

## INTISARI

Pada saat ini kebutuhan untuk melakukan perjalanan pariwisata melalui biro perjalanan wisata atau *tour and travel* semakin meningkat. Oleh karena itu, dibuatlah suatu paket wisata untuk mempermudah wisatawan untuk berwisata. Seperti PT. Asian Trails Indonesia Cabang Yogyakarta, salah satu biro perjalanan yang juga menjadi retailer paket wisata. Dalam penjualan produk paket wisata ini PT. Asian Trails Indonesia Cabang Yogyakarta ini mendapatkan keuntungan berupa komisi, besarnya komisi untuk setiap biro perjalanan pada prinsipnya adalah sama, namun demikian biro perjalanan mengatur komisi yang diterima untuk mengatasi persaingan.

Laporan Tugas Akhir ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi Pramuwisata di PT Asian Trails Cabang Yogyakarta dalam meningkatkan mutu pelayanannya kepada wisatawan mancanegara. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui masalah dan keluhan apa saja yang sering disampaikan wisatawan mancanegara dari segi pelayanan pramuwisata.

Berdasarkan observasi langsung melalui proses wawancara dengan *branch manager* dan *staff guide* PT Asian Trails Yogyakarta, diketahui bahwa pramuwisata / *tour guide* sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada wisatawan. Pramuwisata / *Tour guide* juga berperan penting sebagai duta pariwisata DI Yogyakarta. Keberhasilan pramuwisata dalam melayani wisatawan mancanegara akan membawa kesan yang positif kepada wisatawan sehingga mereka berkeinginan untuk berkunjung kembali ke Yogyakarta.

**Kata Kunci :** *Tour Guide, Tour and Travel, Technical Guiding, Travel Tour.*

## ABSTRACT

The Travel Agent began to grow as a symptom of a release and fun travel or leisure travel, as a way to escape from the busyness of the world of work and boredom of life. At this time the need to travel tourism through a travel agency or tour and travel is increasing. Therefore, they invented a tour package to facilitate the tourists to travel. PT. Asian Trails Yogyakarta, local travel agents as retailers tour packages, tour packages in product sales PT.Asian Trails Yogyakarta this is getting a benefit, the amount of commission for every travel agency is the same in principle, but to overcome the competition between the travel agency to another.

The Final Report is made to determine the extent of the optimization guides in the PT Asian Trails Yogyakarta in improving quality of service to foreign tourists. The Aauthor intends to recognize problem and complain about tourists.

Based on direct observation and conduct interviews with branch manager and staff tour guide, it is known that tour guide very important role in improving the quality of service to foreign tourists. And also plays an important role to be tourism ambassador to DI Yogyakarta. Because in success in serving foreign tourist guides it will bring a positive image and impression to tourists. So they are eager to come back visit Yogyakarta.

**Keywords :** *Tour Guide, Tour and Travel, Technical Guiding, Travel Tour.*