

INTISARI

Guidebook merupakan buku panduan yang bertujuan memandu pembaca untuk melakukan instruksi didalam panduan tersebut. Buku panduan dalam bisnis perjalanan wisata diperlukan untuk mengatur kinerja pegawai agar dapat bekerja secara efisien dan efektif. Panduan ini juga berfungsi sebagai acuan kerja yang dapat meningkatkan profesionalisme dan konsistensi pelayanan. PT Gemilang Media Wisata (Travelxism) yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata, belum memiliki panduan tertulis untuk proses pelayanan pemesanan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah menyusun *guidebook* yang fokus pada layanan pemesanan paket wisata oleh staf *customer service*. Bagian pelayanan ini sangat penting karena staf *customer service* menjadi pihak pertama yang berinteraksi dengan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. *Guidebook* pemesanan paket wisata disusun dengan menyesuaikan prosedur pemesanan yang selama ini sudah berjalan di perusahaan. Terdapat dua jenis panduan pemesanan paket wisata yang telah disusun yaitu pemesanan secara *online* melalui chat *WhatsApp* dan melalui telepon. Diharapkan *guidebook* ini dapat menjadi pedoman kerja bagi *customer service* dalam memberikan layanan yang lebih terstruktur.

Kata Kunci: Biro Perjalanan Wisata, *Customer Service*, *Guidebook*, Pelanggan, Pelayanan Pemesanan

ABSTRACT

A guidebook is a manual intended to direct readers in carrying out the instructions contained within it. In the travel business industry, a guidebook is necessary to regulate employee performance so they can work efficiently and effectively. This guide also serves as a work reference to enhance professionalism and consistency in service delivery. PT Gemilang Media Wisata (Travelxism), a company engaged in the travel agency sector, currently does not have a written guide for its booking service procedures. Therefore, the purpose of this study is to develop a guidebook focusing on tour package booking services handled by customer service staff. This service area is crucial, as customer service is the first point of contact between the company and its customers. This research uses a qualitative descriptive method, with data collection techniques including observation, interviews, documentation, and literature review. The tour package booking guidebook is developed based on the current booking procedures already implemented within the company. Two types of booking guides have been created: one for online bookings via WhatsApp chat, and the other for telephone bookings. It is expected that this guidebook can serve as a practical work reference for customer service staff in providing more structured and consistent services.

Keywords: Travel Agency, Customer Service, Guidebook, Customer, Booking Service