

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
INTISARI.....	xviii
ABSTRACT.....	xix

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Penelitian.....	8

F. Landasan Teori.....	10
G. Metode Penelitian.....	14
H. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II. GAMBARAN UMUM

A. Letak Geografis Bima Sena Wisata Tour & Travel.....	17
B. Sejarah Berdirinya Bima Sena Wisata Tour & Travel.....	19
C. Visi dan Misi.....	21
D. Struktur dan Fungsi Organisasi.....	22
E. Jam Operasional Bima Sena Wisata Tour & Travel.....	27
F. Standart Oprasional Prosedur.....	27
G. Fasilitas Pelayanan.....	28
H. Produk yang tersedia.....	29

BAB III. PEMBAHASAN

A. Proses Pembuatan Paket Wisata.....	39
B. Pengelolaan Paket Wisata.....	62
C. Upaya meningkatkan Pelayanan terhadap Pelanggan.....	66

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
DAFTAR NARASUMBER.....	74

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gb.1 Peta Lokasi Bima Sena Wisata.....	17
Gb. 2 Kantor Bima Sena Wisata.....	18
Gb. 3 Situasi Dalam Kantor.....	18
Gb. 4 Struktur Organisasi.....	22
Gb. 5 Paket Wisata Bromo.....	32
Gb.6 Paket Wisata Karimun Jawa.....	33
Gb. 7 Paket Wisata Bandung.....	34
Gb. 8 Paket Wisata Bali.....	36
Gb. 9 Organizer Outwardbound Training.....	37
Gb.10 Contoh Produk Bima Sena Wisata.....	38
Gb.11 Siklus Perjalanan Wisata.....	40
Gb.12 Alur Ready Made Tour.....	41
Gb. 13 Contoh Paket Wisata Ready Made Tour.....	42
Gb.14 Alur Tailor Made Tour.....	47

DAFTAR ISTILAH

C/in (Check in)	: Melaporkan diri untuk pemakaian jasa yang telah di pesan sebelumnya seperti pada hotel atau pada suatu penerbangan
C/out (Check out)	: Melaporkan diri atas berakhirnya pemakaian jasa atau produk wisata yang di gunakan
MP/MS/MM	: Istilah dalam kegiatan wisata yang menunjukkan waktu makan yaitu makan pagi, makan siang, makan malam
Itinerary	: Rangkaian kegiatan yang akan dilalui oleh setiap wisatawan. Di dalamnya memuat informasi jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan.
Tour Leader	: orang yang memimpin jalannya kegiatan tour di lapangan
Tour Planner	: orang yang membuat, merencanakan kegiatan tour
FOC	: (Free Of Charge), pemberian bebas biaya oleh Biro Perjalanan, karena adanya kondisikondisi tertentu, atau atas permintaan khusus.
Full day Tour	: suatu tour yang berlangsung satu hari penuh
Contract Rate	: Harga perjanjian antara dua penyedia jasa pelayanan Pariwisata
Entertain	: Menjamu dimana maksudnya menjamu partner kerja untuk mempererat hubungan kerja
Reservasi	: Pemesanan suatu produk atau jasa yang akan digunakan.

- Sales Call : Proses menjajaki pelanggan potensial yang dapat dijadikan target dalam melakukan penjualan.
- Transit : Berhenti sebentar di suatu tempat, kota, daerah.
- Voucher : Tanda bukti yang digunakan oleh konsumen untuk mengklaim jasa yang telah dipesannya.

DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan ke DIY	3
Tabel 2. Paket Wisata Full Day Tour.....	43
Tabel 3. Paket Wisata KKL ATA YKPN.....	45
Tabel 4. Contoh Itinerary.....	54
Tabel 5. Perhitungan Harga Paket.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Contoh Contact Rate Hotel
2. Contoh Voucher Hotel
3. Contoh Invoice / Kwitansi
4. Contoh Buku Panduan
5. Contoh Form Pemesanan / Kantong File
6. Contoh Contact Rate Restaurant
7. Contoh Perjanjian Kontra Pelayanan Wisata