UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN * UNIKOM *

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 PENGERTIAN

2.1.1 Agen Perjalanan atau Biro Perjalanan

Usaha Biro perjalanan di Indonesia meliputi dua bidang, antara lain :

1. Biro perjalanan umum yaitu perusahaan perjalanan yang dapat melakukan kegiatan usaha.
2. Agen perjalanan yaitu perusahaan perjalanan yang usahanya hanya menangani perusahaan penerbangan, hotel, biro perjalanan umum.

Sebuah biro perjalanan dapat merupakan perusahaan kecil dengan beberapa karyawan, tetapi dapat juga sebagai perusahaan-perusahaan dengan ratusan bahkan ribuan karyawan, seperti; Pacto, Vayatour, Pita Express di dalam negeri, American Express, Kuoni Thomas cup di luar negeri.

Secara umum perusahaan perjalanan adalah sebuah perusahaan yang mempunyai tujuan mengusahakan dan mengurus perjalanan seseorang dengan segala kebutuhan dari perjalanan itu, baik darat, laut dan udara serta mendapat imbalan dari perusahaan penyedia fasilitas perjalanan atas pelayanan kepada orang yang melakukan perjalanan. Menurut Nyoman S Pendit dalam bukunya *Pengantar dan Pengertian Ilmu Pariwisata*, memberikan batasan antara lain : Perusahaan perjalanan yaitu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk mnyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakan suatu perjalanan.

Jasa agen perjalanan dan biro perjalanan umum antara lain adalah sebagai berikut :

a. Pegurus tiket penerbangan perjalanan di dalam negeri *"Domestic Ticket Reservation"*.
b. Pengurusan Tiket penerbangan perjalanan ke luar negeri *"International Ticket Reservation"*.
c. Pegurusan pemesanan Hotel di dalam negeri *"Domestic Hotel Reservation"*.
d. Pengurusan pemesanan Hotel di luar negeri *"International Hotel Reservation"*.
e. Pengurusan paket wisata di dalam negeri bagi wisatawan manca negara *"Domestic Tour"*.
f. Pegurusan paket wisata dari luar ke dalam negeri *"In Bound Tours"*.
g. Pengurusan paket wisata ke luar negeri *"Out Bound Tours"*.
h. Pengurusan dokumen perjalanan *"Travel Document Handling"*.
i. Pengurusan paket wisata konvensi *"Convention and Exhibition Handling"*.

Dari berbagai pelayanan jasa di atas, maka penguruan tiket penerbangan perjalanan di dalam negeri merupakan jasa yang cukup dikenal oleh masyarakat secara umum. Jadi apabila seseorang membutuhkan informasi tentang tiket perjalanan baik domestik maupun internasional, maka perusahaan agen perjalanan dan biro perjalanan umum adalah sarana yang cukup efektif dan merupakan sarana alternatif.

2.1.2 *Airlines Ticketing*

Airlines ticketing adalah pengelolaan pemesanan tiket penerbangan. Dalam masalah pelayanan tiket ini sebuah biro perjalanan selalu mengupayakan agar pelanggan puas dan kembali menggunakan jasanya.

Maka dari itu seorang staf yang duduk di bagian ini haruslah berhati-hati, dari pertama mulai pemesanan sampai dengan pencetakan tiket selesai dan siap untuk dipakai atau dipergunakan. Perusahaan dalam pelayanan *ticketing* ini berusaha agar setiap permintaan konsumen bisa diatasi dengan baik dan cepat. Pemesanan tiket dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Ticket Domestik

   Tiket ini hanya bisa digunakan di lingkungan dalam Negara itu saja.

2. Ticket Internasional

   Tiket ini bisa dipergunakan untuk kawasan seluruh dunia sebagaimana rute yang tertera pada tiket tersebut.

2.2 Prosedur Kerja Usaha Jasa Pariwisata

Adapun prosedur kerja dalam usaha perjalanan wisata, yaitu:

a. Perusahaan perjalanan berperan dalam menjembatani kepentingan orang yang mengadakan perjalanan dengan perusahaan yang menyediakan fasilitas dan sarana perjalanan.

b. Dalam usahanya perusahaan perjalanan bertindak untuk kepentingan orang lain. Kepentingan orang yang mengadakan perjalanan dan kepentingan perusahaan yang menyediakan fasilitas perjalanan.

c. Perusahaan perjalanan merupakan "*Departement Store of Travel*" dalam arti mampu menyediakan segala urusan yang menyangkut perjalanan.

d. Perusahaan perjalanan adalah sebuah perusahaan yang mempunyai tujuan memperoleh keuntungan dari kegiatannya.

2.3 Aturan Kerja Karyawan

Selain memberikan pelayanan kepada penumpang di tempat penjualan *(counter),* perlu diketahui juga akibat atau hasil dari penjualan. Hal itu penting karena bisnis travel bukan sekedar mengetahui atau pemberitahuan *(knowing or informing),* tetapi juga penjualan dan pemberian pelayanan.

Seorang karyawan biro perjalanan haruslah seorang salesman karena dia harus mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi atau membujuk langsung agar produknya dibeli. Oleh karena itu, hal-hal berikut ini perlu diperhatikan:

a. Bersikap berbuka, sopan dan penolong

b. Dapat menempatkan diri di tempat pelanggan

c. Memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti halnya bila dirinya sendiri ingin dilayani

d. Berpikir cepat dan jelas

e. Harus percaya kepada yang dijual

f. Harus dapat merasakan keinginan pelanggan

Selain hal-hal di atas sebuah perusahaan juga membutuhkan karyawan yang mempunyai rasa tanggung jawab serta dapat menjalankan tugasnya dengan benar dan memiliki disiplin yang tinggi. Karena dengan disiplin yang tinggi itu maka

akan terwujud profesionalisme dalam bekerja yang otomatis akan membantu untuk maju dan berkembangnya suatu perusahaan. Dan jika sebuah perusahaan memiliki karyawan yang tidak mempunyai rasa tanggung jawab dan disiplin yang kurang serta tidak memiliki dedikasi yang baik, bagaimana perusahaan itu akan maju dan berkembang pesat. Sedangkan karyawan dan stafnya tidak mendukung akan maju dan bekembangnya perusahaan tersebut.

2.4 Sistem Pembagian Kerja

Sistem pembagian kerja pada sebuah biro perjalanan adalah sebagai berikut :

1. Departemen Administrasi

a. membantu dalam hal pengurusan keuangan yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan
b. menyimpan dan mengeluarkan keuangan perusahaan
c. menyimpan segala arsip penting yang berkaitan dengan kegiatan perusahan dan membantu mengurus masalah keuangan

2. Departemen Tiket

a. melayani tamu atau *Customer* dalam hal pengurusan tiket pesawat domestik dan internasional
b. memberikan pelayanan secara maksimal tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah tiket seperti: rute, waktu, tarif, jenis pesawat dan lain-lain
c. menyimpan semua dokumen penting tentang tiket dan pelanggan
d. melakukan reservasi tiket ke *airlines,* mencetak tiket

3. Hotel Reservation

a. melayani tamu dalam hal reservasi atau pemesanan kamar hotel baik domestik maupun internasional

b. mencetak voucher hotel

4. Tour

a. melayani kostumer tentang *tour* baik *in bound* (dalam negri) atau *out bound* (luar negri)

b. menyusun rencana perjalanan *special request*

c. menyusun biaya *(budgeting)*

d. mempersiapkan akomodasi, transportasi, tiket pertunjukan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM