



Intisari

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis profil PT. Kaerindo Wisata Yogyakarta meliputi tentang sejarah, Visi dan Misi, struktur organisasi, jenis layanan, strategi pemasaran, dan kerjasama dan menjelaskan tentang *Standard Operational Procedure* tentang mengelola reservasi tur di PT. Kaerindo Wisata.

Metode pengumpulan data pada tugas akhir ini dilakukan selama magang yang mana penulis lakukan selama dua bulan di PT. Kaerindo Wisata untuk observasi dan melakukan proses secara langsung bagaimana perusahaan ini mengelola reservasi tur dan membuat paket tur. Penulis juga melakukan beberapa wawancara secara personal dengan direktur dan kepala divisi tur PT. Kaerindo Wisata.

Penulis menyimpulkan bahwa PT. Kaerindo Wisata mempunyai lima langkah dalam pengelolaan reservasi tur, yaitu: pemberian salam kepada tamu, menanyakan apa kebutuhan tamu dan menawarkan paket *ready tour* dan *request tour*, pada penawaran *request tour* ada beberapa langkah yang dilakukan staff divisi tur seperti menanyakan kebutuhan tamu, menghubungi penyedia tur, membuat daftar harga, dan membuat rencana perjalanan. Langkah selanjutnya adalah memaparkan seluruh detail paket dan kemudian membuat persetujuan dengan tamu, step yang terakhir dari reservasi tur adalah pembayaran tur.

Kata kunci: SOP, profil, PT. Kaerindo Wisata tour and travel.



ABSTRACT

The aims of this graduating paper are to describe and analyze the profile of PT. Kaerindo Wisata Yogyakarta in terms of its history, vision and mission, organization structure, service, marketing strategy, and cooperation; and explain about the Standard Operational Procedure of managing a tour reservation in PT. Kaerindo Wisata.

The method of collecting the data for this paper is done through internship which the writer conducted in two months in PT. Kaerindo Wisata to observe and handle the process directly on how it manages tour reservation and make the tour package. Writer also does some personal interview with director and head of tour division of PT. Kaerindo Wisata.

The writer concludes that PT. Kaerindo Wisata has five steps in managing tour reservation; they are greeting the guests, inquiring the needs of the guests and offering destinations for ready tour package and request tour package; in offering request tour package, there are some steps the tour division staff do such as asking the guests' needs, contacting the provider of the tour, making the package price list, and making the tour itinerary. The next step is presenting the package details, and then making deal with the guest, and the last step of tour reservation is tour payment.

Keywords: SOP, tour management, PT. Kaerindo Wisata.