

ABSTRAK

Biro Perjalanan Wisata merupakan pihak yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan wisata. Salah satu Biro Perjalanan di Yogyakarta adalah Panorama Destination yang memiliki paket wisata *Prambanan Cycling Tour*. Permasalahan dari penelitian ini yaitu pengelolaan Manajemen Operasional Paket Wisata *Prambanan Cycling Tour* oleh Panorama destination dan kendala-kendala yang terjadi saat tahapan operasional dilakukan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui secara detail manajemen operasional paket wisata *Prambanan Cycling Tour* yang dilakukan oleh Panorama Destination Yogyakarta dan untuk mengetahui kendala yang terjadi saat pelaksanaan *tour*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi partisipatif, wawancara semi terstruktur dan dokumen. Hasil penelitian ini berupa tahapan-tahapan dari manajemen operasional paket wisata *Prambanan Cycling Tour* dan kendala saat *tour* berlangsung serta umpan balik dari wisatawan. Tahapan Manajemen Operasional paket wisata *Prambanan Cycling Tour* yaitu reservasi paket wisata, Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam *tour*, pembuatan *tour quotation*, persiapan teknis *pra-tour*, pelaksanaan *tour*, dan *pasca tour*. Kendala saat operasional mencakup kurangnya koordinasi dengan pihak terkait dan sikap pemandu wisata yang kurang responsif.

Kata kunci : Biro Perjalanan Wisata, Panorama Destination Yogyakarta, Paket Wisata, Cycling Tour, Manajemen Operasional.

ABSTRACT

Travel agent is one of public services that provides tour plan package. One of travel agents in Yogyakarta is Panorama Destination, which has Prambanan Cycling Tour. The problem of this research is obstacles that happens when operational steps was carried out. Operational Management of Prambanan Cycling Tour and the purpose of this research is to know in details about operational management of Prambanan Cycling Tour that conducted by Panorama Destination Yogyakarta and to know the obstacles during the tour. The methods that will be used are participatory observation, semistructured interview, and document. The result of this research are the steps of Prambanan Cycling Tour's operational management, the obstacles during the tour and feedback from tourist. The steps of Prambanan Cycling Tour's operational management are reservation for buy package tour, human resources involved in the tour, making Tour Quotation, pra-tour technical preparation, tour, and pasca tour. The obstacles during the tour are less coordination with stakeholders who has involved in the tour and the local guide's attitude is less responsive.

Keyword : *Travel Agent, Panorama Destination Yogyakarta, Tour Package, Cycling Tour, Operational Management.*