

## **BAB. I**

### **PERENCANAAN PERJALANAN WISATA**

#### **A. Pengertian Dasar Perencanaan**

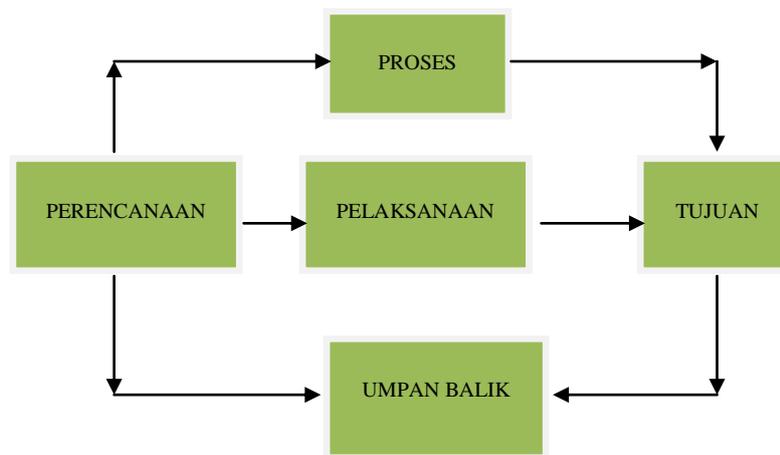
Perencanaan merupakan langkah utama yang mengawali seluruh rangkaian kegiatan dari suatu organisasi kerja yang mempunyai fungsi meletakkan titik tolak dari kegiatan organisasi selanjutnya, serta mengarahkan semua sumber, sarana, proses serta program berdasarkan kebijaksanaan yang ditentukan untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.

Menurut Prof. Dr. Sondang P Siagian dalam bukunya Filsafat Administrasi mendefinisikan perencanaan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Dari definisi diatas, ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. bahwa perencanaan merupakan suatu kegiatan yang bersifat menyeluruh dari suatu organisasi kerja, tidak hanya merupakan suatu bagian tindakan
2. bahwa perencanaan merupakan suatu proses kegiatan dengan beberapa aktivitas yang berkelanjutan dan berkesinambungan
3. bahwa perencanaan merupakan suatu hasil pemikiriran dan penentuan yang dapat dikatakan suatu putusan kebijaksanaan
4. bahwa perencanaan merupakan suatu hal yang dikerjakan dimasa yang akan datang, tetapi dapat ditentukan saat ini yang merupakan suatu tindakan melalui firasat intelektual yang tinggi
5. bahwa perencanaan merupakan sarana untuk pencapaian suatu tujuan, dengan alasan bahwa tujuan harus ditentukan terlebih, baru perencanaan dapat dibuat
6. bahwa perencanaan merupakan suatu standar yang memberikan gambaran tentang tujuan yang ingin dicapai.

Walaupun merupakan suatu tindakan/kegiatan yang dilakukan sebelum kegiatan dilaksanakan, perencanaan sama sekali tidak dapat disamakan dengan suatu persiapan yang selalu berakhir pada waktu kegiatan dimulai. Perencanaan merupakan suatu proses, bukan hanya suatu tindakan. Hal ini dapat dilihat dari bagan berikut ini :



Menurut Mealville Branch ada 6 manfaat apabila suatu perusahaan membuat perencanaan terlebih dahulu. Manfaat perencanaan tersebut adalah :

1. Mendorong pola berfikir yang sistematis dari manajemen
2. Penuntun koordinasi atas kegiatan perusahaan dengan lebih baik
3. Penuntun pengembangan tolok ukur untuk pengendalian
4. Memungkinkan perusahaan memperjelas sasaran dan kebijaksanaannya
5. Memungkinkan adanya kesiapsiagaan yang lebih baik terhadap perkembangan yang tiba-tiba
6. Memberikan suatu pengertian yang lebih baik kepada para eksekutif mengenai tanggung jawab diantara mereka dan hubungannya antara satu dengan yang lain.

Perencanaan yang baik adalah perencanaan yang :

1. Mempunyai rumusan yang jelas
2. Bersifat sederhana
3. Memuat pedoman tindakan-tindakan yang akan dilakukan
4. Bersifat fleksible
5. mempergunakan semua sumber secara efektif dan efisien

Hasil yang diperoleh dari kegiatan perencanaan ini dikenal sebagai suatu kegiatan dan suatu hasil karya merencana. Dalam hal ini tidak semua orang bisa menjadi perencana yang handal. Seorang perencanan harus mempunyai ilmu pengetahuan yang luas untuk menghasilkan sebuah perencanaan yang tepat seperti yang ingin dicapai untuk maksud dan tujuan tertentu.

## B. PERJALANAN

Secara sederhana perjalanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas seseorang yang berpindah tempat dari suatu tempat ke tempat yang lain yang mempunyai tujuan atas perpindahan tersebut.

Untuk mengenal lebih lanjut mengenai perjalanan ini memerlukan analisis mengenai Fenomena yang dapat ditangkap dari perjalanan itu, serta dampak yang timbul dari kegiatan perjalanan tersebut.

Fenomena yang muncul dari suatu perjalanan adalah sebagai berikut :

1. Manusia sebagai pelaku perjalanan
2. Tempat sebagai awal dan akhir dari perjalanan yang menimbulkan jarak
3. Waktu merupakan suatu yang dikonsumsi oleh adanya kegiatan perjalanan
4. Gerak perpindahan dari tempat asal menuju tempat akhir dari perjalanan
5. Tujuan dari perjalanan

Dari suatu perjalanan akan mengakibatkan adanya dimensi perjalanan, yaitu sebagai berikut:

1. Jarak dari perjalanan
2. Tempat asal dari orang yang melakukan perjalanan
3. Tempat tujuan dari perjalanan
4. Lama tinggal ditempat tujuan

Berdasarkan dimensi ini berbagai jenis perjalanan dapat diidentifikasi, antara lain ;

1. Dampak yang ditimbulkan oleh suatu perjalanan. Dampak tersebut antara lain :
  - a. terciptanya suatu hubungan antara orang yang melakukan perjalanan dengan penduduk di tempat tujuan perjalanan
  - b. peningkatan fasilitas di daerah tujuan perjalanan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan bagi orang yang mengadakan perjalanan
  - c. peningkatan penyerapan tenaga kerja di tempat tujuan perjalanan
  - d. peningkatan pendapatan di tempat tujuan perjalanan, baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah setempat
2. Suatu perjalanan , baru dapat dilaksanakan apabila :
  - a. Timbulnya keinginan untuk mengadakan perjalanan
  - b. Mempunyai biaya untuk mengadakan perjalanan
  - c. Tersedianya waktu untuk mengadakan perjalanan

Keberhasilan suatu perjalanan adalah akan ditentukan oleh banyak faktor yang menjadi pendukung dari perjalanan itu sendiri. Tetapi yang paling penting bahwa suatu perjalanan akan terjadi apabila seseorang mempunyai keinginan, waktu dan biaya. Seperti apapun

Fasilitas ditempat tujuan yang telah dipersiapkan oleh masyarakat/pemerintah setempat, kalau tidak adal ke tiga syarat diatas maka suatu perjalanan tidak pernah akan terjadi.

### **C. PERJALANAN WISATA**

Perjalanan wisata atau lazim disebut tour tatap merupakan suatu perjalanan yang memiliki ciri-ciri suatu perjalanan, tetapi perjalanan wisata mempunyai ciri-ciri khas yang memperlihatkan warna kegiatan wisata. Pengertian perjalanan wisata dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai berikut :

1. Tour sebagai suatu Produk adalah suatu rencana perjalanan menuju satu atau beberapa tempat persinggahan dan kembali ke tempat asal dengan merangkai beberapa komponen perjalanan yang diperlukan dalam perjalanan tersebut.
2. Tour sebagai suatu perjalanan adalah suatu kegiatan perjalanan yang mempunyai cirri-ciri tersendiri yang memberikan warna wisata yang bersifat santai, gembira, dan untuk bersenang-senang. Hal inilah yang membedakan dengan perjalanan lainnya.

Undang-undang RI No. 9 th. 1990 tentang Kepariwisataaan memberikan beberapa pengertian yang dapat membantu memperjelas istilah perjalanan wisata. Di dalam UU ini pada Bab.I pasal 1 terdapat beberapa pengertian tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan wisata, yaitu sebagai berikut;

1. Wisata adalah perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.
2. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata
3. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk perusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.
4. Kepariwisataaan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata

Memperhatikan uraian UU tersebut dapat dilihat dengan jelas perbedaan antara perjalanan biasa (travel) dengan perjalanan wisata (tour). Perbedaan tersebut terletak pada kunjungan di obyek wisata dan daya tarik wisata.

Secara umum ciri utama dari suatu perjalanan adalah sebagai berikut :

1. perjalanannya merupakan suatu perjalanan keliling dan kembali ke tempat asal
2. perjalanannya diadakan dalam keadaan santai
3. mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada peserta perjalanan
4. perjalanannya dirangkai dari beberapa komponen perjalanan yang diperlukan dalam pencapaian tujuan dari perjalanan
5. perjalanannya dilengkapi dengan mengunjungi obyek/atraksi wisata
6. perjalanannya tidak mempunyai tujuan untuk mencari nafkah bagi peserta perjalanan
7. belanja orang yang mengadakan perjalanan berasal dari uang yang diperoleh di tempat asal peserta perjalanan
8. peserta perjalanan tinggal untuk sementara ditempat tujuan perjalanan
9. perjalanannya dilaksanakan dalam waktu yang ditentukan

Dalam bisnis perjalanan dikenal beberapa istilah yang mempunyai arti yang sama dengan tour yaitu:

1. Sightseeing yaitu perjalanan keliling yang dilakukan secara singkat (3-4 jam)
2. Excursion yaitu perjalanan yang dilaksanakan kurang dari 24 jam
3. Paket wisata yaitu perjalanan yang dilaksanakan lebih dari 24 jam sehingga peserta perjalanan memerlukan jasa akomodasi.

Perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan di pengaruhi oleh motivasi, profil wisatawan dan kebutuhan wisatawan akan perjalanan wisata.

Motivasi wisatawan dalam melakukan perjalanan biasanya di latar belakang oleh :

1. Motivasi fisik
2. Motivasi budaya
3. Motivasi interpersonal
4. Motivasi status dan prestige

Profil wisatawan yang mempengaruhi dalam pilihan perjalanan wisata adalah:

1. Fisik/kuantitatif : demografi, ekonomi, sosial
2. Phsycographic :
  - a. Confident atau deident

- b. Berkumpul atau menyendiri
  - c. Tegang atau relaks
  - d. Petualangan atau tidak petualangan
3. Sikap atau pandangan
  4. consistency lawan complexity

Hubungan antara kebutuhan, motivasi dan aktivitas perjalanan dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini :

<b>KEBUTUHAN</b>	<b>MOTIF</b>	<b>AKTIVITAS</b>
Physiologis	relaks	Penurunan ketegangan
Safety	security	Kesehatan, rekreasi
Sosial	Kecintaan	Bersama keluarga, hub.interpersonal/klp,bermasyarakat,etnik
Aktualitas diri	Kecintaan	Penilaian atas diri, menemukan diri sendiri, kepuasan atas Keinginan diri
Esteem	Prestasi/status	Prestasi pribadi, lebih dari orang lain, prestige, pengembangan pribadi, professional/bisnis
Mengetahui	Pengetahuan	Kebudayaan, pendidikan, perhatian pada daerah lain
Estetika	Apresiasi keindahan	Lingkungan Pemandangan

## BAB. II

### BIRO PERJALANAN WISATA

#### A. Sejarah Perusahaan Perjalanan



Perusahaan perjalanan merupakan suatu badan usaha yang umurnya termasuk baru, bila dibandingkan dengan usaha industri perjalanan lainnya, misalnya industri akomodasi (hotel).

Sejarah mencatat bahwa seorang yang berkebangsaan Inggris bernama **Thomas Cook**

pada tanggal 5 Juli 1841 mengadakan tour untuk pertama kalinya.

Dia mengurus suatu excursion untuk 570 orang dari kota Leicester ke kota Loughborough. Tour ini diberinya nama **“a round trip excursion”**. Dari usahanya itu dia mendapatkan 5% komisi dari



Perusahaan Midland Counties Railway Company. Pada tahun 1851 dia mengadakan paket kapal laut dengan akomodasi untuk mengunjungi **“World Exhibition”** yang diadakan di Perancis dengan jumlah peserta sebanyak 150.000 orang. Semua kegiatan yang dilakukan oleh Thomas Cook ini dianggap sebagai awal dari kegiatan usaha di bidang Travel Agency.

Di Indonesia, perusahaan perjalanan yang pertama kali didirikan oleh Pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1926 di Jakarta bernama **Lissone Lindeman (LISLIND)**. Kemudian pada tahun 1936 LISLIND ini diubah namanya menjadi **Nederland Indische Touristen Bureau (NITOUR)**.

Setelah perang dunia ke dua, terutama setelah tahun 1950 dan setelah Garuda Indonesia lahir, perkembangan perusahaan perjalanan di Indonesia mulai pesat. Tidak hanya untuk tujuan wisata tetapi juga untuk melayani client perjalanan biasa seperti penjualan tiket, pengurusan dokumen perjalanan dan lain-lain.

Setelah Orde Baru dengan keluarnya Inpres No. 9 th. 1969, perkembangan perusahaan perjalanan di Indonesia sangat pesat, baik sebagai agen perjalanan ataupun sebagai Biro Perjalanan Wisata.

Pengembangan perusahaan perjalanan ini sebenarnya akibat dampak dari perkembangan transportasi udara dengan mesin jet setelah perang dunia ke dua. Dengan tumbuhnya abad jet ini terjadilah suatu perkembangan yang sangat pesat dalam industri perjalanan. Kemajuan ini juga ditunjang oleh peningkatan kemajuan

ekonomi di beberapa negara yang memajukan perdagangan dan industri serta dukungan dan revolusi komunikasi yang menyebarkan informasi ke pelosok dunia dengan cepat. Akibatnya dunia terasa kecil dan mudah untuk di jangkau dari manapun.

## B. Klasifikasi Perusahaan Perjalanan



Bentuk kelas/klasifikasi perusahaan perjalanan berinduk kepada fungsi dari perusahaan perjalanan itu sendiri. Adapun fungsi perusahaan perjalanan itu adalah :

1. Organizer, yang terdiri dari :
  - a. wholesaler
  - b. Retail Tour Operator
2. Intermediary, terdiri dari kelas :

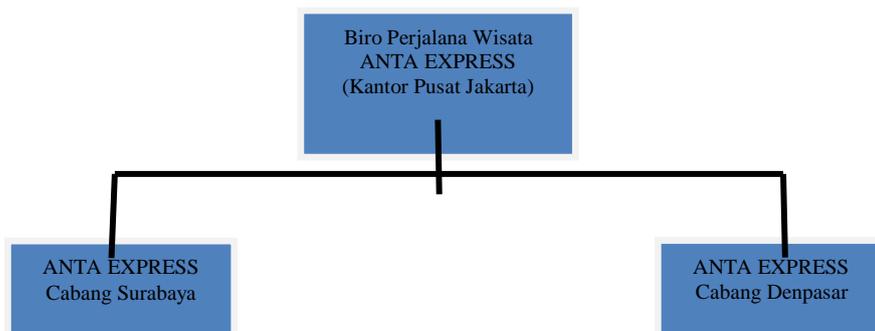
- a. Mediator
- b. Representatif

Atau intermediary ini dalam perusahaan penerbangan disebut dengan istilah :

- a. General Sales Agent (GSA)
- b. Sales Agent (SA)
- c. Sub Agent

Menurut luasnya usaha perusahaan perjalanan, maka perusahaan perjalanan dapat di bagi ke dalam :

1. Perusahaan perjalanan yang berdiri sendiri, dengan demikian berarti perusahaan ini tidak mempunyai kantor cabang.
2. Perusahaan perjalanan dengan kantor cabang, yang terdiri dari kantor pusat dan beberapa kantor cabang yang terlihat seperti struktur berikut ini :



Kantor cabang merupakan unit yang letaknya terpisah dari Kantor pusat. Tujuan pendirian kantor cabang adalah untuk memperluas jangkauan usaha dan aktivitas usaha. Kantor cabang merupakan perluasan usaha dari kantor pusat dan tidak merupakan perusahaan yang berbeda, karenanya kantor cabang mempunyai nama yang sama dengan kantor pusatnya.

Dalam bisnis perusahaan perjalanan, kita mengenal dua jenis kantor cabang, dilihat dari usaha perusahaan perjalanan tersebut, yaitu :

1. Kantor Cabang Aktif

Kantor cabang aktif ini mempunyai kegiatan yang berbeda dengan Kantor pusatnya, disamping juga tetap berusaha sebagai sales agent dan handling agent bagi kantor pusatnya.

2. Kantor Cabang Pasif

Kantor cabang pasif ini mempunyai kegiatan usaha yang sama dengan kantor pusatnya. Dalam hal ini Kantor cabang benar-benar hanya menjadi sales agent dan handling agent dari produk Kantor pusatnya.

Untuk mendirikan kantor cabang perusahaan perjalanan, izin usaha pariwisatanya cukup dimiliki oleh kantor pusat saja. Untuk kantor cabang sendiri tidak perlu mengajukan izin tersendiri.

Menurut jangkauan usaha penjualan, ada perusahaan perjalanan baik organizer ataupun intermediary yang mendirikan **Kantor Penjualan (Sales Office)**, selain penjualan di kantor sendiri.

Tujuan pendirian Kantor penjualan ini adalah untuk memperluas jangkauan usaha penjualan dari produk perusahaan perjalanan. Tempat kantor penjualan ini dapat didirikan untuk kepentingan usaha perusahaan perjalanan yang berdiri sendiri ataupun untuk kantor cabang, tetapi persyaratannya harus berada dalam kota yang sama.

Kantor penjualan hanya boleh melakukan :

1. Memberikan informasi tentang produk yang dijual oleh kantor yang membuka sales office tersebut
2. Menyampaikan pesanan (permintaan pelayanan dari client) kepada kantor yang membuka sales office tersebut
3. Atas nama kantor yang membuka sales office, menyampaikan tiket atau pesanan lainnya kepada client dan menerima pembayarannya.
4. Organisasi kantor penjualan adalah organisasi kegiatan penjualan, bukan organisasi usaha perusahaan perjalanan

Kantor Penjualan tidak di perbolehkan :

1. Mengadakan hubungan usaha langsung dengan pihak ke tiga tanpa melalui kantor yang membuka sales office tersebut
2. Menyelenggarakan tour dn memungut biaya tour dan biaya pelayanan lainnya kecuali atas nama kantor yang membuka sales office tersebut

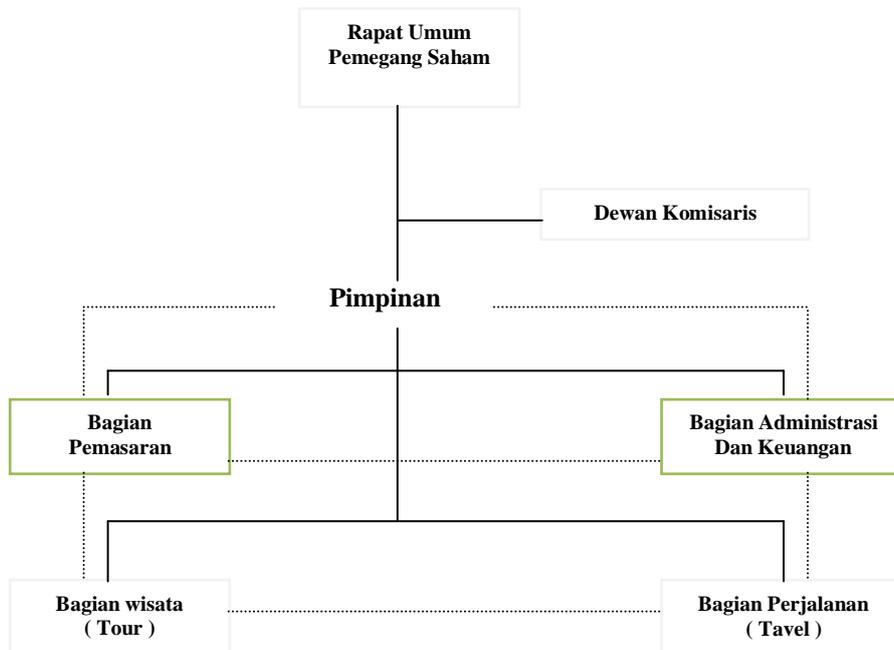
Mendirikan kantor penjualan tentunya tidak akan memerlukan ruangan yang luas sebagai mana halnya seperti mendirikan perusahaan perjalanan. Karenanya kantor penjualan sering didirikan di tempat-tempat strategis yang banyak didatangi calon konsumen, misalnya di pusat perbelanjaan, hotel, bandara, dll.

### **C. Organisasi Perusahaan Perjalanan**

Secara umum, diambil yang paling banyak dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada perusahaan yang berbentuk PT, bahwa kekuasaan yang trtinggi dipegang oleh Pemilik Saham. Sehingga untuk mudahnya dalam membicarakan organisasi ini, organisasi perusahaan perjalanan dibagi atas kelompok-kelompok sebagai berikut :

1. Kelompok Kekuasaan Tertinggi adalah pemegang saham yang diwakili oleh Dewan Komisaris
2. Kelompok Eksekutif, yaitu pemimpin perusahaan sebagai pelaksana tertinggi dalam usaha yang diwakili oleh Dewan Direksi
3. Kelompok Back of the House atau satuan kerja administrasi (non operasional) yaitu bagian dari perusahaan yang membantu eksekutif dalam semua urusan yang bersifat non operasional.
4. Kelompok Front of the House atau satuan kerja operasional yaitu bagian dari perusahaan yang bertugas membantu eksekutif dalam semua urusan yang bersifat operasional.

Besar kecilnya kelompok akan sangat tergantung dari besar kecilnya usaha perusahaan perjalanan. Dibawah ini adalah contoh bagan organisasi suatu Biro Perjalanan Wisata :



**Keterangan :**

- = Garis Pimpinan dan tanggung jawab
- = Garis koordinasi dan fungsi staf

Ruang Lingkup bagian wisata terdiri dari bagian-bagian sebagai berikut:

1. Tour Planning, yang tugas pokoknya adalah :
  - a. menyusun tour atas permintaan
  - b. menyusun paket wisata
  - c. perhitungan tariff perjalanan wisata
  - d. menetapkan harga pelayanan wisata
  - e. penyusunan acara perjalanan wisata
2. Tour Operation adalah bagian yang bertugas melaksanakan tour yang telah dibuat dan memberikan pelayanan kepada wisatawan sesuai dengan produk yang dijalankan
3. tour Administration adalah bagian yang bertugas melaksanakan pekerjaan administrasi yang berkaitan dengan tour
4. Travel documents adalah bagian yang bertugas memberikan pelayanan kepada wisatawan/client yang memerlukan dokumen-dokumen perjalanan

#### **D. Aktivitas Usaha Pokok Biro Perjalanan Wisata**

Pelayanan yang diberikan perusahaan perjalanan pada umumnya digolongkan atas :

1. Pelayanan menuju tempat tujuan
2. Pelayanan di tempat tujuan

Terdapat golongan aktivitas usaha pokok, dalam arti hampir semua perusahaan perjalanan harus mempunyai usaha pokok ini. Bentuk aktivitas usaha pokok ini terdiri atas :

##### **1. Informasi Perjalanan**

Perusahaan perjalanan harus mampu menyiapkan pelayanan informasi yang menyangkut keperluan mencapai tujuan perjalanan dan informasi yang menyangkut daerah tujuan perjalanan. Informasi perjalanan yang baik hendaknya dapat memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- a. Bentuk informasi harus konvergen (memusat)
- b. Informasi merupakan langkah awal dari pemesanan
- c. Isi informasi harus tepat/benar, lengkap dan masih berlaku

Hal-hal berikut ini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang sering disampaikan kepada perusahaan perjalanan, menyangkut informasi tentang :

- a. Jenis angkutan : darat, laut dan udara
- b. Harga/biaya/tariff yang menyangkut fasilitas perjalanan termasuk cara-cara perhitungannya
- c. Jadwal (time table/schedule)
- d. Peraturan yang menyangkut dokumen perjalanan
- e. Karantina dan kesehatan
- f. Iklim dan cuaca
- g. Mata uang
- h. Akomodasi dan restoran
- i. Sightseeing, excursion dan paket tour
- j. Entertainment
- k. Program dan ruter perjalanan

Dari permintaan tersebut diatas dapat dikatakan seorang informan perusahaan perjalanan selain harus professional dibidangnya, dia perlu juga memperhatikan faktor-faktorsebagai salesman, karena pemberian informasi ini sebagai awal dari langkah penjualan.

## **2. Memberikan saran Program Perjalanan**

Perusahaan perjalanan memberikan saran kepada orang yang mengadakan perjalanan tentang acara/program perjalanan atau tout itinerary, apakah mengenai perjalanan biasa ataupun perjalanan wisata dengan gambaran tentang fasilitas wisata, tempat tujuan serta hal-hal lainnya yang diperlukan oleh pejalan atau traveler.

## **3. Menjual Tiket**

Tiket diartikan sebagai suatu dokumen perjalanan tertulis atau tercetak yang menyatakan bahwa orang yang namanya tertera dalam dokumen tersebut berhak untuk menerima pelayanan perjalanan yang sesuai dengan apa yang tertulis dalam dokumen tersebut.

Menjual tiket dapat berbentuk penjualan tiket berjadwal atau penjualan tiket borongan. Jenis-jenis tiket yang dijual oleh perusahaan perjalanan adalah sebagai berikut :

### **1. Tiket Penumpang / Tiket Transportasi**

- a. Tiket Perusahaan Penerbangan
  - Internasional
  - Nasional
  - Regional
  - charter
- b. Tiket Kapal Laut
  - Tiket Kapal Penumpang
  - Tiket Kapal Pesiar (cruise Ship)
- c. Tiket Kereta Api
- d. Bus/Mini bus, Taxi charter
  - Tiket transfer service
    - ⇒ Terminal service
    - ⇒ Intercity Service
  - Tiket Tour

### **2. Tiket Non Penumpang**

- a. Tiket kegiatan olahraga
- b. Tiket pertunjukan kesenian
- c. Tiket produk perusahaan perjalanan lain

#### 4. *Mengurus Akomodasi*



Akomodasi merupakan usaha yang perlu dipertimbangkan karena permintaan yang tinggi dan keuntungan yang besar. Sebagai perantara perusahaan perjalanan hanya meneruskan pemesanan dan pembayaran konsumen kepada perusahaan jasa akomodasi.

Sering orang menyebut usaha pengurusan akomodasi sebagai usaha pemesanan kamar hotel, karena dilihat bahwa langkah awal dari usaha ini adalah melakukan

kegiatan reservasi.

Untuk keperluan usaha pengurusan akomodasi ini perusahaan perjalanan mengeluarkan travel voucher / hotel voucher. Oleh karena itu ada juga yang menyebut kegiatan usaha ini sebagai kegiatan usaha penjualan travel voucher/hotel voucher.

Travel voucher / hotel voucher merupakan suatu dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan perjalanan yang menyatakan permintaan kepada hotel untuk menyiapkan pelayanan sesuai dengan apa yang tercantum dalam dokumen tersebut kepada pemegang voucher.

Proses pembuatan voucher ini dimulai dengan adanya kesepakatan terlebih dahulu antara hotel dengan perusahaan perjalanan.

Konsumen merasa senang mengurus masalah akomodasi kepada perusahaan perjalanan karena :

- a. Memperoleh kemudahan untuk mendapatkan akomodasi, meskipun pada musim ramai (high Season)
- b. Memperoleh harga yang jauh lebih murah dari pada mengurus secara langsung oleh konsumen sendiri.

#### 5. *Pengurusan Perjalanan Wisata ( Leisure )*



Pada saat sekarang ini kegiatan usaha pengurusan perjalanan wisata merupakan kegiatan yang memberikan keuntungan yang cukup besar, beberapa perusahaan perjalanan malah membuat kegiatan ini sebagai kegiatan utama perusahaan perjalanan mereka.

Termasuk dalam kegiatan usaha ini adalah

upaya perusahaan perjalanan membuat :

- a. Ready Made Tour yaitu tour yang sudah dipersiapkan oleh perusahaan perjalanan dan ditawarkan sebagai produk jadi mereka kepada calon konsumen.
- b. Tailor Made tour yaitu tour yang dibuat berdasarkan permintaan khusus wisatawan.

Berdasarkan wilayah penjelajahan perjalanan wisata, maka perjalanan tersebut akan dibagi kedalam :

- a. Inbound Tour yaitu perjalanan wisata yang dilakukan di dalam negeri yang pesertanya adalah wisatawan manca negara atau warga negara dari DTW yang menetap di luar negeri.
- b. Domestic Tour yaitu perjalanan wisata yang dilakukan di dalam negeri yang pesertanya adalah warga negara dari DTW atau warga negara asing yang menetap di negara tersebut.
- c. Overseas Tour yaitu perjalanan wisata yang dilakukan oleh warga negara atau warga negara asing yang tinggal di negara pelaksana pelaksana produk tour ke luar kawasan negaranya.

Tour bagi wisatawan domestik sangat potensial dan belum digarap dengan baik oleh perusahaan perjalanan karena banyak kendala yang timbul dalam penanganannya.

#### **E. Aktivitas Usaha Lain Biro Perjalanan Wisata**

Aktivitas usaha lain yang dimaksud disini adalah usaha-usaha yang masih ada akitannya dengan jasa pendukung dalam industri pariwisata.

Aktivitas usaha lain yang dimaksud adalah :

##### **1. Pengurusan Asuransi Perjalanan**

Dalam kegiatan usaha ini perusahaan perjalanan hanya mewakili perusahaan asuransi dalam penyediaan pertanggungan atas asuransi yang menyangkut perjalanan. Keuntungan yang diperoleh perusahaan perjalanan didapat dari komisi atas premi yang dibayar oleh client kepada perusahaan asuransi.

Asuransi perjalanan ini dapat berbentuk :

- a. Asuransi kecelakaan dan kesehatan
- b. Asuransi jiwa

- c. Asuransi kehilangan atau kerusakan barang bawaan
- d. Asuransi pembatalan perjalanan
- e. Asuransi atas tuntutan

## 2. Pengurusan Pelayanan Transfer

Menyediakan jasa angkutan khusus untuk pelayanan transfer saja, termasuk dalam jasa transfer ini adalah :

- a. Pelayanan transfer terminal
- b. Pelayanan transfer antar kota

## 3. Pengurusan pelayanan sewa kendaraan

Menyediakan pelayanan sewa kendaraan kepada client. Dalam kegiatan ini sebenarnya hanyalah sebagai perantara yang menyampaikan produk sewa kendaraan dari perusahaan penyewaan kendaraan. Keuntungan yang diperoleh perusahaan perjalanan dari usahanya ini berupa komisi dari perusahaan penyewaan kendaraan tersebut. Meskipun kegiatan ini untuk beberapa tempat di Indonesia kurang populer, tetapi peningkatan usaha di bidang ini terlihat berkembang.

Bentuk penyewaan kendaraan ini dapat berbentuk :

- a. Sewa kendaraan dengan pengemudi
- b. Sewa kendaraan tanpa pengemudi

## 4. Pengurusan Cargo

Dalam aktivitas memberikan pelayanan cargo ini, bukan berarti perusahaan perjalanan berlaku sebagai perusahaan cargo tetapi hanya ditekankan kepada upaya untuk menolong wisatawan menyelesaikan pengiriman barangnya yang akan dikirim melalui cargo. Wisatawan yang mengunjungi suatu daerah tujuan wisata banyak yang berbelanja barang, kemudian berhubung banyaknya barang yang akan dibawa dan keterbatasan jumlah barang bawaan yang dapat dibawa bersama dengan penumpang di perusahaan penerbangan penumpang. Dari usahanya ini perusahaan perjalanan akan memperoleh komisi dari perusahaan cargo sebagai keuntungan usaha mereka.

## 5. Pengurusan dokumen perjalanan

Mengurus dokumen perjalanan bagi kepentingan client dalam batas kewenangan yang dapat dikerjakan melalui perusahaan perjalanan. Perlu dipahami ada beberapa kewenangan yang sama sekali tidak dapat dibantu oleh perusahaan perjalanan. Kegiatan usaha ini timbul pada perusahaan perjalanan selain dalam

bentuk pengurusan tunggal untuk perseorangan juga pengurusan untuk kelompok wisatawan.

Pengurusan dokumen perjalanan ini akan terkait dalam kegiatan :

- a. Perjalanan wisata
- b. Pengurusan inbound
- c. Pengurusan Overseas tour
- d. Penjualan tiket internasional, melengkapi kebutuhan dokumen perjalanan internasional.

Pengurusan pelayanan yang dapat diberikan adalah bantuan terhadap pengurusan :

- a. Paspor, termasuk exit permit
- b. Visa : visa extension dan aplikasi visa ke negara lain
- c. Fiskal, dengan membantu membayar fiskal
- d. Karantina

#### 6. Pengurusan Penukaran valuta asing dan traveler cheque

Perusahaan perjalanan tidak bertindak sebagai bank atau money changer, tetapi hanya melengkapi pelayanan kepada wisatawan yang memerlukan penukaran uang dan bagi wisatawan yang memerlukan traveler cheque. Wisatawan asing sering sekali selama mengadakan perjalanan memerlukan mata uang lokal, sedangkan mereka hanya mempunyai uang asing. Dalam keadaan yang seperti ini perusahaan perjalanan dirasakan dapat membantu kebutuhan wisatawan tersebut. Dalam pengurusan valuta asing atau traveler cheque tadi, perusahaan perjalanan mendapat keuntungan apakah berupa imbalan jasa atau selisih nilai tukar valuta asing tersebut.

#### 7. Pelayanan Pemanduan dan Pengaturan Wisata

Melengkapi kegiatan perjalanan wisata, perusahaan perjalanan selalu siap dengan tenaga untuk memandu dan memimpin suatu perjalanan wisata. Dalam hal ini perusahaan perjalanan dapat menyiapkan pelayanan dengan jalan :

- a. Memberikan pelayanan pemanduan tersebut dengan memakai tenaga pramuwisata yang telah tersedia di perusahaannya.
- b. Perusahaan perjalanan menjadi koordinator dalam penyiapan tenaga pramuwisata atau pengatur wisata.

Tenaga pramuwisata di Indonesia terdiri atas :

- a. Tenaga yang terikat pada suatu perusahaan perjalanan (Payroll guide)

- b. Tenaga lepas yang tidak terikat pada suatu perusahaan perjalanan (Free lance guide)

### **BAB. III**

#### **BENTUK-BENTUK PERJALANAN WISATA**

Perjalanan wisata ini mempunyai bermacam-macam bentuk yang disesuaikan dengan obyek wisata yang ingin dicapai oleh penyusun produk berdasarkan pertimbangan orientasi kepada konsumen. Bentuk-bentuk perjalanan wisata tersebut memberi gambaran yang khas sesuai dengan bentuknya.

Beberapa bentuk perjalanan wisata ini dapat dilihat dari uraian berikut ini :

#### **A. Bentuk Perjalanan Wisata berdasarkan Waktu**

Bentuk perjalanan wisata berdasarkan waktu ini ada 3 macam yaitu sebagai berikut :

##### **1. Tour Setengah Hari**

Untuk tour setengah hari ini ditempuh dalam waktu 3 – 5 jam. Yang termasuk dalam kelompok tour ini adalah :

##### **a. Tour Pagi Hari (Morning Tour)**

Tour ini dilaksanakan pada pagi hari yang dimulai setelah makan pagi dan berakhir sebelum makan siang. Obyek wisata yang dikunjungi adalah obyek wisata yang mempunyai kegiatan pada pagi hari. Misalnya Jakarta Morning Tour mengunjungi Museum Nasional dan pelabuhan Sunda Kelapa.

##### **b. Tour Siang Hari (Afternoon tour)**

Tour ini dilaksanakan pada siang hari yang dimulai setelah makan siang dan berakhir sebelum senja. Obyek Wisata yang dikunjungi adalah obyek wisata yang mempunyai kegiatan pada siang hari. Misalnya Jakarta Afternoon tour mengunjungi TMII dan Keong Mas dengan Teater IMEX nya

##### **c. Tour Senja Hari (evening Tour)**

Tour ini dilaksanakan pada senja hari dengan obyek kunjungan daya tarik keremangan senja (siluet) dan gemerlapnya lampu-lampu kota. Tour ini bisa atau dapat berakhir dengan makan malam, misalnya Palembang evening tour, perjalanan berkeliling kota melihat matahari terbenam dari jembatan Ampera dilanjutkan dengan bersampan di sungai Musi menikmati gemerlapnya lampu kota Palembang dan Pabrik Pusri.

##### **d. Tour Malam Hari (Night Tour)**

Tour ini dilaksanakan pada malam hari, setelah atau termasuk waktu makan malam dan berakhir di tempat kegiatan kehidupan malam (night life). Ada juga yang menyebut tour malam hari ini dengan sebutan After dark tour. Misalnya Yogyakarta Nite tour, perjalanan dimulai setelah malam tiba, makan malam

lesehan di Malioboro dan berakhir di Karaoke Club. Spesifikasi tour ini tidak berakhir di hotel, tetapi para peserta bebas untuk menentukan waktu berakhirnya tour tersebut dan pulang sendiri-sendiri.

2. Tour Lebih dari /setengah hari

Lama perjalanan tour ini antara 6-7 jam termasuk waktu makan siang, biasanya tour ini dilakukan setelah makan pagi. Obyek wisata yang dikunjungi adalah obyek wisata yang mempunyai kegiatan pada pagi hari dan siang hari. Misalnya, Bandung Tangkuban Perahu –Ciater tour, perjalanan yang diadakan umpamanya mengunjungi Kawah Tangkuban Perahu berikut Sumber air panas ciater dengan makan siang di Grand Hotel Lembang.

3. Tour Satu Hari (One day/full day tour)

Lama perjalanan tour ini sekitar 8-10 jam, termasuk waktu untuk makan siang. Pada umumnya tour ini dilaksanakan setelah makan pagi dan berakhir sebelum hari gelap. Obyek wisata yang dikunjungi adalah obyek wisata dengan kegiatan yang dapat dilihat pada pagi dan siang hari. Misalnya Yogyakarta Full day Tour mengunjungi Museum Sono Budoyo, Keraton Yogyakarta dan dilanjutkan ke candi borobudur atau mendut, serta makan siang di Restoran Dagi Borobudur.

**B. Bentuk Perjalanan Wisata berdasarkan Jumlah Peserta**

Bentuk perjalanan wisata berdasarkan jumlah peserta ini ada tiga macam sebagai berikut :

1. Tour Perorangan (Individual Tour)

Jumlah peserta tour tidak menjadi ukuran tetapi cirri utamanya adalah tidak adanya pimpinan rombongan di antara peserta, misalnya Simon & Party Bali Tour.

2. Tour Rombongan (Group Tour)

Pada bentuk tour ini sebenarnya tidak ada batasan yang pasti untuk menentukan kapan sekumpulan wisatawan itu dinyatakan rombongan, akan tetapi karena perusahaan penerbangan menetapkan 15 orang sebagai rombongan (orang ke 16 bebas pembayaran), maka banyak tour operator mengambil 15 orang peserta tour sebagai batas rombongan itu. Ciri utama dari tour rombongan ini adalah di dalam kelompok tersebut terdapat seorang atau lebih pimpinan rombongan perjalanan wisata (tour leader). Misalnya, Holland International Group Java Tour.

### 3. Tour Massa (Mass Tour)

Bila tour rombongan berkembang menjadi rombongan dengan peserta yang banyak sekali maka terbentuklah tour masa. Hal ini timbul oleh adanya perkembangan dari tour dengan kapal pesiar (cruise adventure tour) yang jumlah pesertanya banyak sekali. Selain dari itu dengan adanya perkembangan alat angkutan udara yang berbadan lebar, yang dapat mengangkut penumpang sampai lebih kurang 554 penumpang, umpamanya pesawat B. 747. Mengenai berapa jumlah yang disebut sebagai ukuran masa ini tidak ditentukan, tetapi sebetulnya yang penting adalah bagaimana pengurusannya karena menyangkut jumlah peserta yang banyak sekali. Misalnya Prinsendam Cruise Surabaya Yogyakarta Overland Tour.

Ada beberapa sifat yang dapat membedakan ketiga jenis perjalanan berdasarkan jumlah peserta yaitu sebagai berikut :

#### a. Ukuran kepuasan

Tentang kepuasan wisatawan yang dirasakan paling tinggi adalah pada individual tour, sedangkan pada group dan mass tour dirasakan kurang memuaskan.

#### b. Ukuran Harga

Tentang ukuran harga, individual tour mempunyai harga yang paling mahal bila dibandingkan dengan harga group tour. Sedangkan harga group tour lebih mahal dari mass tour. Namun harga individual tour masih dibawah dari harga cruise adventure tour. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan kepada peserta cruise adventure itu sangat mewah.

#### c. Ukuran kepastian pengurusan

Kepastian pengurusan untuk mass tour merupakan pengurusan yang berkepastian tinggi, persiapannya memakan waktu yang lama dan memerlukan ketelitian yang tinggi. Yang dimaksud dengan kepastian itu adalah kepastian memperoleh fasilitas perjalanan. Mengenai kepastian pengurusan group, tidak memakan waktu yang lama sebagaimana halnya pengurusan mass tour. Pada individual tour kepastian pengurusannya tetap mempunyai syarat yang harus dipenuhi, akan tetapi mengenai waktu dan kebutuhan mencari fasilitas tidak sesulit seperti pada mass tour dan group tour.

### **C. Bentuk Perjalanan wisata berdasarkan Wilayah**

Bentuk perjalanan wisata berdasarkan wilayah sebenarnya hanya mengenai wilayah dalam negeri dan wilayah di luar negeri sebagai tempat berlangsungnya perjalanan wisata itu berlangsung, akan tetapi dikaitkan dengan jenis wisatawannya, jenis perjalanan wisata nya sebagai berikut :

1. Domestic Tour
2. Inbound Tour
3. Outbound tour / overseas tour

### **D. Bentuk Perjalanan Wisata Berdasarkan Tujuan**

Wisatawan mengadakan perjalanan wisata selain mempunyai tujuan untuk berlibur, juga mempunyai tujuan-tujuan lainnya, antara lain sebagai berikut :

#### **1. Bentuk Perjalanan Wisata Berdasarkan Tujuan Bisnis**

Orang mengadakan perjalanan wisata selain untuk tujuan berlibur, juga bertujuan untuk bisnis. Perjalanan wisata yang termasuk dalam kelompok tersebut di atas adalah sebagai berikut :

##### **a. Trade Fair Tour / Expo Tour**

Acara perjalanannya mengunjungi kegiatan pameran dagang yang ada kaitannya dengan kegiatan dengan kegiatan usaha dari wisatawan. Diharapkan setelah mengikuti tour usaha dagangnya akan lebih meningkat. Kunjungan kepada fair itu dimanfaatkan sebagai ajang promosi atau penjualan.

##### **b. Incentive Tour**

Perjalanan wisata yang diadakan oleh perusahaan bagi para karyawannya sebagai insentif untuk meningkatkan produktivitas kerja para karyawan agar hasil produksi dapat ditingkatkan. Misalnya para karyawan pabrik gula setelah selesai menggiling tebu mengadakan tour atas biaya perusahaan.

Hal ini dilaksanakan dengan harapan setelah tour para karyawan mampu meningkatkan produksi. Dengan adanya perjalanan wisata seperti itu para karyawan akan mempunyai perasaan senang atau bahagia bekerja pada perusahaan tadi. Mereka tanpa mengeluarkan biaya sendiri dapat menikmati suatu perjalanan. Sebenarnya karyawan sendiri kurang mempunyai motivasi untuk mengadakan perjalanannya, motivasinya lebih besar dari perusahaan tersebut. Dalam hal ini, perusahaan mengharapkan adanya dampak yaitu meningkatnya produksi.

##### **c. Familirization tour**

Perjalanan khusus bagi para tour operator atau perusahaan perjalanan yang dirancang untuk lebih mengenal berbagai tujuan wisata beserta fasilitas yang tersedia yang merupakan produk terbaru dari tour operator setempat, dengan

harapan agar produk tersebut dapat dibeli atau dipromosikan kepada wisatawan di negara peserta tour.

## 2. Bentuk Perjalanan Wisata berdasarkan Tujuan Konvensi

Bentuk perjalanan wisata ini merupakan bentuk perjalanan wisata yang bukan bertujuan untuk bisnis. Ada dua kemungkinan perjalanan wisata dengan tujuan konvensi, yaitu sebagai berikut :

a. Seluruh perjalanan wisata termasuk di dalamnya kegiatan konvensi merupakan satu paket (Convention tour Package)

b. Kegiatan perjalanan wisata sebagai penunjang aktivitas konvensi, ada tiga bentuk yaitu :

⇒ Perjalanan Pra konvensi

⇒ Perjalanan selama konvensi berlangsung :

- Tour yang berkaitan dengan materi konvensi (official convention Tour)

- Tour yang bersifat santai yang tidak ada kaitannya dengan materi konvensi

- Tour untuk istri-istri peserta konvensi (ladies programme)

⇒ Perjalanan setelah konvensi

## 3. Bentuk perjalanan wisata berdasarkan tujuan kesehatan

Perjalanan wisata dengan tujuan kesehatan dampaknya dapat diperoleh setelah mengadakan perjalanan, yaitu kesehatan bagi para peserta tour. Misalnya, tradisi orang Inggris mencari pantai atau orang eropa belahan utara mencari panas di Mediterania. Contoh lain, orang Jakarta jalan-jalan ke Puncak yang berudara sejuk, semuanya mempunyai harapan akan berdampak yang baik bagi kesehatan mereka. Banyak orang mengadakan perjalanan untuk berendam di sumber air panas alam untuk tujuan kesehatan, karena selain air yang bersuhu panas juga air tersebut mengandung unsur yang sangat baik bagi kesehatan

## 4. Bentuk perjalanan wisata berdasarkan tujuan olahraga

Ada dua bentuk perjalanan wisata dengan tujuan olah raga, yaitu :

a. Menjadi pemain olah raga

b. Menjadi penonton olahraga

Kegiatan perjalanan dengan tujuan olahraga merupakan aktivitas tour yang ramai pada saat ini, terutama pada saat puncak event olahraga yang berskala internasional. Para peminat olahraga berbondong-bondong menyaksikan idola mereka bertanding.

5. Bentuk perjalanan wisata berdasarkan tujuan Pendidikan

Belajar merupakan motif yang cukup tinggi bagi kebanyakan orang untuk melakukan perjalanan. Banyak perjalanan yang dirancang oleh perusahaan perjalanan dengan mengaitkan masalah pendidikan untuk meningkatkan kemampuan peserta tour dalam bidang tertentu. Di Indonesia pada saat sekarang ini, bentuk perjalanan wisata ini banyak sekali ditawarkan. Misalnya perjalanan ke Inggris untuk belajar bahasa Inggris di Oxford, perjalanan ke Hongkong untuk belajar masakan Cina, perjalanan ke Jepang untuk belajar Origami (seni melipat kertas) , dan lain-lain.

6. Bentuk Perjalanan wisata berdasarkan tujuan Ziarah

Wisata ziarah atau pilgrimage tour ini tujuannya berkaitan dengan agama tertentu dari para peserta. Bentuk perjalanan ini merupakan perjalanan yang mempunyai motivasi yang tinggi. Spesifikasi dari tour ini adalah kepasrahan dari peserta selama mengikuti perjalanan bila perlu fasilitas tidak menjadi masalah karena tujuan pokoknya adalah mencapai sesuatu menurut keyakinan agama atau kepercayaan mereka.

---

**E. Bentuk Perjalanan Wisata Berdasarkan Penyiapan**

Yang menjadi ukuran dari bentuk perjalanan kelompok ini adalah dasar penyiapan dari bentuk perjalanan yang akan dihasilkan. Terdapat tiga bentuk dalam kelompok ini yaitu sebagai berikut :

1. Tour yang telah disiapkan dan tour yang disiapkan atas permintaan (Ready Made tour dan Tailor Made tour)

Ready made tour merupakan tour sebagai suatu produk yang disiapkan terlebih dahulu kemudian baru ditawarkan kepada konsumen. Tour jenis ini dapat dipersiapkan secara produk kecil atau dengan produk besar. Bila produknya besar akan mempunyai system penjualan yang tidak langsung, akan tetapi melalui perantara. Produk besar memerlukan modal yang besar. Bila produknya kecil akan terjadi penjualan langsung kepada konsumen dan modal yang diperlukan kecil pula. Perusahaan perjalanan dengan produk besar disebut Wholesaler, sedangkan yang produknya kecil disebut Retail tour operator.

Tailor made tour atau custom made tour yaitu tour yang disiapkan atas adanya permintaan dari konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa tidak semua tailor made tour perlu dilayani secara tailor made tour bila memang permintaan tournya sesuai dengan penyiapan untuk ready made tour, dapat saja perjalanannya secara ready made tour.

2. Tour yang disiapkan secara Reguler dan tour yang disiapkan secara tidak reguler (Reguler dan Irregular tour)

Regular tour adalah tour yang disiapkan secara reguler berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan. Tour ini dalam pelaksanaannya akan berjalan menurut jadwal yang telah ditetapkan dan tidak tergantung pada jumlah peserta tour. Contoh Daily Yogyakarta City sightseeing tour. Regular tour ini akan menjadi tolok ukur pengembangan pariwisata suatu daerah tujuan wisata. Apabila suatu daerah mampu melaksanakan regular tour, ini menandakan bahwa kunjungan wisatawan ke daerah itu banyak. Perusahaan perjalanan tidak akan membuat regular tour apabila jumlah wisatawan nya tidak banyak.

Irregular tour adalah tour yang disiapkan tidak secara reguler, penentuan jadwal didasarkan kepada permintaan wisatawan. Bentuk tour ini dapat berupa redy made maupun tailor made.

3. Tour yang disiapkan secara paket dan tour yang disiapkan secara bebas (Package dan Independent tour)

Paket wisata diartikan sebagai suatu perjalanan wisata dengan satu atau beberapa tujuan kunjungan yang disusun dari berbagai fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang tetap, serta dijual sebagai harga tunggal yang menyangkut seluruh komponen dari perjalanan wisata.

Pada Independent tour sebaliknya dari paket wisata, wisatawan diberi kebebasan untuk memilih fasilitas dan menentukan acaranya sendiri. Ada kalanya juga wisatawan diberi kebebasan untuk mengadakan perubahan atas fasilitas dan acara selama perjalanan berlangsung.

#### **F. Bentuk Perjalanan berdasarkan Kelas**

Seperti diketahui bahwa tour sebagai produk ditentukan oleh factor profil wisatawan sebagai konsumen, baik lamanya fasilitas yang digunakan sebagai komponen perjalanan maupun kemampuan biaya yang tersedia.

Berdasarkan pertimbangan hal tersebut diatas, ada beberapa kelas tour, yaitu sebagai berikut :

1. Kelas Deluxe
2. Kelas Standar
3. Kelas Ekonomi
4. Kelas budget

Berdasarkan pemakaian akomodasi dan konsumsi serta penyiapan tour ke empat kelas tersebut, dapat dilihat cirri-ciri perbedaannya. Ciri-ciri nya dapat

dilihat pada bagan berikut ini :

KELAS TOUR	AKOMODASI - MAKAN	ACARA PERJALANAN
Deluxe	Kamar deluxe, makan a la carte (memilih Makanan dari nomor yang tersedia)	Mengunjungi semua obyek wisata secara Santai
Standard	Kamar standar, makan Table d'hote (menu tetap yang telah ditentukan)	Mengunjungi obyek wisata pilihan secara santai
Economy	Kamar ekonomi, makan dengan menu tetap jenis ekonomi	Mengunjungi obyek wisata pilihan dalam Waktu singkat
Budget	Kamar paling murah, makan mengurus Sendiri	Mengurus sendiri, mengurus melalui tour Operator lokal

### G. Bentuk Perjalanan Wisata Berdasarkan Sarana Angkutan

Tour atau paket wisata sangat berhubungan erat dengan angkutan, karena pilihan atas sarana angkutan memberi warna atas bentuk tour yang dihasilkan. Dalam hal ini peranan sarana angkutan dalam tour adalah :

1. Alat angkut, membawa wisatawan ke tujuan wisata
2. Sarana untuk menikmati suatu obyek atau daya tarik wisata
3. Alat angkut itu sendiri menjadi daya tarik wisata

Bentuk-bentuk tour yang dikaitkan dengan sarana angkutan yang dipilih, berupa :

#### 1. Air Touring

Tour yang mempergunakan pesawat udara sebagai sarana angkutan. Pada umumnya tour ini memakai pesawat kecil atau helokopter. Di Indonesia pada saat ini air touring ke Krakatau sudah populer dan disediakan oleh biro perjalanan.

2. Bus and Car Touring
3. Train Touring
4. Boat touring

### H. Bentuk Perjalanan Wisata Berdasarkan Minat Wisatawan

Wisatawan sebagai peserta perjalanan merupakan kelompok manusia yang mempunyai minat yang berbeda sesuai dengan kegemaran, profesi, pengetahuan yang dimiliki. Tour dapat disiapkan sesuai dengan kelompok wisatawan yang mempunyai minat yang sama. Bagi kelompok wisatawan ini yang menjadi tujuan adalah tercapainya minat yang diinginkan wisatawan, jadi hal fasilitas bukan

persyaratan pokok. Bentuk perjalanan wisata ini disebut tour minat khusus. Bentuk perjalanan wisata yang termasuk dalam bentuk ini, antara lain :

1. Scientific Tour



Tour ini mengunjungi obyek wisata yang bersifat ilmu pengetahuan. Umpamanya Bogor Scientific Tour, mengunjungi lembaga ilmu pengetahuan yang ada kaitannya dengan pertanian/kehutanan.

2. Musea Tour

Tour ini mengunjungi museum.

3. Industrial Tour

Tour ini mengunjungi kawasan-kawasan industri.

4. Art and Craft Tour

Tour ini mengunjungi sentra kerajinan tangan dan padepokan seni.

5. Plantation tour

Tour ini mengunjungi perkebunan sebagai obyek wisata.

6. Architectural Tour

Tour ini mengunjungi bangunan-bangunan yang mempunyai nilai arsitektur tinggi.

7. Hunting Tour

Tour ini ditujukan untuk melakukan perburuan. Binatang yang diburu adalah binatang-binatang yang tidak dilindungi.

8. Marine Tour

Tour yang kegiatn utamanya di laut, seperti penyelaman melihat taman laut, selancar, snorkeling.

9. Adventure Tour

10. Anthropological tour

Sasaran dari tour ini adalah daerah yang secara anthropologi mempunyai nilai tinggi. Tempat yang cocok untuk tour ini adalah Nias, Mentawai, Kubu, Dayak, Flores, Sumba, dan Irian.

## **BAB.IV**

### **ADMINISTRASI TOUR**

#### **A. REGISTRASI PESERTA TOUR**

##### **1. Pengertian Registrasi**

Registrasi dalam hal ini sering disebut booking merupakan suatu tindakan yang tidak hanya sekedar melakukan pencatatan saja, tetapi merupakan pemesanan atau pernyataan persetujuan akan mengikuti suatu perjalanan sesuai dengan ketentuan yang disepakati.

Registrasi atau booking merupakan suatu persetujuan antara biro perjalanan dengan konsumen, yang mempunyai kewajiban untuk menyiapkan pelayanan perjalanan wisata, dan konsumen telah menyetujui ketentuan yang diberikan oleh biro perjalanan tersebut.

Setelah semua persyaratan dan kondisi dipenuhi oleh konsumen, terjadilah suatu perjanjian yang mengikat biro perjalanan untuk mengatur dan mengorganisasikan suatu perjalanan wisata sesuai dengan pernyataan yang telah diberikan sebelumnya kepada konsumen.

##### **2. Jenis-Jenis Registrasi**

Jenis jenis registrasi ada dua bentuk, yaitu :

- 2.1. Booking dengan proses langsung (cara Pendek), yaitu suatu permohonan atau aplikasi tour diproses langsung sebagai booking perjalanan wisata. Biasanya registrasi semacam ini dilakukan untuk regular tour.
- 2.2 Booking dengan proses bertahap (cara panjang), yaitu proses booking dengan beberapa tahap yang terdiri dari langkah-langkah tindakan sebagai berikut :
  - a. Konsumen meminta pengurusan tour tertentu kepada biro perjalanan wisata
  - b. Biro perjalanan wisata menjawab permintaan konsumen serta mengajukan kondisi
  - c. Bila kondisi tour disetujui oleh konsumen secara resmi konsumen mengajukan aplikasi untuk mengikuti tour.

##### **3. Hubungan Pembayaran dengan Booking**

Pada umumnya proses pembayaran ada beberapa cara pembayaran yang dikaitkan dengan proses pemesanan tersebut, yaitu :

3.1. Pembayaran dimuka yaitu pembayaran secara penuh diselesaikan pada waktu memesan. Jika pembayaran dilakukan seperti itu, maka penyelenggaraan tour sepenuhnya akan dilaksanakan, karena sudah tidak ada lagi resiko atas keuangan yang diterima oleh tour organizer.

3.2. Pembayaran dengan system mencicil

Jika pembayaran dengan system mencicil, maka penyelenggaraan tour juga akan dilakukan secara bertahap, sesuai dengan jumlah pembayaran yang pertama. Semua tindakan disesuaikan dengan keuangan yang diterima oleh Biro Perjalanan Wisata. Bila pembayaran pertama berupa deposit atau uang jadi ini berarti dapat menutup resiko seluruh biaya penyelenggaraan tour dan penerimaan booking hanya menanggung resiko keuntungan saja.

Tetapi bila pembayaran pertama ini hanya menutup sebagian biaya penyelenggaraan tour, maka tindakan/langkah-langkah dalam penyelenggaraannya disesuaikan dengan jumlah pembayaran yang diterima agar tidak terlalu besar melakukan spekulasi atas keuangan tersebut.

3.3. Pembayaran berdasarkan Kepercayaan

Tindakan penyelenggaraan perjalanan wisata dengan pembayaran berdasar kepercayaan ini tidak tergantung kepada jumlah pembayaran yang telah diterima. Berekapun besarnya pembayaran itu, karena ada kepercayaan antara tour organizer dengan konsumen tour itu tetap dilaksanakan. Dalam bisnis Perusahaan Perjalanan ini factor kepercayaan memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam hal pemesanan dari perusahaan perjalanan yang satu dengan perusahaan perjalanan yang lain. Apabila terjadi sesuatu maka tour organizer akan menanggung resiko kekurangan dari konsumen.

Sehubungan dengan itu, maka perusahaan perjalanan menetapkan 2 alternatif pembayaran dimuka yang harus diikuti oleh konsumen. Alternatif tersebut adalah :

- a. Deposit diartikan sebagai uang pembayaran dimuka yang merupakan sebagian dari seluruh pembayaran yang akan diperhitungkan pada waktu penyelesaian pembayaran serta dapat dikembalikan kepada pembayar apabila terjadi pembatalan pembelian tour.
- b. Uang Jadi (earnest money) diartikan sebagai uang pembayaran dimuka yang merupakan sebagian dari seluruh pembayaran yang akan diperhitungkan pada waktu penyelesaian pembayaran, tetapi tidak dapat dikembalikan kepada pembayar bila terjadi pembatalan pembelian tour.

#### **4. Saluran dan Sarana Registrasi**

##### **4.1. Saluran Registrasi**

Ada 2 saluran registrasi yang biasa diterapkan oleh perusahaan perjalanan yaitu :

- a. Saluran langsung yaitu pemesanan yang dilakukan secara langsung oleh konsumen kepada perusahaan perjalanan tanpa melalui perantara (intermediary). Konsumen yang melakukan booking langsung ini disebut dengan istilah "Walk in guest/Walk in client".
- b. Saluran tidak langsung yaitu pemesanan yang dilakukan oleh konsumen kepada perusahaan perjalanan melalui perusahaan perjalanan lain sebagai perantara booking.

##### **4.2. Sarana Registrasi**

###### a. Korespondensi

Surat merupakan sarana registrasi yang otentik, karena langsung dapat merupakan kontrak perjanjian antara konsumen dengan tour organizer. Sarana registrasi dengan korespondensi ini dapat berbentuk surat biasa atau surat dengan bentuk format. Format yang dipakai hendaknya memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1). Bersifat efektif dan praktis
- 2). Sederhana (mudah dipergunakan)
- 3). Lengkap (memenuhi kebutuhan)
- 4). Ada unsure pengawasan intern

###### b. Telepon

Telpon merupakan sarana komunikasi yang cepat dan praktis, tetapi karena tidak otentik dan sering memperoleh ketidakpastian serta kurang lengkap, maka booking melalui telepon sebaiknya disusul dengan surat atau dengan mengisi format yang disediakan. Jika melakukan atau menerima pesanan melalui telepon, maka harus mempunyai persiapan yang akurat menyangkut kebutuhan data pesanan yang dibatasi oleh waktu.

###### c. Telex

Telex merupakan sarana yang cepat serta otentik, tetapi karena terbatas biaya penyampaian booking harus mempergunakan kode/singkatan, padahal belum tentu dapat dipahami oleh kedua belah pihak.

###### d. Faximile

Sarana komunikasi ini memenuhi persyaratan cepat dan otentik, bila ditunjang dengan bentuk format booking maka tujuan booking akan lebih efektif dan efisien.

e. Komputer

Sistem pemesanan fasilitas yang diterapkan oleh industri pariwisata dan dunia penerbangan saat ini lebih mempermudah konsumen dan perusahaan perjalanan dalam memperoleh fasilitas yang dikehendaki. Dengan system pemesanan secara komputer ini, konsumen maupun perusahaan perjalanan akan mendapat kepastian ketersediaan fasilitas yang dipesan dengan cepat.

f. Lisan secara bertatap muka

Penyelesaian langsung bisa dikerjakan. Kelemahan cara ini tidak praktis, memakan waktu dan biaya, namun cara ini masih tetap dilaksanakan oleh pelaku pariwisata. Hal ini disebabkan terdapatnya kepuasan yang dilandasi kepercayaan.

## **5. Bentuk Registrasi**

### **5.1.Registrasi berdasarkan sifat booking**

a. Booking bersifat sementara

Booking bersifat sementara bukan berarti bakal tidak jadi, namun "Sementara" disini berarti masih ada kemungkinan perubahan dimasa yang akan datang. Perubahan ini biasanya menyangkut tentang jumlah peserta / konsumen. Cara ini ditempuh untuk berjaga-jaga agar tidak kehabisan tempat untuk produk tour yang diinginkan. Booking semacam ini biasa disebut dengan istilah booking dengan system block.

b. Booking bersifat tetap

Mengajukan booking berdasarkan jumlah peserta yang sudah pasti mengikuti tour.

### **5.2. Registrasi berdasarkan sarana catatan yang dipakai**

a. Registrasi memakai kartu

b. Registrasi memakai buku

c. Registrasi memakai komputer

### **5.3. Registrasi berdasarkan jumlah peserta**

a. Registrasi Individual tour

b. Registrasi Group tour

### Data Umum Peserta Tour

#### 1. N a m a

Mengenal pencantuman nama ada beberapa hal yang perlu dilakukan antara lain :

Given Name (nama yang diberikan)

Family name (Nama keluarga)

First name (nama pertama)

Surname (nama sebenarnya)

Christian name (Nama baptis)

Initial name (nama dengan huruf awal)

Nick name (nama singkatan)

Previous name (nama terdahulu)

Name in ethnic script (nama menurut tulisan etnik, misalnya menurut tulisan Cina)

Berhubung dengan hal tersebut diatas, sebagai pegangan nama disesuaikan dengan apa yang tertera pada kartu identitas (KTP atau Paspor) atau berdasarkan jawaban konsumen. Nama kadang-kadang ditambahkan identitas atau gelar berupa Mr/Mrs/Miss, dari orang yang bersangkutan, di Indonesia hal ini merupakan permintaan yang sering diajukan oleh konsumen sendiri. Apakah itu SH, Drs,dr, Ir, Dr dan sebagainya.

Kedudukan orang di dalam masyarakat perlu juga diperhatikan. Dalam hal ini dikenal beberapa istilah tambahan seperti :

- a. VIP = Very Important Person, orang yang patut menjadi perhatian karena kedudukan dalam masyarakat seperti Menteri, Gubernur, Panglima dan lain-lain.
- b. CIP = Commercial Important Person, orang yang patut menjadi perhatian karena kedudukan dalam posisi komersial, seperti Direktur bank, General Manager Hotel dan sebagainya.

Untuk mengidentifikasi anak dan bayi di belakang nama perlu diberi tambahan INF ( Infant untuk bayi) serta CHD (Child untuk anak-anak).

#### 2. Kelahiran

Hal yang menyangkut kelahiran adalah :

- a. Tempat lahir

Tentang tempat lahir sering timbul masalah karena kabupaten tidak menyebutkan tempat yang aslinya. Karena menganggap kota kecil. Identitas tempat lahir harus sama dengan segala sesuatu yang tertera di kartu identitas (KTP atau Paspor). Contoh : bila di dalam kartu identitas tertulis tempat lahir Tanjung Unggat jangan diubah menjadi Tanjungpinang.

b. Tanggal lahir

Tentang tanggal lahir ditulis dengan bulan dan tahun kelahiran. Bila tidak ada tanggal lahir, biro perjalanan biasanya menanyakan umur dari peserta.

3. Alamat

Alamat yang dicantumkan sebaiknya alamat yang berlaku sekarang, lengkap dan jelas. Bila ada perbedaan dengan alamat di kartu identitas hendaknya dapat dicari alamat sebelumnya. Bila alamat dianggap kurang jelas dapat dibantu dengan gambar atau peta lokasi dari alamat tersebut. Alamat kontak (contact address) sangat diperlukan sebagai alamat perantara bagi tour operator.

Alamat yang baik terdiri atas :

- a. Nama jalan dan nomor jalan, daerah atau kecamatan, kota atau kabupaten, propinsi atau negara bagian.
- b. Bila ada kode pos harus disertakan kode posnya.
- c. Pemakaian kotak pos (PO BOX) untuk tujuan pengiriman cepat harus diperhatikan teknik pengiriman surat tersebut. Untuk Indonesia mengirim surat dengan kilat khusus.
- d. Pencatatan nomor telepon, telex atau fax bermanfaat untuk memperoleh alamat yang bersangkutan.

4. Dokumen Perjalanan

Data yang diambil dari dokumen perjalanan peserta tour sangat bermanfaat bagi penyelenggaraan perjalanan yang menyangkut paspor dan visa, seperti pembaharuan paspor dan exit permit, permohonan visa, perpanjangan visa dll.

Data dari paspor yang perlu diperhatikan adalah :

- a. kebangsaan (nationality)
- b. Nomor paspor
- c. tempat pembuatan paspor
- d. tanggal pembuatan paspor
- e. masa berlaku paspor

Data dari visa yang perlu diperhatikan adalah :

- a. Nama visa
- b. Tempat pengeluaran visa

- c. Tanggal pengeluaran visa
- d. Tempat dan tanggal kedatangan di negara tersebut
- e. Masa berlaku visa
- f. Jenis visa
- g. Catatan-catatan yang diperlukan

## DATA KHUSUS PESERTA TOUR

### 1. Perhatian Khusus

Dalam memberi pelayanan kepada konsumen, tour organizer perlu memberikan perhatian khusus kepada orang-orang tertentu yang dilihat berdasarkan :

#### a. Fungsi social seseorang\

Yang digolongkan dalam fungsi social seseorang antara lain orang yang digolongkan VIP, CIP, Mentri dll. Dibeberapa negara masih ada kebiasaan menghargai orang karena kenengratan atau kebangsawanan. Untuk pelayanan selama tour kepada orang-orang tersebut di atas perlu diberikan perhatian khusus.

#### b. Umur Peserta

- Bagi orang yang berusia lanjut oada saat memberikan pelayanan perlu diperhatikan umupamanya, jangan menempatkan mereka pada kamar di atas (tingkat atas) jika hotel itu bertingkat dan tidak memakai lift. Selain itu juga dijaga agar diperjalanan jangan sampai kelelahan.
- Bagi INF/CHD, selain factor persiapan untuk perjalanan perlu diperhatikan juga mengenai makanannya, pengasuhnya, kursinya dan lain-lain.

#### c. Penyakit peserta

- Bagi orang yang menderita diabetes perlu dipersiapkan makanan yang berkalori rendah.
- Bagi yang berpenyakit jantung, disiapkan makanan dengan nilai kholesterol rendah serta usahakan persiapan alat Bantu untuk menangani serangan jantung.
- Bagi orang cacat perlu kursi roda, kereta dorong, anjing penuntun orang buta dsb.
- Bagi penderita Claustro phobi, jangan ditempatkan di kamar hotel yang tinggi.

#### d. Makanan yang perlu disiapkan

- Vegetarian Food, disiapkan untuk orang-orang yang tidak makan makanan daging.
- Makanan berdasarkan agama :
  - Moslem Meal, makanan untuk orang yang beragama islam

- Hindhus Meal, makanan khusus untuk orang yang beragama hindu.
- Etnis :
  - Chinese food, untuk etnik cina
  - Japanese food untuk etnik jepang
  - European Food untuk etnik eropa
  - Indian Food untuk bangsa India
  - Indonesian food makanan untuk orang indonesia
- e. Pasangan dalam satu kamar
 

Untuk ini tour direncanakan secara umum di dalam tour untuk penginapan satu kamar diisi oleh dua orang (sharing basis). Untuk melaksanakan ada beberapa cara bagaimana mengatur pasangan dalam satu kamar. Biasanya ada dua cara yaitu :

  - Pada saat registrasi ditanyakan siapa pasangannya
  - Tour organizer menentukan siapa berpasangan dengan siapa

Namun bila ada peserta yang ingin tinggal sendiri di dalam satu kamar, tour organizer dapat mengatur dengan menempatkan dalam satu kamar single, namun yg bersangkutan harus membayar tambahan biaya dari harga tour yang dilaksanakan (SE = Single Extra Charge).

## **B. PEMESANAN PERJALANAN WISATA ( DALAM NEGERI DAN INTERNASIONAL )**

### 1. Pengertian Pemesanan dalam Perjalanan Wisata

Pemesanan secara umum diartikan sebagai suatu permintaan penyediaan fasilitas secara awal bagi orang, tempat duduk atau akomodasi untuk seseorang atau ruang untuk barang yang dibawa pemesan fasilitas.

Pemesanan dalam perencanaan penyelenggaraan perjalanan wisata merupakan suatu proses yang dilakukan oleh perusahaan perjalanan sebagai tour organizer untuk memenuhi keperluan fasilitas yang dipergunakan pada penyelenggaraan perjalanan wisata. Jadi pemesanan disini baru dikerjakan setelah ada keperluan fasilitas perjalanan yang diakibatkan oleh acara perjalanan yang disiapkan.

Periode proses pemesanan ini dimulai dengan langkah pemesanan tour organizer kepada fasilitas perjalanan sebagai komponen perjalanan wisata sampai memperoleh konfirmasinya, dengan kata lain sampai semua fasilitas yang diperlukan untuk penyelenggaraan tour siap untuk pelaksanaan sebagaimana rencana yang telah dibuat.

### 2. Sistem Pemesanan

Ada dua sistem pemesanan yang lazim dikenal dalam sistem pemesanan suatu perjalanan wisata, yaitu sebagai berikut :

#### 2.1. Room Reservation System

Yang termasuk dalam room reservation system adalah :

- a. Hotel serta fasilitas akomodasi lainnya
- b. Pelayaran dengan kapal pesiar

#### 2.2. Seat Reservation System

Yang termasuk dalam sistem pemesanan Seat Reservation system adalah :

- a. Kereta api
- b. Perusahaan penerbangan
- c. Sewa kendaraan, taxi atau charter bus
- d. Pelayanan transfer dan excursion
- e. Hydrofoil, hovercraft, ferry dan boat excursion
- f. Cable dan tram kota

### 3. Sarana Pemesanan

Ada 2 sarana pemesanan yang biasa dipergunakan yaitu :

#### a. Secara Manual

Proses pemesanan secara manual semuanya tergantung pada kemampuan orang sebagai operator, dengan keterampilannya akan menghasilkan pekerjaan yang cepat, tepat dan akurat. Karena dalam proses ini banyak yang bersifat pemesanan tidak langsung, berarti prosesnya akan memakan waktu.

#### b. Secara Komputer

Proses pemesanan secara komputer tergantung pada kemampuan, ketepatan dan kecermatan orang sebagai operator komputer. Pada proses pemesanan dengan komputer, teknologi sangat diandalkan untuk keberhasilannya dan tidak sepenuhnya mengandalkan keterampilan operator saja..

### 4. Hal-hal yang berhubungan dengan Pemesanan

#### 4.1. Hubungan Pembayaran dengan Pemesanan

Ada tiga bentuk pembayaran yang lazim terdapat pada usaha tour yaitu :

- a. Pembayaran secara kredit dalam waktu tenggang tertentu
- b. Pembayaran kontan, cash and carry

- c. Pembayaran di muka, berupa deposit atau untuk seluruh biaya dibayar terlebih dahulu.

#### 4.2. Hubungan Persediaan dengan Fasilitas dengan Pemesanan

Ada tiga persediaan fasilitas yang bersangkutan dengan pemesanan, yaitu :

- a. Persediaan dengan posisi free sales artinya stock cukup banyak tanpa dilakukan pemesanan terlebih dahulu pasti akan memperoleh fasilitas yang diperlukan sebagai komponen perjalanan wisata yang dipersiapkan.
- b. Pemesanan mengambil stock dari alokasi yang telah diberikan (allotment system) artinya jika pemesanan itu tidak melampaui alokasi yang ada, pemesanan akan cukup aman.
- c. Pemesanan untuk menunggu konfirmasi karena tidak ada lagi free sales dan allotment, artinya pemesanan yang dikerjakan tinggal menunggu dinformasinya saja.

#### Data Informasi untuk Room Reservation System

##### **Jenis Akomodasi**

Di Indonesia kelas penginapan terdiri dari :

- 1.1. Hotel Bintang ( Bintang 1, 2, 3, 4 dan 5 )
- 1.2. Hotel Melati ( Melati 1, 2, dan 3 ), yaitu kelompok hotel yang biasa disebut losmen atau penginapan.

Klasifikasi bintang dan melati ini berdasarkan kamar yang tersedia serta fasilitas kamar dan hotel secara keseluruhan.

Menurut fungsi, industri hotel ini terdiri dari :

- 1. Commercial Hotel, Business hotel, Transit Hotel, Short stay hotel. Hotel-hotel ini dipakai untuk tujuan bisnis pada umumnya non pariwisata.
- 2. Resort Hotel yaitu hotel yang dipersiapkan dengan tujuan untuk kegiatan wisata.
- 3. Resident Hotel yaitu hotel yang dipersiapkan untuk tempat tinggal.

Menurut tempat hotel itu didirikan :

- 1. City Hotel yaitu bila hotel terdapat/berlokasi di kota.
- 2. Country side Hotel yaitu bila hotel terdapat / berlokasi di luar kota
- 3. Airport / Station Hotel yaitu bila hotel disiapkan dekat Bandara atau stasiun.
- 4. Motel yaitu hotel yang didirikan di pinggir jalan raya bebas hambatan (jalan toll atau High way)

Nama yang tersangkut dalam Reservation :

1. Individual

Ditulis nama peserta tour (Mr & Mrs Simon ) atau dapat juga ditulis Mr. Johnson and party (5 Pax).

2. Group

Ditulis nama rombongan atau nama tour, contoh :

- a. Australian Teachers Group (20 Pax)
- b. Kuoni Java Bali Tour VIII (32 pax)

Baik untuk individual atau group selalu diikuti dengan jumlah peserta (pax) dari tour.

Jenis Kamar Hotel

Jenis kamar hotel terdiri dari :

1. Single room yaitu kamar dengan satu tempat tidur diisi satu orang. Pada umumnya jarang hotel membuat kamar untuk satu orang, tetapi sebagian besar hotel membuat kamar untuk dua orang. Tarif kamar single ini diterapkan seperti kamar untuk dua orang, tetapi dipakai untuk satu orang (sole used atau juga disebut single occupancy).
2. Twin room yaitu kamar dengan dua tempat tidur diisi untuk dua orang (setiap satu tempat tidur untuk satu orang)
3. Double room yaitu kamar dengan satu tempat tidur yang diisi dua orang (satu tempat tidur untuk dua orang)
4. Triple room yaitu kamar dengan tiga tempat tidur atau dua tempat tidur (tempat tidur double + tempat tidur single) diisi tiga orang. Triple room ini dapat juga disiapkan dengan penambahan tempat tidur ekstra pada kamar twin dan kamar double.
5. Quad room yaitu kamar dengan empat tempat tidur single atau dua tempat tidur double diisi empat orang.
6. Cottage/Bungalow yaitu satu bangunan dengan satu atau dua kamar.
7. Suite room yaitu kamar mewah yang disiapkan tidak hanya untuk keperluan menginap saja, tetapi dilengkapi dengan perlengkapan lain seperti ruang tamu, ruang kerja, bar kecil, dapur dan lain-lain.

Kelas Kamar Hotel :

1. Kelas Deluxe, terdiri dari : Superior deluxe, deluxe, moderate deluxe
2. First class terdiri dari : superior first class, first class dan moderate first class  
First class ini juga sering disebut dengan kelas standard
3. Kelas Tourist, terdiri dari : superior tourist class, tourist class dan moderate tourist class.

#### 4. Kelas Ekonomi / Kelas budget

##### Lokasi dan Bentuk Kamar Hotel

##### 1. Lokasi Kamar Hotel :

Menyangkut pemandangan dari dalam kamar, misalnya pemandangan ke laut (ocean view)

Menyangkut bangunan tempat kamar berada, misalnya bangunan sayap kanan (right wing) dan bangunan lama (old wing)

Menyangkut lokasi tingkat, tingkat 1 (first floor) dst.

##### 2. Bentuk Kamar :

Kamar yang berhubungan dengan kamar lainnya (adjoining room/connecting door room) biasa terdapat pada family room.

##### **Makanan di Hotel :**

##### 1. Berdasarkan system Menu :

A la Carte yaitu memilih makanan dari daftar menu yang tersedia

Table d'hote yaitu menu yang telah disiapkan secara tetap.

##### 2. Berdasarkan system Penghidangan :

Sistem Buffet yaitu makanan disiapkan diatas satu meja dan dimakan diatas meja yang lain. Makanan diambil sendiri oleh tamu.

Sistem dihidangkan di atas meja tamu, yaitu tamu tidak mengambil sendiri makanan tetapi dilayani untuk dihidangkan diatas mejanya.

##### 3. Jenis Makanan terdiri dari :

3.1. Makan Pagi (B'Fast) : Continental B'fast, American B'fast, Indonesian B'fast, dll

3.2. Makan siang (Lunch)

3.3. Makan Malam (dinner)

##### **Sistem Kamar dan Makan di Hotel :**

1. European Plan (EP) yaitu dalam tariff kamar tidak termasuk makan tetapi hanya kamar saja.

2. Continental Plan (CP) yaitu dalam tariff kamar termasuk kopi & roll dan harga kamar

3. Bed & B'fast (BB) yaitu dalam tariff kamar hotel termasuk makan pagi dan kamar.

4. Room Only (RO) yaitu dalam tariff kamar hotel hanya termasuk sewa kamar hotel saja.

5. Full American Plan (FAP) yaitu dalam tariff hotel termasuk makan pagi, makan siang, makan malam dan kamar.

6. Modified American Plan (MAP) yaitu dalam tariff hotel termasuk makan pagi, makan siang atau makan malam (salah satu) dan kamar.
7. Full Board yaitu system makan yang disiapkan secara lengkap terdiri dari makan pagi, siang dan malam.
8. Half Board yaitu system makan yang disiapkan terdiri dari makan pagi, siang atau malam.
9. Breakfast Only yaitu system makan yang disiapkan hanya makan pagi.

### **Hari Kedatangan dan Hari Keberangkatan (DoA dan DoD)**

Hari Kedatangan dan Hari keberangkatan menyangkut :

1. Lama tinggal, jumlah malam pemakaian kamar, yaitu selisih hari keberangkatan dengan hari kedatangan.
2. Metode kedatangan, perlu dijemput hotel (free transfer ) atau tidak
3. Prosedur C/I dan C/o. Check in / out biasanya dihitung tengah hari, jam 12.00 atau 13.00. Untuk keluar dari hotel sebaiknya sebelum waktu C/o, jika melampaui waktu dapat dikenakan denda yang besarnya ditentukan oleh masing-masing hotel. Misalnya sampai jam 16.00 dikenakan denda pembayaran 25%. Jika lebih dari jam tersebut harus membayar penuh sewa satu malam. Untuk masuk ke hotel terlalu pagi, artinya kamar sudah disiapkan satu hari sebelumnya, untuk biasanya akan diminta pembayaran sewa satu malam sebelumnya.

### **Tarif Hotel Yang di Konfirmasi**

Ada beberapa tariff hotel yang disetujui antara tour organizer sebagai pemesan kamar dengan hotel yaitu :

1. Rack rate/publish rate/regular rate, berupa tariff resmi yang diumumkan hotel kepada masyarakat luas.
2. Run of the House rate, berupa tariff khusus yang disetujui oleh hotel kepada rombongan.
3. Contract rate, berupa tariff khusus yang diberikan oleh hotel kepada tour organizer atas persetujuan bersama dengan beberapa persyaratan yang menyangkut :
  - a. Jumlah malam kamar
  - b. Sistem pembayaran :
    - o Pembayaran dimuka
    - o Pembayaran tunai (cash and carry)
    - o Pembayaran secara kredit
    - o Tujuan promosi

### **Sistem Pembayaran**

Mengenai system pembayaran ada dua macam, yaitu:

1. Pembayaran melalui tour organizer sebagai pemesan
2. Pembayaran langsung oleh wisatawan kepada fasilitas yang digunakan

### **Pelayanan Khusus**

Dalam pemesanan perlu diperhatikan permohonan pelayanan khusus bagi wisatawan yang menyangkut :

1. Kedudukan social, VIP, CIP, Mentri dan sebagainya
2. Kedudukan dalam industri perjalanan, tour leader, karyawan perusahaan penerbangan, tour operator dan lain-lain
3. Penyakit yang diderita, jantung, diabetes dan sebagainya untuk dikaitkan dengan makanan.
4. Cacat yang disandang
5. Makanan khusus untuk golongan tertentu, Moslem food, Japanese food dan lain-lain

### **Data untuk Seat Reservation System**

Data informasi untuk seat reservation yang diperlukan adalah :

1. Moda Transportasi yang digunakan termasuk angkutan atau carrier yang dipakai, yang pada umumnya diikuti dengan nomor misalnya GA 871, SQ 321 dll.
2. Menyangkut nama : individual atau group
3. Jam dan Hari keberangkatan untuk angkutan umum akan menyangkut jadwal
4. pelayanan yang diberikan antara lain :
  - Ground service : pelayanan di darat
  - On-board service : pelayanan diatas kendaraan
  - Kelas pelayanan, yaitu kelas satu/utama, kelas khusus (business, executive class) dan kelas ekonomi.
5. Tarif angkutan (fare) yang dikonfirmasi :

Tarif angkutan umum :

  - a. Tarif normal satu kali jalan
  - b. Tariff normal pulang pergi
  - c. Tariff khusus (dengan persyaratan)
  - d. Tariff rombongan

Tarif borongan (chartered Fare) :
6. lama sewa kendaraan, dihitung jam, hari , jam dan hari keberangkatan serta jam dan hari kedatangan atau trayek.
7. Sistem pembayaran
  - Pembayaran melalui pemesan dalam hal ini tour organizer
  - Pembayaran dilakukan langsung oleh pemakai jasa angkutan

8. Pelayanan khusus yang diberikan kepada wisatawan selama mempergunakan angkutan yang dipesan, terutama yang menyangkut :  
Kedudukan social dari wisatawan  
kedudukan dalam industri perjalanan  
penyakit dan cacat yang disandang berikut peralatan yang harus disiapkan  
Makanan khusus yang disediakan menurut permintaan dan kebutuhan.

## **C. PENERIMAAN DAN PEMBAYARAN PERJALANAN WISATA**

### **1. Sistem Pembayaran**

#### **A. Penyelesaian Pembayaran**

Secara umum penyelesaian pembayaran tour dilakukan sebelum tour itu dilaksanakan, namun ada juga pembayaran yang tidak seperti itu, ada kemungkinan pembayaran diberikan secara kredit. Se,ua itu tergantung pada perjanjian dan jaminan yang dapat diberikan oleh konsumen kepada tour operator.

Penentuan waktu dan jumlah pembayaran di muka ( 100% atau dapat kurang dari itu, kemudian ditambah sehingga selesai 100% sebelum waktu tour), tergantung pada hal-hal sebagai berikut :

1. Jumlah harga dari tour tersebut, untuk harga tour yang mahal uang muka harus dibayar jauh hari sebelumnya.
2. Keperluan tour operator dalam pemesanan komponen tour.
3. Jenis tour untuk daily coach tour, uang muka harus dibayar 100% sebagai tanda jadi mengikuti tour, sedangkan untuk jenis tour lainnya uang muka dapat dicicil sampai batas sebelum berangkat. Ada dua jenis uang muka yang diterapkan oleh tour organizer, yaitu :
  - a. Uang jadi, yaitu uang muka sebagai tanda jadi yang akan diperhitungkan dengan pembayaran, tetapi bila terjadi pembatalan oleh konsumen, uang tersebut tidak dapat dikembalikan.
  - b. Uang muka sebagai deposit yaitu uang muka yang akan diperhitungkan dengan pembayaran, bila tidak jadi dapat dikembalikan kepada konsumen.

Setiap tour operator akan mempunyai kebijaksanaan mengenai besarnya uang muka dan periode dari cicilan untuk melunasi pembayaran tour.

#### **B. Perhitungan Pembayaran**

Pembayaran dari konsumen berdasarkan perjanjian yang telah disepakati bersama terlebih dahulu yang menyangkut tentang kondisi dan kebijaksanaan dari pembayaran.

Seperti telah diuraikan terdahulu, untuk perhitungan harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Perhitungan potongan harga (discount)
2. Complimentary atau FOC (Free of charge)
3. Agency commission bila penjualan melalui intermediary.

c. Penerimaan Pembayaran

Pembayaran pada hakikatnya merupakan perjanjian (kontrak) yang ditandatangani oleh konsumen dengan tour operator sebagai tanda persetujuan akan mengikuti tour dengan segala peraturan yang mengikat.

Pembayaran oleh konsumen berarti konsumen menyetujui harga yang ditawarkan dan setuju menerima pelayanan yang diberikan oleh tour operator.

Pembayaran dapat dilakukan dengan :

1. Uang kertas
2. Cheque,
3. Traveller cheque
4. Kartu kredit

## **2. Dokumen Pembayaran serta Penyelesaiannya**

A. Bukti Penerimaan Pembayaran (Pembuatan Kuitansi)

Kuitansi adalah suatu dokumen berupa pernyataan tertulis mengenai pembayaran sesuatu barang atau jasa. Setiap menerima pembayaran harus dibuatkan kuitansi, baik pembayaran sebagian atau seluruhnya. Untuk mengontrol kuitansi harus selalu dibuat paling sedikit dua rangkap.

Kuitansi yang baik hendaknya :

1. Tidak ada cacat dan bernomor
2. mempunyai cirri/tanda, stempel atau lambing dari perusahaan
3. tertera angka jumlah uang yang diterima yang sesuai dengan kalimat perincian uang yang diterima secara tertulis.
4. tertera nama dan alamat yang lengkap dari pembayar
5. deskripsi dari pembayaran, yang jelas dan lengkap
6. tempat dan tanggal penerbitan

7. tanda tangan dari yang berhak menandatangani, fungsi dan kedudukannya dalam perusahaan
8. tidak terdapat coretan atau sesuatu yang tidak jelas

Contoh Kuitansi :

MAWAR TOURS & TRAVEL SERVICE		NO. :
Jl. Dr. Setiabudi 186		
Bandung – Indonesia		
Received From :		RP. ....
.....		
The Sum of :		
.....		
Being Payment of :		
.....		
Tour No./Code :	.....	Total Pax .....
Bandung, ..... 200		
MAWAR TOURS & TRAVEL SERVICE		

**B. Pembuatan Faktur atas Penjualan**

Untuk perdagangan biasa faktur dibuat sesuai dengan barang yang akan diserahkan kepada konsumen atas pembayaran yang diberikan. Tetapi pada penjualan tour tidak ada barang yang diserahkan, yang ada hanya suatu ketentuan perjanjian tentang jasa yang akan disiapkan oleh tour operator kepada konsumen yang menyerakan pembayaran tersebut.

Bentuk invoice yang baik harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Mempunyai tanda serta nomor register dari perusahaan
2. Memakai alamat yang jelas serta ditujukan kepada orang yang berkepentingan
3. Mempunyai tujuan yang jelas
4. mempunyai tempat dan tanggal faktur/invoice dibuat
5. harus ada deskripsi atau spesifikasi mengenai pelayanan yang disiapkan, harus ditulis dengan perhitungan yang akurat
6. tenggang waktu pembayaran

7. proses penyelesaian pembayaran, melalui bank atau langsung ke tour operator
8. mempunyai kejelasan keterangan kapan pelayanan itu dapat diperoleh konsumen
9. jumlah pembayaran harus ditulis dengan jelas baik angka maupun ejaan dengan huruf
10. harus ada tanda tangan, jabatan dan stempel perusahaan  
Faktur / Invoice ini dibuat dalam beberapa rangkap, tergantung kebutuhan dari perusahaan yang mengeluarkannya.

Contoh Faktur/Invoice:

---

MAWAR TOURS & TRAVEL SERVICE No. : .....  
 Jl. Setiabudi No. 186  
 Bandung - Indonesia

Kepada Yth .....  
 .....  
 .....  
 .....

U.P. ....  
 Re : ..... Jumlah Pax .....  
 Kedatangan : .....  
 Keberangkatan : .....  
 Tour Voucher/order : .....

---

Tanggal	Pelayanan yg diberikan	Jumlah in USD
-----		

---

Total USD. ....

Terbilang :

.....  
 .....  
 .....

Mohon dapat dikirim sejumlah pembayaran sesuai dengan pelayanan yang diterima untuk konsumen tersebut diatas, langsung ke kantor kami atau melalui Bank ..... dengan Nomor Rekening :  
 .....

Bandung, ..... 200  
 MAWAR TOURS & TRAVEL SERVICE

---

.....

## **D. PENGURUSAN DAN PENERBITAN DOKUMEN PERJALANAN WISATA**

### **1. Sistem Travel Voucher**

Dokumen perjalanan wisata adalah segala sesuatu hal yang diperlukan untuk mengadakan perjalanan wisata, termasuk tiket dan surat jalan. Dokumen perjalanan harus dipersiapkan sebagai lanjutan dari proses tour operation. Seperti telah diketahui jika proses reservation selesai, kemudian dibuat quotation sebagai dasar untuk meminta penyelesaian pembayaran. Selain membuat quotation juga perlu menyiapkan travel voucher sebelum tour. Informasi yang dimasukkan dalam dokumen perjalanan wisata harus sama dan bersumber dari informasi yang telah diproses sebelumnya.

Travel voucher yang disiapkan harus sesuai dengan tour itinerary sebagai produk dan reservation sebagai pengolahan produk. Travel voucher merupakan salah satu dokumen yang dipergunakan oleh wisatawan untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dalam produk yang disetujuinya serta yang telah dipersiapkan oleh tour organizer.

Travel voucher dapat dipakai untuk segala keperluan yang berhubungan dengan fasilitas pelayanan dari perjalanan wisata, seperti :

- a. Akomodasi
- b. Pelayanan makan
- c. pelayanan pertunjukkan/ atraksi wisata
- d. Pelayanan transfer
- e. pelayanan tour
- f. pelayanan angkutan
- g. pelayanan perjalanan lainnya.

Travel voucher yang baik seharusnya memuat informasi berikut ini ;

- a. Nama pemegang, penerima voucher dan penerbit
- b. Jenis pelayanan yang disiapkan
- c. Nama penanggung jawab pembayaran atau nama orang yang akan membayar. Cara pembayarannya adalah biaya yang menjadi tanggungan wisatawan, dibayar langsung, sedangkan biaya yang menjadi tanggungan tour organizer dibayarkan melalui tour organizer tersebut.
- d. Nama penanggung jawab/penerbit travel voucher

## 2. Pengurusan, Penerbitan Travel Voucher dan Dokumen Lainnya

### a. Proses Pemakaian Travel Voucher dalam Tour

#### 1) Pra Tour

Travel Agency	-----	Reservation	-----	FASILITAS
	Revision			PERJALANAN
		Cancellation		

#### 2) Selama Tour

Travel Agency	-----	Travel Voucher	-----	FASILITAS
	-----			PERJALANAN
	Wisatawan			

#### 3) Post Tour

Travel Agency	-----	Travel Voucher	-----	FASILITAS
	-----			PERJALANAN
	Wisatawan			

Keterangan :

Proses No.1: Travel voucher dibuat berdasarkan keadaan terakhir dari pemesanan fasilitas perjalanan sebagai komponen perjalanan.

Proses No.2: Wisatawan menerima pelayanan fasilitas perjalanan dengan memanfaatkan travel voucher

Proses No.3: Perusahaan fasilitas perjalanan menagih travel agency dengan travel voucher atas fasilitas yang telah disiapkan untuk wisatawan.

Travel Voucher merupakan dokumen yang sangat menunjang kelancaran operasi tour, namun perlu diperhatikan bahwa tidak semua fasilitator perjalanan (hotel, biro perjalanan, dan lain-lain) mau menerima travel voucher.

Penerimaan travel voucher perjalanan wisata harus berdasarkan suatu perjanjian dan persetujuan terlebih dahulu antara tour organizer dengan penyedia fasilitas perjalanan, karena travel voucher ada hubungannya dengan uang.

### 3. Fungsi Travel Voucher

Peranan travel voucher dalam penyelenggaraan perjalanan wisata sangat penting.

Adapun fungsi travel voucher dalam perjalanan wisata merupakan:

- Dokumen yang mempunyai nilai sebagai service order atau perintah penyiapan pelayanan fasilitas perjalanan.
- Dokumen yang mempunyai nilai sebagai penyedia pelayanan yang diperlukan wisatawan.
- Dokumen yang mempunyai arti sebagai alat tagih atas pelayanan yang diberikan perusahaan fasilitas perjalanan kepada wisatawan.

Jika dihubungkan dengan penyelesaian pembayaran, travel voucher dapat berfungsi sebagai :

- Dokumen pembayaran, mempunyai nilai uang bila wisatawan membayar kepada travel agency bagi pemakaian fasilitas perjalanan.

b. Dokumen service order, bila pembayaran atas pemakaian fasilitas perjalanan langsung membayar ke perusahaan fasilitas perjalanan tanpa melalui travel agency.

4. Pemanfaatan Travel Voucher

Ada dua macam pemanfaatan travel voucher, yaitu :

- a. Travel voucher dapat dipakai untuk segala pelayanan yang diperlukan oleh wisatawan, termasuk pemakaian pelayanan akomodasi.
- b. Hotel voucher dipakai khusus untuk pelayanan akomodasi yang diperlukan oleh wisatawan.

Travel Voucher dibuat setidaknya dalam 4 rangkap, yaitu :

- a. Original copy yaitu order otentik yang diberikan kepada wisatawan untuk memanfaatkan fasilitas perjalanan. Original copy harus dibawa wisatawan untuk memperoleh pelayanan fasilitas yang diinginkan.
- b. Contractor's Copy, yaitu sebagai order kesiapan pelayanan, tetapi harus dikirim terlebih dahulu kepada fasilitas perjalanan sebelum wisatawan memakai jasa yang diinginkannya.
- c. Auditor's Copy, yaitu lembaran / copy yang diberikan kepada bagian accounting untuk memcocokkan bila ada tagihan dari perusahaan penyedia fasilitas perjalanan.
- d. Traveller's file copy, yaitu lembaran/copy yang diberikan kepada wisatawan sebagai arsip bagi wisatawan sendiri.

Contoh Hotel Voucher :

**MAWAR TOURS & TRAVEL SERVICE**  
Jl. Dr. Setiabudi 186  
Bandung – Indonesia

**ORIGINAL**

NO. :

**HOTEL VOUCHER**

To

.....  
In exchange for the original Hotel Voucher, please provide .....  
..... (Name of

tour/group/clients)

Party of ..... person (s)

With the following services :

ROOM (S) ..... Single with bath, Grade .....  
Rate .....  
..... Twin with bath Grade .....  
Rate .....

**MEAL (S)** [ ] B'Fast [ ] Lunch [ ] Dinner  
Number of Nights ..... From .....  
To .....

Reservation Status :

Settlement will be made by : [ ] **MAWAR TOURS&TRAVEL SERVICE**  
[ ] CLIENT (S) Direct

Bandung, 200

-----  
Signature of Traveller

-----  
Authorised Signature



## **5. Travel Voucher Sebagai Exchange Voucher dan Service Voucher**

Pengertian Exchange adalah original coupon dari travel voucher ditransformasikan ke dalam satu atau beberapa local voucher.

Contoh : Hotel voucher, meal voucher, tour voucher, dll.

Service voucher (contractor's copy) adalah travel voucher sebagai local voucher yang dipergunakan langsung oleh perusahaan fasilitas perjalanan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan.

## **6. Pengurusan Dokumen Perjalanan Wisata lain**

Perencanaan suatu perjalanan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tour. Salah satu bentuk perencanaan tersebut adalah voucher. Selain dari voucher ada dokumen-dokumen lain yang diperlukan agar pelaksanaan perjalanan dapat berjalan dengan lancar.

Dokumen-dokumen yang dimaksud adalah :

### **a. Surat Pengantar/Surat Rekomendasi**

Surat pengantar tersebut berisi ketentuan mengenai jenis pelayanan yang telah disiapkan, yang akan diterima oleh wisatawan, sesuai dengan pemesanan terakhir. Surat pengantar tersebut dipakai sebagai pengganti voucher bila system voucher tidak dapat diterima oleh perusahaan fasilitas perjalanan.

Surat pengantar tersebut tidak dapat berlaku sebagai dokumen perjalanan, tetapi hanya sebagai service order. Meskipun demikian, dalam proses pembuatannya memakai prinsip pembuatan voucher. Pembuatannya harus ada proses persetujuan bersama.

### **b. Tiket Transportasi**

### **c. Tiket pertunjukkan kesenian**

### **d. Dokumen frontier formalities**

Yang termasuk ke dalam dokumen ini adalah :

- 1) Paspor
- 2) Exit permit
- 3) Visa
- 4) Keterangan kesehatan
- 5) Custom clearance

### **e. Surat Jalan**

Surat jalan merupakan tanda izin untuk mengadakan perjalanan ke suatu wilayah. Surat jalan ini berupa izin dapat berupa surat izin untuk mengunjungi pemukiman suku terasing, dan atau tempat tempat yang dianggap vital (tidak semua orang bisa memasuki kawasan/tempat itu).