggunaan tata bahasa dan struktur bahasa (*Grammar and Structure*) dan memahami bentuk-bentuk pengucapan (*Pronunciation*) dengan baik dan benar.

PKN merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan bagi Mahasiswa Fakultas Sastra Universitas Jember Program Diploma III Bahasa Inggris. Hal ini dalam rangka menciptakan tenaga kerja yang terampil berbahasa Inggris di dunia kerja melalui PKN ini diharapkan mahasiswa dapat mempraktekkan pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris selama berada dibangku kuliah. Adapun mata kuliah yang mendukung kegiatan PKN ini adalah *Tour Planning and Ticketing, Guiding, Travelling and Front office, Transportasion and Accomodation*. Dari mata kuliah tersebut dapat menunjang kegiatan PKN tersebut.

Berdasarkan uraian dan pertimbangan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat "Pentingnya Penguasaan dan Penggunaan Bahasa Inggris dalam Meningkatkan Kualitas Pemandu Wisata di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour and Travel Jember" sebagai judul untuk laporan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Brosur Nuansa Wisata Bali.
- Lampiran 2 : Brosur Nuansa Wisata Jakarta, Bandung, Jogja.
- Lampiran 3 : Brosur Nuansa Wisata Jakarta Metro.
- Lampiran 4 : Hotel Reservation Form.
- Lampiran 5 : Fax Message.
- Lampiran 6 : Invoice Pesawat.
- Lampiran 7 : Formulir Perubahan/Refund E-Ticket.
- Lampiran 8 : Formulir Pemesanan Tiket Pesawat.
- Lampiran 9 : Ticket Sriwijaya Air.
- Lampiran 10 : Ticket MANDALA Airline.
- Lampiran 11 : Filosofi Kami.

BAB I PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Indonesia memiliki potensi yang sangat besar dalam dunia industri dan pariwisata. Hal ini dapat di lihat dari keindahan panorama. Kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dan berbagai macam kebudayaan daerah.

Perkembangan pariwisata dewasa ini telah banyak berpengaruh pada sektor pendukung pariwisata seperti mudahnya perkembangan biro perjalanan wisata atau Tour and Travel agent. Adanya usaha biro perjalanan wisata tersebut secara otomatis mampu meningkatkan pendapatan devisa negara non migas di bidang pariwisata.

Meningkatnya angka perjalanan wisata, menuntut pula adanya peningkatan pelayanan biro perjalanan wisata atau Tour and Travel agent. Kesemuanya ini pada akhirnya bergantung pada Sumber Daya Manusia yang profesional dalam mengelolanya.

Tour and Travel agent merupakan arsitek dalam perencanaan dan penyelenggaraan perjalanan wisata. Dalam hal ini Tour and Travel agent harus mengetahui fungsi dan kedudukannya dalam industri wisata. Adanya perencanaan pemasaran paket wisata yang baik dari pihak Tour and Travel agent dapat lebih meningkatkan kualitas dan mendorong berkembangnya industri pariwisata.

Selain itu, adanya usaha pemasaran yang disediakan, termasuk didalamnya elemen-elemen pemasaran antara lain pemandu wisata/tour guide, harus mendukung peningkatan pelayanan wisata. Dalam hal ini pemasaran melalui pemandu wisata bersifat jasa/service. Kualitas dan tingkat profesionalisme yang dimiliki seorang pemandu wisata akan sangat berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh konsumen. Adalah suatu keharusan bagi sebuah biro perjalanan memiliki pemandu wisata yang profesional dalam meningkatkan pelayanan wisata.

Berdasarkan uraian dan pertimbangan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat "**Pentingnya Penguasaan dan Penggunaan Bahasa Inggris dalam**

Meningkatkan Kualitas Pemandu Wisata di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour and Travel Jember". Sebagai judul untuk laporan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

1.2 Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour and Travel memiliki tujuan dan manfaat yang dapat di jabarkan dibawah ini.

1.2.1 Tujuan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk memenuhi syarat kelulusan perkuliahan dan penyelesaian studi untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Program D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- b. Melatih dan mempraktekkan kemampuan berbahasa asing terutama bahasa inggris.
- c. Memberikan pengalaman singkat dalam dunia usaha pariwisata terutama sebagai pemandu wisata.
- d. Menerapkan dan mempraktekkan disiplin ilmu yang telah di dapat sesuai dengan bidangnya dalam dunia kerja sebenarnya.

1.2.2 Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat yang diperoleh selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh pengalaman praktis ditempat kerja tentang kegiatan kepariwisataan khususnya yang berkaitan dengan pemandu wisata
- b. Melatih kedisiplinan, kesabaran dan ketekunan selama PKN.
- c. Menambah pengalaman dan ketrampilan untuk terjun kedunia usaha pariwisata.
- d. Memperoleh pengetahuan dan wawasan mengenai biro perjalanan wisata.

1.3 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis bertempat di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour and Travel Jember pada tanggal 1 Juli s/d 16 Agustus 2008. perhitungann kerja di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara dilaksakan selama 6 (enam) hari kerja efektif dan 1 (satu) hari libur setiap minggu. Hari libur yang telah ditetapkan adalah hari minggu. Sedangkan untuk jam kerja dilapangan ditetapkan mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Dalam melaksanakan Praktek Kerja, mahasiswa harus mengikuti prosedur PKN yang telah ditentukan oleh Program D III Bahasa Inggris, prosedur ini terbagi dalam beberap tahap, antara lain:

- a. Menentukan perusahaan/instansi sebagai tempat pelaksanaan PKN.
- b. Menyerahkan transkrip nilai sebagai syarat permohonan pada Fakultas, minimal 80 SKS.
- c. Mengajukan permohonan PKN kepada Fakultas.
- d. Mengirim surat pengantar ke perusahaan/instansi tempat PKN.
- e. Menyerahkan surat balasan dari perusahaan/instansi kepada Ketua Program D III Bahasa Inggris.
- f. Mengikuti pembekalan di Fakultas.
- g. Mencrima pengarahan dari pihak perusahaan/instansi tentang tugas yang diberikan.
- h. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
- i. Menghimpun data untuk menyusun laporan akhir.
- j. Membuat laporan akhir.
- k. Menyerahkan hasil laporan Praktek Kerja Nyata.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA



2.1 Pengertian Wisata (Tour)

Berbicara mengenai wisata tidak terlepas dari pembicaraan tentang perjalanan (travel), karena berdasarkan sejarahnya perjalanan merupakan cikal bakal wisata. Perjalanan pada hakikatnya adalah perpindahan atau gerakan dari suatu tempat ketempat yang lain untuk satu tujuan. Tujuan perjalanan itu bermacam-macam, salah satunya adalah perjalanan wisata.

Istilah wisata merupakan padanan kata *tour* (dalam bahasa Inggris). walaupun dalam bahasa sangsekerta istilah wisata memiliki pengertian yang sama dengan perjalanan namun perjalanan telah memiliki pengertian yang jelas maka kata wisata diserap sebagai padanan kata *tour* tersebut.

Secara etimologi *tour* berasal dari kata *torah* (Bahasa Ibrani) yang berarti belajar, *turmus* (bahasa Latin) yang berarti alat membuat lingkaran, dan dalam Bahasa Prancis Kuno *tour* berarti mengelilingi sirkuit.

Bila ditinjau dari sudut perusahaan perjalanan, wisata diartikan sebagai perjalanan yang terencana yang disusun oleh perusahaan perjalanan dengan menggunakan waktu selektif mungkin guna membuat peserta wisata merasa puas.

Pengertian-pengertian lain yang diambil dari beberapa sumber adalah sebagai berikut:

1. Menurut Undang-Undang Nomer 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan:

Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagai dari kegiatan tersebut dan dilakukan secara suka rela serta bersertifikat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

2. Menurut Honby AS:

"Tour is journey in which a short stay are made at a number of places, and the traveler finally return to his or her own place" (Wisata adalah sebuah perjalanannya singgah sementara di beberapa tempat dan berakhir kembali ke tempat asal dimana ia mulai melakukan perjalanan).

3. Menurut batasan yang di berikan WATA (World Association Of travel Agent)

Wisata adalah perjalanan keliling yang memakan waktu lebih dari tiga hari yang diselenggarakan oleh suatu Trevel Agent dan acaranya yaitu meninjau kebeberapa tempat atau kota, baik di dalam atau ke luar negeri.

Dari pengertian diatas, maka wisata dapat dirumuskan sebagai perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang bersifat sementara untuk menikmati objek dan atraksi wisata di tempat tujuan. Wisata adalah sebuah perjalanan, namun tidak semua perjalanan dapat dikatakan sebagai wisata. Dengan kata lain, melakukan wisata berarti melakukan perjalanan belum tentu melakukan wisata.

Untuk membedakan dengan perjalanan pada umumnya, maka wisata memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Bersifat sementara, bahwa dalam jangka waktu pendek pelaku wisata akan kembali ketempat asalnya.
2. Melibatkan beberapa komponen wisata misalnya sarana transportasi, akomodasi, restoran, objek wisata, toko cinderamata, dan lain-lain.
3. Umumnya dilakukan dengan mengunjungi objek dan atraksi wisata, daerah atau bahkan negara secara berkesinambungan.
4. Memiliki tujuan tertentu yang intinya untuk mendapatkan kesenangan.
5. Tidak untuk mencari nafkah di tempat tujuan, bahkan keberadaanya memberikan kontribusi pendapatan bagi masyarakat atau daerah yang dikunjungi, karena uang yang dibelanjakan berasal dari tempat asal.

Jika di pandang dari sudut usaha bidang akomodasi, maka sifat sementara dari penyelenggaraan wisata sekurang-kurangnya dilakukan dalam waktu 24 jam. Pembatasan disini dimaksudkan untuk membedakanya dengan bentuk perjalanan lain yang memiliki karakteristik sama dengan wisata, tetapi dilakukan dalam waktu kurang dari 24 jam dan diistirahatkan dengan eksekursi tersebut. Orang justru telah terbiasa menggunakan istilah tour untuk menyebut wisata yang dilakukan dalam waktu lebih dari 24 jam.

2.2 Wisata Sebagai Suatu Produk

“Wisata” sebuah kata yang seringkali kita dengar atau bahkan kita lakukan. Kata dan kegiatan yang kita dengar atau kita lakukan tersebut seringkali tidak pernah kita pikirkan secara mendalam. Kita tidak sadar bahwa wisata sebenarnya adalah suatu produk. Wisata disusun dengan menggabungkan berbagai komponen wisata yang selanjutnya diolah dan pada akhirnya menghasilkan produk yang disebut pariwisata.

Sebagai suatu produk, wisata memiliki ciri-ciri yang khas yang membedakan dengan produk pada umumnya. Ciri-ciri khusus tersebut sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)

Wisata bukanlah produk kasat mata yang dapat dilihat atau diraba, namun kehadirannya dapat dirasakan. Wisata adalah kesan atau pengalaman yang dirasakan dan dialami oleh wisatawan. Kesan dan pengalaman itu dapat berupa perjalanan yang menyenangkan karena kendaraan yang nyaman, makanan yang lezat, pramuwisata yang ramah, dan lain sebagainya.

2. Tidak memiliki ukuran (*unmeasurable*)

Wisata tidak memiliki satuan ukuran tertentu misalnya meter, gram, mil, atau lainnya. Kita hanya cepat mengidentifikasikannya melalui nama yang diberikan oleh Tour Operator Misalnya Bali Marvellous Tour, Malang City Tour, dan lain-lain.

3. Tidak tahan lama (*perishable*)

Masa jual wisata terbatas, yaitu semenjak produk tersebut ditawarkan hingga menjelang diselenggarakan. Mungkin saja jenis wisata yang sama masih tetap dijual, akan tetapi pengalaman yang dialami wisatawan akan berbeda.

4. Tidak dapat disimpan (*unstorable*)

Karena sifatnya mudah kedaluwarsa, maka kita tidak dapat menimbun sisa produk yang tidak dijual. Sisa tersebut sudah tidak memiliki nilai lagi.

5. Melibatkan konsumen (*tourist*) proses produksinya.

Sebuah wisata tentu akan diberangkatkan jika wisatawan telah memasuki alat transportasi yang telah disepakati, hotel akan menyambut tamunya jika wisatawan telah tiba di hotel, restoran akan menyajikan hidangannya jika yang memesan telah berada di tempat, demikian seterusnya. Bila kita lihat sisi pelayanan, maka sebenarnya proses produksi wisata ternyata sebagai besar melibatkan wisatawan secara langsung.

6. Proses produksi dan konsumsi terjadi pada waktu yang sama.

Keterlibatan wisatawan dalam proses produksi sebagaimana dicontohkan di atas mengakibatkan terjadinya dua kegiatan yang sama, yaitu proses produksi dan konsumsi. Seorang pramuwisata akan melakukan pemanduan sebagai rangkaian dari suatu wisata, dan pada saat itu juga wisatawan mendengarkan atau menikmati informasi yang diberikan oleh pramuwisata langsung.

Mengingat karakteristik wisata yang berbeda dengan produk pada umumnya sebagaimana dijabarkan di atas, maka produk ini harus disusun berdasarkan orientasi pada konsumen (*consumer oriented*). Artinya, wisata harus disusun sesuai dengan kondisi wisatawan, baik motivasinya, daya belinya, karakteristiknya, dan lain-lain.

2.3 Proses Produksi Wisata

Proses produksi wisata merupakan rentetan kegiatan menggabungkan beberapa komponen wisata, mengolah, dan selanjutnya mewujudkannya dalam suatu penyelenggaraan yang berintikan kesan dan pengalaman wisatawan. Secara keseluruhan proses produksi wisata mencakup komponen masukan (*input*), proses (*process*), dan keluaran (*output*). Komponen yang dikandung pada setiap tahapan adalah sebagai berikut:

1. masukan, berintikan kegiatan perencanaan yaitu kegiatan merencanakan produk dan perlakuan terhadap produksi tersebut.
2. proses, berisikan kegiatan pengorganisasian dan pergerakan, yaitu mengkonsolidasikan, membagi tugas, dan tanggung jawab kepada tiap-

tiap komponen dan faktor, yang direncanakan terlibat dalam wisata. Bentuk kegiatannya bisa berupa pemesanan alat transportasi, kamar hotel, makan di restoran, penerbitan *guide order* kepada pramuwisata yang akan melaksanakan tugasnya dan sebagainya. Selanjutnya mewujudkan rencana tersebut dalam kegiatan nyata berupa penyelenggaraan wisata. Dalam penyelenggaraan wisata inilah semua aspek yang terlibat dalam wisata difungsikan. Kendaraan yang telah diberangkatkan, pramuwisata yang melaksanakan tugasnya, restoran menyiapkan makanannya, hiburan dipertunjukkan, dan seterusnya.

3. keluaran atau tak lain dari suatu evaluasi produk (wisata) itu sendiri, berintikan kegiatan pengawasan atau evaluasi atas penyelenggaraan wisata. Evaluasi dapat bermakna ganda. Pertama, tersurat; bahwa wisatawan diperkenankan untuk mengisi tanggapan atas wisata yang telah diikuti dalam sebuah belangko yang berisi daftar pertanyaan dan pernyataan yang bisa disebut *questioner*. Evaluasi secara tersurat juga dapat dilakukan oleh penanggung jawab penyelenggara wisata (*guide, Tour Manager*) yang dilakukan dengan membuat laporan wisata atau bisa disebut *tour report*. Kedua makna tersirat; yakni kesan tingkat pengalaman yang dirasakan oleh wisatawan, yang dibaca melalui ekspresi dan prilakunya pada akhir wisata atau bahkan setelah wisata berlangsung. Evaluasi yang telah dilakukan dapat dijadikan sebagai umpan balik (*feed back*) bagi perencanaan berikutnya. Jika pada penyelenggaraan wisata yang pertama kebanyakan wisatawan mengeluh karna AC bus bocor, makanan yang dihidangkan di restoran kurang enak, hotel tempat menginap kurang nyaman, atau pramuwisata yang memandu kurang ramah, maka untuk perencanaan wisata berikutnya kesan-kesan itu perlu dicermati dan dipertimbangkan guna perbaikan.

2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Produksi Wisata

Proses produksi wisata dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor makro dan faktor mikro. Faktor makro diartikan sebagai komponen yang bersifat global, yang tidak secara khusus diperuntukan bagi kegiatan wisata. Adapun faktor mikro adalah komponen yang secara khusus dan langsung terlibat dalam mewujudkan wisata. Masing-masing faktor dapat dijelaskan sebagai berikut:

2.4.1 Faktor-Faktor Makro

Faktor-faktor makro yang mempengaruhi proses produksi wisata antara lain meliputi:

1. Faktor ekonomi, mencakup seluruh aspek dalam sektor ekonomi seperti kondisi moneter, tingkat pendapatan rata-rata penduduk, tingkat daya beli masyarakat, fasilitas perbankan, dan lain-lain. Faktor ekonomi erat kaitannya dengan ketersediaan dana untuk menyelenggarakan wisata serta untuk memenuhi segala kebutuhan wisata tersebut.
2. Faktor sosial budaya, yaitu aspek-aspek yang menyangkut kondisi sosial masyarakat serta pola pandangan hidupnya. termasuk dalam faktor ini antara lain tingkat pendidikan, tingkat kesejahteraan, latar belakang sejarah, dan gaya hidup.
3. Faktor geografi, yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi alam suatu daerah atau negara. Pengaruh faktor geografi dapat bersifat positif maupun negatif. Pada daerah yang kondisi alamnya cukup bagus dan memiliki daya tarik tersendiri, maka kemungkinan besar wisata yang diselenggarakan dapat menciptakan kepuasan yang tinggi; demikian pula sebaliknya.
4. Faktor teknologi, Tak dapat dipungkiri bahwa ilmu pengetahuan dan teknologi sangat berpengaruh terhadap proses produksi wisata. Wisata yang pada mulanya hanya dilakukan pada jarak dekat, kini telah dilakukan orang dalam jarak antar negara, antar benua, bahkan mengelilingi dunia. Demikian juga dengan sistem informasi. *Tour operator* tidak usah lagi mencetak bejuta-juta eksemplar brosur,

karena mereka cukup mengakses informasi wisata yang dimiliki ke dalam *internet*. Tak ketinggalan pula dalam hal reservasi, staf *Travel Agent* tidak perlu lagi mengirim berpulu-puluh faksimile, karena dengan membuka program tertentu dari komputer mereka langsung dapat menyampaikan kebutuhan yang diminta kepada penyedia fasilitas. Demikian banyak contoh-contoh pengaruh teknologi yang bisa kita amanati.

5. prasarana dan sarana wisata. Prasarana seperti jalan raya, terminal, bandara udara, pelabuhan laut, tempat parkir, dan lain-lain merupakan dasar bagi terselenggaranya sebuah wisata. Adapun sarana merupakan komponen yang membentuk wisata itu sendiri. Prasarana dan sarana dalam wisata memiliki keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Jika di suatu kota terdapat sebuah hotel megah yang di lengkapi dengan fasilitas yang cukup bagus, akan tetapi tidak ada jalan menuju hotel tersebut, tidak ada penerangan, air bersih, tentu saja hotel tersebut tidak bisa difungsikan sebagai elemen kegiatan wisata. Kesimpulannya, kondisi prasarana dan sarana berpengaruh terhadap wisata itu sendiri.
6. Sumber Daya Manusia, mencakup personil yang terlibat dalam perencanaan, penyelenggaraan hingga akhir, dan tindak lanjut dari suatu wisata. Mereka yang terlibat tersebut antara lain: petugas perencanaan wisata (*tour planner*), petugas informasi dan reservasi (*reservation*), resepsionis (*receptionis*), pramuwisata (*guide*), pengemudi (*driver*), petugas check in, pelayan restoran (*waitress*), pedagang barang-barang cinderamata, dan lain-lain. Semua pihak itu terlibat dalam proses pembentukan wisata, sehingga yang mereka lakukan akan memberi warna terhadap produk yang dihasilkan.
7. Pemerintah, sebagai pengendali daerah, negara atau kawasan wilayah, memiliki andil yang sangat besar berkaitan dengan lalu lintas orang di suatu daerah, negara atau kawasan yang merupakan wadah bagi terselenggaranya wisata. Aspek-aspek yang dapat diamati antara lain,

kondisi keamanan, politik, kebijakan di bidang transportasi, dan lain-lain.

2.4.2 Faktor-Faktor mikro

Di samping faktor-faktor makro yang telah dipaparkan di atas, proses produksi wisata dipengaruhi oleh faktor-faktor mikro, yang meliputi:

A. wisatawan

wisatawan sebagai pelaku wisata memiliki peran ganda, yakni sebagai konsumen dan sebagai komponen produksi. Dikatakan sebagai konsumen karena wisatawanlah yang membeli yang menikmati wisata itu atau dengan kata lain ia menjadi objek dari sebuah wisata. Wisatawan juga berperan sebagai komponen dari suatu proses produksi wisata, karena ia terlibat langsung dalam proses pembentukan wisata itu. Wisatawanlah yang menentukan pemandangan itu indah atau tidak, makanan di restoran itu enak atau tidak, demikian halnya perjalanan melalui udara, kegiatan itu dilakukan dengan membawa penumpang dalam pesawat hingga tiba di tempat tujuan.

Tingkat pengaruh wisatawan dalam proses produksi wisata dapat kita identifikasikan dalam dua hal, yaitu profil wisatawan dan motivasi.

1. Profil wisatawan yaitu hal-hal yang merupakan ciri-ciri khusus wisatawan yang membedakannya antara satu dengan yang lainnya. Karakteristik ini muncul karena dua latar belakang, yaitu:
 - a. Latar belakang lingkungan, yang dapat berupa kondisi alam, latar belakang sejarah, politik, ekonomi, serta faktor sosial.
 - b. Latar belakang pribadi, antara lain tingkat umur wisatawan, jenis kelamin, pendidikan serta profesi atau mata pencaharian.
2. Motivasi yaitu hal-hal apa saja yang mendorong seseorang melakukan wisata. Motivasi ini dapat beragam. Mc Intos membagi motivasi ini kedalam empat kelompok sebagai berikut:
 - a. Motivasi fisik (*physical motivations*), yakni motivasi yang berhubungan dengan kebutuhan fisik, seperti olah raga, santai, kesehatan, istirahat, dan lain-lain.

- b. Motivasi budaya (*cultural motivations*), yakni motivasi yang berhubungan dengan keinginan untuk mengetahui daerah atau negara lain, penduduknya, tata cara hidupnya, bangunannya, adat istiadatnya, dan lain-lain.
- c. Motivasi interpersonal (*interpersonal motivations*), yakni motivasi yang berhubungan dengan keinginan untuk bertemu dengan sanak saudara, teman, tetangga, berkenalan, berjumpa dengan orang-orang tertentu; seperti penyanyi, bintang film, dan lain-lain.
- d. Motivasi status dan prestise (*status and prestige motivations*), yakni motivasi yang berhubungan dengan keinginan untuk meningkatkan gengsi, derajat hidup dimata orang lain dengan melakukan perjalanan yang tidak semua orang dapat melakukannya.

B. Waktu

Waktu memberikan pengaruh besar terhadap berlangsungnya sebuah wisata, karena waktulah yang memungkinkan suatu wisata dapat diselenggarakan. Dalam wisata, waktu dapat diasumsikan sebagai:

1. Saat penyelenggaraan, yakni kapan wisata tersebut diselenggarakan. Wisata diselenggarakan pada saat-saat tertentu saja, misalnya *Kasodo Tour*, hanya dapat diselenggarakan pada saat diselenggarakannya upacara Kasodo di Bromo, Tengger.
2. lama penyelenggaraan atau durasi (*duration*), yakni berapa lama sebuah wisata dilakukan. Hal ini tergantung dari jenis wisata yang diselenggarakan tersebut, misalnya *Denpasar City Tour (3 Hours)*, dan sebagainya.

C. Harga

Harga wisata berhubungan erat dengan kelas wisata, apakah *deluxe*, *standart*, *economy*, atau bahkan *budget class*. Harga yang mahal dengan menggunakan fasilitas serba utama tentu akan berbeda dengan wisata yang disusun dengan harga murah dengan fasilitas ekonomi. Besarnya harga dan kelas ini pada akhirnya akan berpengaruh terhadap proses penyelenggaraan wisata dan

secara otomatis berpengaruh pula terhadap wujud wisata yang diselenggarakan.

2.5 Komponen Wisata

Wisata terjadi karena adanya keterpaduan antara berbagai fasilitas yang mendukung dan berkesinambungan. Setiap fasilitas memiliki peranan yang sama pentingnya dalam mewujudkan wisata tersebut. Fasilitas-fasilitas yang dilibatkan dalam penyelenggaraan wisata itu lazimnya disebut komponen wisata, yang antara lain meliputi hal-hal berikut:

1. Sarana transportasi (*transportation*)

Sarana transportasi berkaitan erat dengan mobilisasi wisatawan. Dalam perkembangan pariwisata dewasa ini, alat transportasi tidak hanya dipakai sebagai sarana untuk membawa wisatawan dari satu tempat ke tempat lain, namun juga digunakan sebagai atraksi wisata, maka ada beberapa hal yang patut diperhatikan sehubungan dengan sarana transportasi, antara lain: jenis, biaya, fasilitas, lokasi, dan lain-lain.

2. Sarana akomodasi (*accomodation*)

Sarana akomodasi dibutuhkan apabila wisata diselenggarakan dalam waktu lebih dari 24 jam dan direncanakan untuk menggunakan sarana akomodasi tertentu sebagai tempat menginap. Sepintas lalu sarana akomodasi berfungsi sebagai tempat beristirahat sementara selama menunggu kegiatan wisata yang utama, namun ada juga wisatawan yang menghabiskan waktu wisatanya hanya berdiam diri saja di hotel untuk sekedar santai, membaca, berenang, atau kegiatan lainnya. Akomodasi sebagai komponen wisata memiliki berbagai jenis, mulai *Home Stay*, *Losmen Youth Hostel*, Hotel Melati hingga Hotel Berbintang. Untuk menempatkannya sebagai bagian dari suatu wisata, maka perlu diperhatikan beberapa hal antara lain: jenis, fasilitas, harga, lokasi, dan lainnya.

3. Sarana makan dan minum

Dilihat dari lokasinya, ada restoran yang berada di hotel dan menjadi bagian dari fasilitas hotel yang bersangkutan. Adapula restoran yang berdiri sendiri atau independent. Dimanapun restoran itu berada, ada beberapa hal yang

harus diperhatikan, antara lain: jenis atau kelas, menu, fasilitas, harga, lokasi, dan lain-lain.

4. Objek dan atraksi wisata (*tourism objects*)

Objek dan atraksi wisata dapat dibedakan atas dasar asal usulnya yang menjadi karakteristik objek atau atraksi tersebut, yaitu objek atau atraksi wisata yang bersifat alami, buatan manusia, atau perpaduan antara keduanya. Selain itu, objek dan atraksi wisata dapat dibedakan menurut bentuknya, sehingga kita mengenal: objek wisata alam, budaya, agama, dan lain-lain. Karena kebanyakan tujuan wisata adalah untuk bersenang-senang, maka objek dan atraksi wisata ini paling dominan mewarnai kualitas wisata yang diselenggarakan. Untuk itu perlu di perhatikan beberapa hal antara lain: daya tarik lokasi, fasilitas, biaya, dan kemudahan-kemudahan lain.

5. Sarana hiburan

Hiburan pada hakikatnya merupakan sarana atraksi wisata. Hiburan tersebut dapat bersifat massal, digelar untuk masyarakat umum, dan bahkan melibatkan masyarakat secara langsung, serta tidak ada pungutan biaya bagi yang menikmatinya. Hiburan semacam ini disebut *amusement*. Akan tetapi ada pula hiburan yang digelar secara khusus dan ada pula pungutan biaya bagi yang ingin menikmatinya. Hiburan ini disebut *entertainment*. Hiburan jenis ini dapat terjadi di hotel, restoran atau tempat-tempat yang secara khusus dipersiapkan untuk penyelenggaraan hiburan tersebut. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam memasukkan hiburan sebagai komponen wisata antara lain: daya tarik, kapasitas, fasilitas, lokasi, dan biaya.

6. Cenderamata

Komponen ini sangat erat kaitannya dengan oleh-oleh atau kenang-kenangan dalam bentuk barang tertentu. Barang-barang yang dijual biasanya memiliki ciri khusus sesuai dengan kondisi daerah tempat cenderamata tersebut berada. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk komponen ini antara lain: jenis barang, lokasi, kapasitas, kualitas, dan harga.

7. Pramuwisata dan pengatur wisata

Pramuwisata dan pengatur wisata, keduanya merupakan petugas purna jual yang bertindak sebagai wakil perusahaan yang mengelola wisata untuk membawa, memimpin, memberi informasi, dan layanan lain kepada wisatawan sesuai dengan acara yang telah disepakati. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan wisata, maka pramuwisata dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

- a. *Tour Guide*, yaitu pramuwisata yang bertugas memandu wisata, dari awal keberangkatan hingga kembali lagi ke tempat semula.
- b. *Local Guide*, yaitu pramuwisata yang memandu wisatawan hanya di objek tertentu saja.

Pada jenis wisata tertentu, selain melibatkan pramuwisata diperlukan juga pengatur wisata. Secara organisatoris, pengatur wisata memiliki kedudukan lebih tinggi dibandingkan dengan pramuwisata. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk kedua komponen tersebut antara lain: keahlian, jenis dan biaya.

Ketujuh komponen tersebut tidak selamanya dilibatkan dalam penyelenggaraan wisata, tergantung atas kondisi wisata yang diselenggarakan, baik menyangkut jenis maupun kondisi harganya.

2.6 Pengertian dan Definisi Biro Perjalanan dan Tour Operator

Hingga saat ini pengertian tentang *travel Agent* dan *Tour Operator* masih belum dipahami benar oleh kebanyakan orang karena itu terjadi kekaburan dalam pengertian kedua istilah tersebut. Kekaburan itu semakin bertambah lagi karena masih banyak lagi istilah lain yang digunakan sebagai pengganti kata *Travel Agent*, misalnya *Travel Service*, *Travel Bureau*, atau *Tours and Travel Service*.

Sepintas kelihatannya kegiatan perusahaan tersebut adalah sama atau hampir sama, yaitu memberikan informasi dan pelayanan bagi orang-orang yang akan melakukan perjalanan pada umumnya dan pada perjalanan wisata pada khususnya.

Menurut Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No. Kep. 156/U/II/88 Tgl. 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, pada Bab I Penelitian Umum Pasal 1, memberi pengertian dengan batasan sebagai berikut:

- a. Usaha perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.
- b. Biro Perjalanan Umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri dan atau ke luar negeri.
- c. Cabang Biro Perjalanan Umum adalah salah satu unit usaha Biro Perjalanan Umum, yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau wilayah lain, yang melakukan kegiatan kantor pusatnya.
- d. Agen Perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.
- e. Perwakilan adalah Biro Perjalanan Umum, Agen Perjalanan, badan usaha lainnya atau perseorangan, yang ditunjuk oleh suatu Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan, baik secara tetap, maupun tidak tetap.

Kalau kita perhatikan batasan tersebut di atas maka kita memperoleh dua pengertian, bahwa di samping Agen Perjalanan (*Travel Agent*) dijumpai pula Biro Perjalanan (*Travel Bureau*) yang mempunyai kegiatan yang berbeda satu dengan lain.

Sesuai dengan isi Pasal 4 Bab II Surat Keputusan tersebut di atas, Biro Perjalanan ruang lingkup usahanya meliputi:

1. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata.
2. Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perorangan dan atau sekelompok orang yang diurusnya.
3. Melayani pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
4. Mengurus dokumen perjalanan.
5. Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata.
6. Melayani penyelenggaraan konvensi.

Maka perusahaan perjalanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai Biro Perjalanan Umum atau dapat pula disebut *Tour and Travel Service* dan dapat pula disamakan dengan *Tour Operator*.

Sedangkan ruang lingkup Agen Perjalanan mencakup kegiatan usaha sebagai berikut:

1. Menjadi perantara di dalam pemesanan tiket angkutan udara, laut, dan darat.
2. Mengurus dokumen perjalanan.
3. Menjual tiket-tiket wisata yang dibuat oleh Biro Perjalanan Umum.

Maka perusahaan perjalanan semacam ini dapat disebut sebagai Agen Perjalanan Umum atau dapat pula disebut *Travel Agent* atau *Travel Service*.

Sedangkan suatu perusahaan disebut *Tour Operator* bila kegiatan utama perusahaan tersebut ditekankan pada perencanaan (*planning*), penyelenggaraan (*arrangement*), perjalanan wisata (*tours*) atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri, dengan tujuan untuk mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan wisata tersebut. Sedangkan kegiatan lain dapat dikatakan sebagai melengkapi saja dan untuk melancarkan kegiatan utamanya.

Armin D. Lehman memberikan batasan tentang *Tour Operator*, bahwa ia merencanakan perjalanan wisata (*tours*) yang segera dapat dijual, sedangkan penjualan paket wisata tersebut dijual melalui Agen Perjalanan Pengecer (*Retail Travel Agent*) atau agen lain yang ditunjuk sendiri. Setiap paket wisata yang terjual, maka *Tour Operator* berkewajiban untuk menyelenggarakan tour bagi pembelinya, sesuai dengan *tour itinerary* yang telah disusun dan telah disetujui atau harganya telah disepakati.

2.6.1 Fungsi Biro Perjalanan atau Tour Operator

1. Fungsi sebagai perantara
 - Di negara asal wisatawan
 - a. Melengkapi bermacam-macam informasi bagi calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata.
 - b. Memberikan nasihat kepada calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata, sesuai dengan waktu, keuangan, daerah tujuan,

acara wisata, transportasi, dan akomodasi mana yang baik untuk dipilih.

- c. Menyediakan tiket bagi pelanggan dalam bentuk transportasi yang diinginkan, dan mengurus segala barang bawaan wisatawan yang akan berangkat.
- d. Memilih sarana dan prasarana yang baik atas nama pelanggannya.

➤ Di daerah tujuan wisata

- a. Memberi informasi sebanyak-banyaknya tentang segala sesuatu kebutuhan wisatawan.
- b. Membantu wisatawan dalam reservasi hotel, penyediaan alat transportasi atau transfer.
- c. Mengatur perencanaan wisata (*tour*).
- d. Memesankan tiket dan tanda masuk objek, pertunjukan seni, dan lain-lain.
- e. Membantu mengirim barang-barang souvenir para pelanggannya melalui Kantor Pos ke alamat asal wisatawan.

2. Fungsi sebagai organisatoris (pengatur)

Fungsi yang bersifat kreatif. Di sini sangat menentukan inisiatif pengaturan, daya khayal (*imagination*), berjiwa pembaharuan (*innovation*), mempunyai keahlian (*skill*) dalam cara mengatur.

2.7 Jenis dan Macam Paket Wisata (*Tour*)

2.7.1 Jenis Paket *Tour*

Ditinjau dari sudut penyesuaiannya, wisata paket dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *Ready Made Tour* dan *Tailored Made Tour*.

1. Ready Made Tour

Wisata paket yang disusun oleh *Tour Operator* tanpa menunggu permintaan dari calon peserta. Maksudnya, penyusunan sepenuhnya atas inisiatif *Tour Operator*. Jumlah peserta yang akan mengikuti *tour* ditentukan atas dasar kebijaksanaan *Tour Operator* dengan memperhatikan faktor pendukung *tour*.

2. Tailored Made Tour

Wisata paket yang penyusunannya dilakukan setelah ada permintaan dari calon peserta dengan kata lain, inisiatif dari peserta. Wisata paket seperti ini memiliki tiga kemungkinan, yaitu:

- a. Disusun dari berbagai komponen wisata menjadi satu produk.
- b. Merupakan penggabungan *Ready Made Tour*.
- c. Kombinasi harga dalam *Confidential Agent's Fare* (harga yang telah ditentukan oleh Biro).

2.7.2 Macam-Macam Tour

Dalam dunia kepariwisataan kita mengenal macam-macam *tour*, sesuai dengan sifat penyelenggaraan. Di antaranya yang lazim dikenal adalah:

1. *Package Tour*

Ini adalah suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu *Travel Agent* atau *Tour Operator* atas resiko dan tanggung jawab sendiri, acaranya, lama waktu *tour*, tempat-tempat yang akan dikunjungi, akomodasi, transportasi serta makanan dan minuman telah ditentukan dalam suatu harga yang sudah ditentukan jumlahnya. *Tour* ini merupakan *inclusive tour*, dan klien tinggal beli saja tanpa memikirkan segala sesuatu yang diperlukan dalam perjalanan. Mulai dari berangkat sampai kembali ke tempat asal. Biasanya *package tour* ini dijual dengan jangka waktu tertentu dan disusun berdasarkan *Confidential Agent's Fare* yang dikeluarkan oleh perusahaan angkutan dan perhotelan. Untuk *tour* ini dibuatkan *tour itinerary*.

2. *Independen Tour*

Ini merupakan kebalikan dari *package tour*. *Tour* program disusun sesuai kehendak wisatawan sendiri. Perjalanan ini sama sekali tidak berdasarkan *time schedules*, karena *tour* semacam ini dapat berangkat kapan saja yang dikehendaki, dengan menggunakan kendaraan apa saja serta akomodasi di mana pun juga tanpa ada suatu ikatan yang mengaturnya, dan dilakukan secara bebas. Perjalanan ini banyak dilakukan orang-orang yang mempunyai banyak waktu luang dan tersedia banyak uang. Istilah lain yang biasanya banyak

dipakai untuk jenis *tour* ini ialah *Custom Tailored Tour* (*Tour* atas inisiatif peserta).

3. *Optional Tour*

Suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu *Tour Operator* atau *Travel Agent* atas resiko sendiri dan tanggung jawab sendiri. *Tour* ini merupakan *tour* tambahan dari program yang telah ada. Peserta *tour* biasanya peserta dari *package tour* dan dia boleh ikut atau tidak. Kalau ikut dia harus membayar biaya tambahan dengan harga khusus untuk *optional tour*.

4. *Escorted Tour*

Jenis *tour* ini tidak lain adalah suatu yang direncanakan dan diselenggarakan oleh *Tour Operator* atau *Travel Agent*. Para peserta *tour* dikelompokkan dalam suatu rombongan (*group*), yang dipimpin oleh seorang *Tour Conductor* dari mulai berangkat sampai *tour* berakhir. Dalam hal ini *Tour Conductor* bertindak sebagai *Tour Leader*, ia langsung berfungsi sebagai seorang pramuwisata (*guide*). Namun biasa pula seorang *Tour Conductor* didampingi oleh seorang *guide* dalam perjalanannya. *Escorted Tour* dapat dilakukan selain oleh *Tour Operator* atau *Travel Agent* untuk suatu *package tour* dan dapat pula oleh suatu organisasi sosial, atau badan lain dalam penyelenggaraan *study tour* yang khusus untuk para pelajar, mahasiswa atau karyawan suatu perusahaan yang melakukan perjalanan wisata dengan biaya lebih ekonomis.

5. *Study Tour*

Istilah di Indonesia dikenal dengan "Dhamawisata" yaitu suatu perjalanan yang dilakukan oleh pelajar dengan tujuan utama untuk melihat lebih dekat sambil mempelajari objek yang dikunjungi. Jadi di sini terdapat unsur pendidikan, guna memperdalam studi dalam suatu waktu tertentu. Biasanya perjalanan semacam ini diorganisir secara sosial tanpa ada unsur komersial untuk memperoleh keuntungan.

6. *Social Tour*

Suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan secara sosial dengan memperhatikan faktor-faktor ekonomis dan efisiensi, sehingga biaya penyelenggaraan *tour* tersebut dapat ditekan seminimal mungkin. Pada

umunya *tour* ini diselenggarakan oleh sekolah-sekolah, instansi, atau badan-badan organisasi untuk kepentingan anggotanya tanpa ada maksud untuk mencari keuntungan dari penyelenggaraan tersebut. Termasuk dalam jenis ini adalah *study tour* yang kegiatannya dilakukan oleh *youth tourism* dengan menggunakan *youth hostel*, misalnya.

7. *Regular Tour*

Tour yang diselenggarakan dengan waktu, objek, dan harga yang sudah ditentukan sesuai dengan perencanaan yang disusun oleh suatu *Tour Operator*. Penyelenggaraan *tour* ini tidak bergantung pada jumlah peserta. Dengan kata lain, *regular tour* merupakan *tour* yang tersedia dan siap untuk dijual, dan dengan waktu yang telah dijadwalkan. Misalnya, *Jakarta Morning City Sightseeing, 3 Days Jogjakarta Tour*.

2.8 Pramuwisata

2.8.1 Pengertian Pramuwisata

Pengertian Pramuwisata menurut Drs. Oka QA. Yoeti dapat dilihat dari beberapa sudut pandang antara lain :

1. Dari Sudut Biro Perjalanan / *tour operator* tempat bertugas.

Pramuwisata merupakan karyawan yang mewakili perusahaannya, yaitu dalam rangka memberikan pelayanan dan sekaligus sebagai petugas *after sales service* dari paket wisata yang telah dijual kepada wisatawan.

2. Pengertian secara umum.

Pramuwisata adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan dalam perjalanannya mengunjungi, melihat serta menyaksikan objek dan atraksi wisata.

3. Menurut keputusan Menparpostel No : KM.82/PW.102/MPPT.88 tanggal 17 September 1988.

Pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan.

4. Dari sudut pandang Warga Negara Indonesia.

Pramuwisata tidak ubahnya sebagai duta bangsa yang diharapkan dapat memberikan informasi dan penjelasan tentang apa dan bagaimana Indonesia sebagai suatu negara terutama mengenai falsafah yang dianutnya, politik dalam dan luar negerinya, penduduk, adat serta potensi ekonomi yang dimilikinya secara umum dan objek wisata tempat dia bekerja secara khusus sampai mendetail.

2.8.2 Jenis Pramuwisata

Berdasarkan pasal 2 bab II SK Menparpostel, pramuwisata dibedakan sebagai berikut :

1. Pramuwisata Muda

Pramuwisata yang bertugas di wilayah Daerah Tingkat II dalam wilayah Daerah Tingkat I tempat sertifikat keahliannya diberikan.

2. Pramuwisata Madya

Pramuwisata yang bertugas dan beroperasi dalam wilayah Daerah Tingkat I tempat sertifikat keahliannya dikeluarkan.

Jika dibedakan dari keahlian dan tempat/objek tempat bekerja, pramuwisata dapat digolongkan :

1. Pramuwisata Umum (*General Tour Guide*)

Pramuwisata yang mempunyai pengetahuan tentang keadaan ekonomi, politik, agama, kebudayaan, kehidupan masyarakat serta kepariwisataan secara umum.

2. Pramuwisata Khusus (*Special Tour Guide*)

Pramuwisata yang mempunyai pengetahuan dan memberi penjelasan tentang objek dan atraksi wisata secara khusus tentang suatu museum, candi, kehidupan masyarakat tertentu, arsitektur, adat istiadat dan peristiwa tertentu.

3. Pramuwisata Pengemudi (*Driver: Guide*)

Hakikatnya sama, disamping tugasnya sehari-hari sebagai pengemudi, ia juga memberi pelayanan kepada wisatawan bila diminta.

2.8.3 Syarat Pramuwisata

Pramuwisata adalah orang yang berhadapan langsung dengan wisatawan serta diharapkan menjadi duta bagi negara kita dalam mempromosikan kebudayaan dan objek wisata. Maka pramuwisata harus memiliki persyaratan sebagai berikut :

- a. Berpenampilan meyakinkan (*physical appearance*)
- b. Menyenangkan dan mudah menyesuaikan dengan lingkungan (*pleasant and character*)
- c. Mudah berkomunikasi (*ability to communication*)

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara

Dipertengahan Tahun 2001 tepatnya tanggal 1 Agustus 2001, PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara didirikan oleh beberapa orang muda kreatif yang mengerti tentang Jasa Biro Perjalanan Wisata PT. Nuansa Wisata berkedudukan di Jl. Letjend Suprpto 71 Jember .

Sejak awal pendirian ini, para pendiri telah mencanangkan paham bahwa tanggung jawab utama Nuansa Wisata adalah kepada semua orang pemakai jasa pelayanan sebagai Biro Perjalanan wisata yang mengkhususkan di bidang Tour Operator dan Tour organizer, Nuansa Wisata bertekad meghasilkan produk dan jasa yang bermutu tinggi dengan terus berjuang untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas biaya agar dapat mempertahankan harga yang wajar. Hal ini bukanlah sesuatu yang mudah, akan tetapi dengan semangat dan dedikasi serta integritas yang tidak pernah kendur dari para pendiri, Nuansa Wisata mengalami kemajuan yang pesat.

Kemajuan-kemajuan ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan nasehat para pejabat dari berbagai instansi dan juga relasi yang memberikan dukungan dan kepercayaan kepada kami.

Melalui pelayanan yang baik, prestasi dan reputasi, Nuansa Wisata dengan motto "Melayani Sepenuh Hati" melambung pesat hingga memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas.

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

3.2.1 Visi

- a. Menjadi perusahaan jasa perjalanan wisata yang mantap dan mampu menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan menitikberatkan pada bidang pengelolaan paket wisata.
- b. Menguasai pasar potensial produk jasa wisata dengan memberikan layanan jasa wisata yang profesional dengan motto "Melayani Sepenuh Hati"

- c. Menjadikan perusahaan sebagai perusahaan jasa penjualan wisata dengan jaringan kerja nasional dan internasional.

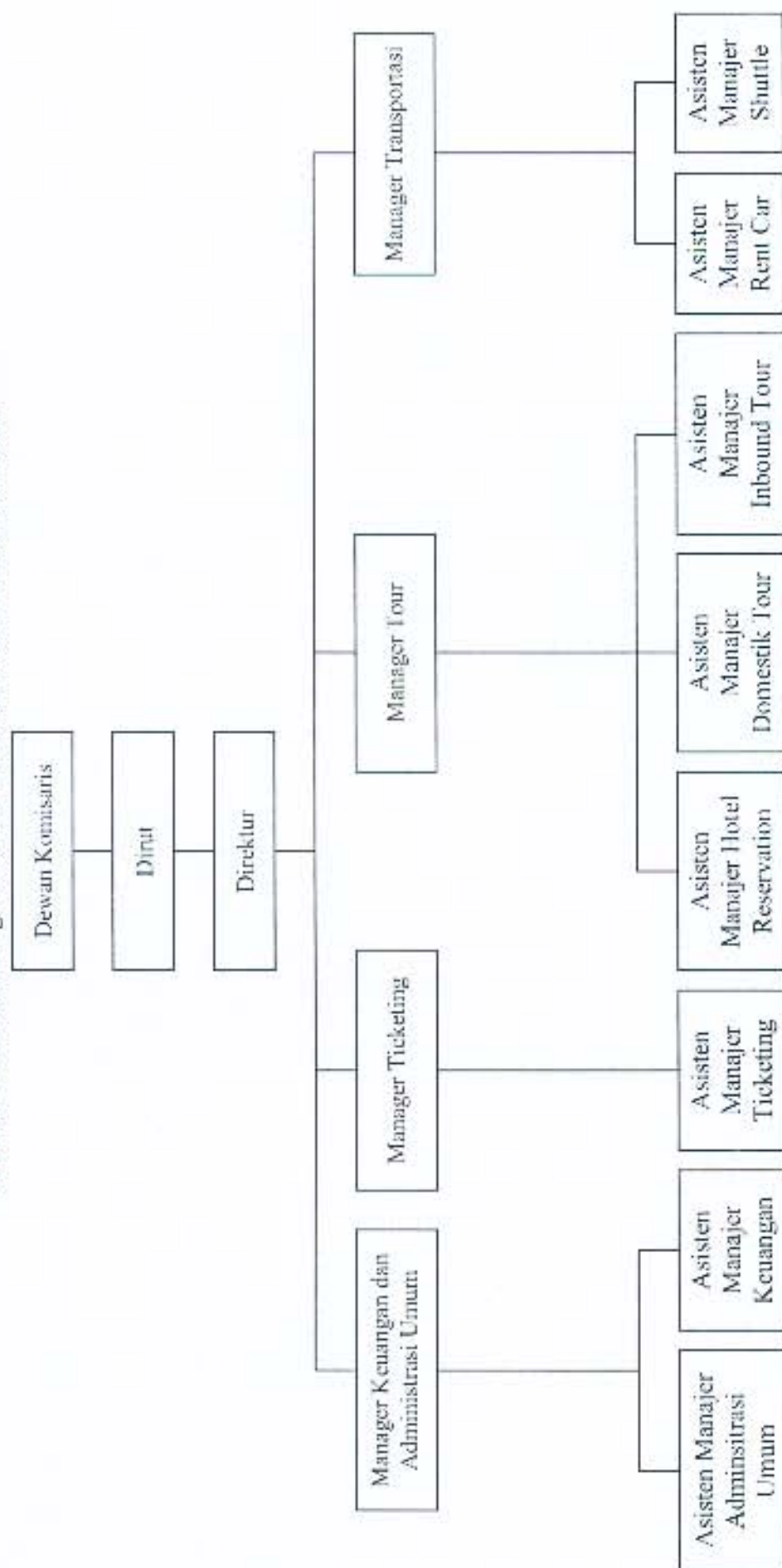
3.2.2 Misi

- a. Ikut mendukung proses pemerintah dalam bidang pembangunan pariwisata khususnya di jember dan umumnya di Jawa Timur.
- b. Menjadi pelopor dalam bidang pengelolaan paket-paket wisata yang eksekutif dengan menyuguhkan semua potensi yang ada.
- c. Menjadi perusahaan jasa wisata yang mampu mengelola paket wisata domestik dan internasional serta jasa wisata lainnya.

3.3 Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi adalah suatu gambaran skematis tentang hubungan kerja sama orang-orang yang ada dalam suatu tujuan. Pada dasarnya bentuk organisasi dan manajemen dari suatu perusahaan diarahkan untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki semaksimal mungkin agar tercapai efisien yang tinggi. Skema struktur organisasi PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara ditunjukkan pada gambar 1.

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara



Sumber : PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tahun 2001

Tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara bersumber pada data PT. Nuansa tahun 2008 adalah sebagai berikut:

a. Dewan Komisaris

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Dewan Komisaris:

1. Menetapkan kebijaksanaan umum perusahaan dan menjalankan pengawasan atas pelaksanaan tugas-tugas Direksi.
2. Mengusahakan agar tujuan perusahaan yang tercantum dalam Anggaran Dasar dapat tercapai.
3. Mengawasi dan menertibkan pelaksanaan tujuan perusahaan berdasarkan kebijaksanaan umum yang telah ditetapkan.
4. Menyempurnakan kebijaksanaan umum perusahaan sesuai dengan perkembangan yang terjadi pada perundang-undangan yang berlaku.
5. Memberikan penilaian atas pengesahan Neraca dan Laporan Rugi Laba serta laporan keuangan lainnya yang disampaikan direksi.
6. Bertanggung jawab dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

b. Direktur Utama

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Direktur Utama:

1. Melaksanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi pelaksanaan kerja yang telah ditetapkan.
2. Merumuskan mengusulkan kebijaksanaan umum dan sasaran untuk masa yang akan datang kepada Dewan Komisaris.
3. Memberikan keterangan sewaktu-waktu, bila dibutuhkan Dewan Komisaris.
4. Mengajukan Neraca dan Laporan Rugi Laba serta keuangan lainnya kepada Dewan Komisaris untuk mendapat penilaian.

c. Direktur

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Direktur:

1. Mengevaluasi rencana yang disusun dan diusulkan oleh para manajer dan para bawahannya mengenai masing-masing bidang dengan memperhatikan kebijaksanaan umum perusahaan yang telah ditetapkan.

2. Menetapkan kebijaksanaan umum yang menyangkut strategi perusahaan untuk masa yang akan datang.
3. Membicarakan dan mengusulkan kepada dewan komisaris mengenai kebijaksanaan yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan.
4. Melaksanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi pelaksanaan rencana kerja yang telah ditetapkan.

d. Manajer Keuangan dan Administrasi Umum

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Manajer Keuangan dan Administrasi Umum:

1. Mengevaluasi rencana-rencana dasar yang telah dibuat oleh asisten manajer dan para bawahannya mengenai masing-masing bidang dengan memperhatikan kebijaksanaan umum perusahaan yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar berbagai kebijaksanaan, sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya serta senantiasa mengadakan evaluasi efektifitas pelaksanaan tugas para bawahannya.
3. Bertanggung jawab atas implementasi rencana program dengan melakukan kegiatan perubahan dan penjabaran rencana program menjadi tugas nyata.
4. Bertanggung jawab dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang kelancaran jalannya operasi perusahaan.
5. Mempersiapkan laporan Rugi Laba, Neraca, dan laporan keuangan lainnya.
6. Bertanggung jawab atas pencatatan transaksi keuangan yang menyangkut tentang perubahan neraca, laporan rugi laba, jurnal maupun pelaporan akuntansi dalam kaitannya dengan pembukuan pedoman penyusunan laporan keuangan yang telah ditetapkan.
7. Bertanggung jawab atas pengalokasian dan pendistribusian anggaran keuangan perusahaan yang menjadi kewenangan baik untuk keperluan pihak intern maupun ekstern.
8. Menyusun sistem dan prosedur pelaporan akuntansi untuk digunakan sebagai dasar pertimbangan penentuan kebijakan yang berkaitan dengan keuangan maupun operasional perusahaan.

Manajer keuangan dan Administrasi umum ini membawahi:

a. Asisten Manajer Administrasi dan Umum

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer Administrasi Umum:

1. Menjamin terselenggaranya hubungan perusahaan dengan pihak luar, yang menyangkut tugas surat menyurat baik dalam pengiriman maupun dalam pengarsipan.
2. Mengadakan acara administrasi yang baik untuk pengarsipan, pendokumenasian, memorandum ataupun pelaporan yang baik.
3. Menjamin dan bertanggung jawab atas tersedianya sarana administrasi dan perlengkapan kantor yang baik.

b. Asisten Manajer Keuangan

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer Keuangan:

1. Bertanggung jawab atas pencatatan transaksi keuangan yang menyangkut pedoman tentang pembuatan Neraca, Laporan Rugi Laba, jurnal maupun pelaporan akuntansi dalam kaitannya dengan pedoman pembukuan dan pedoman penyusunan laporan keuangan yang telah ditetapkan.
2. Menyusun sistem dan prosedur pelaporan akuntansi untuk digunakan sebagai dasar pertimbangan penentuan kebijaksanaan yang berkaitan dengan keuangan maupun operasional perusahaan.
3. Bertanggung Jawab atas pengalokasian dan pendistribusian anggaran keuangan perusahaan yang menjadi kewenangan baik untuk keperluan pihak intern maupun ekstern.

c. Manajer *Tour*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Manajer *Tour*:

1. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan yang dikelola perusahaan sesuai dengan kondisi kongkrit kerjasama dengan mempertimbangkan standart mutu produk yang telah ditetapkan.

2. Menjamin penyediaan fasilitas perjalanan baik yang menjadi tanggung jawabnya maupun yang berada di bawah kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan bagian yang terkait.
3. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan bidang tugas dan kewenangannya dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
4. Menjamin hubungan kerjasama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan kepentingan perusahaan.

Manajer *Tour* ini membawahi:

a. Asisten Manajer *Hotel Reservation*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Hotel Reservation*:

1. Bertanggung Jawab terselenggaranya operasionalisasi jasa pelayanan hotel *reservation*, konfirmasi, serta pembookingan.
2. Mengadakan dan melakukan sistem dan prosedur hotel *reservation* yang telah ditetapkan baik dari segi operasional maupun administrasinya, serta melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.
3. Menjalin hubungan dengan pihak yang berkompeten (ekstern maupun intern perusahaan)

b. Asisten Manajer *Domestik Tour*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Domestik Tour*:

1. Menjamin penyediaan fasilitas perjalanan *domestik tour* baik yang menjadi tanggung jawabnya maupun yang berada di bawah kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan bagian lain yang terkait.
2. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan perjalanan *domestik tour* yang dikelola perusahaan sesuai dengan kondisi kongkrit kerjasama dengan mempertimbangkan standart mutu produk yang telah ditetapkan.

c. Asisten Manajer *Inbound Tour*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Inbound Tour*:

1. Mengadakan sistem prosedur operasional dalam *inbound tour*.

2. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan *inbound tour* dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
3. Menjalin hubungan kerjasama dengan mitra kerja (industri pariwisata) yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan ataupun wisata dengan memperhatikan kepentingan perusahaan.

d. Manajer *Ticketing*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Manajer *Ticketing*:

1. Bertanggung jawab terselenggaranya operasionalisasi jasa pelayanan tiket yang menyangkut kegiatan reservasi, konfirmasi, serta pemesanan.
2. Mengadakan dan melakukan sistem dan prosedur hotel *ticketing* yang telah ditetapkan baik dari segi operasional maupun administrasinya, serta melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.
3. Menjalin hubungan dengan pihak yang berkompeten (ekstern maupun intern perusahaan)
4. Mengadakan supervisi terhadap staf layanan jasa *ticketing* guna menghindari kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan perusahaan.

Manajer *Ticketing* ini membawahi Asisten Manajer *Ticketing*. Adapun tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Ticketing*:

1. Mengadakan dan melakukan sistem dan prosedur hotel *ticketing* yang telah ditetapkan baik dari segi operasional maupun administrasinya, serta melaporkan dalam bentuk tertulis secara periodik kepada pimpinan di atasnya.
2. Bertanggung jawab terselenggaranya operasionalisasi jasa pelayanan tiket yang menyangkut kegiatan reservasi, konfirmasi, serta pemesanan.
3. Menjalin hubungan dengan pihak yang berkompeten (ekstern maupun intern perusahaan)

c. Manajer Transportasi

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Manajer Transportasi:

1. Merencanakan dan mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional *shuttle service (travel antar jemput)* dan persewaan armada/kendaraan.
2. Mengadakan sistem prosedur operasional yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.
3. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan memperhatikan perencanaan umum operasional yang telah ditetapkan.
4. Menjalin dan meningkatkan hubungan kerjasama dengan pihak lain yang terkait sebagai mitra kerja.
5. Mengusahakan pencapaian target yang di bebankan dengan jalan yang telah di gariskan oleh perusahaan.

Manajer Transportasi ini membawahi:

a. Asisten Manajer *Rent Car*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Ren Car*:

1. Mengusahakan pencapaian target yang dibebankan dengan jalan yang telah digariskan oleh perusahaan.
2. Merencanakan dan mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional penyewaan armada/kendaraan.
3. Membuat perencanaan baik rencana operasional maupun pemasaran yang terkait dengan memperhatikan perencanaan umum oprasional penyewaan armada yang telah ditetapkan.

b. Asisten Manajer *Shuttle*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Asisten Manajer *Shuttle*:

1. Menjalin dan meningkatkan hubungan kerjasama dengan pihak lain yang terkait sebagai mitra kerja.
2. Mempersiapkan sistem prosedur oprasional yang bertujuan untuk maningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.
3. Mempersiapkan serta menyelenggarakan kegiatan operasional *shuttle service (travel antar jemput)*.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan pada bab-bab laporan praktek kerja nyata sebelumnya, mengenai **"Pentingnya Penguasaan dan Penggunaan Bahasa Inggris dalam Meningkatkan Kualitas Pemandu Wisata di PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember"**, 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.
- b. Praktek Kerja Nyata juga menambah wawasan berfikir yang baru tentang bagaimana bersosialisasi dan bersikap baik dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.
- c. Biro Perjalanan Wisata adalah tempat yang cocok bagi mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris melaksanakan Praktek Kerja Nyata
- d. Komunikasi menjadi hal yang urgent sekali di Biro Perjalanan Wisata dalam membina hubungan kerja maupun kemitraan.
- e. Bahasa Inggris merupakan satu kesatuan yang erat kaitannya dengan dunia pariwisata.
- f. Keberadaan suatu Biro Perjalanan Wisata tidak dapat terlepas dari penggunaan Bahasa Inggris.
- g. Kemampuan berbahasa Inggris pada Biro Perjalanan Wisata PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara merupakan profesionalitas yang harus dikuasai untuk menunjukkan kesiapan suatu biro menghadapi kunjungan wisatawan mancanegara.
- h. Bahasa Inggris pada Biro Perjalanan Wisata PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara juga dibutuhkan untuk wisatawan domestik.

5.2 Saran

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

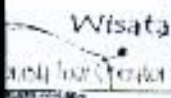
1. Pihak Program agar membina hubungan kemitraan dengan pihak luar, khususnya instansi-instansi terkait yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi pihak Program dan mahasiswa dalam memilih tempat-tempat Praktek Kerja Nyata yang lebih selektif.
2. Orientasi Program diperjelas, agar tidak terjadi kebingungan dalam memilih tempat Praktek Kerja Nyata atau nanti setelah mahasiswa lulus dan dihadapkan pada persoalan mencari kerja.
3. penambahan kredit semester untuk mata kuliah keahlian yang saat ini dibutuhkan oleh dunia kerja, melalui praktikum-praktikum yang dapat mendukung teori yang telah dipelajari.

Sedangkan untuk Biro Perjalanan Wisata PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara berdasarkan pengamatan langsung pada saat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, penulis ingin memberikan saran-saran yang kiranya bisa membangun guna meningkatkan kemajuan biro antara lain:

- a. Biro Perjalanan Wisata PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara hendaknya meningkatkan efektifitas kerja, agar setiap pekerjaan yang dilakukan dapat dilakukan seefisien mungkin.
- b. Meningkatkan kedisiplinan kerja yang tinggi dan meningkatkan hubungan kerja yang baik secara kekeluargaan dengan pihak luar atau pihak dalam (karyawan), agar terjalin hubungan kerja sama yang baik antara satu dengan lainnya.
- c. Meningkatkan kreatifitas yang tinggi melalui inovasi-inovasi yang dapat mendukung kelancaran usaha produksi.
- d. Meningkatkan pelayanan kepada pihak konsumen dengan memperhatikan berbagai vaktor yang ada melalui evaluasi, agar tidak terjadi kesalahan yang terulang.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Yoeti, Oka, Drs. 2000. *Guiding System*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- A. Yoeti, Oka, Drs. MBA. 2001. *Tours and Travel Management*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1990. *Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran*. Jakarta: LPFE-UI.
- S. Pendit, Nyoman. 2001. *Ilmu Pariwisata, Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Wahab, Salah, Ph. D. 1996. *Manajemen Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Wahab, Salah, Ph. D. 1997. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.



PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA
 Jl. Letjend. Supriatno 74 Jember - Indonesia
 Telp. 0331-331731, 321 415 Fax. 0331-331731
 e-mail : nuansa_wisata@yahoo.com
 www.nuansatours.com

Nuansa Bali

Paket Selayang Pandang & Budaya

3H/1M – Menginap 1 malam di hotel

- Code : NW 01.01 POP
 Bondowoso - Denpasar (Snack)
 GWK Tour (BLD)
 Sanur - Tanjung Benoa - Nusa Dua
 GWK - Joger/ Kuta
 Bedugul Tour - Bondowoso (BLD)
 Galeri Galuh - Celuk - Sukawati -
 Bedugul - Tanah Lot - Bondowoso

3H/2M – Menginap 2 malam di hotel

- Code : NW 01.03 POP
 Bondowoso - Denpasar (Snack, LD)
 Tanah Lot



- Hari II GWK Tour (BLD)
 Tanjung Benoa - Nusa Dua - GWK -
 Uluwatu - Joger - Kuta
 Hari III Bedugul Tour - Bondowoso (BLD)
 Galeri Galuh - Celuk - Sukawati -
 Bedugul - Alas Kedaton -
 Bondowoso

Bali 4H/2M – Menginap 2 malam di hotel

- Tour Code : NW 01.02 POP
 Hari I Bondowoso - Denpasar (Snack)
 Hari II GWK Tour (BLD)
 Sanur - Tanjung Benoa - Nusa Dua -
 GWK - Joger/ Kuta
 Hari III Kintamani Tour (BLD)
 Galeri Galuh - Celuk - Kintamani -
 Tirta Empul - Sukawati
 Hari IV Bedugul Tour - Bondowoso (BLD)
 Taman Ayun/ Mengwi - Candi
 Kuning Bedugul - Alas Kedaton -
 Tanah Lot - Bondowoso



Program dapat di ubah- di ganti- di sesuaikan dengan permintaan

Harga Pengelolaan per orang per bus :

Berangkat dari Bondowoso

No	Jumlah peserta	Bali 3H/3M-1m hotel		Bali 3H/3M-2m hotel		Bali 4H/4M-2m hotel		Keterangan
		Paket Hemat	Paket Populer	Paket Hemat	Paket Populer	Paket Hemat	Paket Populer	
1	59 peserta	304.800	321.900	358.900	376.000	418.700	435.900	Bus Pariwisata seat 59 AC, Rec seat, Audio Visual, formasi 2-3
2	58 peserta	307.900	325.200	361.900	379.300	422.500	439.800	
3	54 peserta	321.200	338.900	375.500	393.300	439.200	456.900	
4	53 peserta	336.000	355.000	391.200	409.500	458.600	476.900	
5	43 peserta	371.400	390.900	426.200	445.700	501.700	521.300	Bus Pariwisata seat 42 (Toilet non Toilet) AC, Rec.seat, Audio Visual formasi 2-2
6	40 peserta	390.000	410.300	445.000	465.300	525.000	545.400	
7	38 peserta	404.200	424.900	459.400	480.200	542.800	563.600	
8	30 peserta	407.800	430.600	461.900	484.600	556.300	579.000	Bus Pariwisata seat 30 AC, Rec.seat, Audio Visual, formasi 2-2
9	28 peserta	428.000	451.700	482.300	505.900	582.300	605.900	
10	26 peserta	451.600	476.200	505.900	530.500	612.400	636.900	

Harga sudah termasuk :

- Bus Pariwisata sesuai dengan kondisi paket dgn fasilitas AC, rec.seat, audio visual, formasi duduk 2-3 (seat 59) dan 2-2 (seat 42 dan 30).
- Menginap di hotel yang representatif selama 1 (satu) atau 2 (dua) malam dengan fasilitas fan dan kamar mandi dalam.
- Makan dan minum 3 kali sehari dengan menu prasmanan (hotel dan rumah makan)
- Snack dalam kemasan kotak dihidrikan sekali saat keberangkatan.
- Air mineral setiap hari (Aqua Danone)
- Tiket masuk obyek wisata sesuai program.
- Asuransi Wisatawan - klaim kecelakaan dan perawatan.
- Tour Leader / pimpinan rombongan dan atau excut per bus dari Nuansa Wisata.
- Guide local professional - lisenasi HP
- Spanduk Acera
- Video Shooting, editing, sound, song, art, desain, animasi, master CD dari provider profesional (paket populer)
- Dokumentasi foto digital ± 200 frame, cetak 40 frame foto terbaik, 10 R, pigura dan album, CD Galery Photo.
- Layanan pengaturan bagasi (Bagage handling/ labeling)
- Obat-obatan ringan dan perlengkapan P3K
- Buku panduan wisata full color - hard cover
- Souvenir : stiker dan atau CD event (paket populer)
- Doorprize diundi berupa payung, topi, T-Shirt, dll
- Refreshment/ candy
- Donasi (makan minum kru, ferry, tol, parkir, akomodasi kru, fire guide, retribusi dll)
- Free Of Charge (bebas bayar) 2 orang per jumbo bus dan 1 orang per mini bus
- Harga adalah netto dan dapat di berubah jika kondisi dan program mengalami perubahan.

Informasi lebih lengkap, silahkan menghubungi pemasaran/ Tour Dept. Nuansa Wisata, Neneng, Lusia atau Ragil di 0331. 331 731

NUANSA wisata JAKARTA BANDUNG JOGJA

5 hari/ 5 malam - 2 malam di hotel (Jakarta & Bandung)

Kode Tour : NW05-01 P0P

hari I Jember - Jakarta (makan siang, malam)
 Pagi hari berangkat menuju kota Jakarta.

hari II Jakarta Tour (makan pagi, siang & malam)
 Pagi hari tiba di kota Pamanukan transit dan makan pagi, check in hotel. Sesampai di Jakarta peserta dipandu mengunjungi :

- ☉ Monas Monument Nasional Indonesia
- ☉ Istiqlal Masjid terbesar di Indonesia
- ☉ Mangga Dua Pusat Grosir
- ☉ Ancol Pusat Dunia bermain anak - anak

Makan siang - Lunch Box. Sore check-in hotel. Setelah makan malam, acara bebas.

hari III Jakarta Tour - Bandung Tour (makan pagi, siang & malam)
 Setelah makan pagi di hotel dan check out hotel, peserta diajak berwisata mengunjungi :

- ☉ Taman Mini Miniatur Keragaman Indonesia
- ☉ Taman Bunga Mekarsari

Selanjutnya perjalanan ke kota Bandung lewat tol cipularang. Sore hari tiba di Bandung dan langsung check in hotel. Malam hari peserta di ajak menikmati malam sembari makan malam di rumah makan lokal. Selanjutnya wisata belanja ke :

- ☉ Cibaduyut

Kembali ke hotel dan acara bebas

hari IV Bandung Tour - Jogja (makan pagi, siang & malam)
 Setelah makan pagi check-out hotel, peserta diajak berwisata mengunjungi :

- ☉ Tangkuban Perahu
- ☉ Clater

Selanjutnya kembali ke Bandung dan berwisata ke

- ☉ Kartika Sari oleh-oleh bolen Bandung
- ☉ Pasar baru sentra penjualan konveksi

Short rest dan makan malam di rumah makan lokal. Selanjutnya berwisata ke

- ☉ Cinampelas sentra Jeans & busana

Malam hari meninggalkan Bandung dan menuju kota Jogja

hari V Jogja - Jember (makan pagi, siang & malam)
 Pagi hari diperkirakan tiba di kawasan Borobudur dan shortrest di hotel Pondok Tingal. Setelah makan pagi peserta diajak berwisata ke

- ☉ Borobudur Candi terluas dan termegah
- ☉ Malioboro/Brinjarjo Pasar tradisional yang khas menjual bahan batik

Makan siang dan malam disajikan di rumah makan lokal. Diperkirakan Pukul 23.00 tiba di Jember. Makan pagi, siang & malam diperjalanan dan berakhirlah program wisata bersama Nuansa Wisata. Semoga terukir kenangan indah.

Harga pengelolaan per orang :

No	Jumlah Peserta	Pondok Haji Indonesia AC	Hotel Mangga Dua Plaza AC	Hotel Kalista
Paket Alternatif Bus Pariwisata Akas :				
1	55 peserta	663.500	720.500	763.500
2	58 peserta	667.500	725.000	767.900
3	54 peserta	687.900	745.500	787.900
4	51 peserta	711.500	768.500	811.500
5	41 peserta	763.500	820.500	863.500
6	42 peserta	772.500	829.500	872.000
7	40 peserta	791.500	848.500	891.500
8	39 peserta	838.500	895.500	938.500
9	28 peserta	910.000	967.500	1.010.000
10	25 peserta	932.000	986.500	1.177.900
Paket Alternatif Bus Pariwisata Executive 5 plasma TV :				
11	59 peserta			
12	58 peserta			
13	43 peserta			
14	42 peserta			
15	Pembayaran peserta	387.900	442.500	782.900

Harga sudah termasuk :

1. Transportasi, Bus Pariwisata AKAS NHR seat 30, 42, 59 dengan fasilitas Air Conditions, Recliningseat, Audio Visual TV/VCD Player, formasi tempat duduk 2-2 (seat 30, 42) dan 2-3 (seat 59).
2. Hotel Pondok Haji Indonesia Pondok Gebe (1/4 orang), Hotel Plaza mangga Dua (1/3 orang), Hotel Kalista (1/2 orang) atau setara, kamar AC, kamar mandi dalam, menginap 2 malam dan Hotel Bumi Kiri - Bandung (Air panas & dingin)
3. Makan 3 kali sehari, menu prasmanan (hotel & resto)
4. Air mineral, 2 kali sehari/ persediaan cukup
5. Snack - sekali saat keberangkatan
6. Tour leader/ Escort Nuansa Wisata
7. Guide Lokal
8. Tiket masuk obyek wisata, sesuai program
9. Dokumentasi - Film digital dan cuci cetak 4 R + Foto dan pigura 10 R
10. Shooting, Editing & CD master
11. Asuransi Pariwisata, klaim Kecelakaan dan Perawatan
12. Obat-obatan - obat-obatan Ringan/ P3K
13. Spanduk Acara
14. Buku Panduan Wisata
15. Pelayanan Reservasi
16. Baggage Handling, pengaturan & pembertan nametag pada bagasi
17. Doorprize & Souvenir
18. Donasi : Parkir, Fee/ tips kru bus, Fee Tour Leader, Retribusi (TPR, Levy, Akomodasi kru dan TL, dll) dan

Paket Nuansa Wisata Jakarta

- Nuansa Jakarta Metro 5 hari
- Nuansa Jakarta Budaya
- Nuansa Jakarta Bandung Shophaholic
- Nuansa Jakarta - Flight
- Nuansa Jakarta - KA Executive
- Nuansa Jakarta Creative Popular
- Nuansa Jakarta Executive

Informasi lebih lengkap, dipersilahkan menghubungi Tour Department Nuansa Wisata
 C.p. Nonem *081 659 83 944
 Bogor 081 249 11 432
 Lusia 085 236 677 667

NUANSA wisata JAKARTA METRO

5 hari/ 5 malam - 2 malam di hotel

Kode Tour : NW05-01 POP

- Art I** Jember - Jakarta (makan siang, malam)
 Pagi hari berangkat menuju kota Jakarta.
- Art II** Jakarta Tour (makan pagi, siang & malam)
 Pagi hari tiba di kota Pamanukan transit dan makan pagi, check in hotel. Sesampai di Jakarta peserta dipandu mengunjungi
 @ Monas Monumen Nasional Indonesia
 @ Istiqlal Masjid terbesar di Indonesia
 @ Mangga Dua Pusat Grosir
 @ Ancol Pusat Dunia bermain anak - anak
 Makan siang - Lunch Box. Sore check-in hotel. Setelah makan malam, acara bebas.
- Art III** Jakarta Tour (makan pagi, siang & malam)
 Setelah makan pagi di hotel, peserta diajak berwisata mengunjungi :
 @ Lubang Buaya Monumen Pancasila Sakti
 @ Taman Mini Miniatur Keragaman Indonesia
 @ Museum Purnabakti Museum kepahlawanan Prajurit RI
 @ Taman Buah Mekarsari Taman buah Nusantara
 Makan siang - Lunch Box. Sore kembali ke hotel. Setelah makan malam, acara bebas.
- Art IV** Jakarta - Bandung - Jogja Tour (makan pagi, siang & malam)
 Setelah makan pagi cek out hotel, peserta diajak berwisata mengunjungi :
 @ Cibaduyut sentra kerajinan kulit
 @ Kartika Sari olah-olah bolen Bandung
 @ Pasar baru sentra penjualan korveksi
 @ Cihampelas sentra Jeans & busana
 Makan pagi di RM, siang - Lunch Box, makan malam diperjalanan
- Art V** Jogja - Jember (makan pagi, siang & malam)
 @ Bojodudur Candi terbesar dan termegah
 @ Malioboro/Brinjarjo Pasar tradisional yang khas menjual bahan Batik
 Diperkirakan Pukul 23.00 tiba di Jember. Makan pagi, siang & malam diperjalanan dan berakhirilah program wisata bersama Nuansa Wisata. Semoga terukir kenangan indah.

Harga pengelolaan per orang :

No	Jumlah Peserta	Pondok Haji Indonesia AC	Hotel Mangga Dua Plaza AC	Hotel Kalisma
Paket Alternatif Bus Pariwisata Akas :				
1	37 peserta	672.500	680.500	779.900
2	50 peserta	676.900	694.900	784.500
3	54 peserta	695.900	704.900	804.500
4	50 peserta	720.000	728.000	877.500
5	43 peserta	771.500	779.900	879.000
6	42 peserta	780.500	788.500	887.900
7	40 peserta	799.500	807.500	906.900
8	30 peserta	845.500	853.500	952.800
9	28 peserta	916.500	924.500	1.023.900
10	25 peserta	938.500	946.500	1.045.600
Paket Alternatif Bus Pariwisata Executive 5 plasma TV :				
11	37 peserta			
12	50 peserta			
13	54 peserta			
14	50 peserta			
	25 peserta	198.000	405.900	500.000

Harga sudah termasuk :

- Transportasi, Bus Pariwisata AKAS NBR seat 30, 42, 50 dengan fasilitas Air Conditions, Recliningseat, Audio Visual, TV/VCD Player, formasi tempat duduk 2-2 (seat 30, 42) dan 2-3 (seat 50)
- Hotel: Pondok Haji Indonesia Pondok Gede (1/4 orang), Hotel Plaza Mangga Dua (1/3 orang), Hotel Kalisma (1/2 orang) atau setaraf, kamar AC, kamar mandi dalam, menginap 2 malam (makan 3 kali sehari, menu prasmanan (hotel & resto)
- Air mineral, 2 kali sehari/ persediaan cukup
- Snack - sekali saat keberangkatan
- Tour leader/ Escort Nuansa Wisata
- Guide Lokal
- Tiket masuk obyek wisata, sesuai program
- Dokumentasi - Film digital dan cuci cetak 4 R + Foto dan pigura 10 R
- Shooting, Editing & CD master
- Asuransi Pariwisata, klaim Kecelakaan dan Perawatan
- Obat-obatan - obat-obatan Ringan/ P3K
- Spanduk Acara
- Buku Panduan Wisata
- Pelayanan Reservasi
- Baggage Handling, pengaturan & pemberian name tag pada bagasi
- Doorprize & Souvenir
- Donasi : Parkir, Fee/ tips kru bus, Fee Tour Leader, Retribusi/TPR, Ferry, Akomodasi kru dan TL, Makan dan minuman kru & TL
- Free Of Charge (FOC)/ Camp

Paket Nuansa Wisata Jakarta

- Nuansa Jakarta Budaya 5 hari
- Nuansa Jakarta Bandung Shopaholic
- Nuansa Jakarta Bandung Jogja
- Nuansa Jakarta - Flight
- Nuansa Jakarta - KA Executive
- Nuansa Jakarta Creative Popular
- Nuansa Jakarta Executive
 (*** /*****)

Informasi lebih lengkap, persialannya,
 menghubungi: Boy Department
 C. Neneng 085 659 13 91
 D. Wati 085 659 13 45
 Lusla 085 236 13 45





Biro Perjalanan Wisata

PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tour & Travel

Jl. Letj. Suprpto 71 Jember - Jawa Timur, Indonesia

Telp. 0331. 331 733, 321 915 Fax. 0331. 331 731

Email: nuansa_wisata@yahoo.com

HOTEL RESERVATION FORM

To		From	
Attn		Phone	
Phone		Fax	
Fax		Date	

Please to: Confirm / Booked / Cancel / Reconfirm the following:

Name of Client (s)	Check-in	Check-out	Room(s) Request
Meal(s) Request	ABF/ CBF	Lunch	Dinner

* Account and payment by Nuansa Wisata (Nuansa Wisata Voucher)

* Remark:

For Hotel/ Agent Use Only:

* Confirmed by/ date:

* Remark:

Lampiran 5 : Fax Message.



Unit Perjalanan Wisata

PT. NUANSA WISATA PRIMA NUSANTARA Tours & Travel

Jl. Letj. Suprpto 71 Jember - Jawa Timur Indonesia

Telp. 0331 - 331 731 - 321 415 Fax. 0331 - 331 731

FAX MESSAGE

To		From	
Attn		Phone	0331-331731-321415
Phone		Fax	0331-331731
Fax		Date	

FORMULIR PERUBAHAN / REFUND E-TICKET

Tujuan :

Nama Penumpang :

Nama Penumpang : [Apabila lebih dari 1 Penumpang]
 1.
 2.
 3.
 4.

Alamat Penumpang :

No. Identitas : (KTP / SIM / Pasport)

Telepon : HP

Kode Pembayaran : (13 Digit)

Kode Booking : (6 Huruf)

Data Penerbangan :

	JT / TW	RUTE	TANGGAL	KELAS
AWAL				
PERUBAHAN				

Dengan ini saya menyatakan bertanggung jawab atas perubahan / refund tiket sesuai data di atas dan membebaskan Lion Air / Wings Air apabila ada tuntutan dari pihak lain.

Tempat / Tanggal :

(Penumpang)

Diisi Oleh Petugas Lion Air / Wings Air

Nomor Registrasi : Tanggal :

Kode Pembayaran :

Kode Booking : Jumlah Penumpang : Orang

Nomor E-Ticket : [Sesuai Nomor di DCS]

Nomor Ticket Manual : (untuk re - Issue ticket)

Data - data tersebut diatas adalah benar dan sesuai dengan data yang ada di sistem Lion Wings Air.

Diperiksa Oleh :

ISSUED BY Sriwijaya Air		ISSUE NO SUB-300	BOOKING REFERENCE JK9JR	DATE AND PLACE 09
NAME OF PASSENGER RUSWI / HAR JANTI MRS		AGENT COUPON		
ORIGIN SURABAYA		FLIGHT CLASS SJ 263 D	DATE 09 JUL	TIME 10.15
DESTINATION BANDUNG		FARE BASIS YD3M		AGENCY 20
TAX HS 230.000		FEE 6000		
FORM OF PAYMENT CASH				



000 1011 076318 0

DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE

LA AIRLINES

Jl. Raya Kav. 33-37 Jakarta 11440
 Telp 0804-1234567 / 021-56997000
 www.mandalair.com

Print Date : 15 Jul 8 16:20
 v.2008.07.14

Status	Kode Pesan	Tanggihkan	Harus Dibayar	Sudah Dibayar
CONFIRMED	V26J4Y		0	1.020,000

No. Flt	Tanggal	Dari/Brkt	Ke/Tiba	Via/Brkt/Flight	Class
RI276	17Jul08	CGK/16:40	SUB/17:55	-	T
RI277	22Jul08	SUB/18:25	CGK/19:40	-	V

Trf Dasar	Pajak & Biaya	Lain-Lain	Potongan	Subtotal *	# Pax
236,364	275,636	0	0	550,000	1
163,636	268,364	0	0	470,000	1

* Subtotal belum termasuk harga Lain-Lain

ONTAK

ALAN B UY MR

Day Phone : 0331322235

Cell Phone : 08113513875

PEMBAYARAN PERTAMA**PENUMPANG**

ALAN B UY, (Adult)

ATURAN UMUM MANDALA

Pengangkutan ini mengena pada Ordansi Pengangkutan Udara Indonesia (Sud.1939/100) dan tunduk pada syarat dan ketentuan yang berlaku di Airlines atau Pengangkut.

Pesawat yang namanya teresitasi pada dokumen perjalanan (Itinerary) sesuai dengan kode pembatalan yang tercatat dalam data reservasi sesuai dengan kartu identitas berfoto yang dimilikinya (KTP/SIM/PASSPOR/GKIMS/KITAS JIC). Pengangkut berhak menolak penumpang yang membatalkan pembuatannya apabila data yang diberikan tidak sesuai.

Pesawat yang membayar tiket dengan kartu kredit tanpa menunjukkan kartu (melalui internet atau call center) wajib menunjukkan kartu tersebut pada saat berangkat berhak menolak penumpang untuk check-in dan membatalkan pembatalannya apabila ketentuan ini tidak dipatuhi atau data yang salah.

Pesawat yang berangkat dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun akibat pembatalan, perubahan waktu, atau kelambatan pengangkutan ini, termasuk kelambatan penyerahan bagasi.

Pesawat yang diangkut berdasarkan perjanjian ini, hanya akan diserahkan kepada penumpang jika label bagasinya dikembalikan kepada Pengangkut. Pesawat pada saat penemuan bagasi tidak mengizinkan protes, maka dianggap bagasi itu telah diterima dalam keadaan lengkap dan baik.

Pesawat ganti-keguguran harus dapat dibuktikan besarnya kerugian yang di Janji. Tanggung jawab terbatas untuk kehilangan dan kerusakan bagasi lebih maksimum Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah) per kilogram.

Pesawat tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan barang-barang (sewa-b. lab / kapal busuk dan binatang hidup jika diangkut sebagai bagasi.

Pesawat tidak bertanggung jawab terhadap uang, perhiasan, dokumen-dokumen serta surat-surat berharga atau sejenisnya jika dimasukkan dalam bagasi.

Pesawat dan peraturan-peraturan lain dari Pengangkut yang berlaku baik sebagian maupun dalam keseluruhannya.

Pesawat memulai check-in 2 (dua) jam sebelum keberangkatan sampai dengan 30 (tiga puluh) menit sebelum keberangkatan.

ATURAN KELAS

Class - SAVER :

jadwal, lebih dari 24 sebelum keberangkatan pesawa. : perbedaan harga kelas + biaya administrasi

hew/perubahan jadwal dalam 24 jam : 100% dari base fare sebagai penalti + biaya administrasi

lian, kalau ada, dalam bentuk credit shell dan berlaku untuk 6 bulan

penumpang maksimum 20 kg, kelebihanannya dikenakan biaya IDR20.000/kg (termasuk PPN)

FILOSOFI kami



MILIK UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

MANUSIA – orang kami adalah sumber kekuatan kami.

memberikan kecerdasan dan menentukan reputasi dan vitalitas perusahaan. Mereka diperlakukan adil dan sebagai individu yang bertanggung jawab. Mereka diberi kesempatan untuk mengembangkan karir dalam perusahaan dan Manajemen akan secara konsisten menyadari kebutuhan untuk meningkatkan kualitas ke depannya.

BERSAMAAN adalah cara hidup kami.

adalah sebuah kelompok kami harus memperlakukan satu sama lainnya dengan penuh rasa percaya dan penghargaan. Keunikan yang kami miliki yang membedakan dari yang lain merupakan nuansa yang dikembangkan dalam suasana kekeluargaan.

LAYANAN PELANGGAN adalah fokus dari segala yang kami lakukan.

bertanggung jawab dari pelanggan kami dan mempertahankan serta memperbaiki tingkat pelayanan kepada pelanggan adalah prioritas yang berkelanjutan.

PROFESIONALISME adalah syarat utama pelayanan kami.

Keahlian dan keterampilan yang efektif dan berdedikasi adalah persyaratan utama dalam melayani pelanggan.

PRODUK & JASA adalah hasil akhir dari kreatifitas & inovasi serta usaha terbaik kami.

Produk dan jasa kami harus menjadi yang terbaik dalam melayani seluruh pelanggan kami dengan tingkat harga yang wajar. Sebagaimana produk dan jasa kami dipandang, demikian juga kami dipandang.

KEUJINGULAN dan INOVASI adalah penting bagi keberhasilan kami.

Setiap sesuatu yang dapat kami lakukan dengan baik saat ini dapat kami lakukan dengan lebih baik lagi. Kami menghargai keunggulan dalam segala hal yang kami lakukan.

KERJA KELOMPOK adalah cara kerja kami.

Keberhasilan adalah orang-orang yang bertanggung pada kerja kelompok untuk memperoleh hasil.

PRODUKTIVITAS melalui manusia

Keberhasilan yang lebih tinggi dapat dicapai dengan kepemimpinan yang efektif dan mengembangkan team yang memiliki komitmen dan terlatih dengan baik.

KEREKAHAN adalah cara kami membina hubungan.

Para anggota team diperlakukan sebagai mitra dalam perusahaan, dilibatkan dalam masalah-masalah yang mempengaruhi mereka dan menginformasikan tentang bagaimana keadaan perusahaan dan rencananya untuk masa depan. Kerjasama & kerja adalah mitra usaha dan hubungan yang saling menguntungkan semuanya harus dipertahankan secara timbal balik.

SEMANGAT – usaha tidak kenal batas.

Perusahaan tumbuh dengan inovasi dengan kreatifitas dan produktif merebut peluang yang setiap saat timbul.

KEADILAN adalah penghargaan dari hasil kerja yang baik.

Keberhasilan membawa imbalan jasa bagi setiap orang dalam perusahaan.

PERTUMBUHAN yang menguntungkan adalah tujuan usaha kami.

Perusahaan bertujuan memastikan ekspansi usaha yang menguntungkan untuk menghasilkan tingkat pengembalian yang diinginkan oleh para pemilik, dari investasi dan memastikan kemahmuran yang berkelanjutan dan kesejahteraan bagi para anggota team kami.

KEUNTUNGAN adalah ukuran akhir dari efisiensi dan profesionalisme kerja kami dalam memberikan pelayanan terbaik bagi kebutuhan pelanggan. Laba diperlukan untuk bertahan dan tumbuh dalam bisnis.

INTEGRITAS yang tidak kenal kompromi.

Setiap tindakan perusahaan harus dilakukannya dengan cara yang bertanggung jawab secara sosial dan memiliki integritasnya serta memiliki kontribusi positif kepada stakeholder.