

ABSTRAK

Kegiatan pariwisata menjadi salah satu penyumbang yang ikut serta dalam memajukan perekonomian Indonesia. Dalam setiap kegiatan pariwisata membutuhkan transportasi. Transportasi, perencanaan, dan program perjalanan bisa diatur dengan adanya Biro Perjalanan Wisata. Yogyakarta adalah salah satu kota wisata yang mempunyai banyak usaha biro perjalanan wisata, salah satunya adalah Panorama Destination Yogyakarta.

Laporan tugas akhir ini membahas tentang prosedur reservasi, prosedur pembatalan, dan upaya untuk mengurangi kekecewaan pelanggan dengan membuat suatu produk yaitu SOP (*Standard Operational Procedures*). Penelitian ini disajikan dengan deskriptif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara langsung kepada staff reservasi Panorama Destination Yogyakarta, observasi, analisa data dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Panorama Destination Yogyakarta sudah mempunyai SOP reservasi tertulis, belum mempunyai ketentuan pembatalan reservasi secara tertulis dan belum mempunyai aturan untuk pengembalian dana *refund*. Maka dari itu, produk dari tugas akhir ini adalah menambahkan prosedur reservasi terkait pembatalan dan perubahan jadwal reservasi, formulir reservasi yang dibuat dua rangkap, dan ketentuan pengembalian dana *refund*.

Kata Kunci : Biro Perjalanan Wisata, Prosedur, Pelanggan.

ABSTRACT

Tourism activities are one of the contributors who participate in advancing Indonesia's economy. In every tourism activity requires transportation. Travel, planning and travel programs can be arranged by the presence of a Travel Bureau. Yogyakarta is one of the cities of tourism that has many business travel agents, one of which is Panorama Destination Yogyakarta.

This final project report discusses reservation procedures, cancellation procedures, and efforts to reduce customer disappointment by making a product, namely SOP (Standard Operational Procedures). This research was presented descriptively. The data collection method used in this study is by direct interview with Panorama Destination Yogyakarta reservation staff, observation, data analysis and literature study.

The results of this study can be concluded that Panorama Destination Yogyakarta already has a written reservation SOP, does not yet have a reservation cancellation provision in writing and does not yet have a rule for refund. Therefore, the product of this final project is to add a reservation procedure related to the cancellation and change of the reservation schedule, a reservation form made in two copies, and a refund refund.

Keyword : Tourist Travel Bureau, Procedure, Customer.