

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
INTISARI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	5
C. Tujuan	6
D. Manfaat	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Landasan Teori.....	10
G. Metode Penelitian.....	22
H. Sistematika Penulisan	24

BAB II DISKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Lokasi PT. Panorama Tours Indonesia	26
B. Sejarah dan Profil PT. Panorama Tours	27
C. Visi dan Misi	34
D. Struktur Organisasi	36
E. Produk Jasa yang Tersedia	41

BAB III PEMBAHASAN

A. Standar Operasional Prosedur Kerja	46
B. Prosedur Pengurusan Dokumen Perjalanan	55
C. Sistem Kerja Divisi Tour	70
D. Kendala yang Dihadapi	76

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	-----------

DAFTAR ISTILAH

- ABACUS:** *Computerized Reservation System for worldwide reservation and ticketing operationals.*
- Akomodasi** : *Fasilitas penginapan bagi para pengunjung ke destinasi wisata. Umumnya berbentuk hotel dll.*
- BPW** : *Usaha yang menyelenggarakan perjalanan wisata mulai dari perencanaan hingga evaluasi.*
- Booking** : *Pemesanan tiket penerbangan sebelum proses issued.*
- Flight**
- Booklet** : *Sebuah buku atau menyerupai majalah yang berisi tentang semua hal yang berkaitan dengan perjalanan wisata.*
- Complain** : *Keluhan tamu di hotel atau perusahaan jasa karena ketidakpuasan tamu tersebut terhadap fasilitas atau pelayanan di tempat tersebut.*
- Corporate** : *Perusahaan yang sudah lama melakukan kerjasama dan saling memberikan kepercayaan masing-masing.*
- Detil Flight** : *Informasi secara terperinci tentang penerbangan*
- Domestik Tour** : *Suatu paket perjalanan wisata yang destinasi atau objek wisatanya berada di dalam negeri.*

- FIT*** :Tarif hotel yang dikeluarkan khusus perseorangan dan tarifnya sesuai dengan type kamar yang dipilih, serta disesuaikan oleh biro perjalanan wisata melalui kontrak kerja sama dengan pihak hotel.
- Guide*** :Seseorang yang memandu dan berkewajiban menyampaikan sejumlah informasi mengenai sejarah maupun informasi umum selama perjalanan berlangsung serta objek wisata yang dijadikan tujuan wisata.
- Issued*** :Proses untuk melakukan konfirmasi terhadap tiket yang telah disetujui oleh pengguna tiket pesawat agar tiket pesawat tersebut berstatus valid (dapat digunakan).
- Itinerary*** :Jadwal atau kegiatan yang dilakukan oleh wisatawan yang telah dibuatkan oleh travel agent sebagai acuan.
- Incentive Tour*** :Program khusus tour yang diadakan oleh perusahaan yang diberikan khusus kepada karyawan dan bentuknya sebagai penghargaan terhadap karyawan tersebut, dan terkadang diselipkan dengan tugas kerja dengan rekan bisnis di daerah.
- Inbound Tour*** :Tour atau perjalanan wisata yang destinasi atau tujuan wisatanya berada didalam negeri diikuti oleh wisatawan luar negeri.
- Luggage Tags*** :Kartu milik tamu yang terdiri dari 2 bagian. Satu dipasang di barangtamu, yang satunya lagi diberikan ke tamu.
- Master File*** :File atau dokumen yang berisi tentang segala informasi peserta tour seperti nama, alamat, nomer telepon, email.
- Rooming List*** :Daftar jumlah kamar yang akan digunakan oleh suatu grup.

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Alur SOP dua bulan sebelum keberangkatan	60
Bagan 2. Alur SOP satu bulan sebelum keberangkatan.....	62
Bagan 3. Alur SOP 25 hari sebelum keberangkatan.....	64
Bagan 4. Alur SOP 10 hari sebelum keberangkatan.....	65
Bagan 5. Alur Proses Pengurusan Dokumen	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.Peta Lokasi <i>Head Office</i> PT. Panorama Tours Indonesia.....	28
Gambar 2.Struktur Organisasi PT. Panorama Tours Indonesia	47
Gambar 3.Guideline Informasi Registrasi Semen Merah Putih	68
Gambar 4. <i>Guideline</i> Jawaban dari Pertanyaan.....	69
Gambar 5. Formulir A1 Jakarta.....	76
Gambar 6.Formulir A2 Bandung.....	77
Gambar 7. Formulir B Jogja.....	78
Gambar 8.Formulir C Surabaya.....	79
Gambar 9.Sistem Semen Merah Putih	85
Gambar 10.Formulir Registrasi A1 <i>via</i> Sistem Semen Merah Putih.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Agen Perjalanan Wisata dan BPW	13
---	----