

INTISARI

Perkembangan industri pariwisata di Yogyakarta semakin lama semakin meningkat membuat biro perjalanan wisata atau *travel agent* menjadi peranan penting dalam meningkatkan pelayanan dalam bentuk paket wisata yang di sebabkan karena semakin banyak permintaan pasar untuk berwisata di yogyakarta. Namun sejauh ini belum banyak Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang membuat dan mengemas paket wisata tersebut dengan terorganisir secara baik dan profesional. Oleh sebab itu manajemen paket wisata sangat membantu dalam pengaturan perjalanan wisata yang di inginkan oleh pelanggan dan pasar.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi secara langsung, wawancara dengan manajer, tour planner dan staf. Fokus penelitian ini dilakukan pada proses pembuatan dan pengelolaan paket wisata. proses pembuatan dan pengelolaan paket wisata yang dimaksudkan yaitu proses penyusunan paket, pembuatan form pemesanan, pembuatan itinerary, penghitungan harga dan reservasi. Pengelolaan dilakukan mulai dari sebelum tour berlangsung, pada saat tour berlangsung (pelaksanaan), setelah tour berlangsung, pelunasan biaya tour, hingga evaluasi.

Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul “Manajemen Paket Wisata di Bima Sena Wisata Tour dan Travel guna meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan” dapat di tarik kesimpulan bahwa pengelolaan dalam pembuatan paket wisata sangat penting. Karena guna menciptakan paket wisata yang terorganisir dan terlaksana secara profesional.

Kata kunci :*biro perjalanan wisata, paket wisata, manajemen paket wisata*

ABSTRACT

The development of the tourism industry in Yogyakarta progressively increasing create a travel agency or *travel agent* becomes an important role in improving services in the form of tour packages caused because more and more demand for travel in Yogyakarta . But so far not many Travel Bureau (BPW) that make and package tour package with a well organized and professional . Therefore, management of travel packages are very helpful in onward travel arrangements desired by the customer and the market .

Data collected by direct observation, interviews with managers, tour planner and staff. The focus of this research is done in the process of creation and management of travel packages. the creation and management of tour packages intended that the process of preparing the package, making of the order form, manufacture itinerary, price calculation and reservation. Management carried out starting from before the tour takes place, during the tour lasts (execution), after the tour takes place, the tour fee settlement, and evaluation.

From this research conducted by the author with the title "Travel Package Management in Bima Sena Wisata Tour and Travel to improve customer service" can be deduced that the management in making tour package is very important. Because in order to create tour packages organized and carried out in a professional manner.

Keywords: *travel agency, tour packages, tour package management*