SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB I
PENGANTAR PARIWISATA

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

PLPG 2017

BAB 1. PENGANTAR PARIWISATA

Perjalanan Wisata

Menurut Undang-undang no 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Pariwisata adalah "Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan penhgusaha". Menurut James J. Spillane (1982) Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain. Sementara menurut Burkart dan Medlik (1987), pariwisata merupakan suatu perjalanan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu jangka pendek, menuju tempat lain diluar tempat tinggal dan bekerja sehari-hari.

Pariwisata dimulai dengan adanya perjalanan, yaitu pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lain dengan berbagai tujuan. Pada dasarnya suatu perjalanan dapat dibedakan berdasarkan jarak dan waktu tempuh, tempat asal keberangkatan, tempat yang dituju, tujuan perjalanan serta lama tinggal. Menurut Wardhani (2008), perjalanan wisata ini memiliki karakteristik tertentu, yaitu :

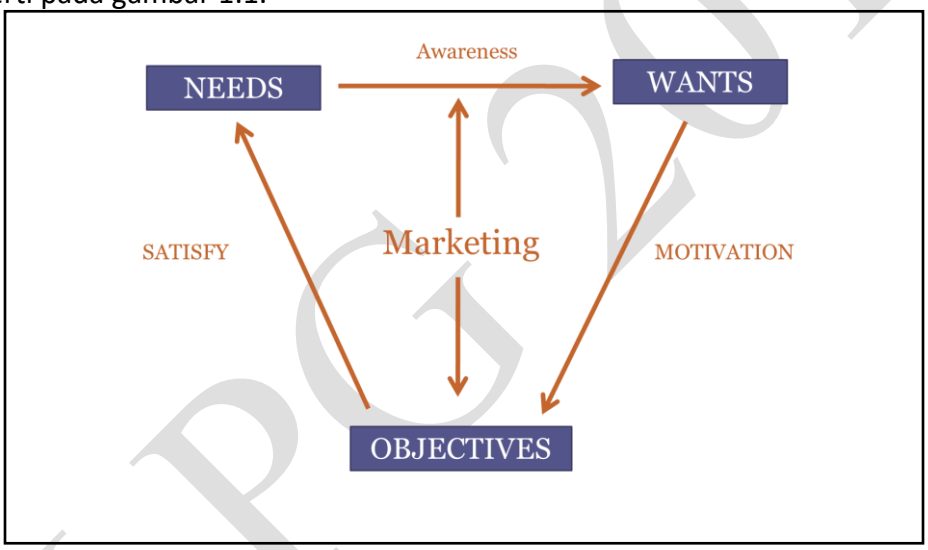
- Perjalanannya akan kembali lagi ke tempat asal
- Dilakukan dalam keadaan santai
- Bertujuan untuk memberikan kepuasan
- Dirangkai sesuai kebutuhan dalam mencapai tujuan
- Tidak untuk mencari nafkah
- Mengunjungi obyek /daya tarik wisata
- Membelanjakan uang di tempat wisata
- Tinggal untuk sementara
- Dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu
- Dilakukan sacara individu ataupun berkelompok.

PLPG 2017

Alasan dan tujuan orang melakukan perjalanan wisata sangat bervariasi. Perbedaan motivasi dalam melakukan perjalanan ini akan menentukan sejauh mana tingkat kepuasan yang akan dicapai oleh orang yang melakukan perjalanan tersebut. Secara teoritis, Mill and Morrison (2002) menyatakan bahwa motivasi wisata merupakan …" *The global integrating network of biological and cultural forces which gives value and direction to travel choices, behavior and experience*". Hal yang mendorong munculnya motivasi wisata adalah :

1. Upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan keinginan seseorang
2. Memiliki tujuan dimana ia dapat mendapatkan kebutuhan dan keinginannya tersebut.

Skema keterkaitan antara kebutuhan, keinginan dan tujuan digambarkan oleh Mill dan Morrison (2002), seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1. Keterkaitan antara kebutuhan, keinginan dan motivasi

Sementara itu, secara umum pengelompokkan motivasi wisatawan terbagi menjadi dorongan berdasarkan kebutuhan dan keinginan fisik, budaya, personal dan gengsi atau status (Tabel 1.1).

Tabel 1. 1. Kategori motivasi wisatawan dalam melakukan wisata.

Kategori	**Motivasi**
FISIK	Penyegaran tubuh/ jiwa, kesehatan, partisipasi oleh raga, kesenangan, hiburan, belanja

PLPG 2017

BUDAYA	Keingin tahuan pada negara lain, masyarakat, tempat seni, musik, arsitektur, cerita rakyat, tempat bersejarah, acara khusus seperti olimpiade, festival dll.
PERSONAL	Kunjungan sahabat dan keluarga, bertemu dengan kenalan baru/ pengalaman/ lingkungan baru, melepas diri dari rutinitas, spiritual
GENGSI/ STATUS	Hobi, belajar, kontak bisnis/ tujuan profesional, konferensi, fashion

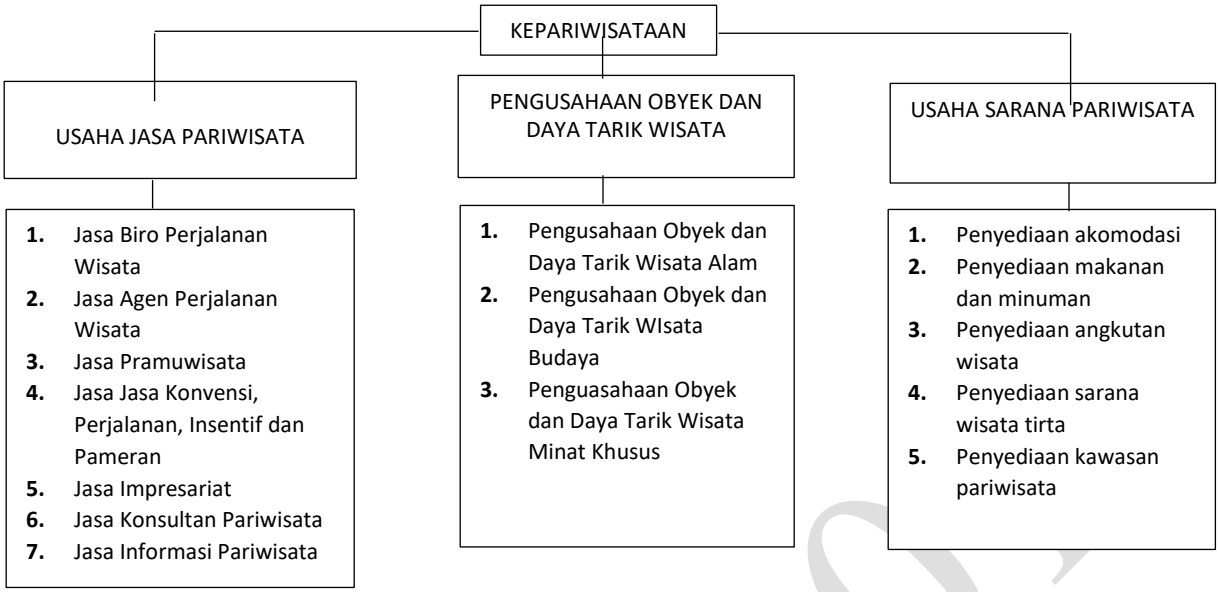
Produk Wisata

Produk wisata memiliki karakteristik utama sebagai produk jasa atau pelayanan. Produk wisata merupakan keseluruhan produk jasa yang dapat diperoleh dalam proses perjalanan wisatawan, dari tempat tinggalnya, dalam perjalanan menuju daerah tujuan, hingga wisatawan kembali ke tempat tinggalnya. Produk wisata adalah bentukan yang nyata atau tidak nyata, dikemas dalam suatu kesatuan rangkaian perjalanan yang hanya dinikmati apabila seluruh rangkaian perjalanan tersebut dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan. Karena itu maka produk wisata memiliki sifat yang heterogen karena terdiri dari berbagai jenis pelayanan. Pada dasarnya kualitas produk wisata dapat ditingkatkan dengan meningkatkan mutu pelayanan jasanya.

Menurut Burkart dan Medlik (1981) produk industri pariwisata adalah susunan produk yang terdiri dari campuran atraksi wisata, transportasi, akomodasi dan hiburan. Produk industri pariwisata juga merupakan paket atau kemasan yang terdiri dari komponen barang berwujud maupun tidak berwujud , yang dapat digunakan untuk melakukan aktivitas wisata.

Menurut Undang-undang RI no. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan, bidang kelola yang menjadi bagian dari pengelolaan pariwisata adalah Usaha Jasa Pariwisata, Pengusahaan Obyek dan Daya Tarik Wisata serta Usaha Sarana Pariwisata (Gambar 2).

PLPG 2017



Gambar 1.2. Bidang kelola kepariwisataan

Produk wisata memiliki karakteristik yang sama dengan produk jasa pada umumnya (Kotler dan Keller, 2006). Ciri dari produk wisata adalah :

- Intangibility, tidak dapat diraba oleh panca indera.
- Inseparability, tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsinya dan konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa.
- Perishability, tidak tahan lama atau tidak dapat disimpan.
- Variability, sangat bervariasi jenis dan kualitasnya karena tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- Tidak dapat dicoba/ spekulasi.

Menurut Kotler dan Keller (2009) produk wisata terdiri dari 4 tingkatan, yaitu :

1. **Produk Inti (Core Product)**

   Produk inti merupakan produk utama yang ingin dibeli konsumen. Produk utama dianggap sebagai paket pelayanan terpadu, karena sulit untuk memisahkan antara produk fisik dan pelayanannya. Sehingga kepuasan wisatawan akan ditentukan oleh keseluruhan produk pelayanan yang dirasakannya.

PLPG 20

2. **Produk Penunjang (Facilitating Product)**

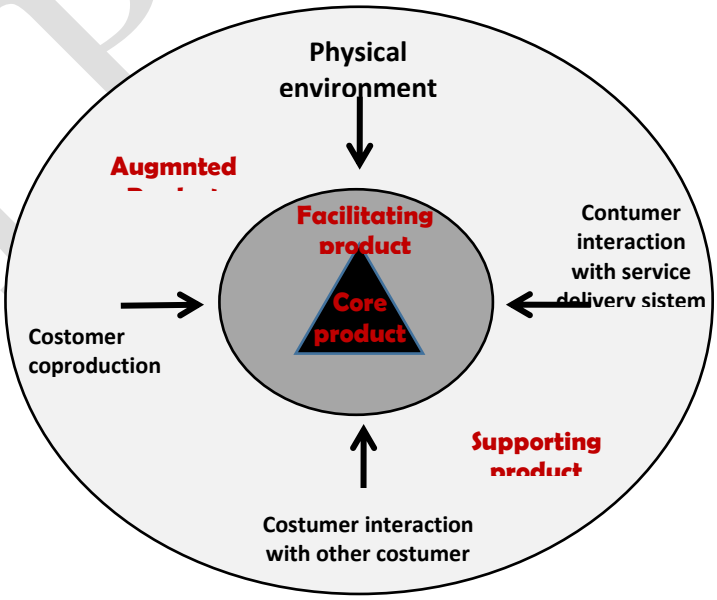
   Produk penunjang merupakan keseluruhan produk yang menunjang keberlanjutan produk inti. Kepuasan wisatawan terhadap produk inti tidak dapat maksimal jika tidak ditunjang oleh produk penunjang yang memadai. Produk penunjang merupakan produk yang mengarahkan produk inti pada pasar sasaran.

3. **Produk Pendukung (Supporting Product)**

   Produk pendukung merupakan produk yang memiliki fungsi untuk meningkatkan nilai produk inti dan memedakannya dengan produk pesaing. Terkadang produk penunjang merupakan produk pendukung bagi segmen yang berbeda. Namun yang terpenting adalah bahwa produk pendukung merupakan produk yang kompetitif yang tidak dapat disaingi oleh pesaing, dan menjadi ciri khas yang membedakannya dengan produk pesaingnya.

4. **Produk Tambahan (Ougmented Product)**

   Produk tambahan merupakan keseluruhan produk yang dirasakan oleh wisatawan, seperti kemudahan pencapaian, atmosfer dan suasana, interaksi anatara konsumen dengan konsumen lainnya. Keseluruhan elemen ini apabila digabungkan dengan produk inti, penunjang dan pendukung maka akan menjadi produk terpadu.



Gambar 1.3. Tingkatan Produk Wisata

PI PG 2017

Produk inti dalam industri pariwisata adalah daya tarik utama dari suatu kawasan yang menjadi komponen inti dalam menarik wisatawan untuk data ke kawasan tersebut. Didalam Undang-undang no 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Daya tarik wisata merupakan seluruh komponen baik lingkungan alam, aktivitas manusia maupun fasilitas buatan yang dapat menarik seseorang atau sekelompok orang untuk berkunjung dan memanfaatkan waktu luangnya. Ketika sesorang berkunjung ke tempat yang memiliki daya tarik tertentu, maka ia akan berupaya untuk dapat memanfaatkan waktu luangnya untuk melakukan aktivitas yang menyenangkan. Pemanfaatan waktu luang ini juga sangat terkait dengan manajemen aktivitas yang dapat diciptakan oleh pengelola maupun dilakukan sendiri oleh wisatawan. Keterkaitan antara daya tarik wisata dengan aktivitas wisatawan sangatlah erat. Secara alamiah, fenomena alam dan budaya memiliki daya tarik tersendiri, namun daya tarik ini akan semakin meningkat dengan adanya aktivitas yang diciptakan dan terorganisir dengan baik. Tren saat ini menunjukkan bahwa peningkatan aktivitas dan partisipasi dari wisatawan terhadap berbagai aktivitas yang terkait dengan rekreasi, olah raga, kesehatan, budaya tradisional dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata. Karenanya atraksi wisatawan haruslah diidentifikasi dan dievaluasi keterkaitannya dengan peluang membangun dan menciptakan aktivitas dan keterlibatan wisatawan (Inskeep, 1991).

1.4. Sarana Prasarana Wisata

Sarana pariwisata adalah segala sesuatu yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan kegiatan pariwisata dengan baik. Keberadaan sarana wisata ini dapat menentukan tingkat kenyamanan berwisata. Sarana pariwisata ini dapat disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung atau tidak langsung. Yang termasuk dalam sarana pariwisata adalah Perusahaan perjalanan (Travel Agent atau Biro Perjalanan, Perusahaan angkutan wisata, Perusahaan akomodasi. Perusahaan makanan dan minuman

PLPG 2017

Perusahaan daya tarik wisata dan hiburan, Perusahaan cinderamata atau art shops. Selain itu, beberapa sarana umum juga merupakan syarat mutlak bagi kegiatan wisata, seperti ATM, rumah sakit, supermarket, dan fasilitas lainnya.

Prasarana pariwisata merupakan semua fasilitas yang mendukung agar sarana pariwisata dapat berjalan dengan baik, termasuk didalamnya aspek pelayanan. Pengelola harus mempersiapkan beragam kebtuhan wisatawan yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan mereka. Beberapa contoh prasarana wisata adalah :

a. Prasarana perhubungan, seperti jaringan jalan raya dan jaringan rel kereta api, bandar udara, pelabuhan laut,
   terminal angkutan darat, dan stasiun kereta api.
b. Instalasi tenaga listrik dan instalasi penjernihan air.
c. Sistem pengairan untuk kepentingan pertanian, peternakan, dan perkebunan.
d. Sistem perbankan dan moneter.
e. Sistem telekomunikasi, seperti telepon, inernet, pos, televisi, dan radio.
f. Pelayanan kesehatan dan keamanan.

1.5. Usaha Jasa pariwisata

Penyelenggaraan kegiatan wisata memerlukan sistem yang dapat mengakomodir seluruh kebutuhan wisatawan. Komponen dalam sistem kepariwisataan ini bukan hanya terkait pada aspek daya tarik wisata, namun juga termasuk aspek akomodasi dan konsumsi, aksisibilitas (komunikasi dan transportasi), kenyamanan perjalanan dan pada destinasi, serta aktivitas yang dikelola berdasarkan daya tarik destinasi. Pemenuhan kebutuhan wisatawan ini menjadikan terbentuknya kegiatan penyelenggaraan jasa wisata, pengusahaan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait.

Berdasarkan Undang-undang RI No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, usaha pariwisata digolongkan ke dalam :

PLPG 2017

a. Daya Tarik Wisata. Usaha pemanfaatan sumber daya alam, budaya dan hasil buatan manusia, yang telah ditetapkan sebagai daya tarik wisata untuk dijadikan sasaran kunjungan wisata.
b. Kawasan Pariwisata. Usaha yang kegiatannya membangun atau mengelola kawasan dengan luasan tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.
c. Jasa Transportasi Wisata. Usaha khusus atau sebagian dari usaha dalam rangka penyediaan angkutan pada umumnya yaitu angkutan khusus wisata atau angkutan umum yang menyediakan angkutan wisata.
d. Jasa Perjalanan Wisata. Badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Bidang kegiatannya meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan tiket, akomodasi, dokumen perjalanan dan saran lainnya.
e. Jasa makanan dan minuman. Usaha pengolahan, penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman yang dapat dilakukan sebagai bagian dari penyediaan akomodasi ataupun sebagai usaha yang berdiri sendiri. Bentuk usahanya dapat berupa café, restoran, rumah makan, bar atau kedai minum.
f. Penyediaan akomodasi. Usaha penyediaan penginapan, berupa kamar dan fasilitas lain, serta pelayanan yang diperlukan. Bentuk usahanya dapat berupa hotel, pondok wisata, vila, bumi perkemahan, dan akomodasi lainnya.
g. Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi. Kegiatan pengurusan penyelenggaraan hiburan baik yang mendatangkan, mengirimkan maupun mengembalikannya serta menentukan tempat, waktu dan jenis hiburan, seperti arena pertunjukan, bioskop, karaoke, arena permainan dan rekreasi lainnya.
h. Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan, insentif, konferensi dan pameran. Usaha dengan kegiatan pokok memberikan jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang dalam membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama.
i. Jasa Informasi Pariwisata. Usaha penyediaan informasi, penyebaran dan pemanfaatan informasi kepariwisataan, seperti foto, video, data, dan hasil penelitian.

PLPG 2017

j. Jasa Konsultasi Pariwisata. Jasa dalam memberikan konsultasi bagi penyelelesaian masalah yang timbul mulai dari penciptaan gagasan, pelaksanaan operasi dan disusun secara sistematis berdasarkan disiplin ilmu yang diakui serta disampaikan secara lisan, tertulis maupun gambar oleh tenaga ahli professional.
k. Jasa Pramuwisata. Kegiatan usaha yang bersifat komersial, yang mengatur, mengkoordinir, dan menyediakan tenaga pramuwisata untuk memberikan pelayanan bagi seseorang maupun sekelompok orang yang melakukan perjalanan wisata.
l. Wisata Tirta. Merupakan usaha yang menyelenggarakan wisata dan olahraga air, termasuk penyediaan sarana prasarana lainnya yang dikelola secara komersial di wilayah perairan seperti laut, pantai, danau, sungai dan waduk.
m. SPA. Usaha perawatan yang memberikan layanan dengan metode terapi air, untuk menyeimbangkan jiwa dan raga melalui sumber daya dan tradisi bangsa Indonesia.

1.6. Organisasi Kepariwisataan Nasional

Kebijakan kepariwisataan nasional mengacu pada Undang-undang no. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara. Sementara kepariwisataan memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Sasaran pembangunan pariwisata adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui kontribusi terhadap PDB Nasional, serta devisa kunjungan wisatawan, serta mendorong peningkatan usaha lokal dalam industri pariwisata yang berpengaruh terhadap peningkatan jumlah tenaga kerja lokal yang tersertifikasi. Adapun arahan kebijakan dan strategi pembangunan pariwisata Nasional diarahkan pada :

1. Pemasaran pariwisata nasional.
2. Pembangunan destinasi pariwisata.

PLPG 2017

3. Pembangunan industri pariwisata.
4. Pembangunan kelembagaan pariwisata.

Sistem organisasi kepariwisataan di Indonesia, terdiri dari unsur pemerintah dan unsur swasta yang didalamnya mencakup perkumpulan proffesi bidang pariwisata. Adapun organisasi nasional bidang pariwisata yang ada di Indonesia antara lain :

a. Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Sektor pemerintahyang menetapkan kebijakan dan peraturan pemerintah tentang pengembangan kepariwisataan.
b. Dinas Pariwisata Daerah. Badan pemerintah daerah yang berada dibawah koordinasi gubernur, walikota dan bupati.
c. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI). Organisasi yang berorientasi pada pembangunan kepariwisataan , khususny yang bergerak dalam bidang jasa pariwisata, khususnya pada penyediaan sarana akomodasi.
d. Association of Indonesian Tour and Travel Agency (ASITA). Organisasi non profit yang beranggotakan pengusaha biro perjalanan dana agen perjalanan.
e. Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI). Organisasi profesi non politik dan mandiri yang mewadahi profesi pramuwisata.
f. Perhimpunan Usaha Taman Rekreasi Indonesia (PUTRI). Perhimpunan yang mengkoordinasikan daya tarik wisata di Indonesia, dalam membantu pemerintah RI mengembangkan kepariwisataan.
g. Gabungan Pengusaha Wisata Bahari dan Tirta (Gahawistri). Organisasi yang mengkhususkan diri pada partisipasi dan usaha, praktisi langsung dari kegiatan wisata bahari, termasuk dalam penyediaan sarana dan prasarana dengan bekerjasama dengan pemerintah, masyarakat, dan akademisi.
h. Indonesian Congress and Convention Association (INCCA). Organisasi non profit yang bertujuan mendukung pembangunan pariwisata Indonesia dan mewujudkan Indonesia sebagai salah satu negara tujuan MICE.
i. Asosiasi Pengusaha Pameran Indonesia (Asperapi). Organisasi yang beranggotakan para penyelenggara pameran, konferense, jasa penerimaan barang, kontraktor stand, pemilik tempat penyelenggaraan dan pemasok.

PLPG 2017

j. Inbound Tours Operator Club (ITOC). Asosiasi usaha perjalanan wisata yang mendukung peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia.

k. Indonesian Air C arrier Association (INACA). Organisasi yang mewakili dan melayani perusahaan penerbangan di Indonesia serta mempromosikan keamanan, keselamatan dan ketepatan penerbangan.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB II
INFORMASI DAN DESTINASI PARIWISATA

PLPG 2017

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

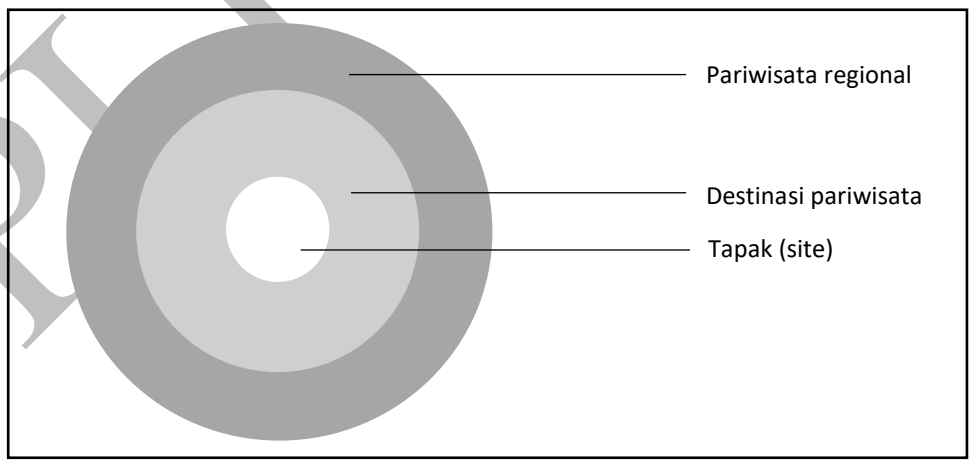
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

BAB 2. INFORMASI DAN DESTINASI PARIWISATA

2.1. Destinasi Wisata

Berdasarkan Undang-undang no 10 tahun 2009, daerah tujuan wisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administrative yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Pada prakteknya, destinasi dihadirkan oleh sebuah persepsi pasar yang lahir akibat citra yang melekat pada daerah/ kawasan yang bersangkutan. Seperti contohnya Cirebon dikenal sebagai Kota Udang, Jogja sebagai Kota Gudeg , Pekalongan sebagai Kota Batik dan lainnya. Hal ini muncul karena kuatnya citra produk, yang lahir dari ciri khas alam, budaya ataupun produk kerajinan yang dihasilkan oleh masyarakatnya.

Destinasi pariwisata dapat pula dilihat sebagai sebuah wilayah perencanaan sehingga disebut sebagai community tourism atau destination zone (Gunn & Var, 2002). Menurut Gun & Var (2002) dalam Hermantoro (2015), wilayah destinasi ini merupakan bagian dari sistem wilayah kepariwisataan yang lebih luas, meliputi regional (negara, provinsi), destinasi (komunitas dan kehodupan disekitarnya), dan tapak atau site (lahan untuk pembangunan) yang mengakomodasikan kebutuhan yang diperlukan wisatawan (Gambar 2.1).



Gambar 2.1. Pendekatan spatial wilayah pariwisata.

PLPG 2017

Di dalam Undang-undang no 10 tahun 2009, destinasi pariwisata memiliki batasan yang ditetapkan berdasarkan kebutuhan. Batas tersebut tidak harus terikat pada satu batas administrative, sehingga bisa mencakup wilayah yang lebih luas dari satu wilayah administrative. Penentuan wilayah destinasi wisata juga dijelaskan dalam WTO (2005), dimana penentuan area destinasi wisata dilakukan dengan berpedoman pada :

- Meliputi wilayah pengaruh dari asset utama,
- Disesuaikan dengan batas yang ada saat ini,
- Mencerminkan area alam dan ekologi,
- Memperhatikan wilayah pengelompokan,
- Memperhatikan sub area yang spesifik seperti pantai dan aset ekologi lainnya.

Dalam pengembangan kepariwisataan, dikenal konsep komponen kepariwisataan, yang menjadi kunci keberhasilan pembangunan destinasi pariwisata. Komponen tersebut adalah :

- ***Accecsibility,*** kemudahan untuk mengakses informasi dan mengunjungi destinasi yang dimaksud. Termasuk juga didalmnya kemudahan media trasportasi umum yang terjangkau dan mudah ditemui.
- ***Accommodation,*** kemudahan untuk mendapatkan tempat penginapan yang memadai, seperti hotel, resort, losmen. Homestay dan lainnya.
- ***Attraction***, adanya daya tarik alam, budaya maupun buatan manusia, yang menjadi tujuan utama wisatawan berkunjung ke destinasi yang terkait.
- ***Activities,*** tersedianya aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan, baik yang diorganisir maupun dilakukan secara bebas.
- ***Amenities,*** ketersediaan fasilitas penunjang kegiatan wisata seperti bank, money changer, restoran, pusat informasi, pusat cinderamata dan lainnya.

PLPG 2017

2.2. Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan seluruh komponen baik lingkungan alam, aktivitas manusia maupun fasilitas buatan yang dapat menarik seseorang atau sekelompok orang untuk berkunjung dan memanfaatkan waktu luangnya. Ketika sesorang berkunjung ke tempat yang memiliki daya tarik tertentu, maka ia akan berupaya untuk dapat memanfaatakan waktu luangnya untuk melakukan aktivitas yang menyenangkan. Pemanfaatan waktu luang ini juga sangat terkait dengan manajemen aktivitas yang dapat diciptakan oleh pengelola maupun dilakukan sendiri oleh wisatawan. Keterkaitan antara daya tarik wisata dengan aktivitas wisatawan sangatlah erat. Secara alamiah, fenomena alam dan budaya memiliki daya tarik tersendiri, namun daya tarik ini akan semakin meningkat dengan adanya aktivitas yang diciptakan dan terorganisir dengan baik. Tren saat ini menunjukkan bahwa peningkatan aktivitas dan partisipasi dari wisatawan terhadap berbagai aktivitas yang terkait dengan rekreasi, olah raga, kesehatan, budaya tradisional dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata. Karenanya atraksi wisatawan haruslah diidentifikasi dan dievaluasi keterkaitannya dengan peluang membangun dan menciptakan aktivitas dan keterlibatan wisatawan (Inskeep, 1991).

Klasifikasi yang umum digunakan dalam membagi keragaman daya tarik wisata adalah :

- Atraksi Alam, yaitu yang memanfaatkan daya tarik bentukan dan lingkungan alam
- Atraksi Budaya, yaitu yang memanfaatkan aktivitas manusia baik tradisional maupun modern.
- Atraksi khusus (buatan), yaitu atraksi yang memanfaatkan elemen buatan manusia.

2.2.1. Daya Tarik Alam (*Natural Attraction*)

a. Iklim

Iklim merupakan kondisi cuaca pada suatu wilayah, yang dipengaruhi oleh faktor karakteristik lingkungan internal maupun eksternal. Letak dan posisi geografis juga sangat menentukan pembagian wilayah iklim dunia, sehingga memberikan karakteritik yang berbeda antara belahan bumi utara dan selatan, serta pada wilayah

PLPG 2017

yang dilewati garis ekuator. Perubahan iklim secara musiman menjadi daya tarik wisata tersendiri, khususnya dalam mengembangkan kawasan wisata yang berbasiskan karakter lanskap, yang diperkuat dengan konsep fasilitas, pelayanan dan infrastrukturnya. Contoh musim dingin di Negara Eropa, bunga Sakura yang mekar di musim semi dan lainnya.

b. Pemandangan yang indah

Keindahan alam merupakan motivasi yang utama bagi wisatawan ketika mengunjungi suatu kawasan wisata. Persepsi terhadap keindahan juga dapat muncul ketika seseorang memiliki latar belakang lingkungan yang berbeda dengan daerah tujuan /destinasi wisata, sehingga menimbulkan rasa keingin tahuan dan kekaguman terhadap fenomena alam yang belum atau jarang dilihat sebelumnya. Pengelolaan pemandangan alam (Scenic beauty management) biasanya dimanfaatkan oleh pengelola kawasan dengan membangun area pemberhentian (stopping area) pada areal yang tinggi dan terbuka, yang dapat menjadi pusat konsentrasi wisatawan. Beberapa areal yang memiliki pemandangan yang indah, terdapat pada daerah terpencil, dengan bentukan lahan yang khas dan unik sehingga dapat menjadi bagian dari wisata minat khusus, seperti panjat tebing, arung jeram, jungle trekking dan lainnya. Contoh pemandangan lanskap pantai Tanjung Ann, Lombok dan Ngarai Sihanok, Sumatra Barat.

c. Pantai dan Laut

Pantai dan laut merupakan salah satu kawasan wisata terfavorit di berbagai Negara. Bentang darat (landscape coastal) dan bentang lautnya (seascape coastal) memiliki karakteristik yang berbeda, yang menjadikan daya tarik pantai dan laut di suatu tempat akan berbeda-beda pula. Topografi pantai, kelandaian, karakteristik pasir, arus dan gelombang laut, serta biota pantai dan lautnya memiliki daya tarik yang tinggi baik untuk wisata umum maupun wisata minat khusus. Keterkaitan antara atraksi atau daya tarik wisata pantai dan laut dengan aktivitas wisata juga sangat

PLPG 2017

tinggi. Beberapa manajemen wisata pantai telah menyediakan pula beragam aktifitas litoral maupun aktivitas berbasis air sehingga daya tariknya semakin meningkat. Bahkan beberapa kawasan juga mencoba menjadikan kehidupan sosial budaya masyarakat pesisir sebagai bagian dari daya tarik wisata pantai. Contoh Tanjung Benoa, Nusa Dua , Bali .

d. Bentukan alam spesifik

Morfologi atau bentuk alam daratan yang khas seperti pegunungan, formasi geologi, gua, sumber air panas dan aktivitas gunung berapi menjadi bagian dari elemen alami yang menjadi daya tarik wisata. Pengelolaan kawasan ini dikemas dengan beragam aktivitas wisata yang berkaitan dengan motivasi fisik maupun minat khusus.

e. Flora dan Fauna

Kehidupan liar menjadi salah satu daya tarik wisata saat ini. Terlebih lagi semenjak informasi dan berita kepunahan beragam spesies di dunia dipublikasikan oleh berbagai media, maka kepedulian terhadap penurunan kualitas lingkungan alami ini menjadikan ketertarikan terhadap flora fauna juga semakin tinggi. Manajemen satwa liar juga dikemas dalam berbagai bentuk atraksi wisata, dari yang bersifat in situ (habitat asli) hingga ex situ (habitat buatan), yang menampilkan spesies endemic (asli setempat) maupun eksotik (spesies luar). Kegiatan pengelolaan flora dan fauna sebagai bagian dari atraksi wisata juga biasanya tidak lepas dari fungsi konservasinya, sehingga aspek pengelolaan pengunjung merupakan bagian yang penting untuk diperhatikan dalam menghindari konflik atau benturan fungsi tersebut. Bentuk wisatanya dikemas sebagai wisata edukasi yang juga mensosialisasikan fungsi konservasi dan nilai kelestarian lingkungan.

PLPG 2017

f. Kawasan konservasi dan Taman Nasional

Kawasan konservasi dan perlindungan juga merupakan daya tarik wisata yang cukup diminati. Motivasi petualangan, fisik dan penelitian menjadi dorongan utama yang menjadi daya tarik kawasan ini. Manajemen kawasannya diutamakan pada fungsi konservasi dan perlindungan, sehingga kajian terhadap kesesuaian lahan dan aspek tata ruang (zonasi) menjadi pendekatan manajemen kawasan yang digunakan. Koordinasi manajemen pengelolaannya berada dibawah Departemen Kehutanan yang membawahi beragam kawasan lindung dan konservasi yang ada di Indonesia. Sementara fungsi wisata dikemas dalam bentuk jasa lingkungan, dengan konsep pemanfaatan layanan lingkungan tanpa melakukan eksploitasi.

g. Wisata Kesehatan

Wisata ini biasanya berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya alam atau lingkungan alam sebagai daya tarik wisatanya. Seperti SPA yang memanfaatkan sumber air panas, ketenangan lingkungan alam dan kesejukan udara sebagai salah satu terapi kesehatan. Saat ini modifikasi dan inovasi terhadap beragam sumber daya alam sebagai daya tarik wisata kesehatan semakin berkembang. Terkadang atraksinya juga dikombinasikan dengan unsur budaya seperti ramuan dan obat-obatan tradisional yang berbasis herbal, serta pola kehidupan tradisional yang telah turun temurun digunakan oleh masyarakat setempat sebagai obat alami.

2.2.2. Daya Tarik Budaya (*Cultural Attraction*)

a. Situ Budaya, Sejarah dan Arkeologi

Yang termasuk dalam kategori ini adalah bangunan atau kawasan bersejarah, baik yang bersifat monumental, bangunan peribadatan maupun lokasi tertentu dimana terjadi peristiwa yang menjadi moment perubahan bagi keberlangsungan aktivitas dan sistem yang berlaku saat ini. Beberapa bangunan atau kawasan budaya atau bersejarah ini masuk kedalam kategori bangunan

PLPG 2017

cagar budaya karena usianya yang telah melebihi 50 tahun, (UU no 11 tahun 2010 tentang Cagar Budaya).

b. Seni dan Kerajinan Tangan

Seni dan kerajinan tangan merupakan bagian dari elemen yang menarik wisatawan untuk berkunjung ke suatu tempat. Termasuk didalamnya adalah tarian dan music tradisional, lukisan, patung, kain tenun, dan lainnya. Kegiatan industry rumah tangga juga merupakan bagian dari daya tarik wisata sekaligus sebagai sumber income bagi penduduk lokal.

c. Aktivitas Ekonomi

Aktivitas perekonomian juga dapat menjadi atraksi wisata yang menarik, khususnya jika berkaitan dengan kegiatan perekonomian yang khas yang dipengaruhi oleh karakter geografis wilayah dan budaya setempat. Perkebunan buah, teh, kopi, juga peternakan menjadi bagian dari kegiatan agrowisata dengan daya tarik perkebunan dan pertanian masyarakat, yang dilengkapi dengan aktivitas pengamatan dan demonstrasi aktivitas produksinya. Kegiatan perekonomian modern juga menjadi bagian dari daya tarik wisata, seperti perkebunan hidroponik, rumah kaca, industry bahan baku dan lainnya.

d. Areal Perkotaan

Berbeda dengan areal pedesaan yang menarik jika dilihat dari aspek budaya orisinalitas dan kearifan lokalnya, maka areal perkotaan juga memiliki daya tarik tersendiri karena arsitektur modernnya, pusat bisnis dan perkantoran, fasilitas pertokoan dan perbelanjaan, restoran, sarana hiburan, yang dilengkapi dengan sistem moda transportasi masal yang modern. Sistem manajemen perkotaan modern yang berkiblat pada efisiensi ekonomi namun tetap ramah lingkungan menjadi daya tarik tersendiri, terutama jika memiliki sistem yang baik dan teratur.

PLPG 2017

Museum dan Fasilitas Kebudayaan

Museum merupakan tempat penyimpanan benda koleksi yang memiliki fungsi penting pada masanya, sehingga menjadi bukti sejarah. Museum dijadikan sebagai salah satu sumber belajar, dengan daya tarik berupa nilai sejarah dan budaya. Termasuk dalam kategori ini adalah galeri seni, seperti lukisan, patung dan benda seni lainnya.

e. Festival Budaya

Khusus pada Negara-negara yang memiliki keragaman budaya yang tinggi, maka festival budaya termasuk didalamnya upacara adat yang berkaitan dengan tataran kehidupan sosial masyarakat, menjadi daya tarik tersendiri. Turis mancanegara memiliki ketertarikan yang tinggi terhadap upacara adat tradisional yang sering dikaitkan dengan tahapan kehidupan dalam struktur masyarakat lokal. Dalam festival budaya sering ditampilkan beragam tarian, kesenian, makanan dan tradisi leluhur yang masih dipertahankan hingga saat ini. Festival budaya ini dipromosikan dengan menyusun calendar of event yang memuat event budaya yang akan diselenggarakan dalam setiap bulannya.

f. Keramahtamahan Penduduk Lokal

Walaupun sulit untuk diukur, nsmun keramah-tamahan penduduk lokal termasuk faktor yang menjadi daya tarik wisata. Terlebih lagi jika dikaitkan dengan ritual khusus penyambutan tamu, yang membuat wisatawan terkesan dengan sambutan dan keramahtamahannya.

2.2.3. Daya Tarik Khusus

a. Taman Hiburan (*Theme Park*)

Taman hiburan yang dimaksud disini adalah areal ekstensif, dengan intensitas pembangunan dan penggunaan yang tinggi, biasanya termasuk dalam kategori taman bermain komersial yang luas, terdiri dari aktivitas didalam dan diluar ruangan, penggunaan tekhnologi animasi dan permainan modern serta dilengkapi

PLPG 2017

dengan fasilitas pendukung dan penunjang yang lengkap dan memadai. Tema yang diangkat dapat berkaitan dengan sejarah, geografi/ lingkungan, sosial, teknologi ataupun futuristic yang dapat menghibur dan memberikan wawasan pengetahuan kepada pengunjung. Contohnya Taman Impian Jaya Ancol (Jakarta), Taman Mini Indonesia Indah (Jakarta), Trans Studio (Bandung).

b. Aktivitas Berbelanja

Berbelanja telah lama dikenal sebagai salah satu atraksi atau daya tarik wisata.karena menjadi bagian dari kegiatan wisatawan yang tidak terpisahkan. Berbelanja menjadi menarik karena memberikan kenangan berupa barang (fisik) yang dapat dibawa ke tempat kediaman wisatawan. Temanya sangat bervariasi dari barang tradisional hingga modern. Beberapa destinasi yang menjadikan berbelanja sebagai daya tarik wisatanya memberikan kebijakan khusus seperti bebas pajak, diskon atau potongan harga, bonus dan lainnya untuk menarik lebih banyak wisatawan. Contohnya Outlet di Kota Bandung, Pasar terapung di Kalimantan.

c. Meetings, Incentives, Conferences dan Conventions (MICE)

Kegiatan bisnis atau pekerjaan saat ini sering dikaitkan dengan aktivitas leisure atau waktu luangnya. Beberapa kegiatan seminar baik domestik maupun internasional , pelatihan, meetings, workshop banyak dilakukan di beberapa daerah tujuan wisata sehingga disela kegiatan bisnisnya peserta dapat melakukan aktivitas wisata. Persaingan antara resort, hotel dan fasilitas akomodasi lainnya dalam menyediakan sarana dan fasilitas MICE ini juga semakin tinggi, sehingga seringkali mereka bekerjasama dengan Event Organizer (Penyelenggara Even) dalam mengemas paket wisata MICE yang menarik.

d. Hiburan (Entertainment)

Tidak bisa dipungkiri bahwa fasilitas hiburan yang disediakan di beberapa sarana akomodasi seperti resort dan hotel, pusat bisnis dan perbelanjaan menjadi

PLPG 2017

daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Seringkali fasilitas hiburan ini disediakan di pusat kota, karena lebih ditujukan bagi wisatawan yang memiliki waktu luang yang pendek. Pengembangan asilitas hiburan ini perlu mempertimbangkan aspek sosial budaya masyarakat setempat agar tidak menimbulkan konflik sosial. Contohnya Karaoke, Club, Live Music Restaurant dan lainnya.

e. Rekreasi dan Olah Raga

Sarana dan fasilitas olah raga dan rekreasi pada awalnya merupakan fasilitas yang disediakan untuk masyarakat setempat dalam memenuhi aktivitas di waktu luangnya. Namun saat ini aktivitas olah raga juga menjadi daya tarik wisata ketika diselenggarakan dalam bentuk pertandingan atau kompetisi nasional bahkan internasional. Ketertarikan wisatawan untuk melihat langsung kompetisi olah raga yang digemarinya menjadi daya tarik tersendiri, yang menggerakan manusia dari tempat asalnya ke tempat tujuan. Bahkan kegiatan kompetisi olah raga tradisional pun sering menjadi daya tarik bagi wisatawan mancanegara. Contohnya Olympiade 2012 di London, Inggris dan Lompat batu di Nusa Tenggara Barat.

2.3. Dampak Pariwisata

Terjadinya perjalanan manusia dari satu tempat ke tempat lain menimbulkan banyak perubahan terhadap daerah asal, daerah antara yang dilalui selama perjalanan dan daerah tujuan. Berbagai fenomena juga telah menunjukkan adanya perubahan pada sector perekonomian, sosial budaya dahkan kondisi fisik lingkungan, sebagai akibat adanya aktivitas wisata. Pada dasarnya pembangunan kepariwisataan akan menimbulkan berbagai dampak baik positif maupun negative, secara regional, nasional bahkan global. Dalam UU no 10 tahun 2009, dinyatakan bahwa kepariwisataan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Tujuan dari pembangunan kepariwisataan nasional adalah :

- Meningkatkan pertumbuhan ekonomi

PLPG 2017

- Meningkatkan kesejahteraan rakyat
- Menghapus kemiskinan
- Mengatasi pengangguran
- Melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya
- Memajukan kebudayaan
- Mengangkat citra bangsa
- Memupuk rasa cinta tanah air
- Memperkukuh jati diri dan kesatuan bangsa
- Mempererat persahabatan antar bangsa.

Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa pembangunan kepariwisataan juga dapat menimbulkan dampak negative selain dampak positif yang diharapkan. Untuk menghindari besarnya dampak negative kepariwisataan terhadap berbagai sector, maka penyelenggaraan kepariwisataan perlu memperhatikan norma agama dan budaya setempat (kearifan lokal), menjunjung tinggi hak asasi manusia, memelihara kelestarian alam dan lingkungan hidup, memberdayakan masyarakat setempat, berkoordinasi dengan berbagai sector yang terkait baik daerah maupun pusat, mematuhi kode etik pariwisata dunia serta memperhatikan keutuhan NKRI.

Menurut Pitana dan Gayatri (2005), pembangunan pariwisata menyentuh berbagai aspek kehidupan masyarakat seperti sosial-ekonomi, sosial budaya dan lingkungan. Menurut Cohen (1984), dampak pariwisata terhadap sosial ekonomi masyarakat lokal antara lain :

- Dampak terhadap penerimaan devisa,
- Dampak terhadap pendapatan masyarakat,
- Dampak terhadap kesempatan kerja,
- Dampak terhadap harga-harga,
- Dampak terhadap distribusi manfaat/ keuntungan,
- Dampak terhadap kepemilikan dan control,
- Dampak terhadap pembangunan pada umumnya, dan
- Dampak terhadap pendapatan pemerintah.

PLPG 2017

Dalam aspek sosial budaya, Cohen (1984) juga mengungkapkan bahwa perubahan yang diakibatkan oleh pariwisata antara lain :

- Dampak terhadap keterkaitan dan keterlibatan masyarakat setempat dengan masyarakat luas,
- Dampak terhadap hubungan interpersonal anata anggota masyarakat,
- Dampak terhadap dasar-dasar organisasi dan kelembagaan sosial,
- Dampak terhadap migrasi,
- Dampak terhadap ritme kehidupan sosial masyarakat,
- Dampak terhadap pola pembagian kerja,
- Dampak terhadap stratifikasi dan mobilitas sosial,
- Dampak terhadap distribusi pengaruh dan kekuasaan,
- Dampak terhadap meningkatnya penyimpangan sosial,
- Dampak terhadap bidang kesenian dan adat istiadat.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB III
PERJALANAN WISATA

PLPG 2017

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

BAB 3. PERJALANAN WISATA

3.1. Dokumen Perjalanan Wisata

Terdapat beberapa Dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan perjalanan wisata tergantung jenis dan tujuan perjalanan wisata itu sendiri. Dokumen yang dibutuhkan juga tergantung kepada fungsinya, contoh untuk melakukan perjalanan wisata di dalam negeri (domestik) hanya dibutuhkan dokumen tiket transportasi atau voucher Hotel dan makan saja. Apabila melakukan perjalanan keluar negeri seperti Negara-negara ASEAN, wisatawan hanya membutuhkan Paspor saja, tidak membutuhkan pengurusan visa perjalanan wisata, hanya *visa on arrival*, sedangkan ke tempat-tempat lain yang tidak memiliki kerjasama dibutuhkan untuk mengurus visa yang proses, waktu dan harganyanya berbeda-beda tergantung kebijakan Negara yang bersangkutan.

Adapun yang akan dibahas pada bab ini adalah penyusunan dokumen perjalanan wisata untuk perjalanan keluar negeri atau biasa kita sebut *out boundaries* atau disingkat "*outbound tour*". Dokumen yang dibutuhkan diantaranya, yaitu pengurusan paspor (atau Identitas diri warga negara tertentu) dan pengurusan surat perjalanan masuk suatu negara (visa perjalanan wisata) serta beragam tiket perjalanan yang dibutuhkan seperti tiket pesawat dan voucher hotel atau perjalanan wisata.

Secara umum dokumen perjalanan dapat dibagi menjadi 2 (Sulistiyowati, 2014), yaitu :

- Valuable travel document, yaitu dokumen perjalanan yang bernilai karena dapat digunakan untuk mendapatkan jasa pelayanan atau dapat ditukarkan dengan nilai uang. Contohnya tiket, travel voucher, Miscelleneous Charges Order /MCO.
- Un-Valuable travel document, yaitu dokumen perjalanan yang tidak bernilai karena tidak dapat ditukarkan dengan uang. Namun demikian dokumen ini merupakan surat keterangan yang penting bagi orangyang melakukan perjalanan. Contohnya paspor, visa, fiskal, sertifikat kesehatan).

Dalam menyusun prosedur pengurusan dokumen perjalanan wisata kita bagi kedalam 3 kategori yaitu :

PLPG 2017

3.1.1. Pembuatan Paspor

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu negara, jika yang bersangkutan akan melakukan perjalanan luar negeri (Sulistiyowati, 2014). Pembuatan paspor dibagi kedalam dua metode yaitu manual dan online. Paspor yang dibuat pun dibagi kedalam dua jenis, yaitu paspor baru dan perpanjangan paspor. Pembuatan paspor pun dibuat sesuai kebutuhan Warga Negara Indonesia (WNI) untuk berpergian, seperti paspor biasa/ umum, paspor biru atau paspor Umroh/Haji.

Pada umumnya, persyaratan umum pembuatan paspor adalah sebagai berikut (Sulistiyowati, 2014) :

- Kartu identitas diri/ Kartu Tanda Penduduk atau surat keterangan dari Biro Kerjasama Luar Negeri bagi paspor dinas.
- Surat Keterangan Berkelakuan Baik dari kepolisian.
- Mengisi formulir permohonan pembuatan paspor.
- Pas foto terbaru.
- Sidik jari dan wawancara di kantor keimigrasian.

Namun demikian, selain persyaratan umum diatas, ada persyaratan lain yang harus dipenuhi antara lain :

- Surat keterangan kewarganegaraan yang dikeluarkan oleh Direktorat Imigrasi.
- Akte kelahiran dari kantor catatan sipil.
- Surat keterangan ganti nama.
- Buku nikah dan surat izin suami bagi yang sudah menikah, atau surat izin orang tua bagi wanita yang belum menikah.
- Surat ijin atasan bagi PNS atau TNI.
- Bagi WNI keturunan asing, harus melampirkan surat bukti kewarganegaraan RI.

PLPG 2017

Menurut laman www.imigrasi.go.id , masa berlaku paspor biasa paling lama 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan. Masa berlaku paspor biasa yang diterbitkan bagi anak berkewarganegaraan ganda tidak boleh melebihi batas usia anak tersebut untuk menyatakan memilih kewarganegaraannnya.

Berikut rincian pembuatan paspor secara lebih lengkap yang bisa dijelaskan diambil dari salah satu jasa pembuatan paspor, yaitu http://www.pasporonline.com/cara-membuat-paspor-secara-online/, (diakses pada tanggal 5 juli 2016)

A. Submit Data Via Website Ditjen Imigrasi RI

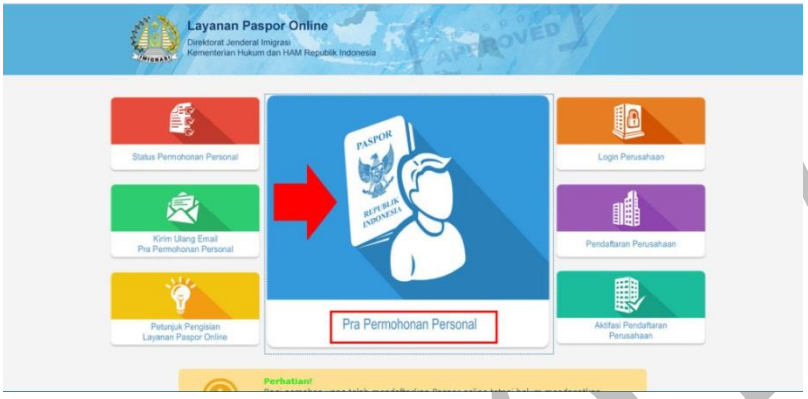
a. Langkah pertama ialah menyiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk mengurus paspor secara online, diantaranya adalah : Anda wajib memiliki akses untuk membuka internet tentunya.

b. Langkah berikutnya kita buka situs Ditjen Imigrasi Indonesia di www.imigrasi.go.id lalu lihat menu bagian atas website tersebut, arahkan kursor mouse ke Layanan Publik – Layanan online – Layanan Paspor Online atau langsung klik gambar seperti dibawah ini yang kami beri warna merah. Klik layanan tersebut lalu kita akan diarahkan ke halaman baru. Lihat gambar 3.1.

Gambar 0.1 Paspor online

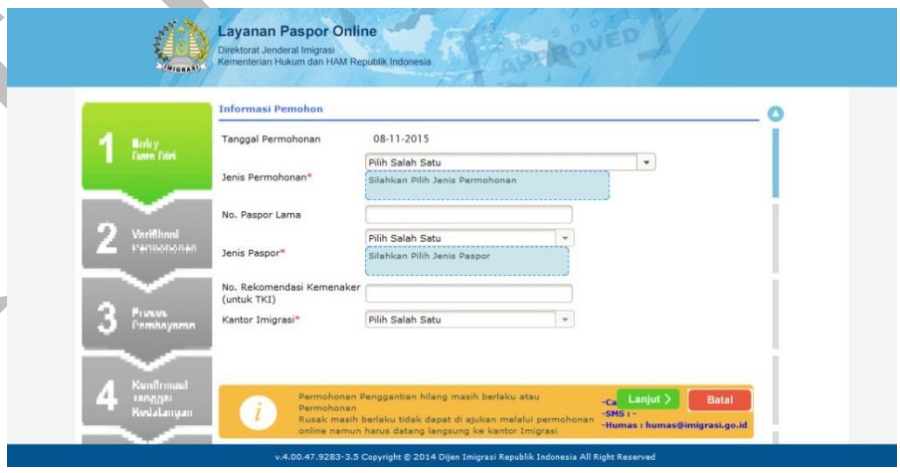
PKG 2017

c. Pada halaman tersebut terdapat beberapa menu dan pilihlah menu yang sesuai dengan yang kita butuhkan. Contohnya kita ingin membuat paspor baru maka klik menu Pra Permohonan Personal. Lalu akan muncul halaman baru. Lihat gambar 3.2.



Gambar 0.2 Laman pembuatan paspor baru secara on line.

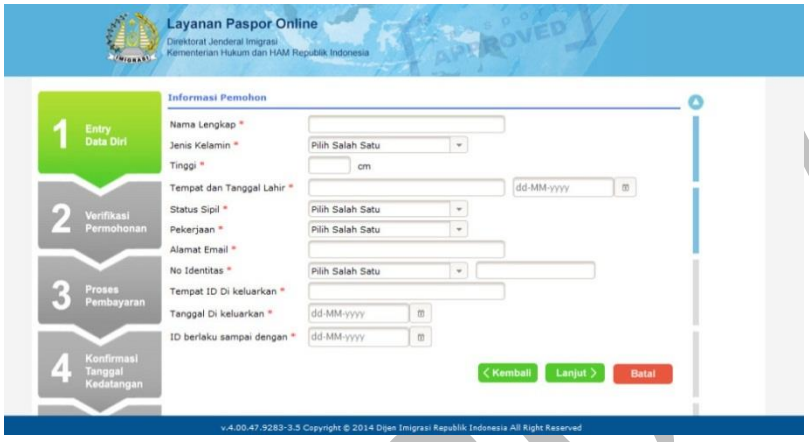
d. Dihalaman ini kita diharuskan mengisi formulir yang sudah tersedia. Untuk kolom "Jenis Permohonan" pilih paspor biasa atau paspor yang anda butuhkan mungkin perpanjang ganti halaman atau yang lainnya. Namun untuk kolom "Jenis Paspor" pilih 48 H Perorangan. Ada 2 jenis paspor perorangan yakni jenis paspor 48 Halaman ialah paspor umum untuk perorangan, sedangkan paspor 24 Halaman adalah paspor yang umumnya sejak dulu diperuntukkan untuk Tenaga Kerja Indonesia (TKI).



Gambar 0.3. Data paspor

PIPG 2017

e. Dihalaman ini anda akan diminta untuk mengisi semua data anda dengan sebenar-benarnya jangan sampai ada yang salah satu huruf atau angka apapun. jika anda sudah yakin dengan isian anda maka anda bisa pilih “Lanjut”. Lihat gambar berikut.



Gambar 0.4 Data Diri dalam Paspor

f. Setelah itu maka anda harus membayar sejumlah uang yang tertera ke bank BNI, disini anda harus menyetor tunai alias tidak bisa untuk melakukan pembayaran melalui internet banking ataupun ATM.

g. Jika anda sudah membayar uang melalui bank BNI dan mendapat bukti pembayarannya, maka anda kembali lagi ke layar monitor dan anda bisa memilih tanggal berapa saja yang tersedia untuk anda melakukan foto dan wawancara.

h. Jangan lupa membawa semua dokumen asli yang anda punya dan memakai pakaian yang rapi (jangan warna putih).setelah foto dan wawancara maka paspor akan bisa anda ambil 4 hari setelahnya.

B. Proses Verifikasi Data, Foto, Wawancara & Pembayaran

Setelah anda mengisi data melalui situs Ditjen Imigrasi RI, anda harus datang ke kantor Imigrasi RI pada tempat dan tanggal yang tertera pada “Tanda Terima Pra Permohonan”. Jangan sampai melewati waktu yang ditentukan. walaupun jika pada hari

PLPG 2017

H anda tidak datang karena ada halangan maka anda bisa menjadwalkan kembali paling lambar 7 hari setelahnya. Keuntungan mengurus secara online kita hanya perlu datang dua kali ke kantor Imigrasi, kedatangan pertama proses foto dan wawancara. Dan kedatangan kedua hanya untuk mengambil paspor saja. Sedangkan bila kita mengurus secara manual kita harus datang ke kantor imigrasi sampai dari pagi pagi buta mengambil antrian dan antri lainnya.

3.1.2. Pengurusan Visa Wisatawan (cek salah satu BPW)

Visa adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh suatu negara sebagai tanda diperkenankannya seseorang dari negara lain untuk memasuki wilayah negara tertentu (Sulistiyowati, 2014). Berikut ini beberapa contoh pembuatan pengurusan visa berdasarkan data dari salah satu Biro Perjalanan Wisata terkemuka di Indonesia (bayubuanatravel.com, 2016).

Dokumen yang dibutuhkan dalam pengurusan visa adalah :

1. Formulir Aplikasi Visa
2. 2 (dua) lembar Pasfoto berwarna terbaru, ukuran 4x6 cm, background putih.
3. Paspor dan fotokopi paspor (halaman identitas, visa/ cap imigrasi negara lain yang pernah dikunjungi serta halaman paling belakang / official notes.
4. Rekening koran ASLI 3 bulan terakhir + Surat Referensi Bank ASLI.
5. Surat Keterangan Kerja dan Surat Sponsor dari perusahaan tempat pemohon bekerja (dalam bahasa Inggris, diketik dan berkop surat).
6. Surat Keterangan Mahasiswa/Pelajar dan fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa / Pelajar (dalam bahasa Inggris, diketik dan berkop surat).
7. Fotokopi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dari perusahaan tempat pemohon bekerja.
8. Fotokopi Surat Pajak Tahunan (SPT PPh 21) yang dibayarkan oleh Perusahaan tempat pemohon bekerja.

PLPG 2017

9. Fotokopi Kartu Keluarga, Akte Perkawinan/ Buku Nikah, Akte Kelahiran, KTP, ID Card Kantor dan Kartu nama.

Catatan :

Jika pemohon visa adalah ibu rumah tangga, pensiunan atau tidak bekerja, dapat melampirkan Surat Keterangan Kerja pasangannya yang masih bekerja atau melampirkan surat Permohonan Visa secara pribadi (diketik dan bermaterai 6000) dan dilengkapi dengan bukti SK Pensiun atau Surat Pengalaman Kerja dari perusahaan tempat bekerja sebelumnya.

3.1.3. Prosedur Pembayaran Fiskal

Fiskal adalah surat ketarangan membayar pajak, bagi orang yang berpergian keluar negeri (Sulistiyowati, 2014). Pajak yang dimaksud adalah pajak penghasilan yang dibayarkan ke Direktorat Jendral Pajak. Namun demikian ada beberapa orang yang tidak diwajibkan membayar fiskal, yaitu WNI yang tinggal di luar negeri, WNI yang menjadi *air/sea crew*, WNI yang melakukan perjalanan dinas dan dibiayai pemerintah dan diplomatik/ *consular* staf dari kedutaan asing yang ada di Indonesia.

Prosedur pembayaran fiskal dapat dilakukan ke loket pembayaran fiskal, dengan menyerahkan sejumlah uang tertentu sesuai dengan sarana transportasi yang digunakan. Hal ini dilakukan dengan menunjukkan paspor yang telah dibubuhi visa negara yang dituju dan tiket keberangkatan sesuai dengan sarana transportasi yang digunakan.

3.2. Persiapan Perjalanan Wisata

Dalam pelaksanaan perjalanan wisata terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh wisatawan ataupun biro perjalanan wisata yang membantu mengurusnya. Diantaranya terdapat beberapa hal inti, yaitu transportasi (darat, laut, udara), akomodasi (hotel, penginapan), makan minum (restauran, café dan lain sebagainya), tiket masuk atraksi wisata dan yang tidak kalah penting dokumen perjalanan resmi yang dibutuhkan (apabila berpergian keluar negeri) serta fasilitas lain seperti tour guide, tour leader. Dalam perencanaan persiapan perjalanan wisata saat ini bisa dimudahkan dengan Online Travel Agent (OTA) yang bisa memberikan kemudahan

PLPG 2017

fasilitas yang disebutkan diatas. Terdapat beberapa langkah penting dalam menyusun persiapan perjalanan wisata sesuai komponen perjalananya, yaitu :

1. Transportasi

Pastikan alat transportasi jenis apa yang dibutuhkan dan tersedia pada saat keberangkatan dan kepulangan. Setelah itu lakukan pemesanan alat trasnportasi tersebut berdasarkan sistem yang digunakan, pastikan *Passenger Name Record* (PNR) dicatat. Sebelum keberangkatan H-7 hari pastikan lagi pemesanan sudah tersedia dan sebaiknya sudah dicetak sebelum jatuh batas waktu pencetakan tiket. Di hari yang sama ketika akan berangkat pastikan sekali lagi moda transportasi yang akan digunakan tidak ada perubahan sampai tiba di bandara, stasiun atau terminal keberangkatan.

2. Akomodasi

Hal yang paling penting dalam mempersiapkan keberangkatan perjalanan wisata adalah memastikan jenis tempat tidur yang akan digunakan sesuai dengan keinginan konsumen atau wisatawan. Jenis tempat tidur akan sangat bergantung dengan kesediaan fasilitas yang dimiliki Hotel. Lebih amannya pastikan tempat tidur yang akan digunakan adalah *Twin Bed* (dua tempat tidur terpisah). Untuk memastikan persiapan lancar, cek sekali lagi daftar kamar (*rooming list*) sesuai dengan jumlah dan nama orang, sehingga pada saat cek ini bisa segera mendapatkan kunci dan diterima oleh wisatawan.

3. Makan-minum

Salah satu yang juga termasuk penting dalam melaksanakan persiapana perjalanan wisata adalah merencanakan makanan dan minuman yang akan dikonsumsi. Hubungannya dengan hal ini yaitu pemilihan restoran dan harga serta menu apa yang ingin persiapkan. Tentu saja semuanya akan tergantung juga dengan rute perjalanan atau tempat-tempat yang akan dikunjungi berdasarkan *distribution of time.*

4. Tiket masuk

Salah satu hal yang tak kalah penting dalam perjalanan wisata yang sifatnya seperti tour, yaitu mempersiapkan tiket masuk atraksi wisata, agar tidak perlu antri. Sebaiknya membeli

PLPG 2017

jauh hari sebelumnya, agar harga lebih murah dan lebih terkoordinir langsung dari perusahaan tanpa bisa dipermainkan jumlahnya oleh Tour Leader atau Tour Guide.

5. Dokumen Perjalanan

Beberapa perjalanan wisata memerlukan dokumen perjalanan seperti yang telah disampaikan diatas. Ada perjalanan yang memang tidak perlu dokumen resmi, namun bisa dipersiapkan, seperti daftar kamar (*rooming list*), daftar tempat duduk di moda transportasi yag dipilih dan lain sebagainya. Hal ini juga membutuhkan perhatian yang cukup serius dari para pelaksana persiapan perjalanan.

6. Lain-lain (*Tour Leader, Guide*)

Apabila berpergian dalam suatu grup atau rombongan, yang tak kalah penting untuk dipersiapkan adalah siapa yang akan menemani perjalan tour, seperti *tour leader* dan *tour guide*. Biasanya para *tour leader* atau *tour guide* dibekali dengan surat jalan dari biro perjalanan wisata yang menjadi kepastian perjalanan untuk kedua belah pihak baik pelaksana ataupun wisatwan. Surat jalan ini biasa disebut juga *Guide Services Order*.

3.3. Publisitas Pariwisata

Untuk mempromosikan produk pariwisata yang telah di kemas dengan sebaik-baiknya dibutuhkan riset pasar untuk mengetahui permintaan dan penawaran produk, salah satunya yaitu mengetahui segmentasi pasar mana yang akan dibidik dan sesuai dengan produk yang akan dijual. Setelah riset ini dilakukan baru bisa ditentuka media publisitas apa yang akan digunakan dan siapa yang akan dikejar. Dalam menentukan media publisitas pariwisata yang sesuai segmentasi pasar ada baiknya kita mengetahui dulu apa yang dimaksud dengan segmentasi pasar.

Segmentasi pasar adalah pembagian kelompok pelanggan atau pembeli yang memiliki kebutuhan yang serupa satu sama lain. Pembagian kelompok ini harus berbeda karakteristik, kebutuhan dan perilakunya masing-masing (Kotler and Keller, 2006). Selanjutnya Kotler dan Keller (2006) menetapkan dasar segmentasi pasar terdiri atas tiga, yaitu:

PLPG 2017

1. Geografi
2. Demografis
3. Psikografis

Segmentasi Geografis memerlukan pembagian pasar menjadi berbagai unit geografis, seperti negara, wilayah, kabupaten/ kota atau bahkan lingkungan sekitar. Pemilihan segmen berdasarkan geografis biasanya memiliki kecenderungan karakteristik dan kebutuhan yang sama dari daerah asalnya. Segmentasi demografis membagi pasar menjadi kelompok-kelompok berdasarkan variabel usia, ukuran keluarga, siklus hidup keluarga, jenis kelamin, penghasilan, pekerjaan, pendidikan, agama, ras, generasi, kebangsaan dan kelas sosial. Pada segmen psikografis kelompok pembeli dibagi menjadi berbagai kelompok berdasarkan sifat psikologi/ kepribadian, gaya hidup, nilai. Orang-orang yang berada didalam kelompok demografi yang sama bisa memiliki profil psikografis yang sangat berbeda (Kotler dan Keller, 2006). Segmentasi paar biasanya merupakan sebuah konsep yang dibarengi dengan STP, yaitu *Segmenting, Targeting* dan *Positioning.* Kali ini akan dibahas publikasi hanya melalui segmentasi saja.

Apa yang dimaksud publisitas. Ada dua jenis publisitas, yaitu berbayar dan gratis. Untuk yang berbayar kita bisa melakukan apa saja, tapi yang paling unik dan perlu dipelajari adalah yang gratis. Biasanya surat kabar lokal atau media televisi dan internet akan melakukan sosialisasi atau mempublikasi berita tentang toko atau bisnis baru di lingkungan mereka. Tulisan publisitas yang menggambarkan tentang bisnis anda akan dikirim ke editor media agar dapat peluang dipublikasikan. Hal-hal baru tentang produk ataupun gambaran unik tentang jasa akan memperoleh perhatian dari editor. Setiap bisnis baru yang melayani pelanggan lokal haruslah berusaha mengambil keuntungan dari kegiatan publisitas. Contohnya, anda meminta agen untuk menyampaikan tulisan dan photo mengenai produk wisata ke media lokal sebelum dilaksanakan penjualan.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB IV
SISTEM RESERVASI

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

PLPG 2017

BAB 4. SISTEM RESERVASI

4.1. Konsep Geografi Penerbangan

Manfaat Geografi dalam usaha penerbangan sangat penting. Secara sederhana terdapat dua pembagi dalam pemetaan dunia penerbangan modern, yaitu penerbangan domestik (dalam Negeri) dan penerbangan Internasional (keluar Negeri). Pemetaan Geografi penerbangan juga dikategorikan kedalam dua hal tersebut, seperti yang dijelaskan berikut ini.

4.1.1. Penerbangan Domestik

Walaupun tidak berdampak signifikan pembagian waktu kedalam 3 zona waktu Indonesia, yaitu waktu Indonesia barat (WIB), waktu Indonesia tengah (WITA) dan waktu Idonesia timur (WIT) juga berdampak terhadap waktu penerbangan yang ditempuh. Sebenarnya yang sangat mempengaruhi rute penerbangan domestik saat ini adalah permintaan pasar (*demand*) dan kemudahan mencapai suatu destinasi tujuan, apakah itu bandara yang dituju atau perijinannya.

Dalam penerbangan terdapat istilah *direct flight, connecting flight* dan *transit flight*. *Direct flight* adalah penerbangan langsung dari bandara asal ke bandara tujuan, ada beberapa penerbangan yang hanya mengoperasikan pesawat mereka dari kota ke kota, namun ada juga yang melanjutkan perjalanan ke kota lainnya sampai ke beberapa kota lalu kembali lagi.

Dalam menguasai geografi penerbangan, seorang pegawai yang cakap dalam bisnis ini sebaiknya mengetahui peta buta secara umum. Dalam penerbangan domestik minimal mengetahui dimana letak Pulau Sumatera dan beberapa provinsi atau kota didalamnya, lalu dimana Kalimantan serta kota-kotanya, dilanjutkan Sulawesi, dan daerah kepualauan lainnya seperti Maluku, Nusa Tenggara. Pulau besar yang perlu diketahui juga adalah Papua serta Bali dan kepualauan lainnya. Sudah pasti Pulau Jawa didalamnya termasuk. Secara kesimpulan bisa dipetakan geografi penerbangan domestik harus mengetahui dimana letak kota atau destinasi penerbangan beberapa pulau besar dan kecil, yaitu:

PLPG 2017

1. Pulau Jawa
2. Pulau Sumatera
3. Pulau Kalimantan
4. Pulau Sulawesi
5. Pulau bali
6. Pulau Papua
7. Beberapa kepulauan yang tersebar seperti Maluku, Nusa Tenggara Barat dan Timur serta banyak lagi.

Dengan mengetahui kondisi Geografi (peta buta) ini bisa diketahui rute mana yang bagus di pilih apabila akan terbang ke Ambon, pilihan transit bisa saja melalui Surabaya, atau Makassar dan lain sebagainya. Bayangkan apabila transit dilakukan di Denpasar atau Mataram, tentu saja akan sangat memakan waktu kecuali tidak ada pilihan rute lain atau jam lainnya. Kembali lagi ke pembahasan diatas, rute penerbangan saat ini didasarkan atas permintaan pasar yang cukup tinggi.

4.1.2. Penerbangan Internasional

Dalam penerbangan Internasional pertama-tama harus diketahui bahwa terdapat aturan umum dalam Dunia Penerbangan Internasional, bahkan sebenarnya juga harus dipatuhi pada penerbangan Domestik, yaitu ketentuan akan kebebasan penerbangan udara atau biasa di sebut *Freedom of the Air (FOA)*. Seperti yang dikutip dari banyak sumber FoA ini terdiri atas 9 hal, dari Konferensi pertama dunia penerbangan yang awalnya 5 hingga sekarang menjadi 9. Diantaranya, yaitu :

Tabel 4.1. Kebebasan penerbangan udara internasional.

Kebebasan *(Freedom)*	**Penjelasan *(Description)***	**Contoh *(Example)***
1st	*The right to fly over a foreign country without landing* Hak untuk terbang diatas Negara asing tanpa harus mendarat	*New Delhi – Shanghai by an Indian company, overflying Nepal*
2nd	*The right to refuel or carry out maintenance in a foreign country without embarking or disembarking passengers or cargo*	*Mumbai – New York by an Indian company, stopping for fuel in Dubai*

PLPG 2017

	Hak untuk mengisi bahan bakar atau memperbaiki pesawat di Negara lain tanpa menurukan atau menaikkan pesawat atau barang kargo	
3rd	*The right to fly from one's own country to another* Hal untuk terbang dari suatu Negara ke Negara lainnya	*Toronto – New Delhi by a Canadian company*
4th	*The right to fly from another country to one's own* Hak untuk terbang dari Negara lain menuju Negara sendiri	*Mumbai – Chicago by a US company*
5th	*The right to fly between two foreign countries on a flight originating or ending in one's own country* Hak untuk terbang ke dua Negara lain dalam sebuah enerbangan yang berasal atau berakhir di Negara sendiri	*Bangalore – London – New York by an Indian company*
6th	*The right to fly from a foreign country to another while stopping in one's own country for non-technical reasons* Kebebasan untuk terbang dari Negara asing ke Negara lainnya sementara berhenti di Negara sendiri untuk hal yang bukan teknis.	*Singapore – New Delhi – Paris by an Indian company*
7th	*The right to fly between two foreign countries while not offering flights to one's own country* Kebebasan untuk terbang diantara dua Negara asing, sementara tidak menawarkan penerbangan ke Negaranya sendiri	*Tokyo – Hyderabad by a Chinese company*
8th	*The right to fly inside a foreign country, continuing to one's own country* Kebebasan untuk terbang didalam Negara asing untuk melanjtukan penerbangan ke Negara sendiri	*Bangalore – New Delhi – Toronto by a Canadian company*
9th	*The right to fly inside a foreign country without continuing to one's own country* Kebebasan untuk terbang didalam sebuah Negara asing tanpa melanjutkan perjalannya ke Negara Sendiri.	*Las Vegas – New York, by a French company*

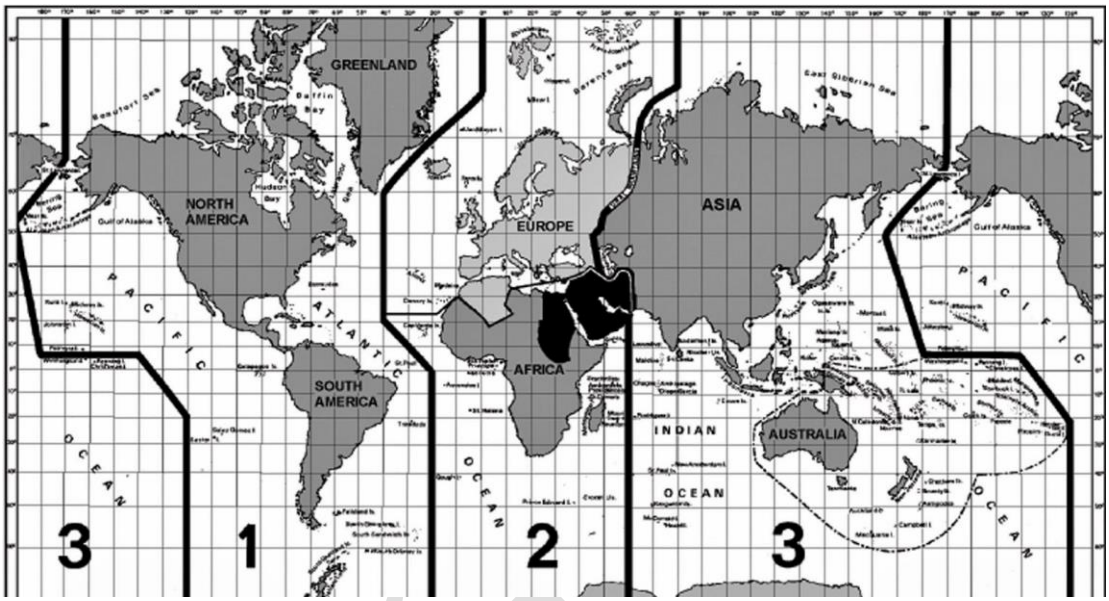
Sumber : berbagai sumber dan di modifikasi seperlunya terutama didapatkan dari lata.org dan Wikipedia.com/freedom_of_the_air (2016)

Catatannya dalam mengaplikassi FoA diatas sebuah maskaai penerbangan tentu saja harus mengiktui aturan main negara asal atau negara yang dituju, serta mengurus perijinan penerbangannya. Setelah memahami kesembilan *Freedom of the Air* yang disampaikan diatas, ada baiknya dalam mengethui geografi penerbangan harus dijelaskan mengenai *Traffic Conffrenece* (TC) yang terdiri atas 3 zona atau bagian, yaitu

1. TC 1 (Area I) : North, Central, and South America and adjacent islands, including Greenland, Bermuda, West Indies, Caribbean, Islands and the Hawaiian Islands

PLG 2017

2. TC 2 (Area 2) : Area 2 (TC 2) : Europe, Africa, the Middle East and adjacent islands
3. TC 3 9 (Area 3) : Asia, Australia, and the Pacific Islands west of the International Date Lines



Gambar 4.1 Traffic Conference

Ada berbagai aturan rute dan biaya penerbangan dalam penentuan *Traffic Conference* oleh IATA (*International Air Transport Asscociation*) yang akan dijelaskan dalam bab-bab selanjutnya. Selanjutnya yang perlu diketahui dalam mengenal geografi penerbangan internasional, sekali lagi minimal mengenal peta buta penerbangan, karena berakibat pada penentuan harga dan transit atau *connecting flight* selanjutnya. Pada dasarnya penerbangan internasional harus menuju negara asal untuk berangkat ke negara lainnya, kecuali ada rute atau ijin khusus dari negara tersebut. Minimal terdaftar sebagai maskapai penerbangan negara tersebut.

Dalam menguasai geografi penerbangan sebaiknya juga diketahui sebagian besar dari hal-hal berikut ini beserta penjelasannya (Wibowo, 2014), yaitu:

1. Organisasi dalam dunia penerbangan. Diantaranya yang perlu diketahui adalah IATA (International Air Transport Asociation) yang mengatur *Traffic conference* yang dijelaskan diatas beserta area-areanya dan ICAO (*International Civil Aviation Organization*) yang mengatur kode dan perijinan penerbangan sipil. Untuk domestik kita kenal ASITA untuk Asosiasi Agen Perjalanan dan ASTINDO untuk Asosiasi Agen Tiket penerbangan domestik.
2. *Three letter code* bandara-bandara dan kota di dalam atau pun luar negeri, dan *two letter code* negara-negaranya. Contoh JKT adalah Jakarta dan CGK adalah Cengkareng.
3. Two Letter code maskapai penerbangan serta Official Airline Guide untuk mengetahui *time table* atau *schedule* penerbangan setahun berjalan. Contoh GA adalah Garuda dan JT adalah Lionr Air.
4. Terakhir adalah *Alphabetical spelling,* nama atau kode-kode penerbangan. Contoh A adalah Alfa, B untuk bravo, C untuk charlie dan lain sebagainya.

4.2. Memproses Penerimaan Pesanan pada Jasa Penerbangan

Berdasarkan Modul Reservasi 1 Wibowo (2014), *Reservation* berasal darikata *to reserve* yang mempunyai arti menyediakan. Oleh karena itu, *reservation* yang sudah di bahasa Indonesia kan menjadi reservasi identik dengan penyediaan suatu tempat atau layanan. Sistem reservasi oleh maskapai penerbangan berkaitan dengan pengertian ditribusi yang dapat diartikan sebagai upaya perusahaan dalam mengelola persediaan tempat atau inventory. Sistem pengelolaan persediaan tempat ini sering disebut dengan berbagai istilah yang berbeda di setiap maskapai penerbangan, tetapi memiliki fungsi dan pengertian yang relatif sama. Istilah - istilah itu antara lain *reservation control, space control, capacity man agement, inventory management,* dan *revenue management* yang mempunyai tugas pokok mengelola *inventory* atau persediaan tempat duduk di pesawat agar perusahaan mendapatkan pendapatan yang optimal dengan cara mendistribusikannya, menjaga agar produk selalu tersedia sertamengendalikan penjualannya (Wibowo, 2014).

PLPG 2017

Proses penerimaan pemesanan atau reservasi penerbangan bisa dilakukan dalam tiga hal, yaitu secara langusng (datang atau *walk in*) ke sebuah maskapai penerbangan atau agen/ biro perjalanan wisata, yang kedua melalui reservasi dengan komunikasi langsung, melalui telepon, *chatting* dan media sosial. Yang ketiga yaitu melalui sistem yang sekarang banyak dilayani oleh beragam sistem seperti Online Travel Agent dan sistem reservasi dari airlines itu sendiri.

Apapun metode yang digunakan dalam pemesanan tempat atau reservasi penerbangan, terdapat beberapa hal umum yang dilakukan oleh penerima pesan, yaitu pencatatan PNR (*Passenger Name Record*) atau yang diartikan data penumpang terlebih dahulu. Dalam sistem yang dikenal umum (Sabre, 2016), dikenal dengan istilah PRINT, dijelaskan sebagai berikut:

1. P : Phone (nomer telepon yang bisa dihubungi)
2. R : Receive (yang melakukan pemesanan)
3. I : Itinerarry (Jadwal perjalanan/ rute yang ingin dipesan)
4. N : Name (Nama yang akan berangkat)
5. T : Time limit/ ticketing (Informasi batas waktu atau nomer tiket yang dipegang)

Memproses penerimaan pemesanan tempat jasa penerbangan bisa dilakukan melalui sistem manual, mencatatnya di kertas reservasi atau sistem komputer offline dan sistem online. Semuanya bertujuan agar mudah di tarik kembali *(retrieve*) pada saat diperlukan untuk perubahan atau untuk di proses menjadi tiket.

Berikut salah satu contoh pemesanan yang dilakukan pada saat tamu datang, yaitu:

1. Menanyakan rute tujuan yang akan digunakan terlebih dahulu, lalu melihat apakah ketersediaannya memungkinkan (jadwal perjalanan atau *itinerary*).
2. Setelah cocok dengan rute atau segmen penerbangan dilanjutkan dengan mencatat nama, nomer telepon yang bisa dihubungi (*phone and name*)
3. Setelah itu dilakukan pemesanan dengan melengkapi data atau catatan siapa yang memesan (*receive*) dan kapan akan di buatkan tiket (*timelimit*)

PLPG 2017

4. Setelah semua data lengkap lalu memberikan kode booking yang unik terdiri dari 6 kode ada yang alphabetikal ataupun numerikal yang sebaiknya juga dicatat oleh konsumen atau staf yang melakukan pemesanan. Pada umumnya ini dikenal dengan PNR (Passenger Name Record)

1. Reservasi dan tiketing adalah dua proses yang harus dilewati untuk mendapatkan tiket pesawat terbang, jangan hanya karena ingin mendapatkan tiket pesawat murah atau promosi kedua hal tersebut kita abaikan. Tidak sedikit kejadian dimana nama penumpang yang berbeda dengan nama yang tertera ditiket, jadwal keberangkatan yang salah dan lain sebagainya (Wibowo, 2014).

2. Beriku salah satu contoh panduan reservasi penerbangan Garuda Indonesia berdasarkan Modul Buku reservasi 1 (Wibowo, 2014).

Panduan Reservasi Tiket Garuda Indonesia

a. Pastikan melakukan *booking* dengan nama penumpang sesuai dengan nama yang tertera pada kartu identitas (KTP/Kartu Pelajar untuk penerbangan domestik dan PASSPORT untuk penerbangan internasional.
b. Pastikan *booking segment (Itinerary*) sudah sesuai dengan permintaan penumpang.
c. Pastikan agen / penumpang sudah mengetahui batas waktu pembelian ticket yang diberikan (TIME LIMIT).
d. Pastikan nomor telepon penumpang sudah di setiap kota pemberhentian (*stop over point*) yang dapat dihubungi (*local contact*; lebih dikehendaki nomor *handphone/mobile phone* penumpang) telah tertera pada PNR dan informasikan kepada penumpang hal ini untuk memudahkan saat menghubungi penumpang untuk memberitahukan *flight irregularity* seperti s*chedule change, flight NOOP*, dan lainnya. Pihak Garuda tidak bertanggung jawab apabila penumpang tidak mencamtumkan *lokal contact* yang dapat dihubungi sehingga mengakibatkan penumpang tertinggal atau tidak bisa melakukan perjalanan.
e. Pastikan setiap PNR memiliki nomor tiket yang benar (SSRTKNE), Garuda akan membatalkan segment lanjutan yang tidak mempunyai tiket. Seperti contoh rute

PLPG 2017

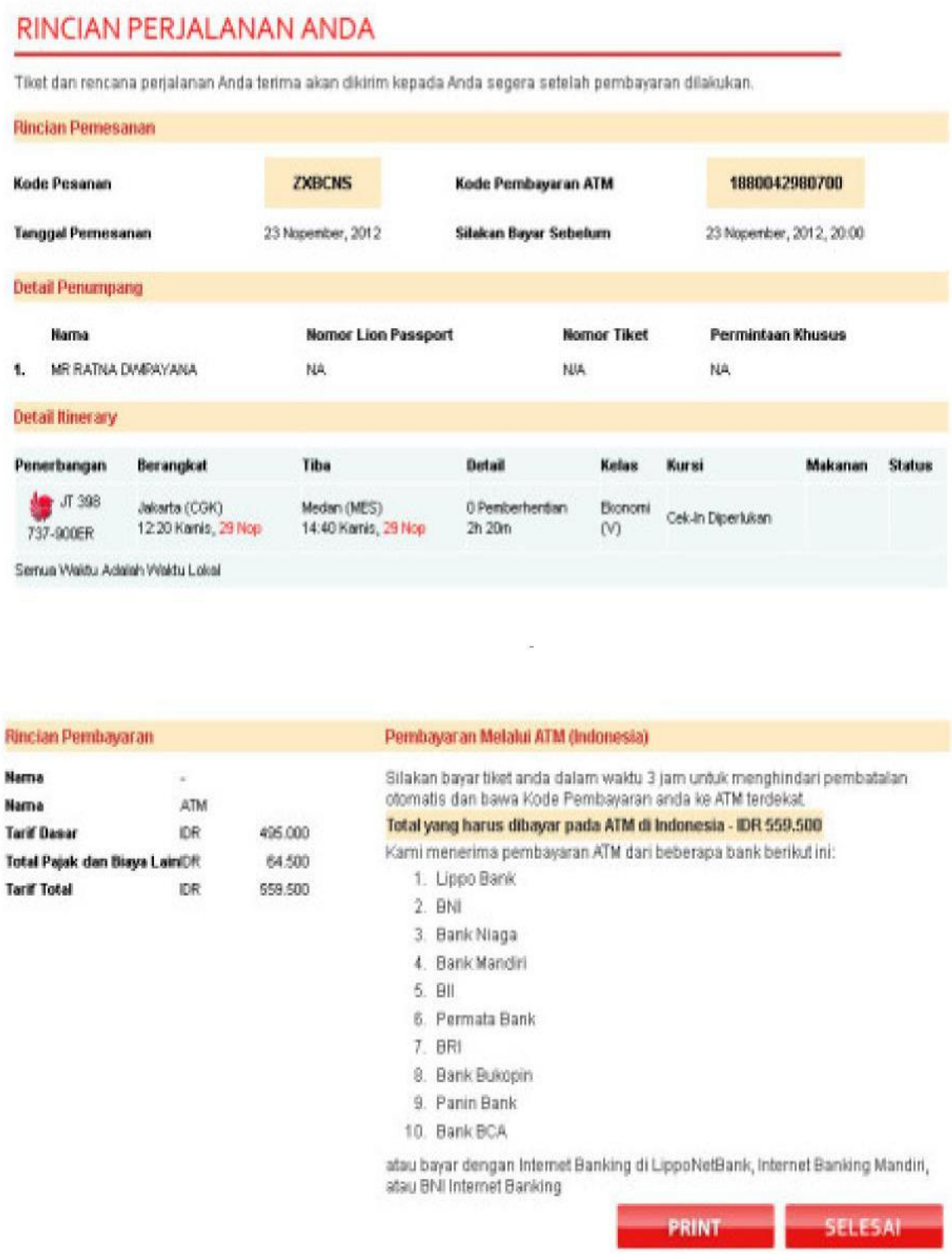
PKU- JKT- PKU, yang tercantum hanya tiket PKU-JKT maka Garuda akan membatalkan rute JKT-PKU yang tidak ada tiket nya.

f. Pastikan permintaan penumpang akan *Special Service Requirement* (SSR) tercatat dengan baik dan benar pada PNR sesuai aturan yang berlaku.
g. Pastikan permintaan akan *baby bassinet* terbukukan dengan baik dan benar. Nomor kursi yang diberikan harus sesuai dengan kursi yang disediakan untuk fasilitas BSCT tersebut.
h. Pastikan nama penumpang bayi dan usianya sudah dimasukan kedalam PNR pada SSR INFT.
i. Pastikan nama penumpang anak-anak dan usianya sudah dimasukan kedalam PNR pada SSR CHLD.
j. Pastikan informasi nomor ticket ada pada PNR, baik pada SSR TKNE, TKT-DATA STORED (FW*)

4.3. Rincian Pemesanan Tempat Penerbangan

Dalam penggunaan Computerized Reservation System atau Online Travel Agent yang sekarang sudah banyak menyediakan informasi menyusun rincian pemesanan tempat penerbangan sudah sangat mudah. Menyusun rincian pemesanan tempat penerbangan terdiri atas rincian rute/ segmen perjalanan dalam kode *booking* yang ditampilkan, detail nama penumpang dalam PNR (Passenger Name Record), serta rincian pembayar. Didalam rincian tersbut juga disampaikan bagasi yang bisa digunakan, *connecting time* apabila ada, serta terakhir jenis dan model pesawat yang digunakan (Wibowo, 2014). DIbawah ini ditampilkan contoh gambar rincian pemesanan dengan menggunakan sistem reservasi *online* Lion Air.

PLPG 2017



RINCIAN PERJALANAN ANDA

Tiket dan rencana perjalanan Anda terima akan dikirim kepada Anda segera setelah pembayaran dilakukan.

Rincian Pemesanan

Kode Pesanan	ZXBCNS	Kode Pembayaran ATM	1888042980700
Tanggal Pemesanan	23 Nopember, 2012	Silakan Bayar Sebelum	23 Nopember, 2012, 20:00

Detail Penumpang

	Nama	Nomor Lion Passport	Nomor Tiket	Permintaan Khusus
1.	MR RATNA DIMPAYANA	NA	NA	NA

Detail Itinerary

Penerbangan	Berangkat	Tiba	Detail	Kelas	Kursi	Makanan	Status
JT 398 737-900ER	Jakarta (CGK) 12:20 Kamis, 29 Nop	Medan (MES) 14:40 Kamis, 29 Nop	0 Pemberhentian 2h 20m	Ekonomi (V)	Cek-In Diperlukan		

Semua Waktu Adalah Waktu Lokal

Rincian Pembayaran

Nama	-	
Nama	ATM	
Tarif Dasar	IDR	495.000
Total Pajak dan Biaya Lain	IDR	64.500
Tarif Total	IDR	559.500

Pembayaran Melalui ATM (Indonesia)

Silakan bayar tiket anda dalam waktu 3 jam untuk menghindari pembatalan otomatis dan bawa Kode Pembayaran anda ke ATM terdekat.

Total yang harus dibayar pada ATM di Indonesia - IDR 559.500

Kami menerima pembayaran ATM dari beberapa bank berikut ini:

1. Lippo Bank
2. BNI
3. Bank Niaga
4. Bank Mandiri
5. BII
6. Permata Bank
7. BRI
8. Bank Bukopin
9. Panin Bank
10. Bank BCA

atau bayar dengan Internet Banking di LippoNetBank, Internet Banking Mandiri, atau BNI Internet Banking

PRINT SELESAI

Gambar 4.2 Rincian Penerbangan Lion Air

4.4. Pemutakhiran reservasi penerbangan

Pemutakhiran data pemesanan tempat (*update data*) dilakukan kedalam 4 hal, yaitu:

1. OSI (Other Service Information).
2. SSR (*Special Service Requirement*).
3. Penentuan dan pemetaan kursi (*seat map*).
4. Keaggotaan penerbangan tertentu (*Frequent Flyer*).

Dalam melakukan pemuktahiran data pemesanan tempat (*update data*) pertama-tama harus diketahui penggunaan OSI. Menurut Wibowo (2014), *Other Service Information* atau biasa disingkat OSI merupakan informasi atau catatan untuk maskapai penerbangan bersangkutan mengenai penumpang yang dicantumkan ke dalam sebuah PNR dan sifatnya tidak memerlukan tindakan khusus oleh maskapai penerbangan bersangkutan.

3. Informasi yang termasuk ke dalam OSI antara lain 1) INF yaitu entri untuk keterangan penumpang jenis anak bayi (umurnya hitungan bulan), 2) CHD yaitu entri untuk keterangan penumpang jenis anak disertai umurnya (hitungan tahun). Secara lebih jelas penempatan OSI bisa dilihat pada gambar 4.3. Kuncinya sebenarnya OSI dimintakan oleh Agen Perjalanan yang tentu saja sesuai permintaan konsumen.

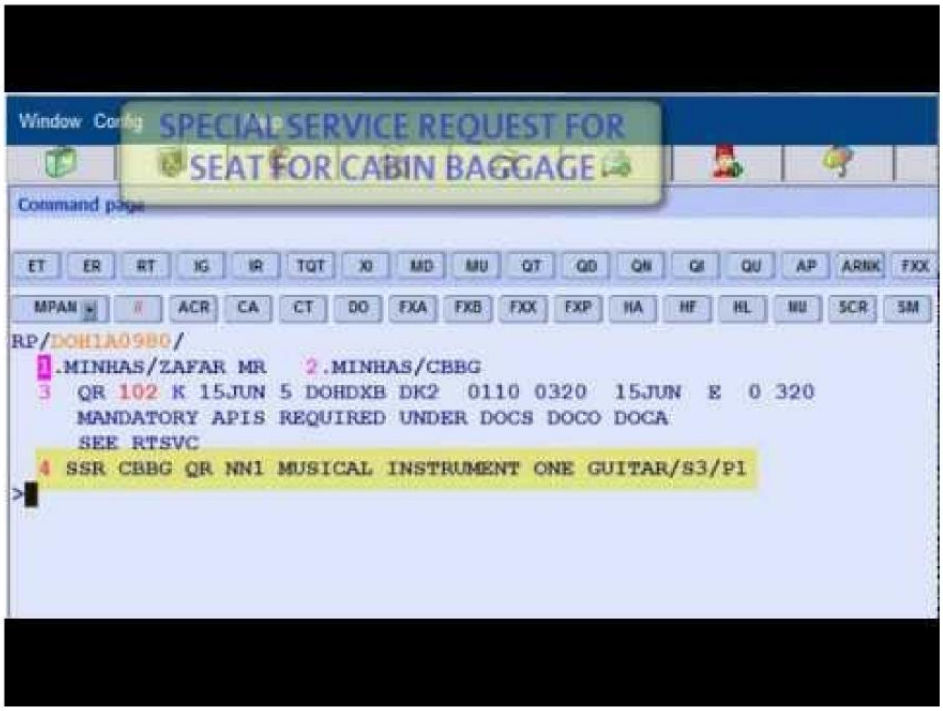
4.

```
RP/#5#######/#########            YY/SU  24AUG11/0607Z   XXXXXX
#########/@@@@@@/24AUG11
 1.CHATTERJEE/ABHISHEK MR
 2  9W 332 Z 12SEP 1 DELBOM HK1  0650 0850  12SEP  E  9W/XXXXXX
 3 AP ABCD TRAVELS
 4 TK OK24AUG/#########
 5 OSI 9W PAX CONTACT MOBILE 09825365425
 6 OSI 9W PAX VIP MEMBER OF PARLIAMENT
```

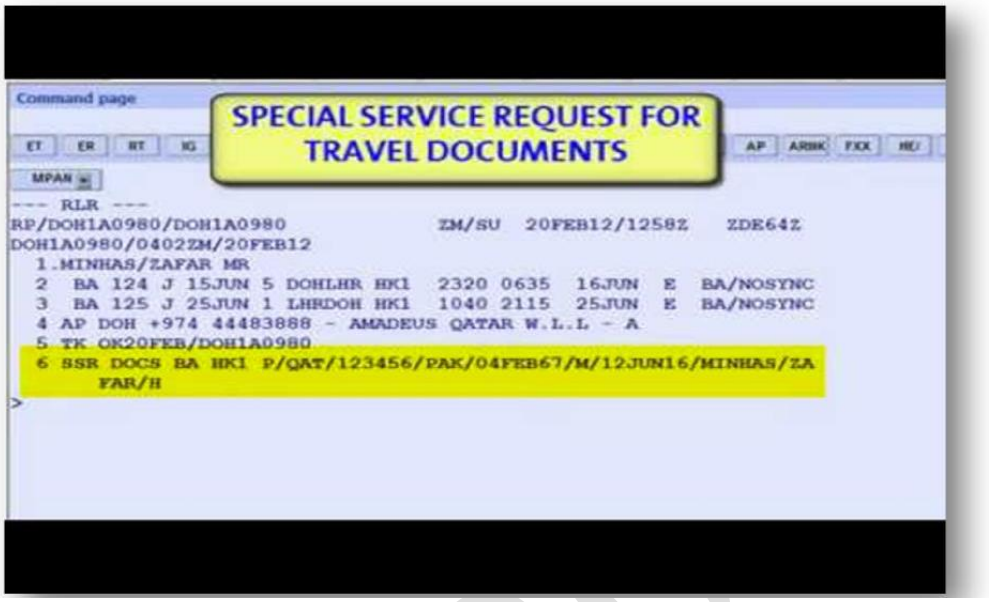
Gambar 4.3 *Other Service Information*

Dari gambar yang ditunjukkan diatas terdapat informasi lain dari Agen perjalanan bahwa nomer HP tamu adalah 09825365425, dan bisa saja dirubah sesuai kebutuhan atau dimutakhirkan apabila diperlukan.

Selanjutnya yang dimaksud dengan SSR (*Spesial Service Request*) adalah sebuah permintaan layanan yang memerlukan tindakan oleh maskapai penerbangan. Maskapai penerbangan bersangkutan perlu menyadari kebutuhan penumpang sebelum perjalanan untuk membuat pengaturan yang diperlukan. Ini termasuk kursi roda, permintaan kursi, permintaan makanan, dan lainnya. Maka permintaan tersebut harus dicatat ke dalam SSR (*Spesial Service Request*). Semua permintaan yang masuk akan muncul pada PNR (*Passanger Name Record*). SSR baru bisa *confirm* apabila status nya berubah dan disetujui oleh Airlines (Wibowo, 2014). Berikut gambar 4.4. yang bisa memperjelas hal tersebut



Gambar 4.4 *Special service requirement for seat cabin baggage*



Gambar 4.5 *Special service requirement for travel documents*

Selanjutnya pemutakhiran data penerbangan juga berhubungan dengan memasukkan fasilitas pemilihan tempat duduk (*seat map)* dan memasukkan nomer *frequentflyer.* Tambahan selain itu ada juga permintaan khusus seperti makanan, diaper bayi, kursi roda yang termasuk SSR.

4.5. Informasi hasil reservasi rekan kerja

4.5.1. Pengolahan kembali PNR oleh rekan kerja

Setelah mengetahui proses reservasi yang dilakukan di atas, lalu langkah selanjutnya adalah membuat ONR yang akhirnya mencatat kode booking untuk bisa di lakukan cek kembali (r*etrieval* PNR). Cara mengevaluasi informasi mengenai perincian pemesanan bisa dilakukan dengan membuka kembali kode booking yang dibuat oleh rekan kerja. Beragam cara melakukannya bisa melakukan retrieve PNR melalui sistem atau menelpon langsung ke Airlines yang bersangkutan.

Retrieval PNR berguna untuk melakukan penggantian penerbangan (*rebooking*) perubahan PNR (Passenger Name record) seperti ganti nomer telepon dan lain sebagainya.

PLPG 20

Kegunaan lain yaitu melakukan rekonfirmasi apabila penerbangan tersbeut jadi untuk dipakai lalu memeriksa daftar tunggu (waiting list) apabila penerbangannya belum confirm dan terakhir melakukan pembatalan apabila tidak jadi dipergunakan.

Berikut ini terdapat contoh prosedur *re-book* dari Lion Air yang diambil dari Modul rervasi II (Wibowo, 2014).

Adapun ketentuan dari pihak Lion Air untuk *Re-book* adalah :

- Berlaku untuk kelas Ekonomi maupun kelas Bisnis.
- *Re-booking* minimal dikelas yang sama.
- Harus dilakukan di Kantor Lion Air.
- Penumpang harus membayar selisih harga antara Harga Penumpang dan Harga Agent jika pembelian tiket sebelumnya dilakukan di Travel Agent.
- Penumpang harus membayar selisih kelas, jika kelas yang baru lebih tinggi. Selain biaya diatas (point 2 & 3), Penumpang harus membayar biaya administrasi / Cancellation Fee sbb:
  - Pembatalan yang dilakukan di atas 48 jam, akan dikenakan biaya administrasi
  - Pembatalan yang dilakukan di atas 24 jam tetapi di bawah 48 jam, akan dikenakan *cancellation fee* sebesar 50 % dari *basic fare publish* / penumpang.
  - Pembatalan yang dilakukan dalam 24 jam sampai 2 jam sebelum keberangkatan dikenakan *cancellation fee* sebesar 80% dari *basic fare publish* / penumpang.
  - Pembatalan kurang dari 2 jam sebelum jam keberangkatan atau setelah proses chexk- in , dikenakan *cancellation fee* sebesar 90% dari *basic fare publish* / penumpang.
  - Untuk INFANT (bayi dibawah 2 tahun) tidak dikenakan biaya administrasi maupun *cancellation fee*.

4.5.2. Pemeriksaan kembali Time Limit (batas waktu pencetakan tiket)

Dari Modul reservasi 2 (Wibowo, 2014) yang dimaksud *Time Limit* adalah batas waktu untuk *issued*/cetak tiket yang sudah ditetapkan oleh airlines. Yang perlu anda lakukan mengingatkan ke penumpang anda untuk melakukan *issued* tiket sebelum

PLPG 2017

batas waktu tersebut. Kelalaian atau terlewatkan batas waktu yang sudah ditetapkan oleh maskapai penerbangan dapat mengakibatkan reservasi/bookingan anda di batalkan/cancel oleh airlines.

Rekan kerja atau pegawai yang melaksanakan pemesanan harus selalu memeriksa *time limit* dan memastikan calon penumpang atau konsumen memahami hal ini sehingga bisa di lakukan pencetakan tiket pada waktunya.

4.5.3. Pembayaran pemesanan (*ticketing*)

Beragam cara bisa dilakukan dalam proses pembayaran saat ini, bisa dilakukan secara offline, manual datang ke agen perjalanan atau airlines atau melalui sistem penerbangan dan transaksi elektronik. Kenyamanan penumpang menjadi tujuan utama kemudahan ini. Pegawai agen perjalanan atau airlines sebaiknya memeriksa pembayaran yang telah dilakukan apabila menggunakan cara manual, tetapi apabila menggunakan sistem biasanya tiket langsung di proses ketika pembayaran dilakukan.

4.6. Hasil reservasi

Hasil reservasi yang berupa PNR (*Passenger Name Record*) yang terdiri dari bidang utama dan pendukung (*mandatory dan optional field*) dibutuhkan untuk merinci informasi kepada konsumen. Hal ini dibutuhkan untuk menentukan saran kepada pelanggan tentang pemesanan tempat secara rinci. Diantaranya yaitu informasi mengenai jadwal perjalanan, kapan akan berangkat, dari terminal berapa, kapan akan tiba, dan di terminal mana. Apabila terjadi transit berapa lama dan bagaimana yang harus dilakukan pabila ada hal-hal penting atau permintaan khusus dari konsumen. Perlu diketahui terdapat 3 kelas utama dalam penerbangan, yaitu kelas eksekutif (*first class* biasanya logo F), kelas business (*business class* biasanya logo C kebawah) dan kelas ekonomi (*economy class* biasanya logo Y dan sub kelas tambahan lainnya sampai X *class*). Ada beberapa hal yang perlu di informasikan atau disarankan kepada pelanggan secara detail berdasarkan modul reservasi 2 (Wibowo, 2014), yaitu:

1. Waktu check in.

PLPG 2017

2. Informasi Airport tax apabila masih berlaku (sekarang rata-rata sudah termasuk dalam harga tiket).
3. Kepabeanan.
4. Keimigrasian.
5. Karantina.
6. Asuransi penerbangan (apabila ada).
7. Ketentuan penerbangan untuk ibu hamil.
8. Ketentuan bayi dalam penerbangan.

4.7. Jenis jasa-jasa pemasok

Sebelum mengetahui jenis jasa-jasa pemasok dalam usaha penerbangan, ada baiknya diingatkan terlebih dahulu pemasok dalam bidang kepariwisataan. Pemasok atau dalam bahasa Inggris disebut *supplier* juga diartikan s*takeholder*. Bahar dalam Andrianto, Tomy (2014) menyebutkan terdapat 4 inti stakeholder kepariwisataan terdiri dari 1) Pemerintah yang membuat peraturan dan kebijakan, 2) Industri yang menjalankan bisnis, 3) Wisatawan yang menggunakan bisnis ini serta 4) Masyarakat yang terdiri dari masyarakat lokal, asosiasi kepariwisataan, institusi pendidikan dan banyak lagi yang menjadi penyeimbang dan yang menikmati bisnis kepariwisataan.

Dalam bisnis penerbangan sendiri, pemasok (*stakeholder*) terdiri dari beberapa bidang. Kali ini akan dibahas jenis pemasok yang membantu memasarkan dan menjual tiket penerbangan airlines, yaitu diantaranya *Wholesaler, General Sales Agent, travel agent* dan Sub Agen dan terakhir *Reseller Agent*.

Wholesaler (WS) sesuai namanya adalah agen peringkat satu yang menjadi urutan pertama yang memiliki akses dan hak lebih tinggi untuk menjual harga murah dan biasanya menjadi perwakilan agen penjualan di sebuah daerah dimana maskapai penerbangan tidak memiliki kantor penjualan resmi. Biasanya WS hanya menjaul salah satu produk maskapai penerbangan untuk rute tertentu. Peringkat kedua adalah *General Sales Agent* yang merupakan biro perjalanan wisata yang memiliki akses menjual tiket penerbangan dengan harga lebih mahal dari

PLPG 2017

wholesaler tetapi memiliki akses yang hampir sama dan boleh menjual tiket lain serta mencari agen perjalanan dibawahnya. Selanjutnya urutan ketiga dan selanjutnya adalah *Travel Agent, Sub Agent dan reseller*. Perbedaan mencolok ada pada komisi yang didapatkan pada saat penjualan tiket. Biasanya sub agen akan mengambil tiket ke agen dan *reseller* bisa mengambil dari kedua perusahaan tersebut, hanya harganya paling murah. Namun bagaimanapun juga *reseller* masih mendapat komisi dari penjualan tiketnya. *Reseller* biasanya tidak berbadan hukum tapi memiliki sistem untuk melakukan reservasi dan menjual tiket.

Dalam Bisnis penerbangan dikenal juga pemasok-pemasok yang sangat berperan aktif dalam kelangsungan Airlines, seperti pemasok pesawat, yang terkenal diantaranya Boeing dan Airbus serta pemasok onderdil pesawat biasanya memiliki lisensi dari kedua perusahaan besar pemasok pesawat tersebut. Industri lain yang mendukung bisnis ini juga ada perusahaan penyedia bahan bakar seperti Pertamina, perusahaan penyedia makanan dan minuman seperti AeroFood, perusahaan Kargo yang memanfaatkan isi ruang tambahan dalam bagasi pesawat dan lain sebagainya.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB V
COMPUTER RESERVATION SISTEM

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

PLPG 2017

BAB 5. COMPUTER RESERVATION SYSTEM

5.1. Entri Global Distribution Sistem (GDS)

Dalam bidang pariwisata, aspek komunikasi yang menghubungkan berbagai komponen, merupakan aspek yang sangat penting. Khususnya yang berkaitan dengan menghubungkan informasi antara industri yang mengembangkan produk wisata dengan wisatawan. Dengan berkembangnya jaman dan teknologi, maka komunikasi ini bukan hanya bersifat tatap muka langsung, atau dalam istilah kepariwisataannya disebut *walking costumer* (pelanggan yang datang langsung untuk memesan produk), namun juga dapat dilakukan melalui teknologi informasi (IT). Pelanggan tidak perlu mendatangi secara langsung ke lokasi biro perjalanan untuk mengurus perjalanannya, tetapi dapat menggunkan telepon atau yang disebut dengan Computerized Reservation Sistem (CRS). Dengan menggunakan CRS, pelanggan di berikan informasi mengenai tempat tujuan wisata, fasilitas liburan seperti hotel, ketersediaan tempat duduk dipesawat, harga perjalanan yang akan dilakukan, serta kondisi cuaca.

CRS ini merupakan sistem reservasi komputer yang digunakan untuk menyimpan dan mengambil informasi dan melakukan transaksi terkait dengan perjalanan udara. Awalnya sistem ini dirancang untuk dioperasikan oleh airlines, namun kemudian diperluas penggunaannya oleh biro perjalanan (https://caretourism.wordpress.com /2013/06/22/sistem-reservasi-komputer-dan-pariwisata/).

Seperti yang dijelaskan diatas awalnya CRS dipergunakan oleh airlines atau agen perjalanan untuk melakukan reservasi tempat penerbangan dan mengeluarkan tiket penerbangan untuk satu airlines aja. Dengan berkembangnya waktu, sistem CRS ini digunakan oleh travel agen yang akhirnya membangun sistem yang lebih luas (global) dengan mengembangkan GDS (*Global Distribution System*) yang bukan hanya melaksanakan reservasi dan tiket untuk satu Arillines saja tetapi lebih banyak. GDS modern saat ini bukan hanya menyediakan jasa perjalanan penerbangan udara, tetapi juga rental kendaraan (mobil), akomodasi dan banyak lagi, bahkan kereta api.

Terdapat beberapa GDS yang terkemuka saat ini (sumber : Wikipedia, 2014), yaitu:

1. Amadeus : Air France , Iberia , Lufthansa , SAS

PLPG 2017

2. Sabre : American Airlines
3. Galileo by Travelport: Aer Lingus , Air Canada , Alitalia , British Airways , Swiss ,TAP , United Airlines , US Airways
4. Worldspan by Travelport: Delta , Northwest , TWA
5. Travelsky : Air China , China Southern , China Eastern , Hainan Airlines
6. Patheo : Finnair , KLM , VA
7. Abacus diakuisis Sabre (2016) : All Nippon Airways , Cathay Pacific Airways , China Airlines , Dragonair , EVA Airways , Garuda Indonesia , Malaysia Airlines , Philippine Airlines , Royal Brunei Airlines, SABRE, SilkAir, Singapore Airlines
8. KIU : Sol Lineas Aereas, Aerogal, Star Peru, LC Busre, Peruvian Airlines , Cielos Andinos, Easyfly, Laser Airlines, LADE - Lineas Aereas Del Estado , Amaszonas, Maya Air.

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana menganalisis informasi dari GDS. Dibawah ini merupakan contoh gambar Jadwal penerbangan atau *air availability* yang diambil dari GDS Abacus yang sekarang berubah nama menjadi Red Sabre karena diakuisisi oleh Perusahaan Sabre salah satu Perusahaan GDS terbesar di dunia.

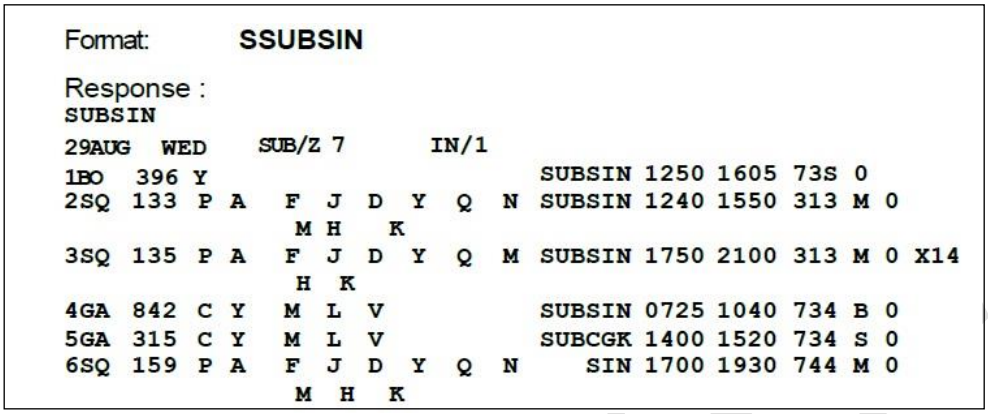
Abacus Internasional merupakan sistem reservasi udara yang terintegrasi. Untuk kawasan Asia-Pasifik, *Abacus Internasional* diwakili oleh perusahaan yang bermarkas di Singapura yang terdapat pada 11.000 agensi di 24 pasar. Abacus didirikan pada tahun 1988, selama lebih dari 16 tahun ini, Abacus melayani informasi perjalanan wisata di kawasan Asia-Pasifik.
Mitra kerja dari Sistem Reservasi Abacus adalah konsorsium industri perjalanan di kawasan Asia yang meliputi berbagai maskapai penerbangan terkemuka, seperti: *All Nippon Airways, Cathay Pacific Airways, China Airlines, EVA Airways, Garuda Indonesia, DragonAir, Malaysia Airlines, Philippine Airlines, Royal Brunei Airlines, SilkAir and Singapore Airlines.*

Abacus juga didukung oleh pusat reservasi elektornik yang besar di Amerika Serikat, yaitu Sabre Inc. Andil Sabre Inc. Pada perusahaan Abacus adalah 35% dan dukungan yang diberikan sebagai mitra dan penyedia teknologi inovatif untuk menjawab tantangan dinamis di dunia industri perjalanan wisata.

PLPG 2017

5.1.1. Jadwal penerbangan

Dalam sistem GDS bisa dilihat informasi mengenai Jadwal penerbangan, bisa dilihat pada gambar 5.1.



Format: **SSUBSIN**

Response :

```
SUBSIN
29AUG  WED    SUB/Z 7       IN/1
1BO  396 Y                          SUBSIN 1250 1605 73S 0
2SQ  133 P A   F  J  D  Y  Q  N     SUBSIN 1240 1550 313 M 0
                M  H     K
3SQ  135 P A   F  J  D  Y  Q  M     SUBSIN 1750 2100 313 M 0 X14
                H  K
4GA  842 C Y   M  L  V              SUBSIN 0725 1040 734 B 0
5GA  315 C Y   M  L  V              SUBCGK 1400 1520 734 S 0
6SQ  159 P A   F  J  D  Y  Q  N        SIN 1700 1930 744 M 0
                M  H  K
```

Sumber : Abacus – Red Sabre sistem (2012)

Gambar 5.1. Informasi jadwal penerbangan

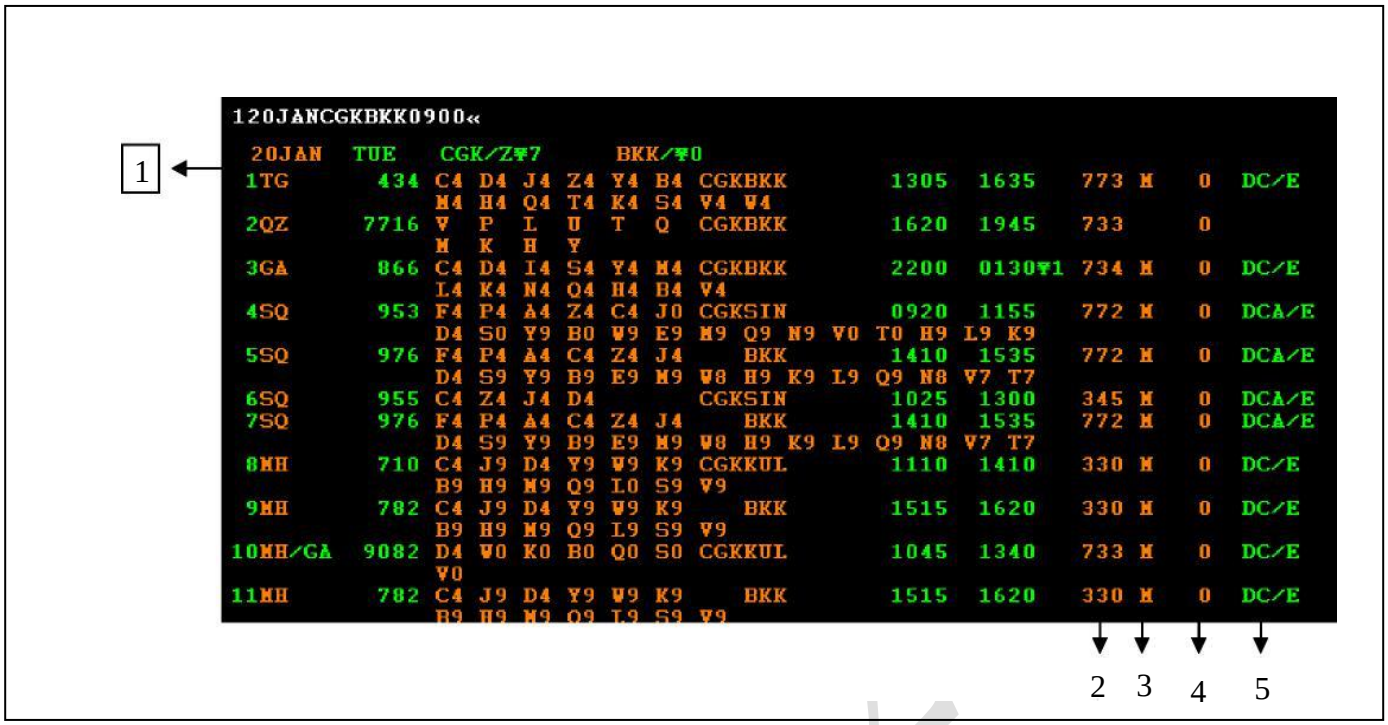
Dari gambar diatas bisa dilihat jadwal perjalanan dari Surabaya ke Singapore pada tanggal 29 Agustus terdiri dari beberapa airlines yang melayani di kolom 1, lalu jenis pesawat kelas yang ditawarkan, serta jam. Tetapi tidak terlihat kesediaan tempat duduk dalam penerbangan (*Air Availiability*). Informasi lain seperti Surabaya berada dalam Zulu Time +7 dan Singapore -1 dari Zulu time. Beberapa entri format untuk menampilkan jadwal lainnya terdapat dalam table 5.1.

Tabel 5.1 *Additional Formats Schedulled Display*

Format Example	***Description***
S23NOVJKTSIN	*Date specific display*
S29NOVSINAMS9A	*Schedule display by departure time*
S2DECHKGEWR/8A	*Schedule display by arrival time*
S25JANSINNRT‡JL	*Specific carrier display*
S*	*Display more schedule*
S20DEC	*Schedule date change*
SR	*Schedule Return same date*
SR¥7	*Schedule Return 7 days ahead*

Sumber : Abacus – Red Sabre (2012)

5.1.2. Informasi Kesediaan penerbangan (*Air Availability*)



Gambar 5.2. Air Availabiluty Abacus (Abacus, 2012)

Dari Informasi diatas bisa dilihat cara untuk mengakses jadwal penerbangan (*air availability)* ini dengan cara mengetikkan 120jancgkbkk900.

Keterangan: 1(entry) 20jan (date) cgk (departure city) bkk (arrival city) 0900 (departure time Optional).

Tabel 0.2. *Air Availabiliy* (Abacus - Sabre)

Code	*Description*
1	*Header lines – Date availability request, day of the week, originating city/time zone, destination city/time zone, time difference between origin/destination cities.*
2	*Aircraft type*
3	*Meal served – If blank, no meal is served*
4	*Number of stops – O is non-stop flight*
5	*Communication link codes-DC=Direct Connect Sell,DCA=Direct Connect Availability*

Sumber (Abacus Modul, 2011)

Dari keterangan dan Tabel 5.2. diketahui bahwa penerbangan TG 434 (Line 1), masih memiliki kursi kosong dari Kelas Bisnis dan sub clasess seterusnya, ditandakan dengan kelas C dampai Z, sampe kelas ekonomi, ditandakan dengan kelas Y dan sub clasess selanjutnya sampai yang paling murah W. Penerbangan ini berangkat dari CGK (Jakarta) ke BKK (Bangkok) pada pukul 13.05 (ETD) *estimated time departure* dan 16.35 (ETA) *Estimated time arrival*. Menggunakan jensi atau tipe pesawat Boeing 773 (awalan 7 pasti menggunakan jenis pesawat Boeing dengan makanan (M) dan tanpa pemberhentian. Penerbangan ini leel participant nya adalah DC yaitu Direct Connect dan tiketnya Elektronik.

Ada respon yang juga bisa diakses untuk mendapatkan informasi lebih detail untuk penerbangan lain, contoh dibawah ini adalah penerbangan menggunakan GA868 rute Jakarta ke Saigon dengan transit di Singapore. Hal ini disebut *verify fight information*. Tujuannya adalah untuk mengetahui informasi dari suatu penerbangan. Dengan entry code V*Fligt Number dari flight number atau VA*Line Number dari *Availiability Display* dan atau V**Segment Number* dari Itinerarry. Contoh salah satu contoh respon dari Flight Information Entry : **V*GA868.**

```
21DEC DPTR          ARVL MEALS EQP ELPD ACCUM MILES SM
CGK SIN 0830        1105 S          734 1.35 1.35 557    N
DEP-TERMINAL TWO    ARR-TERMINAL 1
SIN SGN 1150        1250 L /            2.00 4.20  679    N
DEP-TERMINAL 1
```

Gambar 5.3. Respon dari *light Information Entry*

Tabel 5.3. Tambahan informasi dengan format

Format Example	***Description***
*VA*1/2*	*Verify from CPA (lines 1 and 2)*
*VI*3*	*Verify from itinerary – one segment*
*VI*1/3*	*Verify from itinerary – multiple segment*
*VI**	*Verify from Itinerary – all segments*
*V*SQ2/20NOV*	*Verify details of a specific flight*

PLPG 2017

5.1.3. Pengkodean (Decode and Encode)

Dalam mencari informasi mengenai kode yanga da dalam sistem GDS Abacus-red Sabre saat ini dikenal dengan istilah Decode dan Encode. Decode digunakan pada saat diketahui Kode dari sebuah hal, sebut saja *Three letter code* dari kota atau *Two letter code* dari airlines tapi tidak diketahui apa artinya atau kepanjangannya. Dilain sisi Encode diketahui apa kotanya tetapi tidak tahu apa kodenya untuk membuka kesediaan penerbangan dari satu tempat (asal) ke tempat lainnya (tujuan). Dijelaskan dalam table 5.4.

Tabel 5.4. *Decode* dan *encode*

No	Description	Decode	Encode
1	City	W/*FRA	W/-CCFRANKFURT
2	Airlines	W/*JL	W/-ALJAPAN AIRLINES
3	Equipment	W/EQ*D10	W/EQ-BOEING
4	Travel Agent	W/*V3S8	W/-TAKUTA CEMERLANG
5	Country	HCCC/TW	HCCC/AUSTRALIA
6	Airport	-- 0 --	W/-APCHIANG MAY

Sumber lain bisa mengakse di sistem Abacus – Red Sabre dengan mengetik :

F*FOX/SCHEDULE/DISPLAY atau F*FOX/EXTENDED/SCHEDULE

Bisa dilihat entry untuk membuka kode FRA adalah W/+FRA sehingga hasilnya akan menunjukan kota Frankfurt dan sebaliknya.

5.2. Pemantapan aktual proses Global Distribution Sistem (GDS)

Dalam memproses reservasi melalui *Global Distribution Sistem* (GDS) dikenal dua entri dasar, yaitu Mandatory (harus) dan Optinoal Field (tidak harus). Maksudnya dalam membuat sebuah PNR (Passenger Name Record dalam sistem GDS contohnya Abacus (Red Sabre sekarang) membutuhkan dua jenis entry, yaitu :

PLPG 2017

a. **Mandatory** yang terdiri :

P hone	(9)	redisplay	*P9
R eceive from	(6)	redisplay	*P6
I tinerary	(0)	redisplay	*I
N ame	(-)	redisplay	*N
T icketing	(7)	redisplay	*P7

E nd of Transaction

Beberapa entri yang dijabarkan diatas harus dibuat atau masuk dalam sebuah PNR apabila tidak ada salah satunya saja maka PNR tidak akan jadi. Itulah sebabnya disebut Mandatory (wajib diisi).

b. **Optional** yang terdiri :

Remarks	(5)	redisplay	*P5
General Facts	(3)	redisplay	*P3
• OSI Other Service Information		redisplay	*P3O
• SSR Special Service Request		redisplay	*P3S
PRS / Pre- Reserve Seat	(4)	redisplay	*B

Berikut contoh PNR yang telah dibuat dalam Abacus - Sabre sistem :

PLPG 2017

Gambar 5.4 Contoh PNR dalam sistem Abacus (Abacus, 2012)

5.3. Teknik melakukan komunikasi melalui Global Distribution Sistem

Melakukan komunikasi melalui *Global Distribution Sistem* (GDS) akan bermanfaat dalam melakukan komunikasi baik secara langsung atau tidak langsung, dengan airlines dan konsumen diwaktu atau kondisi yang bersamaan. Namun komunikasi ini bisa juga dilakukan pada waktu yang tidak bersamaan, dengan menggunakan PNR (*Passenger name record*) yang telah dibuat atau mengakses sistem Abacus/ Sabre/ Amadeus dari sistem di kantor. Komunikasi ini bisa dilakukan melalui entri yang telah disampaikan sebelumnya atau menggunakan SSR (permintaan khusus) dan OSI (informasi lain). Bisa juga dilakukan dengan menggunakan fasilitas *messages* dalam lemari penyimpanan sistem (*queue placement*). Komunikasi dengan konsumen bisa dilakukan dengan menginformasikan segala kebutuhan reservasi atau tiket penerbangan karena sistem GDS bisa diakses *real* time dan hasilnya sudah pasti terjamin. Komunikasi juga bisa dilakukan dengan agen lain untuk membagikan PNR atau bahkan mencetak tiket apabila dari kantor agen belum bisa melakukan hal ini.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB VI
TIKET PENERBANGAN DOMESTIK

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

PLPG 2017

BAB 6. TIKET PENERBANGAN DOMESTIK

6.1. Identifikasi sumber-sumber informasi tarif penerbangan

Sumber Informasi penerbangan domestik bisa didapatkan dari berbagai sumber. Dikategorikan atas tiga metode, yaitu pertama metode manual (Offline) menggunakan telepon atau media sosial bertanya kepada Staff Airlines atau general Sales Agent. Metode yang kedua menggunakan sistem reservasi (*Computerized Reservation System*) yang digunakan oleh Airlines saja atau Oline Travel Agent yang menjadi agen atau sub agen *wholesaler* atau GSA. Yang ketiga adalah metode campuran informasi sebagian didapatkan dari sistem informasi tetapi sebagian lain dipastikan melalu media *offline* (telepon atau media sosial).

Saat ini perkembangan sistem informasi dan komunikasi di dunia penerbangan sangat pesat, karena kemunculan CRS dan OTA. Salah satu CRS yang terkemuka dengan *front end* yang sangat easy use adalah airasia.com sedangkan untuk penumpang adalah traveloka.com. Namun sekarang bermunculan OTA (Online Travel Agent) yang memudahkan Agen Perjalanan menjual tiket disatu sisi dan mendapatkan keuntungan disisi lain.

Beragam contoh CRS yang bisa diakses langsung menggunakan *front end,* diantaranya airasia.com, garuda-indonesia.com, citilink.co.id, Lionair.co.id, sriwijayaair.co.id dan lain sebagainya. Berdasarkan manfaatnya unutk menjual tiket domestik dan internasional ke konsumen ada tiga jenis OTA (Online Travel Agent) yang dipakai beberapa tahun ini. Pertama OTA yang langsung menargetkan penumpang tanpa memberikan komisi apapun kepada agen, dan yang kedua OTA yang hanya digunakan oleh agen dan memberikan komisi, tetapi tidak bisa digunakan oleh konsumen karena memerlukan user khusus. Yang ketiga yang menggunakan kombinasi, disatu pihak informasi bisa diakses oleh konsumen langsung, dan pada saat membeli sebenarnya masih mendapatkan komisi dan memiliki *front end* yang unik didepannya karena bisa juga diakses oleh baik agen atau konsumen langsung. Pengembangan OTA akan sangat pesat lagi dimasa yang akan datang menjadi sumber informasi penting bagi dunia penerbangan domestik dan internasional.

PLPG 2017

6.2. Informasi Alternatif Tarif Dan Perusahaan Penerbangan Sesuai Kebutuhan Penumpang (tarif perusahaan penerbangan)

Dalam menghitung tarif penerbangan domestik dan rutenya perlu diketahui dulu aturan main secara umum yang ditetapkan oleh Dirjen Perhubungan Udara Kementrian Perhubungan. Aturan ini juga tetap harus mengikuti aturan Organisasi Internasional seperti IATA dan ICAO. Terdapat beberapa jenis penerbangan domestik (Viverawati, 2014), yaitu :

1. Normal fares (Tarif normal) merupakan tarif penerbangan yang dipublikasikan dan berlaku untuk umum, masa berlaku tiket 6 (enam) bulan sejak tanggal dikeluarkan.
2. *Special Fare / Discounted / promotional fares* (Harga Khusus / diskon / promosi) merupakan tarif penerbangan dengan potongan harga yang diberlakukan untuk penumpang tertentu. Tarif khusus ini biasanya ditetapkan berdasarkan kebijakan maskapai penerbangan.

Selanjutnya dikemukakan beberapa komponen tarif penerbangan domestik, yaitu:

1. Fare basis (Tarif dasar / basis harga).
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
3. Iuran Wajib (IWJR).
4. Biaya Bahan Bakar (Fuel Surcharge).

Setelah diketahui komponen biaya, ada baiknya juga dikemukakan mengenai komisi yang didapatkan dari penjualan tiket. Biasanya komisi diberikan dengan standar 7 persen dari tarif dasar atau tergantung perjanjian dan kesepakatan dengan pihak Airlines atau General Sales Agent yang menjadi partner bisnis. Ada yang 5 persen sampai 3 persen. Bahkan saat ini dalam OTA sudah diperlihatkan jelas mengenai komisi ini.

Pada Penerbangan domestik, setiap maskapai penerbangan (Airline) masing-masing mempunyai kebijakan sendiri mengenai tarif dan kondisinya. Informasi mengenai penerbangan domestik terdiri dari :

1. Airline guides (Buku Petunjuk Perusahaan Penerbangan).

PLPG 2017

Merupakan panduan dari maskapai penerbangan yang berisi informasi tentang jadwal penerbangan yang kemudian pada tiket ditulis dalam kolom From/to, Flight, Class, time etc.

2. Fare Manuals (Buku Manual Tarif Penerbangan)

   Berisi Tarif seluruh rute penerbangan yang dilayani oleh suatu maskapai penerbangan dengan berbagai jenis kelas pelayanan.

3. Computerised data (Data Komputer)

   Setiap maskapai penerbangan memiliki sistem komputer penerbangan tersendiri, misalnya maskapai penerbangan Garuda Indonesia menggunakan sistem computer Abacus, Merpati Airlines Menggunakan sistem ARGA, namun demikian sistem komputer tersebut memiliki dasar yang sama pada seluruh istilahnya. Data komputer terdiri dari hari operasional penerbangan, ketersediaan tempat, kode pemesanan, status pemesanan, harga (tarif), PNR, Penghubung dan Nomor Agen Penerbangan.

6.3. Cara memproses dokumen udara domestik

Dalam memproses dokumen perjalanan udara domestik atau tiket saat ini sangat mudah sekali karena menggunakan sistem informasi dan komunikasi dalam dunia penerbangan atau banyak dikenal dengan CRS dan OTA. Berkut ini salah satu contoh penggunaan OTA Voltras Agent Network (VAN). Secara lengkap bisa mengakses www.travelagent.co.id. Prosedurnya digambarkan sebagai berikut:

1. Lakukan login dengan memasukkan ID user dan password.
2. Pada tampilan jadwal dan kesediaan penerbangan pilihlah hari dan waktu penerbangan serta asal dan tujuan penerbangan. Dalam kolom ini bisa melakukan klik langsung dan setelah selesai bisa melihat kesediaan kursi secara *real time*.
3. Setelah ada pilihan dan cocok, silahkan pilih kursi yang sesuai dengan memasukan jumlah orang yang akan berangkat.
4. Masukkan PNR (*Passenger Name Record*) seperti nama, nomer telepon, nomer KTP, alamat dan siapa yang meminta reservasi ini dilakukan.

RPG 2017

5. Setelah kode booking berhasil keluar, periksa kembali susunan harga yang tertera didalamnya pastikan semua informasi yang ditulis sudah sesuai dengan bukti pendukung (KTP dll).
6. Pada saat akan mencetak tiket, pastikan kembali nama dan rute penerbangan sekali lagi lalu klik tombol cetak tiket.
7. Pembayaran bisa dilakukan dengan online atau melakukan transfer sejumlah uang ke ATM atau melalui internet banking.
8. Setelah pembayaran dilakukan OTA Voltras menyediakan tiket electronik yang langsung dapat diunduh atau dikirim ke email penumpang dan agen.
9. Kelebihan OTA Voltras, ada fasilitas cetak otomatis sehingga agen tidak perlu klik tombol cetak tiket dengan syarat penumpang diberikan *virtual account* yang menggunakan rekening kerjasama dan akan langsung tercetak pada saat penumpang tersebut melakukan pembayaran. Tiket akan segera massuk ke email penumpang secara otomatis apabila agen memasukkan alamat email dengan benar.
10. Dokumen tiket yang sudah diisued bisa diberikan kepada penumpang atau hanya menggunakan receipt saja karena electrnic yang sesungguhnya sudah tersimpan di data base airlines, bahkan penumpang hanya membawa *screen capture* dari telepon genggam pun tetap bisa check in dan berangkat .

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB VII
TIKET PENERBANGAN INTERNASIONAL

PLPG 2017

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

BAB 7. TIKET PENERBANGAN INTERNASIONAL

7.1. Manual Tarif Penerbangan Internasional

Dalam sub bab inI akan dijelaskan cara manual dalam menginterpretasikan informasi tiket dan aturan yang digunakan dalam penerbangan internasional secara umum. Sebenarnya kemudahan sistem informasi dengan dukungan internet saat ini tidak memerlukan lagi kertas atau buku untuk menyebarkan Informasi. Tetapi sebagai salah satu prosedur kerja diperlukan juga informasi manual apabila sistem informasi yang sudah sering digunakan seperti *Global Distribution System* dan *Online Travel Agent* tidak dapat digunakan atau statusnya *down*, walaupun hal ini bisa dikatakan sangat jarang terjadi.

Wardhani (2008) dalam Usaha Jasa Pariwisata, jilid 1 menjabarkan beberapa sumber manual untuk informasi Penerbangan Internasional, salah satu diantaranya adalah PAT (*Passenger Air Tarif*). Dengan menggunakan buku PAT dapat dihitung tarif secara cepat dan akurat sesuai keinginan dari klien / penumpang yang akan mengadakan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang dari suatu perusahaan penerbangan reguler dan terjadwal secara manual. Menetapkan harga yang diperoleh dari penghitungan tarif merupakan suatu hal yang harus dilakukan dengan serius dan teliti disetiap proses penjualan tiket. Kesalahan yang dilakukan pada saat penghitungan harga akan menyebabkan tiket tidak dapat dipergunakan dan diproses oleh perusahaan penerbangan. Sehingga menimbulkan ketidak nyamanan penumpang, dan pada akhirnya denda yang tidak sedikit akan dikenakan kepada orang yang melakukan proses penghitungan harga.

Buku *Passenger Air Tarif*, merupakan alat dan sumber informasi mengenai peraturan yang digunakan untuk menghitung tarif penerbangan internasional diterbitkan oleh IATA. Informasi yang terdapat di buku PAT dibagi menjadi 4 volume, antara lain:

1. *Maximum Permitted Mileages.*
2. *General Rule.*
3. *Worldwide Fares.*
4. *Worldwide Fare Rules.*

Seluruh buku tersebut di atas diterbitkan setiap 4 bulan sekali, kecuali buku MPM diterbitkan setiap bulan April. Juga buku fare diterbitkan 8 kali tiap tahunnya, yakni pada

PLPG 2017

bulan: Februari, Maret, Mei, Juni, Agustus, September, November dan Desember. Buku *Passenger Air Tarif* (PAT), *General Rules* kini tersedia secara *on-line* pada PAT Website, yaitu www.pat.aero.

Hal-hal yang selalu dicantumkan dalam keempat volume buku di atas, adalah :

1. Daftar perusahaan penerbangan yang berpartisipasi dan menggunakan PAT pada saat penghitungan tarif penerbangan internasional secara manual. (Terdapat di sampul muka bagian dalam). Ketika tarif pada buku PAT ini, digunakan oleh masing-masing perusahaan penerbangan. Berbagai kondisi yang terjadi dispesifikasikan oleh perusahaan yang bersangkutan.
2. Daftar isi (terdapat pada halaman iii sampai dengan vii).
3. Editorial, berisikan informasi umum dan petunjuk / cara penggunaan buku PAT. Serta perubahan-perubahan / peraturan terakhir yang terjadi. Sebagai contoh, informasi tentang status resmi dari suatu tarif yang belum mendapat persetujuan dari pemerintah. Bagian editorial ini harus dibaca dengan teliti, sebelum menggunakan bagian utama dari setiap buku.
4. Stop Press, berisikan informasi terkini mengenai perubahan yang berkaitan dengan penghitungan tarif dan peraturan untuk diterapkan pada proses penghitungan tarif penerbangan internasional. Perubahan tersebut diterima penerbit dan terlambat untuk dimasukan bersamaan dengan edisi normal yang telah diterbitkan terdahulu. Cek terlebih dahulu, ada perubahan apa di dalam stop press ini. Sebelum menggunakan buku PAT.
5. Tabel Surcharge. (Terdapat pada halaman terakhir dari buku PAT)
   Digunakan untuk menghitung EMS (*Excess Mileage Surcharge*), bisa dilakukan dengan mengambil *surcharge* yang akan digunakan dengan menerapkan alternatif formula yang terdapat dalam box disudut kanan paling bawah dari halaman tersebut.

Wardhani (2008) dalam Buku yang sama menjelaskan yang dimaksud MPM (*Maximum Permitted Milleages*) adalah jarak maksimum yang diberlakukan pada setiap jalur penerbangan apabila melebihi MPM maka biaya yang dikenakan adalah sesuai jarak terjauh. Informasi

PLPG 2017

mengenai MPM bisa didapatkan dari Buku OAG (*Official Airlines Guide*) yang secara berkala di terbitkan oleh IATA.

Dalam OAG (*Official Airlines Guide*) terdapat informasi yang berisikan:

1. *Currency Conversion Rates.*
2. *Cara penggunaan buku fares.*
3. *Bagian Fares.*
4. *Add-ons.*

Dalam buku Worldwide Rules, berisikan :

1. Index tentang peraturan tarif (terdapat pada bagian yang berwarna oranye).
2. WH *Fares Rules.*

Pada buku General Rules, terdapat :

1. Index sesuai urutan abjad.
2. Kode Negara.
3. Kode nama kota.
4. Rules section.
5. Carrier's Special Regulation.
6. Ticketed Point Mileages.
7. Tarif untuk Round the World.

Di bawah ini terdapat bagian dari *Passenger Air Tarif - Worldwide Fares*, yang menggambarkan fares /tarif penerbangan dengan rute London / UK – Seoul / Korea Selatan.

PLPG 2017

Tabel 6.1. Contoh Maximum Permitted Milleages

FARE TYPE	CAR CDE	HEADLINE CITY	NUC	RULES	GI MPM & ROUTING
LONDON (LON) United Kingdom POUND STERLING (GBP)					
To LAS VEGAS (LAS)					AT 6351
WX1	UA	929	1431.85	N0650	AT 0007
J2R	**UA**	**6729**	**9596.58**	**N0611**	**AT 0007**
To SEOUL (SEL)					
					AP 11748 EH 8944 TS 8352
Y	KE	1839	2988.18		EH TS
Y		**3347**	**5438.52**		**EH TS**
Y		2029	3296.91		AP
Y2		683	1109.80	E032	EH TS
C		2376	3860.75		EH TS
C		**4324**	**7026.05**		**EH TS**
F		3802	6177.85		EH TS
F		**6920**	**11244.28**		**EH TS**
F		4109	6676.69		AP
YEE6M	**BA**	**1605**	**2607.95**	**Y077**	**EH TS**

Keterangan:

1. Dari Kota asal (London di United Kingdom) dan ke kota tujuan Seoul di Korea Selatan (From /To).
2. Jenis kelas Y, C, F, Y2 (Ekonomi kelas *secondary normal fare*), YEE6M (Ekonomi kelas dengan *Excursion fare* berlaku untuk 6 bulan). Ada huruf / angka yang cetak tipis (untuk harga sekali jalan – *oneway*, & cetak tebal memiliki arti harga pulang pergi – *return*).
3. Kode penerbangan/ *carrier code* (KE untuk Korean Air, sedangkan BA untuk British Airways, UA untuk United Air).
4. Mata uang negara asal keberangkatan. Mata uang negara United Kingdom / Inggris adalah POUND STERLING (dengan kode mata uangnya: GBP).
5. NUC / Neutral Unit of Construction. Mata uang netral yang berlaku di semua negara. Mata uang ini akan dikonversikan ke mata uang negara keberangkatan sesuai nilai mata

PLPG2017

uang yang berlaku saat itu. Biasanya rute yang dilalui pada saat perjalanan, melewati kota dibeberapa negara. Untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan, IATA menerbitkan harga dalam mata uang yang netral.

6. Rules/Aturan/ketentuan. Rules ini dapat dilihat pada buku *World Wide Rules* yang seluruh halamannya berwarna oranye, berisikan tentang fares rules disusun secara alfabetical dari C255 – Z038. Pada kolom di atas terdapat rules dengan kode :

   E032 yang berisikan: *First, Business Class fares* antara Area 3 dan Solomon Islands, tentang aplikasi, harga discount untuk bayi dan anak-anak, serta bagaimana cara penghitungan harga dan mengkombinasikannya.

   Y077 yang berisikan: Excursion Fares from Europe to Japan, Korea via EH, FE, RU, TS. Tentang Aplikasi, Minimum stay, maximum stay, stopover, Transfer serta harga diskon untuk bayi dan anak.
7. *Route reference* adalah nomor referensi dari suatu rute yang diterbitkan IATA dalam *Routing Section*.
8. MPM / *Maximum Permitted Mileage*. Merupakan jarak yang diperkenankan untuk ditempuh dari kota keberangkatan sampai kota tujuan, sesuai dengan *Global Indicator*-nya.
9. *Global Indicator*. Dua (2) huruf yang dijadikan indikasi (tanda) Arah Perjalanan, juga untuk menentukan jenis tarif yang digunakan.
10. Fares sesuai mata uang negara asal keberangkatan

Untuk memahami cara menginterpretasikan informasi diatas, perlu diketahui dulu bagaimana membaca IATA AREA yangs udah dijelaskan pada bab sebelumnya. Namun yang perlu dikemukakan saat ini adalah penggunaan GLOBA INDICATOR. Global Indicator merupakan kode dari perjalanan yang dilakukan pada IATA Area masing-masing, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. AT (Atlantic Ocean)

   Perjalanan yang dilakukan antara kota-kota di Area 1 dan kota-kota di area 2 dan 3 melalui samudra / lautan Atlantic. Contoh : LON-BOS (London Area 2 , Boston Area 1) RIO-DKR (Rio de Janeiro TC1, Dakar Area2).
2. AP (Ocean Atlantic – Ocean Pacific)

PLPG 2017

Perjalanan yang dilakukan, melalui lautan Atlantic maupun lautan Pacific (Via Area 1) Contoh : MNL-SFO-AMS (Area 3 – Area 1 – Area 2) JKT-LAX-LON (Area 3 – Area 1 – Area 2).

3. PA (Pacific Atlantic – melewati selatan, tengah dan utara Pacific)

   Perjalanan antara kota-kota di Area 1 dan kota-kota yang terletak di Area 2 dan 3 (tetapi tidak melaui Siberia).

   Contoh: HKG-LAX (HongKong Area 3 , Los Angles Area 1) SIN-YMQ (Singapore Area3 , Montreal Area 1).

4. PN (Pacific melewati North America)

   Route Trans Pacific. Antara Amerika Selatan dan South West Pacific melalui America Utara Contoh: SYD-LAX-MEX-SCL (Sidney di SWP, Santiago de Chile di Amerika Selatan, melewati Los Angeles & Mexico di Amerika Utara.)

5. SA (South Atlantic)

   Route Atlantic Selatan (ABCPU), perjalanan antara kota-kota yang terdapat di Atlantic Selatan (Argentina, Brazil, Chile, Paraguay & Uruguay) dan kota-kota yang terletak di SEA melalui/ langsung ke satu point atau lebih kota-kota yang terdapat di Central Afrika, Afrika Selatan.

   Contoh: RIO-HKG (HongKong di SEA , RIO di ABCPU) SIN-MRU-JNB-SAO (Singapore di SEA , Mauritius, Johannesburg di Afrika Selatan, Sao Paolo di ABCPU).

6. WH (Western Hemisphere)

   Perjalanan yang terjadi hanya di dalam Area 1 saja. Contoh: YTO-NYC-MEX atau SCL-BUE-BOG.

7. EH (Eastern Hemisphere)

   Perjalanan di dalam Area 2 / 3 saja, atau antara kota di Area 3 dan kota-kota di Area 2. Contoh: JKT-BNE-SYD-SIN atau AMS-BKK-SIN.

8. FE(Russia – west of rural mountain)

   Perjalanan antara kota di negera-negara pada wilayah Federasi Rusia menuju kota-kota di Area 3 / EH kecuali JAPKOR . Perjalanan ini tidak via Siberia. Contoh: KHI-LED atau JKT-MOW

9. RU (Russia dan Area III)

PLPG 2017

Apabila rute penerbangan yang dilalui secara langsung antara JAPKOR (Jepang, Korea) menuju negara-negara di Rusia (Throught Flight). Contoh: MOW – TYO dan HKG-SEL-LED-MOW tanpa melewati negara lain seperti Eropa.

10. TS (Trans Siberia)

    Apabila rute penerbangan yang dilalui secara langsung antara JAPKOR (Jepang, Korea) menuju negara-negara di Eropa (Throught Flight). Contoh: JKT – TYO – AMS – BKK.

7.2. Prosedur Penghitungan Tarif Penerbangan Internasional

Dibagian ini akan dijelaskan prosedur penghitungan tarif penerbangan internasional dari Buku Usaha JAsa Pariwisata (Wardhani, 2008). Sebelumnya harus dipahami dulu beberapa bentuk perjalanan penerbangan, yaitu International Sales Indicator dan macam / bentuk perjalanan.

7.2.1. International Sales Indicator

Perlu diketahui juga ada aturan mengenai indikator penjualan tiket yang akan tampil terlihat pada tiket yang dicetak. Gunanya untuk mengetahui dimana posisi tiket di *issued* dan akan digunakan. Sejak tahun 2005, tiket bisa di cetak darimana saja, hanya karena aturan dan etika biasanya beberapa negara dan maskapai penerbangan memproteksi maskapai lokal agar lebih mudah di issued didalam negerinya. Selain beralasan karena mata uang asing yang lebih mahal apabila ditukarkan ke mata uang asli negera tersebut. Beberapa indikator penjualan yang dikenal adalah :

1. SITI : *Sales Inside ticketed inside.*
2. SOTI : Sales outside ticketed inside.
3. SITO : *Sales inside ticketed outside.*
4. SOTO : *Sales Outsied Ticketed Outside.*

Wardhani (2008) memberikan contoh sebagai berikut:

PLPG 2017

Tabel 7.2 *International Sales Indicator.*

NO.	PAYMENT	ISSUE	ROUTE	CODE
1.	Inside C.O.C London	Inside C.O.C London	LON-PAR	S I T I
2.	Outside C.O.C Taipeh	Inside C.O.C Vancouver	SEA-TPE	SOTI
3.	Inside C.O.C Auckland	Outside C.O.C Sydney	AKL-LAX	SITO
4.	Outside C.O.C Nairobi	Outside C.O.C Nairobi	JNB-SIN	SOTO

Keterangan dari table yang tertera di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Point of Origin* adalah London, ticket dibayar & diterbitkan di London.
2. *Point of Origin* adalah Seatle (US), tiket dibayar di Taipeh (CN) & diterbitkan di Vancouver (CA) yang merupakan 1 COC dengan Seatle (US).
3. *Point of Origin* adalah Auckland (NZ), tiket dibayar di Auckland (NZ) & diterbitkan di Sydney (AU). Sydney adalah salah satu kota yang terdapat di Australia yang merupakan outside dari negara keberangkatannya (New Zealand).
4. *Point of Origin* adalah Johanesburg (ZA), Ticket dibayar di Nairobi (KE) & diterbitkan di Nairobi (KE). Sedangkan Nairobi adalah salah satu kota yang terdapat di Kenya yang merupakan outside dari negara keberangkatannya (South Africa).

PLPG 2017

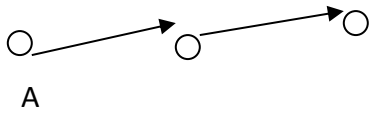
7.2.2. Bentuk Perjalanan Penerbangan

Berikut ni merupakan tipe-tipe perjalanan :

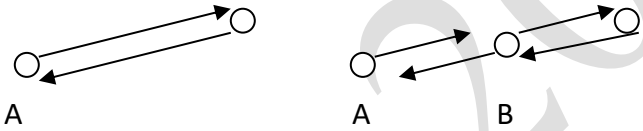
- Perjalanan sekali jalan atau One Way trip (OW)
- Perjalanan pulang pergi Round Trips or return trips (RT).
- Circle Trips (C.T).
- Open Jaw trip (OJ).
- Perjalanan keliling dunia (R.T.W).

Peta dari perjalanan

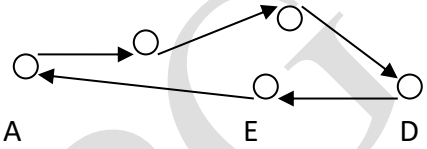
- One way B C



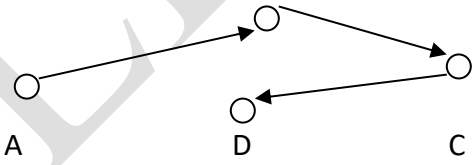
- Round trips B or C



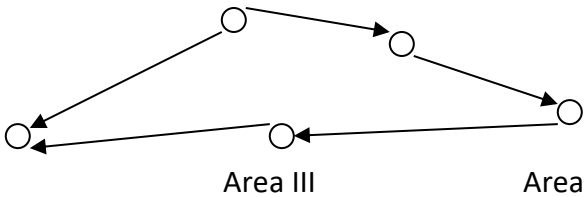
- Circle trips B C



- Open jaw B



- Round the world trips Area II



Gambar 7.1. Bentuk Perjalanan Penerbangan

PLPG 2017

Dari beberapa ketentuan yang dijelaskan sebelumnya, berikut ini langkah-langkah yang digunakan untuk menghitung harga tiket penerbangan Internasional.

Tabel 7.3 Langkah penghitungan tarif penerbangan Internasional.

No.	Langkah-langkah	Penerapannya dalam penghitungan tariff
1.	FCP	*Fare Construction Point* Tetapkan *fare construction point* dari fare komponen yang ada. (Kota asal keberangkatan/ Origin-kota tujuan/ Destination)
2.	NUC	*Neutral Unit of Construction* Carilah berapa NUC yang harus diterapkan dari Origin-Destination berdasarkan Global Indicator, kelas dan penerbangan apa yang akan digunakan.
3.	RULE	Peraturan apa saja yang harus diterapkan, atas penggunaan NUC yang telah dipilih.
4.	MPM	*Maximum Permitted Mileage* Jarak maksimum yang diperkenankan untuk ditempuh pada suatu rute tertentu.
5.	TPM	*Ticketed Point Mileage* Merupakan jarak per sektor yang ditempuh dalam suatu rute penerbangan.
6.	EMA	*Extra Mileage Allowance* Pengurangan total TPM, dicari bila total TPM melebihi MPM.
7.	EMS	*Excess Mileage Surcharge* Kelebihan jarak yang harus dibayar oleh penumpang.
8.	HIP	*Higher Intermediate Point* Dicari adakah harga: *Origin-Intermediate* *Intermediate-Intermediate* *Intermediate-Destination* yang melebihi harga Origin – Destination
	RULE	Berdasarkan harga HIP, adakah peraturan baru yang harus diterapkan.

PLPG 2017

9.	AF	*Applicable Fare* Hasil dari penghitungan Tarif dituliskan dalam NUC.
10.	CHECK BHC	*Backhaul Check* apa bila ada. (Bila harga Origin-Intermediate = dari Origin - Destination)
11.	TOTAL	Hasil akhir yang diperoleh setelah semua langkah di atas dilakukan. Hasil akhir dalam bentuk NUC.
12.	IROE	IATA *Rate Of Exchange*

Menurut Aini (2013), dua belas langkah untuk menghitung harga normal perjalanan one way :

1. Menentukan pemotongan perjalanan atau Fare Break Points (FBP) – jika ada
    - 1 pembagian harga
    - 2 pembagian harga
2. Mencatat harga, perjalanan, kode pesawat dan GI
    - Kelas yang digunakan dalam perjalanan
    - Tipe perjalanan
    - Kode pesawat (jika ada)
3. Menentukkan Neutral Unit of Construction (N.U.C.)
4. Mencatat peraturan – jika ada
    - Referensi peraturan
5. Menentukan MPMs (Maximum Permitted Mileages), jarak yang diperbolehkan.
6. Menghitung TPMs (Ticketed Point Mileages) jika menggunkan mileage system
7. Memakai TPM deductions – jika diperlukan
8. Menggunakan Excess Mileage Surcharges (E.M.S) – jika diperlukan
9. Check untuk Higher Intermediate Points/ Fares (HIP/HIF)
10. Check untuk One Way Backhaul (Jika ada)
11. Menghitung fare.
12. Pertukaran dengan mata uang lokal.

PLPG 2017

Langkah-langkah menghitung tiket perjalanan internasional untuk perjalanan sekali jalan (oneway) normal sebagai berikut :

1. Menentukan Fare Construction Point (FCP)

Perjalanan One Way, kota asal dan kota tujuan yang dijadikan sebagai FCP dan hanya memiliki satu komponen harga. Misalnya perjalanan dari SIN – HKG – MOW maka FCP adalah SINMOW. Sedangkan untuk perjalanan Round Trip atau Circle Trip kota asal dan kota terjauh dijadikan FCP dan memiliki dua komponen harga yaitu Outbound (pergi) dan Inbound (pulang).

Contoh : JKT – SIN – AMS – KUL – JKT.

FCP adalah JKTAMS Via SIN (outbound) dan JKTAMS Via KUL (inbound).

2. Menentukan Neutral Unit Currency (NUC)

Dalam menentukan harga NUC ada beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya adalah Kelas pelayanan, Tipe Perjalanan, Perusahaan Penerbangan yang digunakan serta Global Indicator.

Harga perjalanan udara dapat dilihat dalam Airtariff Worlwide Fare sesuai dengan FCP yang telah ditentukan. NUC selalu diformulasikan dalam bentuk angka dengan 2 (dua) digit dibelakang koma. Misalkan perjalanan dari SIN – HKG Kelas ekonomi (Y). NUC = 662.11

CONTOH AIRTARIFF

FARE TYPE (1)	CAR CDE (2)	HEADLINE CITY CURRENCY (3)	NUC (4)	RULES (5)	GI, MPM, RTE REF VIA PT (6)
SINGAPORE(SIN) (7) **To.** **HONGKONG (8)**				Singapore $ (SGD) (9)	
Y		1143	**662.11**	Y275	EH 1912
J/C		1334	772.75	Y275	EH
F		1565	906.57	Y275	EH
YEE1M		1758	1018.37	E366	EH

Keterangan :

(1) Kelas Pelayanan

(2) Kode Pesawat jika tidak ada maka harga berlaku pada semua penerbangan

(3) Harga dalam Mata Uang Negara asal keberangkatan

(4) Harga dalam NUC

(5) Ketentuan/Aturan/Validitas

(6) Maximum Permited Mileage (MPM) dan Global Indicator

(7) Kota asal keberangkatan

(8) Kota tujuan

(9) Kode Mata Uang

3. Rule (RUL)

Menentukan aturan-aturan, yaitu aturan yang berlaku pada harga, route, kelas serta penerbangan tertentu. Lihat contoh pada Airtariff, untuk kelas YEE1M, harga NUC 1028.37 dengan peraturan (rules) **E366** adalah Harga perjalanan SIN – HKG - SIN pergi pulang dengan ketentuan hanya boleh tinggal di Hongkong maksimal 1 bulan. Untuk melihat / membaca peraturan lebih detail bia dibuka di buku 2 Worldwide Fares Rules, pada bagian rules dengan kode E366

4. Maximum Permitted Mileage (MPM)

Menentukan jarak tempuh maksimal yang diizinkan dari kota asal ke kota tujuan disesuaikan dengan Global Indicator dari route perjalanan yang ditempuh penumpang.

Perhatikan contoh Airtariff, untuk route SIN - HKG, pada kolom MPM tertera angka 1912 jika Global Indicator EH.

5. Ticketted Point Mileage (TPM)

TPM adalah Jarak langsung antara satu kota dan kota lain, TPM dapat dilihat pada Daftar TPM yang ada dalam Buku Airtariff. Daftar TPM ini disusun secara alpabetik sehingga memudahkan kita mencari jarak masing-masing kota.

Sedangkan Total TPM merupakan hasil penjumlahan TPM kota-kota yang ada dalam rangkaian rute perjalanan.

PLPG 2017

Contoh :

TYO – TPE – VIE
TPM TYOTPE 130
TPEVIE 6381
------ +
Total TPM = 6511

6. Extra Mileage Allowance (EMA)

EMA merupakan jarak tambahan yang diberikan jika melakukan perjalanan melalui kota-kota tertentu. EMA diguanakan untuk mengurangi jarak (total TPM) agar tidak menjadi kelebihan jarak tempuh dari yang diizinkan atau menghindari biaya ekstra/tambahan EMS. Jika dalam serangkaian jadwal perjalanan terdapat lebih dari satu EMA maka haya boleh digunakan satu diantaranya. Daftar EMA dapat dilihat dalam Airtariff. Daftar EMA ini juga disesuaikan dengan Traffic Conference (TC) yang ditempuh dalam rute perjalanan. Berikut ini adalah contoh table EMA untuk rute perjalanan yang ditempuh hanya di TC 3.

7.3. Prosedur penerbitan tiket penerbangan internasional

Dalam memproses dokumen perjalanan udara internasional yang paling diperlukan adalah harga yang telah dihitung sudah sesuai dengan pemeriksaan semua ketentuan diatas, karena kalau tidak sesuai bisa berakibat pada salahnya pemberian harga. Selanjutnya dalam mencetak tiket, pastikan lagi PNR (*Passanger Name Record*) sudah sesuai dengan data penumpang. Yang paling perlu diperhatikan adalah penulisan nama pertama, kedua (apabila ada) dan nama terakhir karena tidak bisa dirubah sama sekali kecuali kasus khusus. Kesalahan satu huruf saja dalam penulisan nama akan berakibat tidak terbangnya penumpang. Saat ini *issued* tiket menjadi lebih mudah dibantu oleh sistem yang memang hanya memasukkan entri-entrinya saja. Dalam mencetak tiket perlu diperhatikan juga *sales indicator* dan kode perjalanannya.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB VIII
PAKET WISATA

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

PLPG 2017

BAB 8. PAKET WISATA

8.1. Produk Wisata

Andrianto, (2013) menyampaikan bahwa produk wisata merupakan rangkaian dari berbagai jasa yang saling terkait, yaitu jasa yang dihasilkan berbagai perusahaan (segi ekonomis), jasa masyarakat (segi sosial/psikologis) dan jasa alam.

1. Jasa yang dihasilkan perusahaan, antara lain jasa angkutan, penginapan, pelayanan makan minum, jasa tour dan sebagainya.
2. Jasa yang disediakan masyarakat dan pemerintah, antara lain berbagai prasarana umum, kemudahan, keramah-tamahan, adat-istiadat, seni budaya dan sebagainya.
3. Jasa yang disediakan alam antara lain, pemandangan alam, pegunungan, pantai, gua alam, taman laut dan sebagainya.
4. Produk wisata juga merupakan gabungan dari berbagai komponen, antara lain: Atraksi suatu daerah tujuan wisata, fasilitas yang tersedia, aksesibilitas ke dan dari daerah tujuan wisata (Suwantoro, 1997).

Sulistiowaty (2014) menyampaikan produk wisata merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan kepada wisawatan dalam kegiatan wisata. Produk wisata tidak berwujud, hanya merupakan bayangan dari keinginan wisatawan, biasanya baru teruji setelah melaksanakan kegiatan wisata. Terdapat 3 pendekatan dalam proses pembuatan produk wisata (Sulistiowaty, 2014), yaitu:

a. Pendekatan proses input – output, proses masukan yang akhirnya dijadikan sumber penting produk.

b. Pendekatan barang yang siap dijual, proses klasifikasi barang yang siap untuk di jual kepada wisatawan

c. Pendekatan pertimbangan konsumen, pemenuhan harapan dan permintaan serta penilaian bahkan hasil yang telah dilaksanakan untuk siap dijual kembali.

PLPG 2017

Sulistiyowaty (2014) juga mengemukakan bahwa produk wisata dapat diketahui ciri-cirinya sebagai berikut:

1. Tidak dapat disimpan.
2. Tidak dapat dipindahkan.
3. Produksi dan proses konsumsi terjadi atau berlangsung bersamaan.
4. Tidak ada standar ukuran yang pasti atau obyektif.
5. Pelanggan tidak dapat mencicipi produk sebelumnya.
6. Pengelolaan produk wisata mengandung resiko besar.

Selanjutnya Sulistiowaty (2014) menyampaikan terdapat 8 unsur yang membentuk sebuah produk wisata, yaitu (1) Jasa Biro Perjalanan wisata, (2) Jasa perusahaan angkutan / transportasi, (3) Jasa penyediaan akomodasi, (4) Jasa makanan dan minuman, (5) Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, (6) Daya Tarik Wisata, (7) Jasa – jasa souvenir atau *merchandise*, (2) Jasa pendukung lainnya, seperti perbankan, rumah sakit, kantor pos dan lain sebagainya.

Selanjutnya produk wisata disini akan lebih di fokuskan kedalam produk perjalanan wisata atau biasa disebut dengan tour.

8.2. Komponen wisata

Komponen wisata menurut Sulistiowaty (2014) adalah fasilitas-fasilitas yang berada dalam penyelenggaraan wisata dan mempengaruhi rangkaian kegiatan wisata yang dialami seseorang. Seperti yang sudah dijelaskan di bab sebelumnya, terdapat beberapa fasilitas yang umum digunakan tergantung jenis dan pelaksanaan kegiatan wisata, yaitu:

1. Transportasi darat, laut, udara dengan beragam fasilitas terminal, staisun dan lain sebagainya.
2. Akomodasi (hotel berbintang, melati atau wisma dan lain sebagainya).
3. Makan minum (paket catering, restoran, café dan lain sebagainya).
4. Atraksi wisata (Destinasi tujuan, hiburan, tempat belanja dan lain sebagainya).

PLPG 2017

5. Penyediaan Dokumen Perjalanan (Passport, Visa, Voucher dan lain sebagainya).
6. Penyediaan jasa lainnya seperti (*Tour Leader, Guide*, perbankan, oleh-oleh dan lain sebagainya).

Dalam menentukan komponen wisata dan komponen perjalanan wisata tergantung kebutuhan dan keinginan penggunanya. Beberapa alasan wisatawan memilih atau menggunakan komponen tersebut, yaitu, tipe perjalanan wisata, tujuan dan jarak yang ditempuh, kelas dalam penggunaan fasilitas, dan lain-lain.

8.3. Perjalanan Wisata

Sulistiowaty (2014), mengemukakan bahwa perjalanan wisata adalah kegiatan diluar kegiatan rutin sehari-hari, seperti bekerja atau sejenisnya, dimana memiliki sifat-sifat khusus yang membedakannya dengan perjalanan biasa. Menurut Undang-undang No. 10 tahun 2009, yaitu

- Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
- Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
- Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.
- Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.
- Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.
- Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya

PLPG 2017

terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

Perbedaan perjalanan wisata dengan komponen perjalanan wisata yang dikemas, untuk membandingnya, menurut Sulistiowaty (2014) yaitu :

1. Tidak diolah dalam satu kemasan sebagaiman produk Industri.
2. Untuk menkonsumsi produk pariwisata konsumen harus mendatanginya.
3. Komponen pariwisata merupakan satu mata rantai yang saling terkait da nada kalanya yang paling lemah yang menentukan.
4. Berwujud pelayanan yang tidak dapat diukur seperti barang industry.
5. Tidak akan habis dikonsumsi.
6. Permintaan sangat dipengaruhi oleh faktor non ekonomi.

8.4. Perencanaan Perjalanan Wisata

Perencanaan wisata pada hakikatnya adalah kegiatan untuk memberikan bayangan atau gambaran atas wisata yang akan diselenggarakan. Manfaat dari perencanaan wisata antara lain :

1. Sebagai pedoman penyelenggaraan wisata.
2. Sebagai sarana untuk memprediksi kemungkinan timbulnya hal-hal di luar dugaan sekaligus alternatif pemecahannya.
3. Mengarahkan penyelenggaraan wisata sehingga dapat mencapai tujuannya, yaitu mewujudkan wisata secara efektif dan efisien.
4. Sebagai alat ukur tingkat keberhasilan wisata sebagai upaya pengawasan atau evaluasi dalam rangka memberikan umpan balik bagi oenyelenggaraan wisata selanjutnya.

Perjalanan seseorang dalam malakukan wisata dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi wisatawan dalam berwisata menjadi penting untuk dipertimbangkan dalam membuat paket wisata. Faktor-faktor tersebut adalah:

PLPG 2017

1. **Tujuan melakukan perjalanan**

Alasan atau motivasi seseorang melakukan perjalanan wisata sangat beragam. Ada yang melakukannya dengan tujuan petualangan, ada yang untuk mencari kesenangan, berbelanja, olah raga dan lainnya. Motivasi yang beragam ini menuntut seorang perencana paket wisata untuk mempelajari motivasi dari segmen pasar yang akan melakukan tour. Terkadang dalam satu kelompok wisatawan terdapat wisatawan dengan beragam motivasi, sehingga perlu terakomodir seluruh keinginannya dengan baik.

2. **Destinasi yang diinginkan**

Salah satu alasan seseorang melakukan perjalanan wisata adalah rasa keingintahuannya terhadap suatu destinasi. Beragam destinasi dengan keragaman potensinya ditawarkan oleh biro perjalanan wisata atau *travel agent*, sehingga memudahkan wisatawan dalam menentukan destinasinya. Perencana paket wisata harus dapat menyusun paket wisata yang menarik dengan deskripsi destinasi yang jelas dan lengkap sehingga memberikan gambaran yang jelas kepada wisatawan.

3. **Lama tinggal**

Biaya dari suatu paket wisata akan ditentukan oleh lama tinggal wisatawan pada destinasi yang dituju. Dalam hal ini seorang perencana paket wisata harus memberikan penjelasan yang lengkap mengenai komponen biaya yang akan mempengaruhi besarnya biaya paket wisata. Terkadang wisatawan ingin memperpanjang kegiatan tournya, dan ini akan mempengaruhi besarnya biaya tambahan. Biasanya kebanyakan paket wisata yang ditawarkan akan mencantumkan informasi tambahan mengenai biaya tambahan yang perlu dibayarkan bila ingin memperpanjang kunjungannya (*add on prices*).

4. **Budget Wisatawan**

Anggaran atau budget wisatawan merupakan faktor penting yang juga harus dipertimbangkan ketika membuat paket wisata. Biaya yang harus ditanggung oleh wisatawan akan tergantung dengan lama tinggal, jenis akomodasi yang digunakan, biaya

PPG 2017

konsumsi, dan biaya kegiatan lainnya. Seorang perencana perlu memahami berapa budget yang dimiliki oleh wisatawan yang akan membeli suatu paket wisata, sehingga dapat dibuat beberapa tipe paket berdasarkan tarif minimum dan tarif maksimum.

5. Jenis Akomodasi

Hampir kebanyakan peserta tour lebih suka menggunakan kamar hotel yang termasuk *economy class* karena mereka ingin memperoleh fasilitas konsumsi, kegiatan dan pilihan destinasi yang lebih menarik daripada sekedar kamar hotel yang bagus. Pemilihan akomodasi juga ditentukan berdasarkan destinasi yang dituju, seseorang yang memilih destinasi di *remote area* seperti pantai atau pegunungan tidak akan memilih akomodasi di tengah kota. Mereka ingin menghabiskan waktu lebih lama di destinasi tujuan daripada diperjalanan.

6. Kebutuhan Dokumen Perjalanan

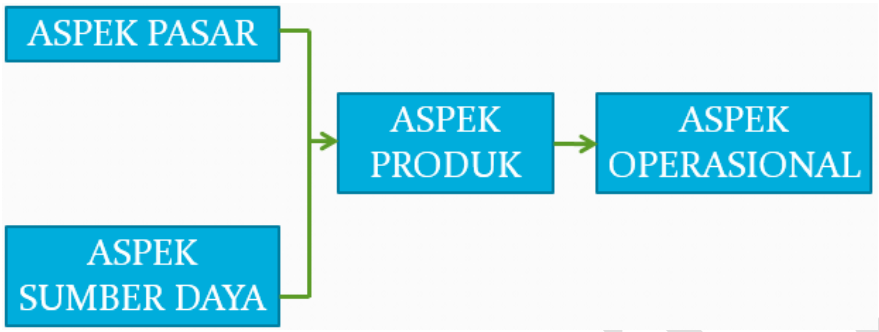
Faktor lain yang juga sangat penting adalah kelengkapan dokumen perjalanan. Dokumen perjalanan ini mutlak diperlukan terutama untuk perjalanan ke luar negeri, seperti passport, visa dan lainnya. Terkadang wisatawan menginginkan kepraktisan sehingga seluruh dokumen diurus oleh biro perjalanan wisata atau *travel agent*.

Perencanaan wisata masih memiliki pemahaman yang universal, maka dari itu perlu bahan kajian untuk mendapatkan perhatian khusus, aspek-aspek tersebut meliputi:

1. Aspek pasar, menyangkut kondisi pasar serta kebutuhannya.
2. Aspek sumber daya, antara lain:
   a. Sarana dan prasarana
   b. Sumber daya manusia
3. Aspek produk, berkaitan dengan upaya meramu dan mengemas produk wisata, yang berintikan: penyusunan program, penghitungan harga, dan penentuan kebijaksanaan produk.

PLPG 2017

4. Aspek operasional, menyangkut kegiatan yang akan dilakukan dalam mewujudkan produk wisata, terdiri atas: kegiatan pra-penyelenggaraan, kegiatan selama penyelenggaraan, dan kegiatan pasca penyelenggaraan.



Bagan 3. Aspek-aspek Perencanaan Wisata

Menurut Suyitno (2001), Perencanaan wisata adalah orang yang berhubungan dengan segala kegiatan dalam perencanaan sebuah wisata. Karena tugasnya sangat berat, maka baiknya memenuhi beberapa persyaratan, antara lain:

1. Dapat berpikir secara logis, kreatif, dan reflektif
2. Sabar, teliti, dan penuh kehati-hatian
3. Memiliki pengalaman atas wisata yang akan diselenggarakan
4. Mengetahui kondisi yang sebenarnya atas komponen yang terlibat dalam wisata
5. Memiliki visi dan imajinasi yang kuat
6. Memiliki pengetahuan yang luas, baik tentang produk maupun teknik perencanaan

8.5. Jenis-jenis Perjalanan Wisata

Pola perjalanan wisata terdiri atas beberapa pola/ *pattern*, yaitu diantaranya (Suyitno, 2001) :

- *One way trip* adalah perjalanan wisata yang hanya dilakukan satu kali jalan biasanya bukan sebuah produk wisata tetapi melakukan kunjungan yang lama, lebih dari beberapa minggu

PLPG 2017

- *Return trip*, adalah perjalanan wisata yang rute/ pola perjalanannya kembali ke tempat dimana mereka pergi. Rute seperti ini kurang diminati karena perjalanan wisat di kendaraan juga merupakan salah satu dari pengalaman yang tidak terlupakan bagi wisatawan.
- *Circle trip,* model perjalanan ini lebih dimintai oleh wisatawan karena melakukan putaran, maksudnya rute yang ditempuh pulang tidak sama dengan pada saat berangkat. Pengalaman tmabahan bagi wisatawan karena melewati jalan-jalan/ temat yang baru.

Sedangkan model perjalanan sendiri terdiri atas dua yaitu *oneway dan return.* Pola perjalanan seperti ini biasanya tidak dipergunakan untuk keperluan tour melainkan transportasi biasa seperti, pesawat, kapal DSB. Untuk mengetahui lebih detail mengenai pola ada baiknya juga mendalami motivasi wisata dari para wisatawan sehingga mengetahui bagaimana menentukan pola perjalanannya.

Paket wisata adalah suatu rencana perjalanan wisata yang telah disusun secara tetap, dengan harga tertentu termasuk didalamnya biaya akomodasi, transportasi, kegiatan darmawisata serta aktivitas wisata lainnya yang telah tercantum dalam susunan acara tersebut R.S. Damardjati (2001). Sementara menurut Robert T.Reilly (1991) paket wisata adalah seluruh kegiatan pelayanan yang diterima dan dibayarkan oleh wisatawan dalam suatu perjalanan wisata. Pelayanan yang diterima termasuk didalamnya fasilitas akomodasi, konsumsi, berjalan-jalan, aktivitas hiburan, *porterage, an escort,* dan lainnya.

Secara umum dapat dikatakan bahwa paket wisata merupakan rencana kegiatan wisata yang lengkap, dimana semua komponen yang terlibat sudah diperhitungkan dan dihitung biayanya. Dalam hal ini harga paket wisata dapat menjadi lebih murah dibandingkan dengan tour yang direncanakan secara khusus atau atas permintaan, karena lebih efisien dalam penggunaan biaya, sehingga produsen dapat menekan harga jual. Selain itu paket wisata biasanya disusun dalam jangka waktu tertentu, dimana terdapat event/perayaan tertentu, yang dilaksanakan lebih dari 24 jam sehingga membutuhkan fasilitas akomodasi.

PLPG 2017

8.6. Jenis-jenis Tour

Paket wisata dapat dibagi menjadi lima tipe (Suyitno, 2001), yaitu :

a. Independent Tour

Independent Package Tour biasa disebut sebagai paket wisata minimum, yaitu paket wisata yang disediakan bagi wisatawan yang menginginkan mengatur sendiri perjalanannya, melakukan perjalanan secara bebas tanpa dipimpin oleh ketua rombongan/Biro Perjalanan Wisata (BPW). Pada jenis tour seperti ini, maka bentuk pelayanan yang diberikan oleh BPW hanya sebatas pemesanan tiket pesawat pulang pergi (*air fare*), pesanan kamar hotel dan transfer dari bandara ke hotel atau sebaliknya.

Pada prinsipnya dalam *independent package tour*, wisatawan diberikan kebebasan untuk menentukan sendiri perjalanan wisatanya sehingga jumlah biaya yang harus dikeluarkan akan sangat tergantung pada aktivitas yang dilakukan, akomodasi dan sarana transportasi yang dipilih oleh wisatawan. Terkadang wisatawan hanya membutuhkan tiket pesawat dan pemesanan hotel untuk waktu yang ditentukan, sementara aktivitas wisata akan ia lakukan sendiri secara bebas. Dalam hal ini maka BPW hanya menyediakan tiket pesawat dan kamar hotel sesuai dengan yang diinginkan, sehingga wisatawan akan membayar harga paket yang mencakup biaya tiket pesawat dan biaya sewa kamar hotel.

The Best of Acapulco

IT2WA1AT02

4 Days

FROM $125 - Dially Departures

VACATION FEATURES:

- 3 nights at the resort of your choice
- Meeting and greeting service
- Round trip transportation Airport/ Hotel/Airport
- Choice of city tour or bay cruise ticket
- Option to extend your stay

PER PERSON PRICES-TAX INCLUDED

HOTEL	TWIN	E/N	TRIPLE	E/N	SINGLE	E/N
Auto Hotel Ritz	$125	$30	$107	$24	$189	$52
Maralisa (BP)	171	46	147	38	285	84
Ritz Acapulco	166	44	136	34	257	74
El Presidente[1]	193	57	157	44	351	112
Continental Hyatt[2]	215	70	195	54	439	136
Condesa Del Mar[1]	229	65	183	49	422	130
Hyatt Regency[2]	253	73	200	51	53	132
Les Brisas[3]						
Share Pool	315	94	N/A	N/A	549	171
Private Pool	435	133	N/A	N/A	779	249

Child's Rate $35

1 December 24 to January 2 and February 12 to 20. Please add $18 twin, $12 triple or $36 single

2 December 19 to December 31 Please add $33 twin, triple or single for MAP meals. Above charges per person per night for package rates and extra nights.

3 Service charge not included – rate $ include daily continental breakfast BP = Full breakfast included daily

Gambar 8.1. Paket *Independent Tour*

Sumber: Tours and Travel Marketing

b. Hosted Tour

Adalah paket perjalanan wisata yang memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh kantor perwakilan BPW yang tersebar di berbagai daerah tujuan wisata (DTW) sebagai tuan rumah untuk menjual paket wisatanya ditempat yang bersangkutan. Kantor perwakilan BPW tersebut akan selalu siap sesuai dengan instruksi dan permintaan dari kanotr pusatnya di kta lain. Paket perjalanan wisata *hosted tour* dapat dilakuan setiap hari, setiap waktu, sesuai permintaan pelanggan. Penentuan waktu keberangkatan, obyek yang dikunjungi, tempat pemberhentian sementara dan jenis makanan yang diinginkan, direncanakan secara khusus oleh BPW. Jika tour dilakukan melewati lebih dari satu daerah atau negara, maka wisatawan akan diterima oleh petugas BPW yang berbeda namun berasal dari BPW yang sama, untuk mengantar dan membantu pelaksanaan tour wisatawan yang bersangkutan.

c. Escorted Tour

Pada dasarnya *escorted tour* merupakan *inclusive tour*, dimana biaya tour sudah termasuk tiket pesawat pulang pergi, akomodasi hotel, transfer dari bandara ke hotel dan sebaliknya dan tour sesuai program yang telah disusun, serta pelayanan pengurusan barang-barang sewaktu turun dari pesawat dan sampai ke hotel. *Escourted tour* ini sangat cocok bagi wisatawan yang baru pertama kali melakukan perjalanan ke luar negeri. Karena seluruh kegiatan dan aktivitasnya telah diatur oleh BPW yang lebih mengetahui seluk beluk kepariwisataan di negara yang bersangkutan, dengan jenis paket yang sesuai dengan tujuan dan keinginan wisatawan.

Biasanya didalam brosur promosi yang dikeluarkan oleh BPW yang bersangkutan akan dijelaskan komponen apa saja yang termasuk dalam biaya tour (*inclusive*) dan komponen mana saja yang tidak termasuk dalam biaya tour (*Eksclusive*), sehingga menjadi jelas hak dan kewajiban masing-masing. Dalam escourted tour, setiap perjalanan wisata dilakukan dengan dipimpin oleh seorang tour leader, yang bertindak sebagai pemimpin rombongan dan selama dilokasi wisata tour leader akan didampingi oleh seorang pramuwisata (tour guide).

PPG 2017

Lakes & Mountains of Switzerland

DAY 1: UK - Zurich. Fly to Zurich where you will be met by our representative and transferred to your hotel for one night. (D)

DAY 2: Zurich - Appenzell - Vaduz - St Moritz. Drive amongst the spectacular scenery of some of Switzerland's most famous cantons, stopping first at the old town of Appenzell with its quaint wooden houses and legendary 'Landsgemeindeplatz', a centuries-old meeting place. Next, head through the tiny principality of Liechtenstein to its ancient capital Vaduz, before travelling through the Rhine Valley and the impressive Julier Pass, an important transport route since Roman times. Tonight, stay one night in the stylish Swiss ski resort of St Moritz, famous for its stunning mountain scenery and superb shopping. (B)

DAY 3: St Moritz - Bernina Express to Tirano - Lake Como - Lugano. Today, experience a memorable railway trip aboard the Bernina Express. Crossing the Alps to Tirano in Italy, this spectacular rail journey takes you to heights of more than 6,560 feet. Later, rejoin your coach for a journey along the shores of beautiful Lake Como, crossing the Swiss border to the lovely lakeside city of Lugano for one night. (B)

DAY 4: Lugano - Lake Maggiore - Täsch. In the morning there's time to explore Lugano, described as having the 'gaiety and romance of Italy, encased in a Swiss precision watch', before heading into Italy and on to view the glorious, crystal-clear waters of Lake Maggiore, surrounded by towering mountains and lush countryside. There's a chance to take an optional boat trip to lovely Isola Bella, one of the Borromean Islands and famed for its picturesque gardens, before heading back into Switzerland, via the scenic Simplon Pass, and on to Täsch for one night. (B, D)

DAY 5: Lucerne - Zurich. See the best of Lucerne, one of Switzerland's most charming medieval cities, on an included visit. Later there's a chance to take an exciting excursion to Mount Stanserhorn or a boat cruise on the lake before leaving for Zurich in the late afternoon. (B)

DAY 6: Täsch - Zermatt - Lake Geneva - Lausanne. This morning enjoy an included excursion by train to Zermatt at the foot of the mighty Matterhorn, famous for having some of the best views in Switzerland. In the afternoon, drive through the vineyards of the lower Rhône Valley to the northern shore of Lake Geneva and the historic city of Lausanne for one night. (B)

DAY 7: Lausanne - Gruyère - Berne - Lake Thun - Interlaken - Lucerne. First stop is the famous cheese-making town of Gruyère and a visit to a lokal cheese faktory. Then it's on to Switzerland's beautiful capital, Berne, standing on a rocky peninsula overlooking the Aare River and offering lots of opportunities for sightseeing and shopping. The visit features the Bear Park (the name Berne derives from 'bear') and the monumental Federal Palace. Continuing along the shores of Lake Thun, enjoy a stop in Interlaken, magnificently set in the foothills of the Jungfrau Mountains at an altitude of 1,870 feet, before heading across the Brünig Pass to the Lucerne for one night. (B)

DAY 8: Zurich - UK.

Transfer to the airport for your flight to the UK. (B)

Accommodation on Tour : Zurich: Novotel City West (4*); **St Moritz:** Baeren (4*); **Lugano:** Ibis Styles (3*); **Zermatt area:** Matterhorn Resort at Täesch (3*); **Lausanne:** Novotel Bussigny (4*); **Lucerne:** Luzernerhof (4*); **Zurich:** Novotel City West (4*).

http://www.cosmostoursandcruises.co.uk/holiday/lakes-and-mountains-of-switzerland

Gambar 8.2. Excourted Tour

PPG 2017

AH11 The Golden Circle Afternoon

All year round

Panorama Þingvellir

In one afternoon, this popular excursion enables travelers to visit some of Iceland's most famous sites. We visit Þingvellir National Park (English: Thingvellir), where the Icelandic parliament Alþingi was established in the year 930 AD.

In 2004 Thingvellir National Park was added to the UNESCO World Heritage List and is now one of eight hundred places in the world that have been honoured by UNESCO.

From there we continue to Gullfoss waterfall and the spouting hot spring area around Geysir and Strokkur.

Although this trip is an express tour, you will be visiting some of the very best known historical sites and natural phenomena in the country.

Itinerary Details:

Closeout Dates:
This tour is not operated on:
December 2012 **, 24 - public holiday,** ***December 2013*** **, 24 - public holiday**

Online Booking:
Up to 90 minutes prior to tour departure with 5% online discount.

Tour is Available:

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun

Departure: 13:00
Pick-up: 12:30
Duration: 6 hours

Complimentary hotel pick-up service.

Children fares:
Child (0 - 11): FREE
Youth (12 - 17): 50% off

Price: 9.000 ISK
Book online and receive a 5% online discount

Average rating:

Pages: 1 2 3

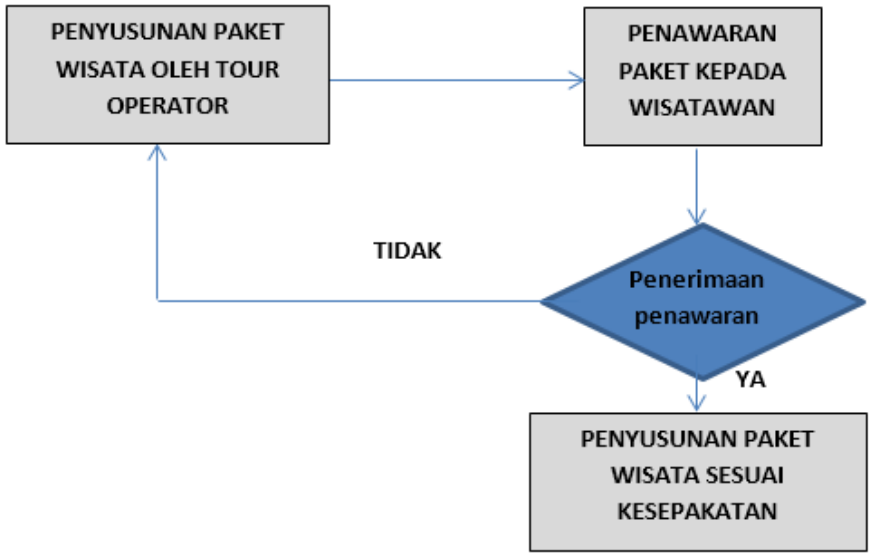
Sumber: http://www.icelandexcursions.is/tour/day_tours

Gambar 8.3. ***Excursion Tour***

Ditinjau dari cara penyusunannya, maka paket wisata dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. *Ready Made Tour*

   Yaitu paket wisata yang disusun oleh *tour operator* tanpa menunggu permintaan calon peserta. Dengan kata lain seluruh rencana kegiatan disusun oleh *tour operator*. Jumlah peserta yang akan mengikuti tour juga ditentukan atas dasar kebijakan *tour operator*.

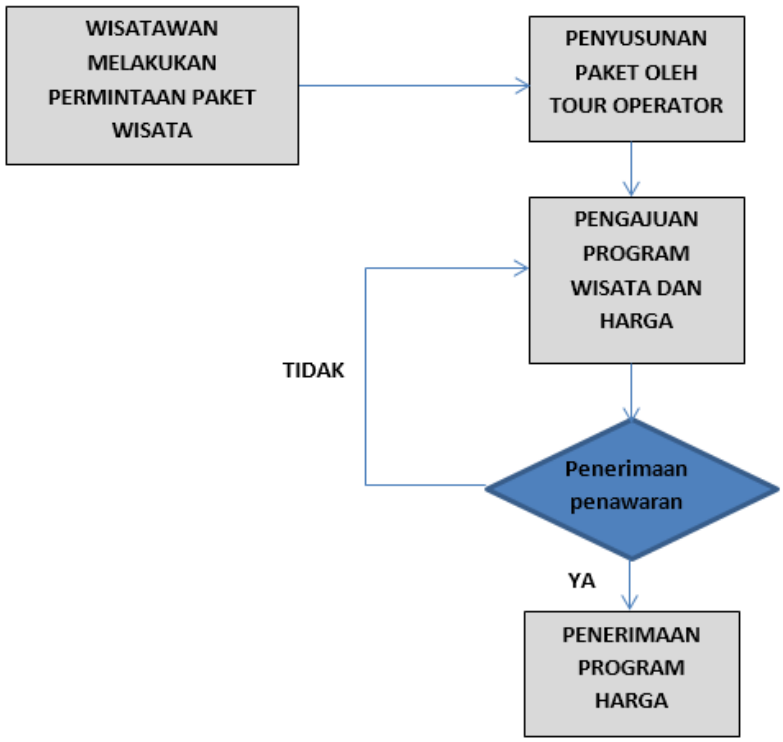


Gambar 8.4. Penyusunan *Paket Ready Made Tour*

2. ***Tailored Made Tour***

   Tailored Made Tour adalah paket wisata yang penyusunannya dilakukan setelah adanya permintaan dari calon peserta. Sehingga dapat dikatakan bahwa inisiatif datang dari calon peserta tour. Alternatif dalam penyusunan *tailored made tour* adalah:

   a. Disusun dari beberapa komponen wisata yang dijadikan dalam satu produk.
   b. Dibuat berdasarkan penggabungan *ready made tour*.
   c. Mengkombinasikan harga dalam CAT dengan fasilitas lainnya.



Gambar 8.5. Tailored Made Tour

8.7. Acara Wisata

8.7.1. Penyusunan Acara wisata

Suyitno (2001), mendefinisikan itinerary sebagai *a day-by-day schedule of travel plans and arrangements on a specific tour*. *Itinerary* masih digunakan untuk mengidentifikasi ke tempat asal, daerah tujuan, dan semua tempat-tempat beristirahat atau tempat berbelanja di sepanjang perjalanan yang dilakukan. Tiap bagian *itinerary* disebut istilah segmen. *Itinerary* adalah dokumen yang memuat hal ikhwal tentang penyelenggaraan wisata sejak pemberangkatan, di tempat tujuan hingga kembali ke tempat asal.

8.7.2. Manfaat Acara Wisata

Beberapa manfaat acara wisata adalah sebagai berikut.

a. Manfaat bagi pengelola wisata:

1) Media dalam mempromosikan wisata.

2) Pedoman dalam mempromosikan wisata.
3) Media dalam memberikan gambaran tentang kondisi wisata kepada calon wisatawan.
4) Sarana evaluasi penyelenggarakan wisata.

TOUR BALI FIELD TRIP

Hari I : Rombongan diperkirakan tiba pagi hari. Dijemput di Bandara Ngurah Rai dan brunch di restoran lokal kemudian menuju Desa Jatiluwih yang terkenal dengan keindahan terasering sawahnya. Fun trekking di persawahan dan mempelajari tentang Subak, sistem pengairan tradisional di Bali. Membaur dengan penduduk lokal untuk melihat kehidupan dan aktivitas sehari-hari mereka seperti memberi pakan ternak, menanam padi atau tumbuhan lainnya, membuat perlengkapan persembahyangan dan kesenian lainnya. Check in hotel dan makan malam di restoran hotel. Acara bebas.

Hari II : Sarapan disajikan di hotel. Menuju Kebun Raya Bedugul untuk melakukan observasi tanaman meliputi Begonia, Mawar Hijau, Kaktus dan Anggrek Hitam yang dilanjutkan untuk melakukan aktivitas TreeTop Adventure. Makan siang disajikan di restoran lokal dimana perjalanan dilanjutkan menuju Denpasar untuk check in hotel. Acara bebas untuk menikmati fasilitas hotel. Kemudian diajak untuk menikmati makan malam di restoran lokal. Kembali ke hotel untuk beristirahat. Acara bebas.

Hari III : Sarapan disajikan di hotel. Melakukan perjalanan menuju Nusa Lembongan menyebrangi Selat Badung. Melakukan observasi mengenai penanaman rumput laut, menanam bakau dan mengunjungi rumah goa Gala-gala. Makan siang disajikan di restoran lokal. Kemudian menikmati aktivitas air seperti Banana Boat, Parasiling, Snorkeling dan Sea Walker. Kemudian kembali menyebrangi Selat Badung menuju pulau Bali. Setelah itu perjalanan dilanjutkan menuju Jimbaran untuk aktivitas melepas tukik dimana setelah itu menikmati makan malam dengan hidangan sea food di Pantai Teluk Jimbaran nan eksotis dengan latar belakang matahari terbenam. Kemudian kembali ke hotel untuk beristirahat. Acara bebas.

Hari IV : Sarapan disajikan di hotel. Kemudian menuju daerah Ubud untuk mengunjungi Musem Blanco dan observasi Jalak Bali. Kemudian mengunjungi pabrik pengolahan kaca. Makan siang disajikan di restoran lokal. Setelah itu mengunjungi Puri Suar untuk mempelajari kesenian Bali sesuai keinginan, seperti menari, memahat, melukis di kanvas dan telor, membuat layang-layang dan mempelajari gamelan Bali. Setelah itu menuju lokal restoran untuk makan malam dan kembali ke hotel untuk beristirahat. Acara bebas.

Hari V : Sarapan disajikan di hotel dan check out hotel. Menuju Pantai Sanur untuk melakukan Beach Cleaning bersama dengan siswa/siswi lokal. Setelah itu menuju Musem Kartun untuk melihat jenis-jenis kartun yang ada. Makan siang disajikan di restoran lokal. Kemudian menuju Krisna, pusat oleh-oleh khas Bali hingga diantar menuju Bandara Ngurah Rai untuk melanjutkan perjalanan ke destinasi berikutnya. Acara berakhir.

Catatan :

Susunan acara tidak baku dan bisa berubah sesuai permintaan dan situasi serta kondisi di lapangan.

Gambar 8.6. Itinerary Bentuk Uraian

b. Manfaat bagi wisatawan

1) Media untuk memberikan gambaran tentang produk yang dibeli.
2) Media untuk memberikan gambaran tentang: ke mana akan pergi, apa yang dapat dilakukan, apa yang dapat dilihat, dan beberapa lama waktu yang digunakan.
3) Media informasi tentang hal-hal yang harus dipersiapkan jika mengikuti wisata yang diselenggarakan.

8.7.3. Bentuk Acara Wisata

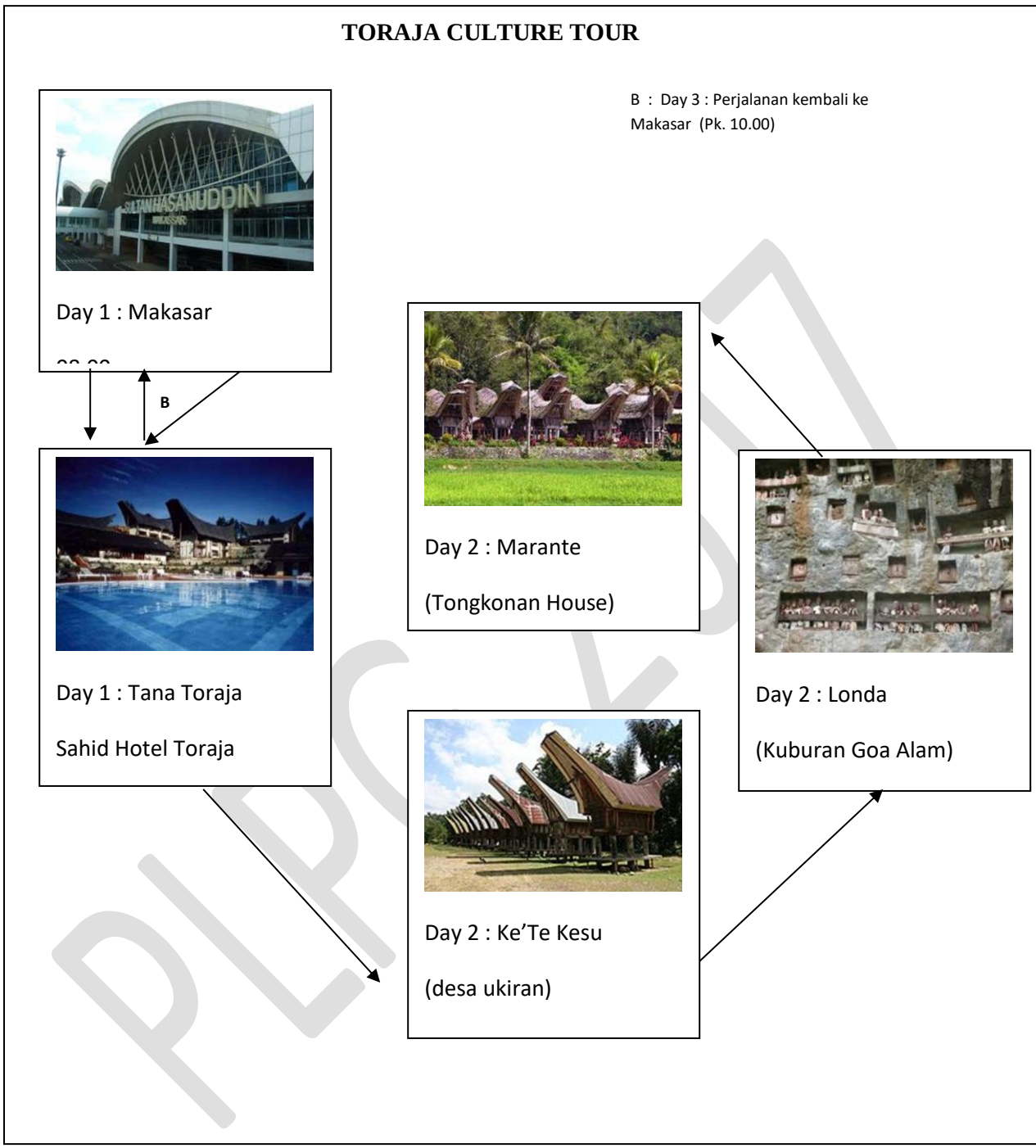
Bentuk-bentuk acara wisata secara umum adalah sebagai berikut.

a. Bentuk uraian: uraian singkat tentang program yang dilakukan.
b. Bentuk tabel: berupa tabel dengan kolom-kolom (hari/tanggal, tempat, waktu, acara, keterangan)
c. Bentuk grafik: lambang-lambang komponen yang digunakan berdasarkan urutan acara.

Tabel 8.1. Itinerary Bentuk Tabel (Batu Countryside)

Day/Date	Place	Time	Itinerary	Remarks
Wednesday	Malang	07.30	Meeting service at our hotel lobby.	Lunch wil be served here.
May 21, 99	Malang	08.00	Leaving hotel for Kusuma Agro, an interesting place which is famous for agricultural tour apple plantation.	
	Batu	08.45	Arriving at Kusuma Agro and enjoy the fun of plucking apples.	
	Batu	10.30	Proceeding Coban Rondo waterfall.	
	Batu	11.00	Exploring Coban Rondo waterfall. Getting around the natural scenic or just bring the memories of this special trip home without pictures.	
	Batu	13.00	Our tour will be continued to Selecta, a recreation park with its cool weather and fabulous scenery.	
	Batu	13.30	Having fun at Selecta and getting the special “oleh-oleh” from Batu City at Selecta’s fruit market.	
	Batu	15.30	Back to our lovely hotel.	

PLG 2017



Gambar 8.7. Itinerary Bentuk Grafik

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menyusun acara:

a. Rute perjalanan

   Berbentuk putaran atau *circle route*.

b. Variasi objek

   Objek yang dikunjungi secara berurutan sehingga mencerminkan variasi dan tidak monoton.

c. Tata urutan kunjungan

   Disasarkan pada kondisi dan kebutuhan wisatawan, serta kondisi objek.

d. Tingkat kebosanan dan daya fisik wisatawan

   Suatu komponen menarik, belum tentu dapat dimasukkan ke dalam program, mengingat adanya rasa bosan wisatawan serta kekuatan fisiknya.

8.7.4. Waktu dalam Acara Wisata

a. Saat penyelenggaraan

   Morning tour, afternoon tour, evening tour, night tour, and summer peckage.

b. Lama penyelenggaraan wisata

   Half day tour, full day tour, and package tour.

Waktu dalam penyusunan program dibagi menjadi tiga:

a. Waktu di perjalanan (*on board activities*)
b. Waktu untuk kegiatan di objek (*tour activities*)
c. Waktu untuk istirahat (*rest*)

8.7.5. Langkah-langkah Penyusunan Acara Wisata

a. Pendistribusian waktu

   Nama tur/transfer :

   Durasi :

PLPG 2017

Uraian	Perjalanan	Tur	Istirahat	Jumlah	Jadwal
JUMLAH					

Disusun Oleh:

b. Penyesuaian waktu dan penetapan jadwal

Nama tur/transfer :

Durasi :

Uraian	Perjalanan	Tur	Istirahat	Jumlah	Jadwal
JUMLAH					

c. Transformasi DOT ke dalam acara wisata

Name of tour :

Durasi :

Day/Date	Place	Time	Itinerary
JUMLAH			

8.7.6. Penyajian Acara Wisata

Menurut Suyitno (2001), acara wisata dapat disajikan kepada wisatawan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut:

a. Penyajian secara sederhana

Disajikan dalam lembaran kertas yang hanya dimuat acara wisatanya saja, sesuai dengan bentuk yang dipilih.

b. Penyajian secara lengkap

PLPG 2017

Acara wisata disajikan secara menarik seperti layaknya sebuah brosur, leaflet ataupun booklet.

Keterampilan dalam menyusun *Itinerary Planning* menghendaki pengetahuan yang disebut dengan istilah *Times Zones* dan kemampuan untuk menghitung yang disebut *Elapsed Flight Time*. Suatu bentuk dari airline *route sistem* dapat mecakup beberapa *time zones*. Jadwal penerbangan keberangkatan (*departure*) dan kedatangan (*arrival*) dinyatakan dalam waktu setempat (*lokal time*). Dalam hal penerbangan dikenal *direct fight*, yakni penerbangan hanya menggunakan satu pesawat yang sama sampai ke tujuan tanpa berpindah pesawat selama dalam perjalanan. Sedangkan *connecting fight* adalah penerbangan dengan menggunakan dua pesawat untuk sampai di kota tujuan. Alat untuk perencanaan *itinerary* adalah *timetable* dan *airline guides*.

Timetable adalah jadwal penerbangan tentang keberangkatan dan kedatangan pesawat yang ditetapkan untuk suatu jangka waktu tertentu. Tiap airline selalu mengeluarkan jadwal perjalanannya yang berlaku untuk suatu jangka tertentu, baik untuk penerbangan nasional maupun internasional. *Timetable* biasanya diterbitkan oleh kebanyakan *carriers* (airlines) hanya memuat *direct flight* tetapi tidak termasuk *connection* (penggantian pesawat). Berbeda dengan *timetable, The Official Airline Guide* (OAG) justru merupakan suatu kumpulan dari jadwal penerbangan bermacam-macam maskapai penerbangan dunia.

Perjalanan wisata harus direncanakan perlu disusun *itinerary planning* agar jelas bagi setiap peserta tour, antara lain:

a. Kapan tour mulai dilakukan, hari, tanggal, dan jam.
b. Di mana peserta harus berkumpul waktu keberangkatan.
c. Pesawat apa yang digunakan, nomor pesawat, kota-kota yang disinggahi, pindah pesawat pesawat (kalau ada, mendarat di airport mana, atau kota mana yang akan dituju).
d. Menginap di hotel mana, bintang berapa, makan siang, makan malam, atau pagi.
e. Hiburan yang akan disaksikan di hotel (bila ada).
f. Obyek dan atraksi apa saja yang akan dilihat, dan tempat-tempat belanja yang akan dikunjungi.

PPG 2017

g. Di mana tour berhenti, berapa lama berhenti, di mana membuat foto kenangan atau membeli oleh-oleh yang murah, dan sebagainya.

Tour itinerary sangat tergantung pada lamanya tour masing-masing paket wisata yang ditawarkan. Ada dua tahap penyusunan suatu *tour itinerary*. Tahap pertama, merupakan perencanaan secara teoritis dan tahap kedua mengkomunikasikan rencana tersebut kepada staf yang menerima reservasi untuk ikut peserta tour dan calan peserta tour, baik yang sudah membeli paket wisata ataupun yang masih berpikir tour yang akan direncanakan.

8.7.7. Perhitungan Harga Wisata

Harga wisata adalah jumlah keseluruhan biaya yang dikeluarkan, ditambah keuntungan yang diharapkan. Perhitungan harga yang tercantum dalam bab ini dikutip dari Suyitno (2001).

TP = TC + SC

Keterangan:

TP : *Tour Price* (harga wisata)

TC : *Total Cost* (jumlkah biaya)

SC : *Surcharge* (keuntungan)

Sementara itu biaya wisata adalah semua pengeluaran yang dapat dinilai dengan uang untuk mengelola wisata.

a. Berdasarkan kedudukan biaya
   1) Biaya induk adalah biaya yang mula-mula muncul sebagai refleksi.
   2) Biaya ikutan adalah faktor ikutan biaya induk.
b. Berdasarkan pengaruh biaya terhadap pengeloaan wisata
   1) Biaya langsung adalah biaya secara langsung mempengaruhi pengeloaan wisata serta dapat diamati alur dan jumlahnya. Misalnya: biaya transportasi dan biaya akomodasi.
   2) Biaya tidak langsung adalah biaya yang pengaruhnya terhadap pengelolaan wisata tidak dapat diamati secara langsung. Misalnya: biaya administrasi dan biaya promosi.
c. Berdasarkan jumlah penaggung biaya

PLPG 2017

1) Biaya tetap (*fixed cost*) adalah biaya yang menjadi tanggungan kelompok wisatawan secara kolektif. Misalny:a ongkos parkir dan *waiter's tip*.
2) Biaya tidak tetap (*variable cost*) adalah biaya yang merupakan tanggungan peserta secara perseorangan. Misalnya: *airport tax, meals,* dan *entrance fee*.

Kedua jenis biaya tersebut dapat dipadukan menjadi biaya per orang dengan dua cara, yaitu:

1) Mengubah biaya tetap menjadi biaya tidak tetap

$$TCP = \underline{TFC} + TVC$$

Keterangan:

TPC : *Total Cost per Person* (jumlah biaya per orang)
TFC : *Total Fixed Cost* (jumlah biaya tetap)
TVC : *Total Variable Cost* (jumlah biaya tidak tetap)
n : *Number of participants* (jumlah peserta)

2) Mengubah biaya tidak tetap menjadi biaya tetap

$$TCP = \underline{TFC + (n \times TVC)}$$

Keterangan:

TPC : *Total Cost per Person* (jumlah biaya per orang)
TFC : *Total Fixed Cost* (jumlah biaya tetap)
TVC : *Total Variable Cost* (jumlah biaya tidak tetap)
n : *Number of participants* (jumlah peserta)

Tabel 8.2. Rekapitulasi Biaya Wisata

Nama Tur/Transfer :

Jumlah Peserta :

PLPG 2017

No.	Uraian	Rincian By.	Jumlah	F/V	Keterangan

Dihimpun Oleh:

Tabel 8.3. Penghitungan Harga Wisata

Nama tur/transfer : FOC/AC :

Jumlah Peserta : Mata uang :

No.	Uraian	Biaya Tetap	Biaya Tidak Tetap
	Jumlah biaya		
	Biaya per peserta Surcharge (...%) Harga per peserta (nett price) Konservasi ke dalam.... Dibulatkan		

Tabel 8.4. Perhitungan Harga Wisata

Nama tur/Transfer : Tanah Lot Tour FOC/AC :

Jumlah Peserta : 25 Orang M. Uang : US$ (=Rp 5.000,00)

No.	Uraian	Biaya Tetap	Biaya Tidak Tetap
1	Sewa kendaraan	Rp 450.000,00	-
2	Tip pengemudi	Rp 20.000,00	-
3	Ongkos parkir	Rp 5.000,00	-
4	Tiket masuk objek	-	Rp 4.000,00
5	(1.000 + 1.000 + 2.000)	-	Rp 5.000,00
6	Refreshment	Rp 25.000,00	-
7	Fee pemandu	Rp 100.000,00	-
8	Biaya administrasi dan promosi	Rp 50.000,00	-
	Biaya lain-lain		
	Jumlah biaya	Rp 650.000,00	Rp 9.000,00
	Biaya per peserta = Rp 650.000,00 + Rp 9.000,00 25		Rp 35.000,00
	Surcharge (25% x Rp 3.500,00)		Rp 8.750,00
	Harga bersih (*Nett Price*)		Rp 43.750,00
	Konversi ke dalam US$ (43.750.000 : 5.000)		US$ 8.75
	Dibulatkan		US$ 8.80

8.7.8. Komplimen

Complimentary disebut juga *Free of Charge* (FOC) yaitu pembebasan jumlah peserta tertentu dari pembayaran jika syarat yang ditentukan oleh tour operator dipenuhi.

$$PC = \frac{n \times NP}{(n - c)}$$

Keterangan:

PC : Harga dengan complimentary (*tour price with complimentary*)

NP : Harga bersih (*nett price*)

n : Jumlah peserta (*number of participants*)

c : Jumlah peserta yang mendapat FOC

8.7.9. Harga Jual

Penjualan produk daat dilakukan dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung (melalui perantara). Maka *tour operator* memberikan imbalan jasa tertentu kepada perantara (agen) berupa komisi agen.

$$SP = \frac{100}{(100 - AC)} \text{ X } PP$$

Keterangan:

SP : Harga jual (*selling price*)

AC : Komisi agen (*agency commision*)

PP : Harga akhir sebelumnya (*previous price*)

8.7.10. Perhitungan Harga Wisata Berdasarkan Cat

Confidential Agent's Tarriff (CAT) adalah daftar harga tur yang disusun oleh *tour operator*, diperuntukkan bagi agen yang menjual produknya untuk dipakai sebagai pedoman dalam menetapkan harga tur yang dijual kepada konsumen. Dikatakan *confidential* karena harga yang disajikan bersifat rahasia, hanya bagi agen yang menjalin hubungan dengan *tour operator* saja. Pada prinsipnya perhitungan harga bedasarkan CAT sama dengan perhitungan harga berdasarkan tarif komponen wisata.

$$TP = CAT + HF$$

Keterangan:

TP : harga wisata (*tour price*)

CAT : harga dari CAT

HF : jasa penanganan (*handling fee*)

Handling fee adalah istilah lain dari *surcharge*. *Handling fee* dinyatakan dalam persentase tertentu dan hitung dari jumlah harga CAT atau harga CAT ditambah dengan komponen tertentu.

1. Harga Murni (*Genuine Price*)

Seluruh komponen harga diambil dari CAT dan ditambah *handling fee*. Perhitungannya sebagai berikut.

Harga tur/transfer (CAT)	= a
Handling fee (...% x a) = b	____
Harga tur/transfer	= a + b

Contoh perhitungan harga:

Tur/transfer:	
– *Transfer airport-hotel in Medan*	US$ 16.00
– *Medan City Sightseeing*	US$ 23.00
	US$ 39.00
Handling fee 10% × US$ 39.00	US$ 3.90
Harga tur per orang	US$ 42.90
Harga tur untuk 3 orang (3 × US$ 42.90)	US$ 128.70

2. Harga Paduan (*Combination Price*)

Jumlah harga adalah paduan antara harga yang tercantum dalam CAT dan komponen biaya tambahan lainnya. Komponen biaya tambahan dapat berupa:

a. Biaya transportasi lokal
b. Biaya makan dan minum
c. Tiket pertunjukan
d. *Fee* pemandu lokal
e. Biaya lain-lain

Perhitungan harganya dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Harga tur/transfer	:	a
Biaya tambahan	:	b
Jumlah biaya	:	c = a + b
Handling fee (x% x c)	:	d

Contoh: Jakarta *Full Day Tour* diberangkatkan dari Bandung, dirancang untuk 10 peserta dengan kondisi sebagai berikut:

1. Transportasi Bandung – Jakarta (*return*) menggunakan kereta api *executive* dengan tarif Rp 90.000,00 per orang
2. Tur (berdasarkan CAT terlampir):
   a. City Tour (AJKT – 01)
   b. Taman Mini Tour (AJKT – 02)
3. Makan 1 kali (makan siang) dengan harga Rp 25.000,00 per orang, (*exluded 10 % tax and service*)
4. *Waiter's tip* = Rp 10.000,00
5. Biaya administrasi Rp 50.000,00
6. *Handling fee* 20%
7. Harga dinyatakan dalam rupiah, kurs yang berlaku adalah US$ 1.00 = Rp 5.000,00

PLPG 2017

Tabel 8.5. Perhitungan Harga Wisata

Keterangan	**Biaya Tetap (Rp)**	**Biaya Tdk. Tetap (Rp)**
Biaya transportasi	-	90.000
Harga tur berdasarkan CAT: - City tour US$ 9.50		

- Taman Mini Tour	11.00		
Jumlah	20.50		
Dinyatakan dalam rupiah:			
(20.50 x Rp 5.000,00)		-	102.500,00
Makan siang:			
- Tarif	Rp 25.000,00		
- *Service* 10%	Rp 2.500,00		
	Rp 7.500,00		
	Rp 2.750,00		
- Tax 10%		-	30.250,00
Biaya makan dengan service dan tax		10.000,00	
		50.000,00	
Waiter's tip			
		60.000,00	222.750,00
Biaya Administrasi			
			228.750,00
			45.750,00
Jumlah harga			274.500,00
			2.745.000,00
Harga per orang = (60.000 : 10) + 222.750			
Handling fee (20% x Rp 228.750,00)			
Harga tur per orang			
Harga tur untuk 10 orang = (10 x Rp 274.500)			

8.8. Jenis-jenis perjalanan wisata

Pola perjalanan wisata terdiri atas beberapa pola/ *pattern*, yaitu diantaranya:

- *One way trip* adalah perjalanan wisata yang hanya dilakukan satu kali jalan biasanya bukan sebuah produk wisata tetapi melakukan kunjungan yang lama, lebih dari beberapa minggu
- *Return trip*, adalah perjalanan wisata yang rute/ pola perjalanannya kembali ke tempat dimana mereka pergi. Rute seperti ini kurang diminati karena perjalanan wisat di

PLPG 2017

kendaraan juga merupakan salah satu dari pengalaman yang tidak terlupakan bagi wisatawan.

- *Circle trip,* model perjalanan ini lebih dimintai oleh wisatawan karena melakukan putaran, maksudnya rute yang ditempuh pulang tidak sama dengan pada saat berangkat. Pengalaman tmabahan bagi wisatawan karena melewati jalan-jalan/ temat yang baru.

Sedangkan model perjalanan sendiri terdiri atas dua yaitu *oneway dan return.* Pola perjalanan seperti ini biasanya tidak dipergunakan untuk keperluan tour melainkan transportasi biasa seperti, pesawat, kapal DSB. Untuk mengetahui lebih detail mengenai pola ada baiknya juga mendalami motivasi wisata dari para wisatawan sehingga mengetahui bagaimana menentukan pola perjalanannya.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB IX
PENAWARAN HARGA

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

PLPG 2017

BAB 9. PENAWARAN HARGA

9.1. Biaya-biaya perjalanan wisata

Membuat dan merencanakan perhitungan paket tour (*tour quotation)* merupakan salah satu dari keterampilan dasar. Ada beberapa metode perhitungan yang sesuai dan bisa cepat dilakukan pada saat baik itu di kantor atau di lapangan (perjalanan tour) atau ketika membawa wisatawan (Tour Guide atau Tour Leader, yang akan dijelaskan pada sub bab selanjutnya (Amato dalam Andrianto, 2013)

Berdasarkan pengalaman berbagai praktisi dilapangan, cara atau trik termudah untuk menghitung apabila pemesanannya berdasarkan kebutuhan, sebaiknya cari tahu dulu budget yang dimiliki calon/ wisatawan. Lalu dengan cepat gunakan metode *item up approach* sambil menjelaskan secara rinci kepada calon tamu. Dengan penjelasan yang detail dan juga bersifat mendidik biasanya wisatawan akan sangat senang karena mengetahui *item cost* tour yang diinginkan.

Komponen biaya – biaya perjalanan wisata seperti yang telah dijelaskan pada Bab Perjalanan Wisata, terdiri atas 4 hal inti ditambah 2 komponen pendukung lainnya (bisa ada atau tidak ada), yaitu:

Komponen Inti, yaitu:

1. Transportasi
2. Akomodasi
3. Makan minum
4. Tiket masuk

Komponen Pendukung (*optional*)

1. Dokumen perjalanan
2. Lain-lain : Tour Leader, Tour Guide, Lokal Guide, dan lain sebagainya.

PLPG 2017

Bagaimanapun juga pada intinya menghitung biaya perjalanan wisata atau tour adalah menghitung semua komponen biaya perjalanan yang mungkin ada (Wardhani, 2008). Setelah semua biaya di hitung lalu ditambahkan keuntungan dalam penyusunan harga tersebut.

Wardhani (2008) melanjutkan biaya-biaya perjalanan wisata dapat dibagi kedalam dua jenis biaya, yang pertama adalah biaya tetap (Fix) dan yang kedua adalah biaya satuan *(variable)*. Biaya *Fix cost* adalah biaya yang jumlahnya tidak berubah dan tidak berpengaruh dengan berubahnya (bertambah/berkurang) jumlah penumpang/tamu.

Contoh :

a. Biaya sewa/charter mini bus (AC) dengan 29 seat (untuk kapasitas penumpang 10 – 29 orang) adalah Rp. 2.000.000,-/hari.
b. Biaya transport (untuk range penumpang 10 -29) merupakan "*Fix Cost*" Misalkan seatnya ditempati oleh 11, atau 15 atau 25 penumpang, perusahaan tetap harus membayar sejumlah Rp. 2000.000,-/hari. Contoh lain yang masuk katagori *Fix Cost* : Donasi (sumbangan), biaya tol, parkir,gGuide fee, dll.

Biaya Satuan (Variabel) adalah Biaya yang *jumlahnya berubah* sebanding dengan perubahan jumlah penumpang/tamu, Contoh :

a. Biaya makan siang di restoran = Rp. 50.000,-/orang, maka bila jumlah tamunya berbeda (misal 11, atau 15 atau 25 orang) , jumlah yang harus dibayar oleh perusahaan akan berbeda-beda sesuai dengan jumlah tamunya.
b. Contoh lain yang masuk katagori Variable Cost : Tiket Bus/KA/Pesawat Udara, Tiket masuk pertunjukan, dll.

9.2. Biaya-biaya perjalanan wisata

Setelah diketahui komponen biaya yang termasuk *fixed cost* dan *variable cost* selanjutnya akan dikemukakan cara mengaplikasikan *fixed cos*t dan *variable cost* dalam penghitungan harga paket wisata. Terdapat dua cara yang bisa ditempuh dalam penghitungan biaya tetap dan satuan menurut Wardhani (2008) selain yang diungkapkan diatas, yaitu *item up* dan *bottom up approach,* yaitu :

PLPG 2017

9.2.1. Metode biaya komponen

Metode ini sederhana, yaitu mencari seluruh komponen biaya dengan langkah sebagai berikut :

1. Mencari *cost component*, yaitu semua biaya yang dikeluarkan untuk penyelenggaraan tour tersebut :

   * Biaya transportasi
   * Biaya guide
   * Tiket Masuk ke objek
   * Parkir
   * Donasi
   * Biaya Toll
   * Biaya gude lokal(kalau ada)
   * Biaya lain-lain

2. Menghitung biaya per orang : **Total Biaya** dibagi **jumlah tamu.**
3. Menambahkan profit (dengan persentasi atau dengan nilai tertentu).

Tabel 0.1 Biaya komponen

TOUR COST COMPONENT	**COST COMPONENT (Rp)**	**TOTAL COST (Rp) PAX:10**
TRANSPORT	650.000,-	650.000,-
GUIDE	100.000,-	100.000,-
MUSEUM		
• Entrans fee	5.000,-/Pax	50.000,-
• Parking fee	5.000, -	5.000, -
• Lokal Guide	20.000,-	20.000,-
MONAS		
• Entrans fee	5.000,-/Pax	50.000,-
• Parking fee	5.000, -	5.000, -
• Lokal Guide	20.000,-	20.000,-
FATAHILLAH		
Entrance fee	2.500,-	25.000,-
Parking fee	5.000, -	5.000, -
SUNDA KELAPA HBR		
• Entrance fee	5.000,-	50.000,-
• Donation	25.000,-	25.000,-
• Parking fee	5.000, -	5.000, -
TOTAL COST	**TOTAL TOUR COST = (OR 10 PAX)**	**1.010.000,-**
COST PER PAX	**TOTALCOST : TOTAL PAX=**	**101.000,-**
SELLING PRICE	**PROFIT = Rp. 9.000,-/Pax =**	**110.000,-**

Sumber : Wardhani dkk (2008)

PLPG 2017

9.2.2. Metode biaya tetap dan satuan

Wardhani (2008) selanjutnya menjelaskan metode kedua adalah memilah yang mana biaya tetap dan yang mana biaya satuan. Biaya tetap harus dibagi sedangkan biaya satuan harus dikali jumlah orang atau masing-masing penggunaan. Langkahnya sebagai berikut :

1. Sama cara diatas menghitung biaya komponen
2. Membagi Cost Component menjadi 2 (dua) : FIX COST dan VARIABLE COST
3. Menghitung TOTAL COST = FIX COST + (VAR. COST X TOTAL PAX)
4. Menghitung COST/PAX = TOTAL COST : TOTAL PAX
5. Menambahkan profit (dengan persentasi atau dengan nilai tertentu).

Contoh :

CONTOH : JAKARTA CITY TOUR

	FIXED COST	**VAR.COST**
	Transport	
	Guide Fee	
National Museum:		
	Lokal Guide	Entrance fee
	Parkir	
National Monument :		
	Lokal Guide	Entrance fee
	Parkir	
Fatahillah square:		
	Parkir	Entrance Fee
Sunda Kelapa harbour:		
	Parkir	Entrance Fee
	Donation	

PLPG 2017

TOUR COST COMPONENT	FIXED COST	VARIABLE COST
TRANSPORT	650.000,-	
GUIDE	100.000,-	
• Entrans fee		5.000,-
• Parking fee	5.000,-	
• Lokal Guide	20.000,-	
MONAS		
• Entrans fee		5.000,-
• Parking fee	5.000,-	
• Lokal Guide	20.000,-	
FATAHILLAH		
Entrance fee		2.500,-
Parking fee	5.000,-	
SUNDA KELAPA HBR		
• Entrance fee		5.000,-
• Donation	25.000,-	
• Parking fee	5.000,-	
TOTAL	835.000,-	17.500,-
TOTAL COST	(FC + VC X TTL PAX) = 1.010.000	
COST PER PAX	TTL COST : TTL PAX	101.000,-
SELLING PRICE	PROFIT = Rp. 9.000,-/Pax	110.100,-

9.2.3. Free of Charges

Masih diambil dari sumber yang sama Wardhani (2008), istilah *Free of Charge* (FOC) biasa ditemui dalam bidang usaha perjalanan, yang artinya adalah pemberian bebas biaya oleh Biro Perjalanan, Hotel, Perusahaan Penerbangan, Restoran, dan Perusahaan Perjalanan lain, oleh karena adanya kondisi-kondisi tertentu, atau atas permintaan khusus.

Contoh :

1' Pemberian FOC oleh Hotel :

- 1(one) room FOC for minimum 10 rooms booking.
- 1(one) passenger FOC (sharing double room) for every 15 paying guests.

1' Pemberian FOC oleh Biro Perjalanan

- Prices are inclusive of 1 FOC for every 15 paying guests.
- Prices included 1 FOC for Tour Leader (sharing twin room) 1' Pemberian FOC

PLPG 2017

oleh Restoran

- 1 (satu) orang bebas biaya untuk setiap rombongan minimum 20 tamu.

Pemberian FOC karena permintaan khusus.

Seringkali terjadi adanya permintaan pemberian FOC khusus (diluar ketentuan yang ada), yang diperuntukkan bagi orang-orang yang dianggap khusus. Oleh karena dari pihak supplier tidak memberikan FOC, maka biaya untuk pemberian FOC tersebut *dibebankan* pada tamu lainnya.

9.3. Komponen-komponen wisata

Dalam penghitungan komponen wisata perlu diketahui juga cara menghitung *single extra charges* atau yang bisa dikenal dengan *single supplement*. *Single sup* adalah harga premium (termahal) yang diberikan kepada konsumen atau wisatawan yang biasanya melakukan perjalanan sendirian dan menggunakan segala fasilitas kamar untuk sendiri. Cara menghitungnya adalah ssama dengan penghitungan diatas namun pada saat menghitung akomodasi atau kamar, semua biaya dibebankan kepada satu orang saja. Wardhani (2008), mencontohkan :

Untuk tamu yang menggunakan kamar SGL, dikenakan tambahan (SGL Room Supplement) = SGL – 1/2 TWN = $40.00-$25.00=$15.00

Jadi harga per orang (Sharing Twin)- 2 Malam	= 2 x $ 25.00 = $ 50.00 Single Supplement -2 Malam
	= 2 x $ 15.00 = $ 30.00
Untuk tamu 10 orang (4 TWN + 2 SGL)-2 M	= 10 X $ 50.00 = $ 500.00
2 Single Supplement	= 2 X $ 30.00 = $ 60.00
TOTAL HARGA	**= $ 560.00**

PLPG 2017

9.4. Perjalanan wisata

Dalam melaksanakan tour atau perjalanan wisata perlu diketahui juga apa yang dimaksud dengan *complimentary*. Dalam bahasa Inggris *complimentary* berarti cuma-cuma atas dasar tambahan atau bonus apabila dihubungkan dengan perjalanan wisata. Dalam sebuah paket perjalanan atau tour bisa saja ditambahkan fasilitas ini, namun tetapo saja biaya nya sebenarnya tidak cuma-cuma, tapi dibebankan juga kedalam penghitungan perjalanan yang termasuk bagian dari promosi produk tersebut. Contoh biasanya pada saat makan ditambahkan bonus minuman atau pada saat kunjungan ke sebuah atraksi wisata diberikan oleh-oleh atau kenang-kenangan yang gratis dari pengelola atau Agen perjalanan.

Adapun cara menghitung harga penjualan Amato dalam Andrianto, Tomy (2014) mengemukakan beberapa metod penentuan harga, sebagai berikut:

9.4.1. Metode penghitungan harga

9.4.1.1. Cost plus pricing (CPP)

Ada dua bentuk CPP yang pengertiannya sebenarnya adalah metode penghitungan harga dengan menentukan biaya lalu harga. Pendekatannya bisa dengan *bottom up approach*, yaitu harga yang ditentukan setelah menentukan semua biaya fix – variabel cost, sampel : fix cost Rp. 100.000 ditambah total variable cost Rp 85.000. (Contoh :Lihat table 9.1)

Juga bisa menggunakan pendekatan *item up approach* yaitu menentukan semua cost dan menambahkan proft lalu harga tanpa mempertimbangkan fix dan cost, semua dijadikan satu. Contoh : Harga net (NTA = Net to agents) bis Rp. 1.8 juta diberi harga 2.juta lalu harga makanan Rp. 10.000 dijadikan Rp. 15.000. Contoh lihat table 9.2)

Terdapat kelebihan dan kelemahan masing-masing pendekatan tergantung customer yang dihadapai, tetapi salah satu pendekatan yang dianggap ampuh adalah pendekatan kedua sehingga juga bisa memberikan aspek pendidikan terhadap *customer* sekaligus menutup kemungkinan diketahuinya angka keuntungan produk ini.

PLPG 2017

9.4.1.2. Target Return Pricing (TRP)

Perhitungan harga yang menggunakan metode ROI (*Return of investment*), yang berarti target pengembalian invenstasi. Metode ini memperhitungkan waktu/ periode investasi dan target penjualan bulan per bulan dalam satu tahun, sampel: Penyewaan mobil, sbb:

1. Leassing APV Arena, Rp. 4 juta perbulan,
2. Asumsi jalan 20 hari
3. Net cost nya Rp. 200 ribu (4juta dibagi 20)
4. Harga jual Rp. 250rb
5. Berarti keuntungan Rp. 50 ribu x 20 hari = Rp. 1 juta

9.4.1.3. Value based pricing

Penghitungan harga yang paling menguntungkan, dengan asumsi biaya dan pendekatan kita dapatkan lalu melihat nilai jual produk (bisa sangat tinggi) dengan catatan tidak ada produk pesaing, produk nya unik dan *differential* para konsumen sangat menginginkannya. Contoh : harga tour ke bulan 2 juta USD. Dengan cost hanya 1 juta USD dan keuntungan 1 juta USD.

Hati-hati dengan metode ini apabila produk ini tidak unik atau telah ada produk pesaing sebaiknya segera merubah metode penghitungan agar profitnya tinggi dan lancarnya kegiatan tour.

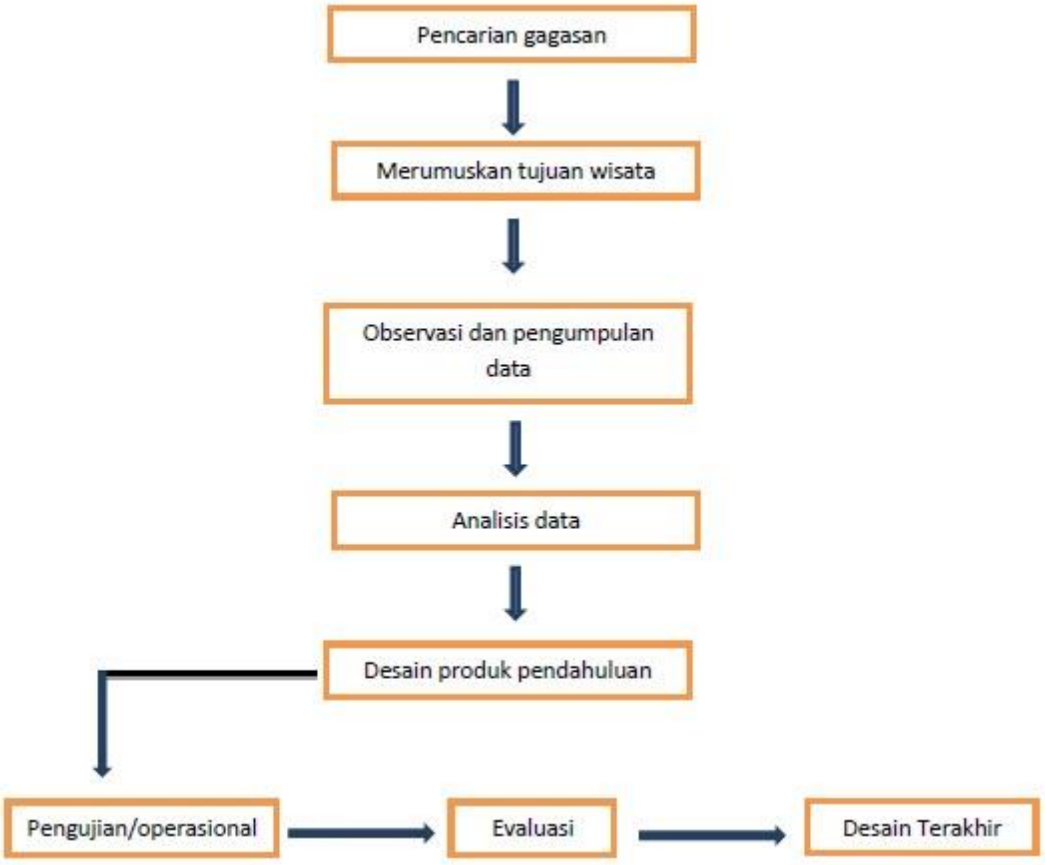
9.4.1.4. Psychological pricing

Perhitungan harga berdasarkan harga psikologi tidak lagi memikirkan metode yang lain. Yang patut di perhatikan adalah : positioning, popular price point dan fairly pricing. Biasanya metode ini digunakan untuk produk yang sudah sangat umum di lapangan, sehingga jalan satu-satunya agar tamu bisa membelinya adalah sisi psikologis.

PLPG 2017

9.5. Perencanaan perjalanan wisata

Tahapan perencanaan perjalanan wisata digambarkan oleh Sulistiowaty, Etty (2014), sebagai berikut:



Gambar 0.1 Tahap Perencanaan Wisata

Perencanaan merupakan pemikiran terhadap kegiatan dimasa mendatang yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan rasional dan data – data yang akurat Sulistiowaty, (2014).

Selanjutnya Sulistiowaty, (2014) mengemukakan ada beberapa hal yang sebaiknya dipikirkan dalam merencanakan perjalanan wisata, yaitu:

1. Rute perjalanan
2. Variasi atraksi wisata (objek)

3. Tata urutan kunjungan
4. Tingkat kebosanan dan daya fisik wisatawan

Amato dalam Andrianto, Tomy (2014) selanjutnya menyampaikan dalam perencanaan sebaiknya mampu:

1. Mengenali wisatawan, dengan cara melakukan riset kecil-kecilan baik itu terhadap biro perjalanan yang memberikan service order atau informasi mengenai karakteristik wisatawan dari asalnya.
2. Menyelesaikan program FINAL itinerary sesuai *tourism movement* nya. Sesuaikan dengan pengalaman, dan sebisa mungkin mencari alternatif-alternatif bila menemukan beberapa kondisi yang tidak diinginkan.
3. Menyelesaikan pengisian segala dokumen perjalanan (Final Check)

Dalam merencanakan dan menghitung paket perjalanan *multiday tour* yang harus dipikirkan adalah pembagi dan pengali dari komponen biaya fixed dan variable cost. Penggunaan kamar, transportasi harus selalu dihitung berrdasarkan hari. Perjalanan multidaytour juga memerlukan konsentrasi terhadap pendamping yaitu tour leader yang harus bisa mencatat segala pengeluaran setiap hari.

9.6. Jenis-Jenis Perjalanan Wisata

Perjalanan wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. (Undang-undang RI Nomor 10 thn 2009, tentang Kepariwisataan).

Tur yang dilakukan dalam waktu kurang dari 24 jam disebut ekskursi, sedangkan yang lebih dari 24 jam diistilahkan dengan wisata paket. Wisata paket pada dasarnya adalah rangkaian dari beberapa eksekursi. (UU RI no.9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan), karena tidak dijelaskan di UU baru sehingga pemahaman ini masih berlaku.

Menurut Sulistiowaty, (2014) Jenis-jenis perjalanan wisata terdiri atas tiga, yaitu

PLPG 2017

1. *Ready made tour* pengertiannya adalah perjalanan wisata yang sudah disiapkan oleh Tour Operator tanpa menunggu permintaan. Biasanya perjalanan tour ini memang dibuat karena telah memprediksi pasar yang akan membeli. Jumlah peserta dan dan biaya minimal atau maksimal sudah ditetapkan oleh penyelenggara.
2. *Tailor made tour* pengertiannya Paket perjalanan wisata atau tour yang memang diminta atau berdasarkan permintaan konsumen. Biasanya paket perjalanan ini berdasarkan kejelian penyelenggara dalam memahami keinginan konsumen.
3. *Regular Tour* (*Seat in coach*) atau biasa di sebut *Tour series* pengertiannya adalah paket perjalanan tour yang sudah sering dilakukan secara regular dengan mempertimbangkan peserta nya bukan hanya dari suatu kelompok atau segmen saja. Bisa saja konsumen atau wisatawan tidak saling mengenal satu sama lainnya. Bahkan dua orang pun paket ini biasanya tetap dijalankan, karena perhitungannya bukan biaya harian tetapi biaya sepanjang tahun.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB X
BEKERJA SEBAGAI PRAMUWISATA

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

PLPG 2017

BAB 10. BEKERJA SEBAGAI PRAMUWISATA

Pramuwisata adalah orang yang memimpin kelompok yang terorganisir, baik dalam jangka waktu panjang maupun singkat. Pramuwisata sendiri berasal dari bahassa Sansekerta, yaitu *pramu* yang berarti orang yang melayani, *wis* yang berarti tempat dana a*ta* yang berarti banyak. Karena wisata dinyatakan sebagai kegiatan perjalanan mengunjungi banyak tempat, maka pramuwisata dapat diartikan sbagai seseorang yang melayani orang yang sedang melakukan perjalanan wisata. Pelayanan yang diberikan oleh seorang pramuwisata mencakup pelayanan terkait informasi yang rinci mengenai segala sesuatu yang dilihat dan dikunjungi oleh wisatawan. Sehingga lahir pula istilah Lokal Guide (pramuwisata lokal) yang merujuk pada profesi pramuwisata yang merujuk pada lokasi wisata yang sangat spesifik, seperti museum, kebun raya dan kebun binatang (Wardhani, 2008).

Untuk dapat menjadi pramuwisata yang baik, maka ia haruslah mampu memberikan informasi, petunjuk, penjelasan dan bimbingan yang lengkap mengenai obyek atau destinasi yang dikunjungi. Sehingga seorang pramuwisata harus memiliki pengetahuan yang luas, memiliki jiwa empati, bertanggung jawab, mampu berkomunikasi dengan berbagai kalangan dan menguasai beberapa Bahasa turis serta memiliki kesehatan tubuh dan jiwa yang prima. Pengalaman seorang pramuwisata sangat menentukan tingkat profesionalitasnya.

Berdasarkan Kode Etik Pramuwisata Indonesia yang ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988, seorang pramuwisata harus memiliki jiwa profesionalisme, melakukan pekerjaannya berdasarkan etika, sistem moral dan peraturan negara yang berlaku, dengan tetap memperhatikan kesamaan hak dan tanggun jawab setiap manusia. Secara lebih rinci, etika pramuwisata tersebut adalah (http://www.himpunanpramuwisataindonesia.com/2015/09/kode-etik-pramuwisata-indonesia.html) :

- Mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, negara bangsa, dan kebudayaan.

PLPG 2017

- Mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik (menghindari bau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan).
- Mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian Indonesia
- Mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi.
- Mampu memahami latar belakang asal usul wisatawan serta mengupayakan untuk meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum, peraturan, adat kebiasaan yang berlaku dan ikut melestarikan objek.
- Mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdebatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras dan sistem politik sosial negara asal wisatawan.
- Berusaha memberikan keterangan yang baik dan benar. Apabila ada hal-hal yang belum dapat dijelaskan maka pramuwisata harus berusaha mencari keterangan mengenai hal tersebut dan selanjutnya menyampaikan kepada wisatawan dalam kesempatan berikutnya.
- Tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi dan unsur-unsur pariwisata lainnya.
- Tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan.
- Mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

Dalam menjalankan tugasnya seorang pramuwisata harus memahami wewenang dan tanggung jawabnya, sesuai dengan perjanjian kerja (job description) di tempat dia bekerja dan mematuhi kode etik pramuwisata. Pramuwisata juga harus mampu menjalin hubungan baik dengan biro perjalanan atau perusahaan yang menugasinya, penyedia layanan tour, teman seprofesi, wisatawan dan masyarakat lokal. Dia juga harus memiliki wawasan dan pengetahuan terkait hal umum, bukan saja terkait informasi mengenai objek wisata, seperti pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan dini saat kecelakaan atau sakit, penanganan terhadap barang atau dokumen yang hilang, serta memiliki informasi kontak badan/ lembaga yang menangani

PLPG 2017

keadaan darurat tersebut. Secara umum, tugas seorang pemandu wisata adalah sebagai berikut :

a. ***To conduct/ to direct,*** yaitu mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan *(itinerary)* yang telah ditetapkan.
b. ***To point out,*** yaitu menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki.
c. ***To inform****,* yaitu memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi, informasi sejarah dan budaya, dan berbagai informasi lainnya.

Untuk bisa bekerja secara professional, maka seorang pramuwisata harus memahami fungsi dan tugasnya. Fungsi pramuwisata adalah :

- Membimbing perjalanan wisata
- Memberikan informasi mengenai lokasi dan obyek wisata yang dikunjungi
- Memperkenalkan infformasi baru dan keterkaitannya dengan budaya, sejarah dan komponen lingkungan yang ada disekitarnya.
- Memberikan saran kepada wisatawan terkait hal-hal yang dialami selama melakukan perjalanan.

Sementara itu, tugas seorang pramuwisata adalah :

- Memahami konten dan jadwal yang tertera pada paket wisata.
- Memeriksa kelengkapan dokumen perjalanan wisata.
- Mendampingi wisatawan selama perjalanan.
- Memberikan penjelasan mengenai rencana perjalanan, aturan adat dan kebijakan tentang dokumen perjalanan, akomodasi, tras=nsportasi dan lainnya.
- Memberikan arahan mengenai destinasi wisata yang menarik.
- Menjamin kepuasan berwisata.
- Membantu menghubungi petugas terkait jika ada kecelakaan, sakit atau kehilangna dan hal darurat lainnya.
- Memimpin pengantaran kedatangan dan keberangkatan dari tempat wisatawan menginap.

PLPG 2017

- Menyelenggarakan serangkaian perjalanan (tour) sesuai paket wisata yang telah disusun.
- Menawarkan perjalanan alternatif sesuai peraturan biro perjalanan
- Membuat laporan administrasi dan laporan keuangan setelah selesai melakukan tugasnya.

Tugas utama dari seorang pramuwisata adalah menyampaikan informasi terkait dengan lokasi atau obyek yang menjadi daya tarik wisata. Berkaitan dengan tugas ini, maka salah satu keterampilan yang harus dimiliki adalah menyiapkan dan mempresentasikan komentar pemanduan pada perjalanan wisata. Seorang pramuwisata harus memiliki pengetahuan yang luas terkait lokasi dan obyek daya tarik wisata. Beberapa infformasi yang harus dikuasa adalah inormasi mengenai kondisi iklim, posisi geografis lokasi, kondisi flora dan fauna endemic, aspek sejarah dan kebudayaan, warisan peninggalan, sistem pemerintahan dan politik, aspek pendidikan, ekonomi, adat setempat, lokasi perbelanjaan dan adat setempat. Selain informasi yang bersifat umum tersebut, wajib pula dikuasai informasi yang bersifat operasionalmengenai kegiatan tur, seperti lokasi dan fasilitas umum seperti bank, ATM, toilet, restoran, tempat ibadah dan lainnya. Informasi yang akan diberikan kepada wisatawan, harus disusun dengan tehnik sebagai berikut :

1. Informasi dipilih berdasarkan geografi asal wisatawan, latar belakang budayanya, usia, tingkat pendidikan, minat dan motivasi berwisata serta aspek khusus lainnya. Hal ini sangat penting agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh wisatwan.
2. Informasi dipilih dan disusun sesuai rute dan jadwal perjalanan wisata.
3. Informasi tidak berulang-ulang untuk menghindari kebosanan.
4. Informasi disusun dengan memperhatikan alokasi waktu perjalanan yang tersedia.
5. Informasi yang disajikan memiliki unsur kebaruan, akurat dan relevan.

Tehnik penyampaian informasi juga harus diperhatikan. Hal ini agar wisatawan memperhatikan, merasa nyaman dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan wisata dengan baik dan teratur. Beberapa tehnik penyampaian informasi yang baik adalah :

1. Menggunakan humor yang sehat
2. Menggunakan Bahasa tubuh yang tepat.

PLPG 2017

3. Menggunakan tehnik dan olah vocal yang sesuai dengan materi yang disampaikan.
4. Menyisipkan cerita dan anekdot.
5. Menggunakan alat bantu dan media presentasi yang benar.

Selain itu perlu juga diperhatikan beberapa tehnik agar dapat berinteraksi dengan baik dengan wisatawan. Karena informasi yang diberikan tidak boleh hanya bersifat satu arah, namun harus mengundang wisatawan untuk bertanya, merespon dan berpartisipasi dalam kegiatan perjalanan wisata. Diupayakan agar wisatawan berkesempatan untuk menjawab pertanyaan serta memberikan pertanyaan balikan melalui pertanyaan balikan. Bahkan dapat pula memberikan rangsangan agar wisatawan dapat saling merespon atas materi tertentu yang sedang dibicarakan.

Dalam bidang pekerjaannya, pramuwisata bisa diklasifikasikan berdasarkan lingkup tugas dan tanggung jawab, banyaknya wisatawan yang dilayani, lokasi dan destinasi wisata serta pengelompokkan lainnya. Berikut klasifikasi pramuwisata yang dirangkum dari berbagai sumber.

10.1. Berdasarkan Tempat Melaksanakan Tugas

a. Pemandu wisata lokal*/ Lokal Guide (On-Site Guide)*

Pemandu wisata lokal adalah pemandu wisata yang menangani tur selama waktu tertentu, pada tempat khusus baik pada lokasi wisata atau areal terbatas lainnya seperti museum, gedung bersejarah, taman hiburan, pabrik, dan pusat riset ilmiah.

b. City Guide

City Guide adalah pemandu wisata yang memiliki tugas untu menangani wisatawan dan memberikan informasi wisata tentang objek-objek wisata utama di suatu kota, biasanya dilakukan di dalam bus atau kendaraan lainnya. Jika pekerjaannya dilakukan dengan merangkap sekaligus sebagai pengemudi disebut Sightseeing Guide.

10.2. Berdasarkan Spesifikasi

a. Pramuwisata khusus, yaitu pramuwisata yang bertugas khusus di salah satu atau beberapa objek wisata tertentu.

PLPG 2017

b. Pramuwisata umum, yaitu pramuwisata yang bertugas dimana saja, bukan hanya pada satu objek wisata. Pramuwisata umum harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai objek wisata, sejarah, budaya, kesenian, dan sebagainya.

10.3. Berdasarkan Asal Wisatawan dan Wilayah Negara Tempat Dilaksanakannya Tur

a. In-bound Tour Guide, yaitu pemandu wisata yang menangani wisatawan asing yang melakukan perjalanan wisata di negara tempat pramuwisata bekerja atau menetap.

b. Out-bound Tour Guide, yaitu pemandu wisata yang bertugas menemani wisatawan yang melakukan perjalanan wisata ke luar negeri. Namun, sering kali tugas seperti ini dipercayakan kepada seorang *Tour Escort,* yaitu orang yang mengatur dan mendampingi suatu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan selama beberapa hari.

c. Domestik Tour Guide, yaitu pemandu wisata yang menangani wisatawan dalam negeri yang melakukan perjalanan wisata di negeri mereka sendiri.

10.4. Berdasarkan Tingkatan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 82/PW 102/MPPT-88 tentang Pramuwisata dan Pengatur Wisata, pemandu wisata (pramuwisata) dikelompokkan sebagai berikut.

a. Pramuwisata muda, yaitu pemandu wisata (pramuwisata) yang bertugas pada suatu Daerah Tingkat II tempat sertifikat diberikan. Sertifikat tersebut diperoleh melalui suatu kursus dan ujian dengan persyaratan-persyaratan tertentu, antara lain berusia minimal 18 tahun, memiliki pengetahuan dan wawasan luas, menguasai bahassa Indonesia dan satu Bahasa asing dengan baik, berpendidikan serendah-rendahnya SLTA.

b. Pramuwisata madya, yaitu pemandu wisata (pramuwisata) yang bertugas di dalam wilayah Daerah Tingkat I tempat sertifikat diberikan. Persyaratan yang harus dimiliki oleh seorang pramuwisata madya adalah memiliki usia minimal 22 tahun, selebihnya persyaratannya sama dengan persyaratan pramuwisata muda, ditambah

PLPG 2017

berpengalaman aktif sebagai pramuwisata selama minimal 2 tahun, dan LULUS mengikuti Pendidikan Pelatihan dan Sertifikasi Kepariwisataan tingkat PRAMUWISATA MUDA.

c. Pengatur wisata atau Tour Leader yaitu pegawai biro perjalanan wisata yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk memimpin dan mengurus perjalanan wisata rombongan. Memiliki persyaratan yang sama dengan pramuwisata madya, namun usia minimal 25 tahun dan berpengalaman sebagai pramuwisata minimal 5 tahun, serta dengan LULUS mengikuti Pendidikan Pelatihan dan Sertifikasi Kepariwisataan tingkat PRAMUWISATA MADYA.

10.5. Berdasarkan Jumlah Wisatawan yang Ditangani

a. Group Tour Guide, yaitu pemandu wisata yang bertugas menangani wisatawan dalam suatu rombongan atau yang disebut juga GIT *(Group Inclusive Tour).* Terkait jumlah wisatawan yang dapat dikategorikan sebagai rombongan biasanya ditentukan oleh biro perjalanan wisata atau lembaga pariwisata yang bersangkutan.

b. Individual Tour Guide, yaitu pemandu wisata yang bertugas menangani wisatawan individual atau FIT *(Free Individual Traveller).* Wisatawan individual ini biasanya melakukan perjalanan sendiri, tidak dalam bentuk paket rombongan besar.

c. ***Tour Escort,*** yaitu tour guide yang mampu memberikan informasi yang sangat menarik, mengatur perjalanan wisata suatu rombongan yang lamanya lebih dari satu hari, melintasi beberapa kota dana tau negara. Dalam praktik di lapangan, istilah lain dan *Tour Escort yang* lebih banyak dikenal adalah *Tour Manager, Tour Leader, Tour Conductor, Tour Director, dan Trip Director.*

Pengetahuan yang sebaiknya dimiliki oleh seorang pramuwisata adalah :

- Memahami dan mampu menyusun perencanaan pariwisata (Tour Planning), terutama yang berkaitan dengan itinerary, pengalokasian waktu, perhitungan harga tour.
- Dasar-dasar reservasi, yang terkait dengan berbagai layanan ketika perjalanan wisata berlangsung, seperti airlines, hotel, restoran, trasnportasi dan lainnya.

PLPG 2017

- Memiliki pemahaman mengenai psikologi pelayanan terutama saat menghadapi complaint / keluhan wisatawan atau wisatawan yang berperilaku khusus karena adanya perbedaan budaya, karakter atau lainnya.
- Memiliki pengetahuan dan keterampilan penanganan darurat seperti sakit, kecelakaan, kerusakan atau kehilangan barang, hal-hal diluar dugaan, bencana alam dan lainnya.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB XI
PELAYANAN PADA PENJEMPUTAN (TRANSFER-IN) DAN PENGANTARAN

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

PLPG 2017

BAB 11. PELAYANAN PADA PENJEMPUTAN (*TRANSFER-IN*) DAN PENGANTARAN

11.1. Bantuan Kedatangan Dan Keberangkatan

Transfer adalah kegiatan perpindahan wisatawan dari satu tempat ke tempat lain. Tempat-tempat yang dimaksud dapat berupa *airport*, pelabuhan, terminal maupun hotel. Dilihat dari asal dan tujuan perpindahan tersebut maka transfer dapat dibedakan menjadi:

a. *Transfer in atau Arrival Transfer. K*egiatan penjemputan tamu dari tempat kedatangan (airport, pelabuhan atau terminal) untuk dibawa dan melakukan *check in* di suatu hotel.
b. *Transfer out atau Departure Transfer*. Kegiatan pengantaran tamu dari hotel ke tempat keberangkatan (*airport,* pelabuhan atau terminal) untuk kembali ke tempat asal atau melanjutkan perjalanan ketempat lain.
c. *Transfer Hotel*: Adalah kegiatan pengantaran kepindahan tamu dari hotel yang satu ke hotel yang lain karena sebab-sebab tertentu baik atas permintaan tamu sendiri atau keinginan pihak hotel.
d. *Intercity Transfer*: Adalah kegiatan pengantaran tamu dari satu kota ke kota lain. Adakalanya dalam perjalanan selama transfer tersebut diselingi dengan kegiatan perjalanan wisata atau *tour*.

Setelah beberapa hal tersebut telah dikuasai dalam pelayanan penjemputan juga sebaiknya mengetahui karakteristik konsumen dan tujuannya sehingga diketahui apa yang sebaiknya dilakukan dalam mempersiapkan jenis layanan ini. (Amato dalam Andrianto, 2013).

Selanjutnya Wardhani (2008) menjelskan juga *Transfer in* adalah pelayanan kedatangan di bandara/ pelabuhan/ terminal/ stasiun dimana wisatawan pertama kali tiba atau ditangani oleh seorang pramuwisata. *Transfer out* adalah pelayanan keberangkatan wisatawan di bandara/ pelabuhan/ terminal/ stasiun dimana wisatawan terakhir kali berada di wilayah pelaksanaan perjalanan wisatanya yang diberikan oleh seorang pramuwisata.

PLPG 2017

11.2. Transfer in

Yang dimaksud dengan transfer in adalah pelayanan kepada wisatawan ketika mereka tiba pertama kali di bandara. Pelayanan ini bisa dilakukan oleh pramuwisata atau pihak lainnya (hotel dll). Dalam melakukan kegiatan transfer in ini, prosedur dan informasi yang harus dipahami adalah :

- Mengetahui jenis transport atau kendaraan yang akan digunakan.
- Memahami informasi yang ada pada papan informasi tentang kedatangan dan keberangkatan.
- Mengambil tindakan yang diperlukan jika terjadi perubahan jadwal.
- Melakukan kontak dan berkoordinasi dengan hotel, pihak perusahaan dan sopir.

Ketika melakukan penjemputan pertama kali, maka seorang pramuwisata perlu memahami tehnik memperkenalkan diri. Atribut yang harus dikenakan antara lain papan nama, seragam, paying/ bendera, tanda pengenal. Hal ini sangat penting agar tidak terjadi kebingungan saat melakukan penjemputan. Seorang pramuwisata juga harus memahami tata letak dan denah fasilitas terminal, agar memudahkan wisatawan ketika memerlukan kegiatan pada fasilitas yang beragam, seperti pusat informasi, ruang tunggu, ruang bayi, tempat check in, musholla, toilet, restoran, money changer/ ATM, tempat pemesanan kendaraan, gerbang masuk dan keluar.

Seorang pramuwisata juga harus memahami prosedur pengurusan bagasi. Terlebih lagi jika tamunya dalam jumlah besar, sehingga akan memakan waktu cukup lama dalam hal pengurusan bagasinya. Prosedur yang harus dipahami ketika mengurus bagasi wisatawan adalah :

- Siapkan daftar bagasi, agar memastikan mengurus bagasi yang tepat.
- Menghitung dan mengecek jumlah bagasi.
- Atur metode pengangkutan bagasi.

Jika terjadi kehilangan bagasi, maka hal yang harus dilakukan adalah :

PLPG 2017

- Melaporkan pada bagian “lost and found”.
- Laporkan kehilangannya pada biro perjalanan.
- Simpan tanda terima sebagai bukti.
- Melakukan kontak secara terus menerus dengan pihak bandara untuk mengetahui perkembangan bagasi yang hilang.
- Jika tidak ditemukan, laporkan pada penyedia jasa angkutannya.

Dalam menjalankan tugasnya, sorang pramuwisata harus memberikan pelayanan dengan baik, ramah, sopan serta professional. Berusaha untuk memamhami alur perjalanan dan denah lokasi secara baik, memahami kebutuhan dan harapan wisatawan, serta mampu berkomunikasi dengan baik.

11.3. Transfer-out

Transfer out adalah layanan keberangkatan ke bandara yang diberikan kepada wisatawan saat mereka akan meninggalkan kota/ wilayah tempat wisatanya. Dalam melaksanakan layanan pengantaran ini, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh seorang pramuwisata. Menurut Wardhani (2008), Hal-hal yang penting mengenai keberangkatan yang harus di cek dengan pihak penerbangan sebelum keberangkatan meliputi:

- Informasi mengenai keberangkatan, seperti waktu keberangkatan, nomor penerbangan/ kereta api dan bis, dan waktu pelaporannya (*check in*).
- Tempat keberangkatan, terminal dan fasilitas-fasilitasnya.
- Konfirmasi mengenai cara dan waktu pengangkutan dengan penyedia jasa angkutan
- Tempat penjemputan penumpang untuk keberangkatan dan jumlah bagasi/ barang yang akan diangkut.
- Bagaimana cara mengecek daftar jumlah barang/bagasi serta prosedur pemuatan dan pengangkutan barang.
- Dokumen-dokumen keberangkatan wisatawan yang resmi meliputi sepert pass jalan, pajak bandara, passport, tiket dan visa.

PLPG 2017

Selain itu, pramuwisata juga harus membantu mengingatkan wisatawan dan mengecek akhir terkait pembayaran pengeluaran pribadi di hotel/ penginapan, pengecekan barang yang tertinggal di kamar atau di kotak penyimpanan. Pramuwisata juga harus memantau pemuatan barang saat pengangkutan menuju terminal, serta hal-hal detil lainnya seperti mengecek keabsahan passport dan kadaluarsanya, menginformasikan mengenai batas pembelian barang bebas cukai (duty free): seperti berapa nilai pembelian yang diperbolehkan untuk masing-masing orang dan menyarankan kepada wisatawan mengenai penanganan barang-barang berharga.

Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan wisatawan, maka perlu dilakukan survey terkait beberapa hal penting, yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Kemampuan pramuwisata.
3. Kualitas objek wisata yang dikunjungi.
4. Kualitas penginapan/hotel.
5. Sikap pengemudi/sopir.
6. Fasilitas-fasilitas kendaraan dan pelayanannya.
7. Keluhan-keluhan dan saran-saran.

Masalah-masalah di atas harus disampaikan secara tepat kepada perusahaan sehingga:

- Perusahaan bisa menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan pelayanan dan produk mereka.
- Perusahaan bisa menggunakan data-data tersebut sebagai bagian dari program uji kualitas mereka.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB XII
MICE

PLPG 2017

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

BAB 12. MICE

12.1. Perencanaan Konsep Kegiatan MICE

MICE adalah singkatan dari Meeting, Incentive, Conference dan Exibition. Kegiatan ini mulai berkembang pesat di Indonesia pada tahun 1983 (Pendit, 1999). MICE merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka membangun hubungan antara perusahaan dengan konsumennya, yang diharapkan dapat mendatangkan keuntungan yang lebih besar bagi perusahaan. Perkembangan industry MICE diperkirakan akan terus meningkat, dan memberikan kontribusi yang cukup tinggi bagi perekonomian suatu negara, serta berdampak positif terhadap peningkatan jumlah tenaga kerja (Noor,2013). Adapun secara rinci deskripsi dari keempat kegiatan yang termasuk dalam MICE adalah sebagai berikut :

1. Meeting : Pertemuan atau rapat perusahaan yang diselenggarakan secara rutin ataupun berdasarkan kebutuhan. Besarnya kegiatan sangat tergantung pada banyaknya peserta dan kebutuhan dari setiap perusahaan.
2. Insentif : Kegiatan ini merupakan satu bentuk perjalanan yang terkait dengan event bisnis. Namun demikian selain aspek bisnis, didalamnya mencakup aspek wisata. Perjalanan ini biasanya diberikan oleh perusahan kepada karyawannya, atas prestasi kerja atau prestasi perusahaan yang diperoleh pada tahun tertentu.
3. Conference : Merupakan kegiatan mempertemukan orang secara langsung, dalam jumlah besar, untuk mendiskusikan suatu hal yang terkait permasalahan, pembangunan, bisnis dan lainnya. Seringkali conference ini menggunakan nama lain seperti summit, seminar, congress, assembly, training, convention dan lainnya.
4. Eksibisi : Kegiatan menampilkan berbagai produk perusahaan dan dihadiri oleh para pembeli. Secara langsung, kegiatan ini mempertemukan penyedia produk barang atau jasa dengan pembeli dalam satu tempat. Jenisnya terdiri dari pameran dagang, pameran dagang khusus dan eksibisi, eksibisi khusus.

PLPG 2017

Berdasarkan fungsinya, penyelenggaraan sebuah event membutuhkan 4 divisi besar, yaitu; PROGRAM, FINANCE, PRODUKSI dan LOGISTIK. Namun pada kenyataannya, divisi yang dibutuhkan di lapangan adalah sebagai berikut :

1. Project Officer / Event Manager. Pemimpin proyek yang bertanggungjawab terhadap kelancaran dan kesuksesan event. Mulai dari perencanaan hingga event selesai. Fungsi ini biasanya lebih mengurusi masalah–masalah administratif dan persiapan–persiapan kelengkapan, tentunya harus diambil orang yang memang sudah berpengalaman atau memang sudah diandalkan menangani berbagai event. Dalam pekerjaanya Project Officer ini bisa memiliki beberapa personal yang akan membantu menangani persiapan event, seperti persiapan venue, promosi, perijinan & keamanan, konsumsi, pengadaan perlengkapan, keuangan, kesekretariatan, dan sebagainya yang biasa disebut Field Officer.

2. Field Officer. Memiliki tugas menangani persiapan venue, promosi, perijinan & keamanan, konsumsi, pengadaan perlengkapan, keuangan, kesekretariatan dan sebagainya (operasional).

3. Tallent Officer. Bidang yang menangani pekerjaan yang berhubungan dengan talents/artis/ pengisi acara, mulai dari negosiasi waktu, honor, membuat MOU sampai pada kebutuhan artis saat pentas, transportasi, konsumsi, akomodasi dan lain–lainnya.

4. Show Director. Bertanggungjawab terhadap kualitas sajian acara, baik dari segi artistik maupun kenyamanan audiens. Biasanya Show Director akan memiliki tim yang terdiri dari Art Director, Stage Manager, Sound Engineer, Lightingman, Security & Runner Art Director. Jabatan ini juga bertanggungjawab terhadap permasalahan artistik, seperti tampilan panggung, dekorasi, dan efek-efek lainnya yang berhubungan dengan estetika.

5. Stage Manager. Memiliki fungsi yang bertanggungjawab terhadap kelancaran acara. Stage Manager akan mengatur kemunculan talents sesuai rundown dan mengendalikan waktu tampil.

6. Sound Engineer/Soundma. Memiliki tanggungjawab terhadap kontrol kualitas sound system.

PLPG 2017

7. Lightingman. Bertanggungjawab terhadap kontrol kualitas lighting.

8. Security. Personil dari kepolisian atau mereka yang ditugaskan, dan bertanggungjawab terhadap seluruh keamanan acara dari mulai lokasi, jalannya acara, dan pihak lain-lain yang terkait.

9. Runner. Tim yang terdiri dari beberapa orang, yang bertugas serabutan, menjadi penghubung antara Show Director dengan pihak–pihak lainnya.

10. Client Service. Memiliki tanggungjawab sebagai penghubung antara klien sebagai sponsor/penyandang dana kepada Show Director dan Project officer. Client Service ini akan menemani klien dari sejak klien tersebut hadir di arena event hingga pulang dengan kepuasan.

Dalam melaksanakan suatu kegiatan, tim penyelenggara event ini akan berhubungan dengan banyak komponen yang sifatnya mendukung dan melengkapi kebutuhan kegiatan. Beberapa komponen yang sering bekerjasama dengan tim penyelenggara event ini antara lain :

- **Convention bureau** : perkumpulan/ wadah para pengusaha penyedia tempat/ venue konvensi di suatu daerah atau negara.
- **Supplier wisata konvensi :** usaha konsvensi perorangan atau sekelompok , yang menyediakan sarana wisata konvensi maupun jasa berupa venue, akomodasi, fasilitas dan sarana hiburan, perjalanan dan souvenir.
- **Sponsorship :** sekelompok orang atau organisasi atau anggota masyarakat, perusahaan, atau instansi lainnya yang memberikan bantuan, kontribusi berupa materi atau non materi dalam pendanaan penyelenggaraan event. Dan biasanya akan mendapatkan kompensasi dari bantuan yang diberikan.
- **Host country** : adalah negara yang menjadi tuan rumah suatu konvensi
- **Audio visual** : sarana komunikasi yang digunakan selama kegiatan MICE, seperti film, video, slides.
- **Decision Maker** : merupakan pejabat executive yang memiliki wewenang dalam mengambil keputusan tentang penyelenggaraan MICE.

PLPG 2017

- **Profesional Confference Organization (PCO**): Badan hokum baik perorangan atau sekelompok orang yang bertugas merencanakan, mempersiapkan dan mengkoordinir penyelenggaraan konvensi secara profesional. PCO ini umumnya bertindak sebagai konsultan bagi komite penyelenggara.
- **Komite Pengarah/Steering Commitee** : Sekelompok orang yang bertugas memberikan pengarahan pada kegiatan MICE..
- **Komite Penyelenggara / Organizing Commitee** : Sekelompok orang yang menjadi anggota panitia suatu kegiatan, yang memiliki tugas merencanakan, mempersiapkan dan menyelenggarakan suatu kegiatan konvensi.

Komponen yang juga tidak kalah penting dalam pengelolaan MICE adalah pemasok (suppliers). Mereka adalah komponen eksternal yang menyewakan berbagai barang kebutuhan pelaksanaan kegiatan MICE , berdasarkan waktu, tempat dan layanan lainnya. Beberapa contoh jasa pemasok untuk suatu kegiatan MICE antara lain catering (meals service), stage supplier, lighting, booth production house, advertising production house, keamanan, venue, audio visual sistem (proyektor, LCD dan sound sistem), akomodasi, transportasi, florist, pre and post conference tour, freight forwarder, tenaga kerja musiman, percetakan, penyedia souvenir, information signage, waste management dan tenaga kesehatan.

12.1.2. KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA MICE

Dalam bidang MICE, kualifikasi SDM yang dibutuhkan adalah :

1) Mampu merencanakan & menyusun proposal event & bid
2) Mampu menyusun acara untuk konferensi/events
3) Mampu merancang, menerapkan & mengevaluasi rencana kegiatan sponsorship
4) Mampu menyusun, menerapkan & memonitor sistem dan prosedur manajemen event
5) Mampu mengkoordinasi kegiatan registrasi bagi delegasi di lokasi event
6) Mampu menyediakan/melaksanakan pelayanan yang memadai pada saat event berlangsung
7) Mampu memproses & memonitor pelaksanaan registrasi pada saat event
8) Mampu menyelenggarakan kegiatan ramah tamah (function)

PLPG 2017

9) Mampu merencanakan & mengkoordinir kegiatan budaya

Berkaitan dengan standa kompetensi tersebut maka bidang industry MICE memerlukan SDM yang lebih banyak lagi kedepannya, sehingga dibutuhkan pemenuhan kebutuhan tersebut, yang berasal dari lembaga pendidikan tinggi yang relevant.

12.3. Venue Kegiatan

Komponen tempat atau yang dikenal dengan sebutan venue lokasi, seringkali menjadi faktor penentu kesuksesan suatu kegiatan. Jarak dari pusat kota atau target pasar, luas dan kenyamanan tempat, ketersediaan fasilitas pendukung, kemudahan transportasi, iklim mikro menjadi faktor venue yang dapat menentukan tingkat daya tarik event bagi pengunjung. Seringkali venue kegiatan ini dilaksanakan di hotel, perguruan tinggi atau universitas, lapangan terbuka, gedung pemerintahan, dan lainnya.

Dalam memilih venue, juga harus memperhatikan aspek musim, baik yang terkait dengan iklim dan cuaca, trend yang berlangsung serta waktu liburan. Selain itu, kelayakan lokasi tempat event dilaksanakan juga menjadi pertimbangan, dimana hal ini menentukan kemudahan mendapatkan transportasi, kedekatan jarak dengan fasilitas akomodasi dan kenyamanan, kemanan. Namun kelayakan lokasi ini juga mencakup aspek ketersediaan sumber daya pendukung seperti kecukupan daya listrik, ketersediaan alat komunikasi dan jaringannya (telepon dan internet), aspek kebencanaan, fasilitas umum untuk kebutuhan sehari-hari (toilet, tempat makan dll). Aspek sumber daya manusia juga harus dipertimbangkan aspek jumlah dan kemampuan kerjanya. Yang terakhir, yang tidak kalah pentingnya adalah aspek pendanaan, dimana seriingkali event ini membutuhkan dana yang sangat besar. Untuk itu diperlukan bantuan sponsorship, yang diusulkan pada perusahanaan atau instansi yang dapat memperoleh keuntungan dari event yang diselenggarakan.

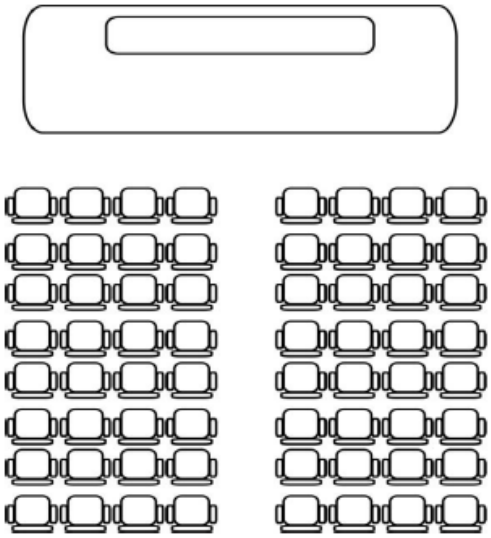
Aspek lainnya dari venue yang perlu diperhatikan adalah lay out/ tata letak event. Dalam unsur tata letak ini disusun/ ditata berbagai elemen komunikasi grafis agar menjadi produk komunikasi visual yang komunikatif, estetik dan menarik (Pamuji, 2014). Tata letak yang biasa,

PLPG 2017

biasanya akan mudah diikuti, memiliki fokus yang jelas. Khusus untuk kegiatan meeting atau conference, terdapat beberapa style tata ruang, yaitu :

a. Teater style

Bentuk ini sangat ideal bagi kegiatan yang menjadikan peserta sebagai penonton dan pihak pembiara merupakan fokus utama. Namun bentuk ini tidak disarankan untuk kegiatan yang didalamnya terdapat aktivitas makan dan menulis.



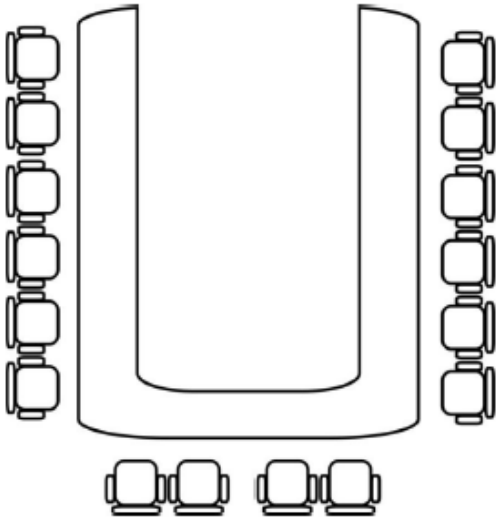
Sumber : Wardhani (2008)

Gambar 12.1. Teater style lay out

b. U-shape style

Digunakan untuk rapat dewan direksi atau rapat komisi dimana terdapat pembicara yang akan mempresentasikan sejumlah tayangan, dan dihadiri oleh peserta rapat yang jumlahnya tidak terlalu banyak (max 25 orang). Fokus pembahasan diharapkan dapat dipahami oleh seluruh peserta. Jarak pandang dari peserta terhadap layar presentasi dan pembicara utama diharapkan tidak terlalu berbeda, sehingga semua dapat merasakan fokus yang sama. Hal ini yang menjadikan bentuk u-shape merupakan bentuk yang optimal bagi peserta.

PLPG 17

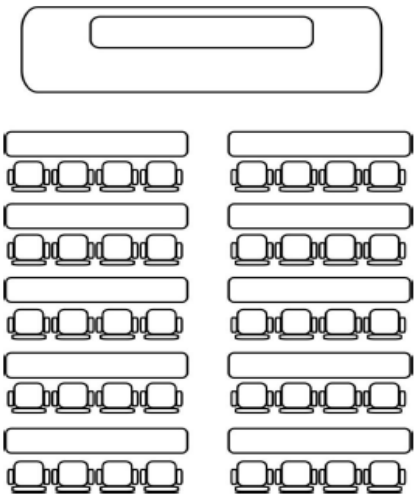


Sumber : Wardhani (2008)

Gambar 12.2. U-shape style

c. Class room style

Bentuk ini sangat ideal bagi kegiatan yang memerlukan aktivitas mencatat dan membaca, serta kegiatan lain yang memerlukan laptop atau komputer. Bentuk ini juga memungkinkan untuk kegiatan makan minum.



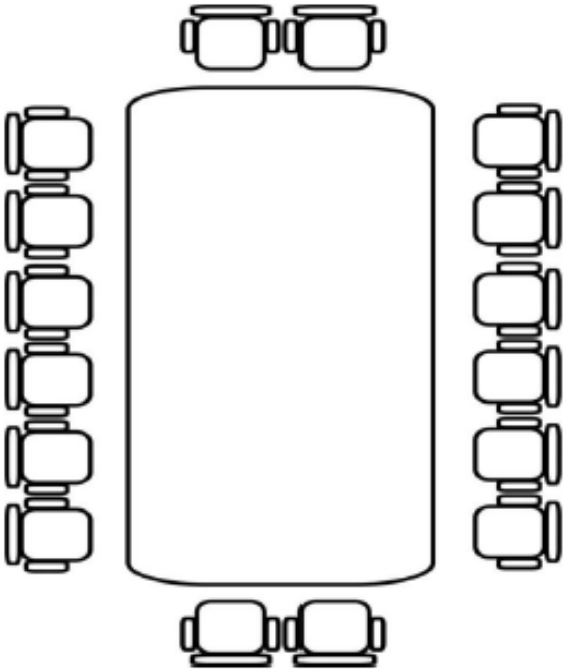
Sumber : Wardhani (2008)

Gambar 12.3. Class room style

PLPG 2017

d. Boardroom conference layout

Bentuk ini sering digunakan untuk rapat dan grup diskusi. Dari sisi keuntungannya, bentuk ini merupakan ruang kerja yang baik, sehingga membangun suasana dan interaksi yang baik antar peserta. Namun demikian, bentuk ini kurang sesuai jika menggunakan presentasi audio visual.

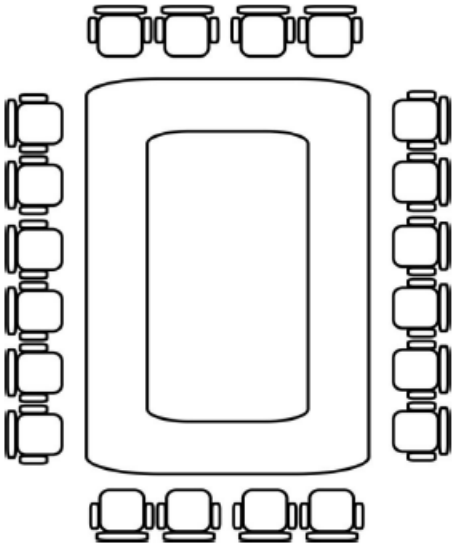


Sumber : Wardhani (2008)

Gambar 12.4. Boardroom conerence layout

e. Hollow design

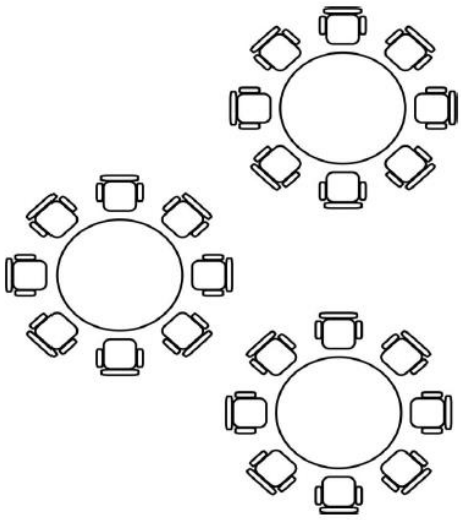
Tata letak model ini memiliki kesamaan dengan model board room conference layout, namun bagian tengahnya dibuat terbuka. Model ini ideal bagi peserta meeting yang hanya terdiri dari 12 hingga 30 orang. Model ini juga sesuai bagi rapat yang tidak memiliki pimpinan rapat atau tidak ada pembicara. Bagian tengah yang kosong, bisa dimanfaatkan sebagai dekorasi atau penempatan audio visual.



Gambar 12.5. Hollow design style

f. Banquet Round Design

Tata letak model ini biasanya digunakan bagi pertemuanyang bersiffat informal, dimana kegiatan utamanya adalah hiburan dan jamuan makan. Terdiri dari beberapa round table yang bisa diisi oleh 6-10 kursi.



Gambar 12.6. Round table lay out

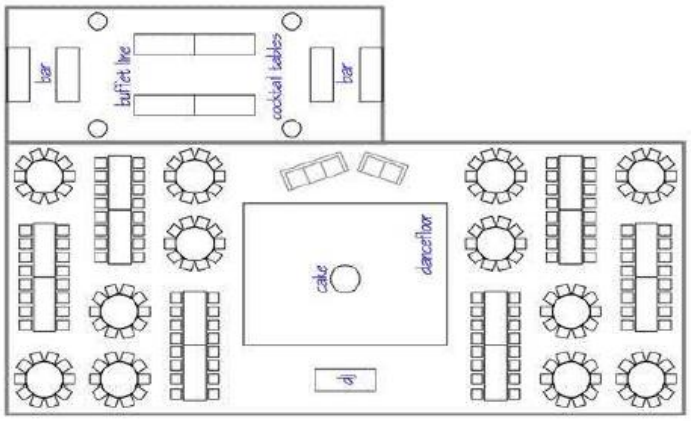
PI RG 20 - 1

g. Half rounds

Model ini diterapkan pada pertemuan yang memiliki dua tipe peserta. Yang pertama merupakan kelompok peserta utama yang akan melakukan diskusi dan berinteraksi dengan pembawa acara, biasanya merupakan kelompok narasumber. Peserta lainnya merupakan penonton, yang tidak berpartisipasi aktif dalam kegiatan diskusi.

h. Reception atau Cocktail

Model ini diterapkan pada kegiatan pesta pernikahan, atau kegiatan pesta lainnya. Menempatkan beberapa meja bundar ukuran kecil dan meja panjang, dengan kegiatan utama jamuan makan.



Gambar 12.7.Reception atau cocktail lay out

12.2. Proposal penawaran

Dalam melaksanakan kegiatan MICE, seringkali dana yang dibutuhkan cukup besar, sehingga dibutuhkan sponsor yang dapat membantu pendanaan kegiatan, dan mereka mendapatkan keuntungan dari sisi pemasaran produknya pada masa datang. Kategori sponsor terdiri dari 3 jenis :

a. Sponsor Utama : yaitu instansi/ perusahaan yang mendanai sebagian besar kegiatan, bahkan dimungkinkan seluruh dana kegiatan ditanggung oleh sponsor utama. Karenanya fasilitas promosi yang diberikan kepada sponsor utama biasanya cukup banyak, seperti hak pemasangan spanduk perusahaan pada tempat strategis, hak pencatuman logo perusahaan pada souvenir/ kit seminar, hak penyebaran brosur, hak mengisi stand pameran atau hak lainnya tergantung kesepakatan.
b. Co-Sponsor : yaitu instansi atau perusahaan yang bersedia menanggung sebagian kecil dari dana kegiatan. Besaran dana yang disumbangkannya, lebih kecil dari dana sponsor utama. Fasilitas yang diberikan pun lebih terbatas daripada fasilitas yang diberikan kepada sponsor utama.
c. Sponsor Teknis : instansi atau perusahaan yang mendanai kegiatan sebesar 12,5% dari total anggaran yang diperlukan (Wardhani, 2008). Fasilitas yang diberikan lebih terbatas, atau sesuai dengan kesepakatan.

Dalam menyusun proposal, perlu memperhatikan tujuan utama dari kegiatan yang akan dilakukan, serta persyaratan dari perusahaan EO, termasuk besaran biaya dan waktu pelaksanaan. Namun demikian, proposal sponsorship juga harus dibuat semenarik mungkin, menggambarkan profesionalisme dan keunggulan kegiatan. Sehingga menarik pihak sponsor untuk ikut serta bekerjasama. Secara umum, proposal sponsorship berisikan (Wardhani, 2008) :

a. Pendahuluan (latar belakang kegiatan, tujuan dan sasaran kegiatan).
b. Ketentuan sponsorship (ketentuan dan aturan terkait tengat waktu dan pembatalan).
c. Bentuk kerjasama sponsorship (persyaratan dan jenis sponsorship yang ditawarkan).
d. Detail spesifikasi sponsorship (hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak sponsor).

12.3. Proses registrasi

Registrasi merupakan kegiatan melakukan pendaftaran dalam suatu kegiatan. Menurut Gunawijaya (2006), registrasi dibagi dalam 2 tahap. Yaitu tahap pendataan dan tahap

PLPG 2017

pelaksanaan. Dalam tahap pendataan, peserta memberikan informasi mengenai data diri dan kegiatan yang akan diikuti. Peserta juga akan memperoleh informasi yang jelas mengenai detil kegiatan. Sementara pada tahap pelaksanaan, biasanya dilakukan kegiatan pendaftaran ulang bagi peserta yang sudah mendaftar dan onsite registrastion bagi peserta yang belum mendatar.

Pengisian formulir registrasi bisa dilakukan secara :

a. Manual. Registrasi yang dilakukan oleh peserta dengan menulis langsung secara manual pada formulir yang sudah dicetak. Selanjutnya formulir bisa dikirimkan melalui fax atau email.
b. Online. Registrasi yang dilakukan dengan mengisi data dan informasi peserta pada laman online, dan langsung dikirim/ upload memlalui laman tersebut.

PLPG 2017

SUMBER BELAJAR PENUNJANG PLPG 2017
MATA PELAJARAN/PAKET KEAHLIAN
USAHA PERJALANAN WISATA

BAB XIII
KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

PLPG 2017

Fitri Rahmafitria, SP. M.Si

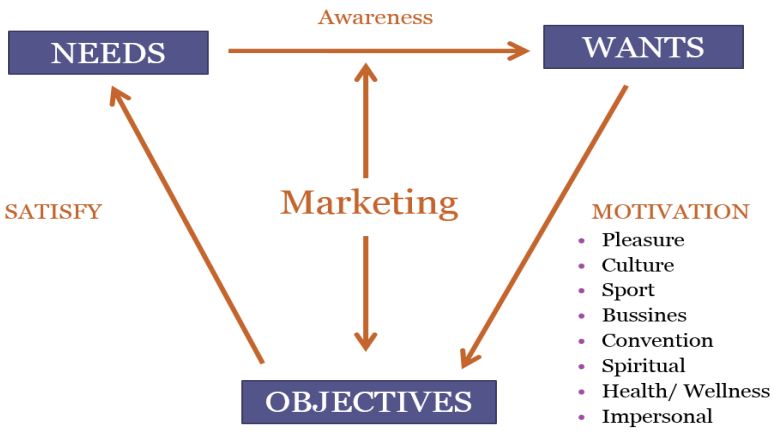
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
2017

BAB 13. KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

13.1. Kebutuhan dan Harapan Pelanggan

Pelanggan dalam industry pariwisata terdiri dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah personal dalam perusahaan atau rekan kerja (supervisor, manajer, karyawan lain), sementara pelanggan eksternal adalah konsumen yang membelanjakan uangnya pada peusahaan untuk memenuhi kebutuhannya. Hubungan secara internal merupakan komponen yang penting yang dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan eksternal. Bentuk kerjasama tim yang baik, akan memberikan kesan yang baik pada pelanggan.

Seorang karyawan yang baik, harus memahami apa kebutuhan , keinginan dan harapan pelanggan. Kebutuhan diartikan sebagai sesuatu yang harus terpenuhi, yang dapat mengganggu kehidupannya, jika tidak terpenuhi. Sebagai contoh, kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal. Sementara keinginan adalah sesuatu yang diinginkan , namun bukan merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi. Seringkali keinginan ini tidak sejalan dengan kemampuan pelanggan. Sebagai contoh, seorang pelanggan yang menginginkan mendapatkan kamar yang luxury, namun kemampuan finansialnya tidak sesuai, sehingga tidak dapat terpenuhi keinginannya. Harapan adalah kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dipengaruhi oleh 1) citra dan reputasi perusahaan, 2) persepsi pelanggan dan pengalaman sebelumnya dan 3) iklan perusahaan.



Sumber : Hermantoro (2013)

Gambar 13.1. Hubungan antara kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

P' PG 2017

Karyawan harus mampu mengkomunikasikan dengan baik kepada pelanggan, jika terdapat keinginan pelanggan yang tidak sesuai dengan kemampuannya. Sehingga untuk memenuhi keinginan pelanggan, perusahaan memberikan input melalui iklan perusahaan, agar dapat meningkatkan citra dan persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Produk yang dikemas eksklusif namun membiliki harga yang memadai, menjadi solusi pemenuhan harapan pelanggan. Untuk dapat memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelnggan, maka upaya yang harus dilakukan antara lain (http://www.sandywarman.com/2016/03/peran-public-relations-dalam-industri.html.):

1. mengorganisasikan dan melaksanakan layanan pada fokus group;
2. secara aktif melihat umpan balik dari pelanggan;
3. menanyakan pada pelanggan, layanaan yang penting bagi mereka;
4. menganalisis tren pasar;
5. menganalisis pesaing;
6. memperhatikan umpan balik staf.

13.2. Ruang Lingkup Public Relation

Public relation (PR) adalah seluruh komunikasi yang terencana, baik secara internal maupun eksternal, antara suatu organisasi dengan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (http://www.sandywarman.com/2016/03/peran-public-relations-dalam-industri.html). PR merupakan kegiatan yang nyata yang dilakukan dengan metode manajemen tertentu untuk mengejar suatu tujuan dan seluruh hasil yang dicapai harus dapat diukur secara jelas keberhasilannya (Jeffkins, 1995).

Untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, seorang PR harus memahami ruang lingkup pekerjaannya. Ruslan (2010:22-23) menjelaskan bahwa ruang lingkup tugas PR dalam sebuah ornganisasi/lembaga adalah sebagai berikut :

a. Membina hubungan ke dalam (internal).

PLPG 2017

Hubungan internal yang dimaksud adalah personal yang menjadi bagian dari perusahaan itu sendiri, seperti sesame karyawan, atasan dan rekan kerja lainnya. Seorang PR harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh komponen internal, menyampaikan informasi penting yang wajib dipahami secara baik dan menjaga hubungan baik agar terhindar dari konflik secara internal.

b. Hubungan eksternal adalah hubungan yang harus dijalin antara pihak perusahaan dengan komponen masyarakat diluar perusahaan. PR bertugas mengupayakan tumbuhnya sikap dan citra public yang positif terhadap perusahaan atau institusi yang diwakilinya.

Sedangkan menurut Kusumatuti (2014), fungsi dari seorang Public Relation adalah :

- Menunjang kegiatan manajemen dan tercapainya tujuan organisasi.
- Menjalin komunikasi timbal balik yang baik antara perusahaan dan masyarakat. Menyebarkan informasi dari perusahaan kepada masyarakat serta menyalurkan opini public kepada perusahaan.
- Melayani public dan memberikan masukan kepada pimpinan organisasi
- Menjalin hubungan kerja yang harmonis, baik didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa fungsi PR sangatlah vital bagi perusahaan. PR berfungsi menciptakan hubungan yang harmonis, memelihara, menumbuhkan dan mempertahankan hubungan timbal balik yang baik serta menjaga komunikasi internal dan eksternal secara baik. PR juga bertugas untuk mengatasi, meinimalisir dan mencegah munculnya permasalahan dan opini negative yang dapat mengganggu jalannya kegiatan manajemen perusahaan/ institusi. Dalam melaksanakan tugasnya PR harus mengedepankan komunikasi yang baik, berdasarkan kenyataan, kebenaran dan pengetahuan yang jelas dan disampaikan secara jujur, jelas dan obyektif. Peran PR yang baik dapat menjaga keberadaan perusahaan dalam jangka panjang, serta menjamin keberlanjutan usaha dalam membangun relasi bisnisnya.

PLPG 2017

13.3. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Bidang Public Relation

Dalam menjalankan tugasnya pengaruh teknologi komunikasi dalam bidang PR sangatlah penting. Informasi yang disampaikan oleh seorang PR, bukan hanya melalui media yang langsung (person to person), namun juga harus disampaikan melalui media lainnya yang bersifat tidak langsung, agar informasi bisa terdokumentasi dan bertahan lama, serta dapat diketahui oleh khalayak masyarakat yang lebih luas. Saat ini media yang dapat digunakan oleh PR dalam menjalankan tugasnya sudah didominasi oleh media berbasis internet. Pemanfaatan inormasi dan teknologi (IT) menjadikan perusahaan semakin dekat dengan konsumen, serta membangun citra positif mengenai perusahaan. Media yang umum digunakan oleh PR dalam menjalankan tugasnya antara lain media cetak (majalah, surat kabar, brosur, dan lainnya), dan media elektronik (radio, televise, video conference). Saat ini bahkan berkembang media berbasis internet yang juga menjadi media efektif dalam mendukung tugas seorang PR. Media yang dimaksud antara lain email, website, blog, Instagram, jejaring sosial dan lainnya. Pemilihan media yang akan digunakan oleh seorang PR sangat tergantung pada tujuan penyampaian informasi, target dan sasaran informasi serta waktu. Semakin beragam sasaran dan target yang ingin dicapai, maka teknologi penyampaiannya pun harus semakin beragam, yang dapat menjangkau semua kalangan konsumen. Pada saat ini teknologi penyampaian informasi seringkali menggunakan metode kombinasi, untuk mencapai tujuan dan target yang beragam tadi. Penggunaan teknologi media elektronik yang digabungkan dengan teknologi internet makin sering digunakan untuk beberapa tujuan dan jenis informasi tertentu, seperti video conference, IRC (Internet Relay Chat), VNR (Video News Release), Webcast, SMT (Satelite Media Tours). Secara lebih rinci VNR merupakan news release yang disiarkan berita televise, yang

PLPG 2017

menggunakan internet sebagai media penyalurannya. Sementara webcast menggabungkan konsep audio dan video yang disiarkan melalui internet. SMT (Satelite Media Tours) adalah konferensi atau wawancara yang dilakukan melalui seorang public figure, untuk menyampaikan suatu informasi atau produk perusahaan, yang disiarkan oleh beberapa stasiun televisi. Media penyalurannya adalah melalui satelit (http://www.sandywarman.com/2016/03/penggunaan-informasi-dan-teknologi.html).

13.4. Menyampaikan Presentasi dalam Bahasa Inggris

Peran PR yang sangat vital, dalam menjaga citra perusahaan, menjadikan peran komunikasi menjadi sangat penting. Salah satunya adalah kemampuan seorang PR dalam berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, karena Bahasa Inggris merpakan Bahasa yang digunakan secara internasional. Kemampuan seorang PR dalam Bahasa Inggris, melingkupi kemampuan secara lisan maupun tertulis. Seorang PR harus mampu menyampaikan presentasi dalam Bahasa Inggris, terkait memberikan informasi produk baru, menyampaikan citra perusahaan dan menyampaikan informasi penting lainnya. PR juga harus mampu menuliskan berita dan informasi mengenai perusahaan secara baik dan benar.

Khusus terkait kemampuan presentasi dalam Bahasa Inggris, maka hal yang harus diperhatikan adalah :

- Tema/ topik dan tujuan presentasi.
- Sasaran dan target presentasi (peserta).
- Teknis presentasi (waktu, lama dan lokasi).
- Media dan logistic.
- Persyaratan dan ketentuan spesifik lainnya.

Keterampilan berbahasa Inggris bagi seorang PR harus memenuhi beberapa kaidaih seperti berbicara dengan percaya diri, memahami grammar dan tata Bahasa Inggris yang baik dan benar, terampil dalam bernegosiasi, serta mempelajari berbagai istilah teknis yang terkait dengan aspek yang akan dipresentasikan. Selain itu pelafalan yang akurat, wawasan kosa kata

PLPG 2017

yang luas juga harus dikuasai secara baik. Dalam menyampaikan informasi secara tertulis, maka seorang PR harus mampu menyampaikan pesannya secara persuasif, formal, sopan dan efektif.

13.5. Mengelola Isu Negatif

Dalam suatu perusahaan, konflik seringkali terjadi, baik antar sesama karyawan maupun dengan pelanggan. Secara umum konflik bisa terjadi secara personal (staf dengan sesame maupun sta dengan pimpinan) dan konflik antar kelompok (perusahaan dengan pelanggan atau dengan distributor). Konflik yang terjadi baik dalam konteks internal maupun eksternal, dapat mempengaruhi kondisi perusahaan, sehingga kemampuan dalam mengatasi situasi konfflik, merupakan hal yang penting bagi seorang karyawan.

Pada dasarnya ada konflik tidak selalu menimbulkan hal yang dominan negative. Namun dapat juga memberikan sisi positif, seperti tambahan informasi baru, mengenal pribadi lebih dalam, belajar mencari solusi dan belajar menghargai perbedaan (Wardhani, 2008). Namun demikian, agar memberikan dampak positif yang lebih besar, maka jika terjadi konflik yang harus dilakukan adalah :

a. Menenangkan diri.
b. Memberikan kesan pengertian terhadap ketidak sepahaman.
c. Tidak memaksakan orang lain untuk memahami kita, tapi berlaku sebaliknya.
b. Alihkan pembicaraan dengan halus.
c. Memahami kewenangan pribadi terkait masalah yang terjadi. Jika perlu, libatkan pihak ketiga yang memang memiliki kewenangan terhadap masalah tersebut.

13.6. Dokumen dan Dokumentasi

Dokumen adalah informasi yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi atau instansi. Dalam kamus Bahasa Indonesia dokumen adalah sesuatu yang tertulis atau tercetak yang dapat dipergunakan sebagai bukti atau keterangan. Sementara dokumentasi merupakan kegiatan mencatat dan mengumpulkan bukti kegiatan sehingga dapat digunakan sebagai bukti dan keterangan. Menurut kamus kepegawaian dokumentasi adalah semua catatan tertulis, baik cetak maupun tidak tercetak dan segala benda yang mempunyai keterangan-keterangan terpilih untuk dikumpulkan, disusun, disediakan atau untuk disebarluaskan.

PLPG 2017

Tabel 13.1. Perbedaan dokumen dan dokumentasi

No	DOKUMEN	DOKUMENTASI
1	Fokus pada benda atau informasinya	Fokus pada kegiatannya
2	Bukan merupakan unit kerja/ bagian dari organisasi	Merupakan bagian dari organisasi dan unit kerja
3	Bersifat pasif	Bersifat aktif
4	Digunakan sebagai alat bukti	Mengolah dan mempersiapkan dokumen
5	Menunjang kegiatan operasional organisasi	Menyiapkan keterangan dan bukti untuk menunjang kegiatan operasional organisasi

Fungsi dan manfaat dokumen adalah :

1. Memberikan informasi mengenai isi dokumen .
2. Mempersiapkan data dan bukti dari suatu kegiatan.
3. Memelihara dan menjaga bukti kegiatan dari kepunahan.
4. Mempersiapkan isi dokumen yang bermanfaat bagi kegiatan penelitian.
5. Memelihara isi dokumen yang bermanfaat bagi keperluan bangsa dan negara.
6. Menjamin keaslian informasi yang dimuat dalam dokumen.

Sementara itu fungsi dokumentasi bagi suatu organisasi sebagi berikut.

1. Memberikan pelayanan dalam bidang dokumentasi.
2. Menerbitkan jurnal dan artikel publikasi dokumentasi.
3. Dokumentasi memiliki peran dalam penyelenggaraan konferensi dan seminar ilmiah.
4. Membantu dan mendukung pengembangan system pengolahan dokumen.
5. Menerbitkan katalog ilmu pengetahuan.

PLPG 2017

Kegiatan yang dilakukan dalam dokumentasi yaitu :

1. Menelusuri dan mengumpulkan dokumen.
2. Melakukan pencatatan pada buku induk dokumen.
3. Mengolah dokumen menjadi bahan dokumentasi.
4. Memproduksi dokumen organisasi.
5. Memilah data dan informasi.
6. Menyampaikan dan menyebarluaskan dokumen.
7. Menyimpan dan memelihara dokumen organisasi.

PLPG 2017

DAFTAR PUSTAKA

Abacus. GDS news from Travelport, Amadeus, Sabre, Abacus. June, 29, 2012. **https://www.tnooz.com/GDS-news-june-2012**

Amato. (2002). *Manual for Guiding Techniques*. Santa Dharma press. Jogjakarta.

Andrianto, T. (2013). Interpretasi dan Pemanduan Wisata. UPT Penerbit.

Budiarjo. "Cara Membuat Paspos secara Online". 8 November 2015. http://www.pasporonline.com/cara-membuat-paspor-secara-online/,

Burkart, A. J., & Medlik, S. (1981). Tourism: past, present and future. *Tourism: past, present and future.*, (Ed. 2).

Care tourism. "Sistem Reservasi Komputer dan Pariwisata". 22 Juni 2013. https://caretourism.wordpress.com/?s=computer+reservation+system.

Cohen, Erik. (1984). The Sociology of Tourism : Approaches, Issues, and Findings. Annal of Tourism Research 30: 236-266.

Damardjati, R. S. (1981). *Istilah-istilah dunia pariwisata*. Pradnya Paramita.

Ditjen Imigrasi Republik Indonesia. "Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI". (2013). http://www.imigrasi.go.id/index.php/layanan-publik/surat-perjalanan-laksana-paspor-untuk-wni

Gunn, C. A., & Var, T. (2002). *Tourism planning: Basics, concepts, cases*. Psychology Press.

Hartati, N. (2013). Public Relations. Kelas X Semester 1. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta.

Hermantoro, H. (2013). Creative Based Tourism. Penerbit Aditri. Depok, Jawa Barat.

Hermantoro,H. (2015). Kepariwisataan Destinasi Pariwisata Produk Wisata. Penerbit Aditri. Depok, Jawa Barat. 244 hal.

Himpunan Pramuwisata Indonesia. "Kode Etik Pramuwisata". 2016. http://www.himpunanpramuwisataindonesia.com/2015/09/kode-etik-pramuwisata-indonesia.html

http://www.iata.org/publications/pages/annual-review.aspx

https://www.sabre.com/. 2016

https://en.wikipedia.org/wiki/Freedoms_of_the_air

PPG 2017

Inskeep, E. (1991). Tourism Planning, an Integrated and Sustainable Development Approach. Van Nostrand Reinhold, International Thomson Publishing Company. USA. 509 p.

International Air Transport Association (IATA). “Annual Review”. (2016).

James , Spillane, J. (1982). Pariwisata Indonesia, Sejarah dan Prospeknya.

Jefkins, F. (1995). Public Relation ke 4. Erlangga. Jakarta.

Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 82/PW 102/MPPT-88 tentang Pramuwisata dan Pengatur Wisata, pemandu wisata (pramuwisata).

Kottler, P and Keller, K.L. (2006) Marketing Management. New Jersey, US: Pearson education, inc.

Kusumastuti, 2004. *Dasar-Dasar Humas*, Gojongkerta, Ghalia Indonesia.

Mill, R. C., & Morrison, A. M. (2002). The Tourism System, Kendall. *Hunt, Dubuque, Iowa*.

Noor, A. (2013). MICE – Meeting Incentive Convention Event. Alfabeta. Bandung.

Pitana, I. G., & Gayatri, P. G. (2005). *Sosiologi pariwisata: kajian sosiologis terhadap struktur, sistem, dan dampak-dampak pariwisata*. Andi.

Pendit, Nyoman. (1999). Ilmu Pariwisata. Akademi Pariwisata Trisakti. Jakarta.

Reilly, Robert T. (1991). Handbook of Professional Tour management. USA: Delmar Publisher Inc.

Ruslan, Rosady, 2005, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sandywarman. (2013). “Peran Public Relation dalam Industri Pariwisata dan Perhotelan”. http://www.sandywarman.com/2016/03/peran-public-relations-dalam-industri.html.

Sandywarman. (2013). “Penggunaan Informasi dan Teknologi dalam Bidang Public Relation”. http://www.sandywarman.com/2016/03/penggunaan-informasi-dan-teknologi.html.

Suwantoro, G. (1997). Dasar-dasar Pariwisata. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Suyitno. (2001). *Perencanaan Wisata*. Yogyakarta: Kanisius.

PPG 2017

Sulistiyowati, E. (2014). Pengelolaan dan Perencanaan Perjalanan Wisata. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. SMK XI semester 1. Jakarta. 298 hal.

Viverawati. (2014). Menghitung Tarif dan Dokumen Penerbangan Jilid 1 untuk Kelas XI semester 1 Jenjang Menengan Kejuruan. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Jakarta. 202 hal.

Voltras Agent Nework. “Bisnis Tiket On-line”. https://www.travelagent.co.id/bisnis-tiket/

Wardhani. (2008). Usaha Jasa Pariwisata Jilid 1 untuk kelas XI semester 2 jenjang Menengah Kejuruan. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta.

Wardhani dkk. (2008). Usaha Jasa Pariwisata Jilid 2. Kementrian Pendidikan Nasional.

Wibowo,A.,H. (2014) Pemesanan Tempat Penerbangan/ Airline Reservation untuk Kelas XI Jenjang Pendidikan Menengah Kejuruan. Cetakan ke-1. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta. 196 hal.

World Tourism Organization. (2005). Global Forecast and Profiles of Market Segments. Volume 7. Madrid : WTO, hal 9-10.

Yoeti, Oka A. (2003). *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.

PLPG 2017