

## INTISARI

Perkembangan pariwisata perlu didukung oleh semua pihak salah satunya perusahaan yang menyediakan produk-produk pariwisata seperti biro perjalanan wisata. Salah satu biro perjalanan di Yogyakarta yaitu PT Bhakti Putra *Tour and Travel*. Dalam menjalankan usahanya biro perjalanan wisata memiliki peraturan standar dalam melayani tamu. Begitu pula dengan PT Bhakti Putra, memiliki standar pelayanan baik lisan maupun tertulis. Penelitian ini membahas apa saja SOP dan bagaimana penerapan SOP di PT Bhakti Putra dalam melayani tamu. Penelitian ini menggunakan metode observasi partisipatory yang dilakukan oleh penulis selama 3 bulan di Kantor Bhakti Putra. Dari hasil observasi yang dilakukan memperoleh hasil penerapan-penerapan SOP khususnya pada tamu yang menggunakan jasa *ticketing* serta kendala-kendala yang dihadapi baik masalah teknis maupun masalah personal.

## **ABSTRACT**

The development of tourism should be supported by all parties one company providing tourism products such as travel agents. One travel agency in Yogyakarta, PT Bhakti Putra Tour and Travel. In conducting its business travel agents certainly have standard regulations in serving guests. Similarly, the PT Bhakti Putra, have service standards both oral and written. This study discusses any SOP and how the application of SOP in PT Bhakti Putra in serving guests. This research method participatory observation conducted by the author for 3 months in the Office of Bhakti Putra. From the results of observations made obtained the results of the implementation of SOP, especially for guests who use ticketing services as well as obstacles encountered both technical problems and personal problems