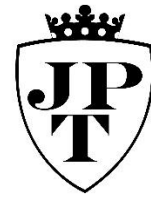

Dikumpulkan : 4 September 2017
Direvisi : 20 September 2017
Diterima : 28 September 2017



Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT. Kirana Surya Gemilang Yogyakarta (Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita Bank Yogyakarta)

EDWIN HASTAWI ATMAJA

*Diploma Kepariwisata, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada
edwinhastawiatmaja@gmail.co.id*

Abstract

Tourism is one reliable sector in Indonesia. It's great contribution for being the second place of the biggest source foreign exchange after oil and gas. This final assignment report is to examine about the operational management city tour package of one travel agent in one tourist city in Indonesia. This research is purposed to know details the operational management of city tour package in Kirana Tour Yogyakarta. This research used the qualitative method with participatory in collecting data. So with participatory research, researcher could analyze the problems of this research lively. This research showed that the operational management of city tour package could be seen from how the way to answer or react what the consumer want, counting technique of basic cost, tour perform and the evaluation after finishing the tour. Kirana Tour was success to build consumer satisfaction by creating operational management.

Keywords:

Travel Agency, Operational Management, Surakarta City Tour Package, Kirana Yogyakarta

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan di Indonesia. Hal ini terbukti pariwisata telah memberikan kontribusi yang sangat besar yaitu sebagai penyumbang devisa terbesar kedua setelah minyak dan gas bumi. Ada berbagai jenis pariwisata yang dapat dikembangkan. Saat ini secara garis besar ada enam jenis pariwisata berdasarkan tujuannya, yakni pariwisata untuk menikmati perjalanan, pariwisata untuk rekreasi, pariwisata untuk kebudayaan, pariwisata untuk olahraga, pariwisata untuk urusan dagang, dan pariwisata untuk berkonvensi.

Meningkatnya orang-orang melakukan perjalanan wisata itu menuntut pula peningkatan pelayanan Biro Perjalanan Umum, Tour Operator, dan Agen Perjalanan. Dengan kata lain, diperlukan peningkatan pelayanan pengatur perjalanan wisata yang lebih baik dan semuanya ini akhirnya sangat tergantung pada sumber daya manusia yang profesional yang mengelolanya (Yoeti, 2001).

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki potensi besar di bidang pariwisata, dengan berbagai jenis obyek wisata yang tidak asing lagi dimata orang ataupun di berbagai mancanegara. DIY memiliki banyak berbagai tempat-tempat pariwisata yang sangat penting, bersejarah dan mempunyai keunikan tersendiri dengan ciri khasnya masing-masing sehingga terdapat banyak sektor pariwisata termasuk *Tour and Travel*. Salah satu penyedia jasa Biro Perjalanan Wisata di Yogyakarta adalah *Kirana Tour*. Biro perjalanan wisata yang sudah cukup lama berdiri dan mampu menunjukkan kualitasnya diantara para pesaing. Sebagai perusahaan yang sudah lama berdiri dan

mempunyai klien yang cukup banyak, *Kirana Tour* masih terus memerlukan upaya perbaikan manajemen operasional dalam mengelola paket wisata untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Manajemen operasional menjadi komponen penting dalam perusahaan *tour and travel*. Menyajikan proses teknis operasional *tour and travel* belum banyak dilakukan oleh peneliti. Tugas akhir ini diharapkan dapat mengisi kekosongan penelitian tentang teknis operasional paket wisata di sebuah *tour and travel*.

Menurut Herjanto (2007) Manajemen Operasi adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa, dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksimenjadi keluaran yang diinginkan. Manajemen Operasi yaitu mengandung unsur adanya kegiatan yang dilakukan dengan mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sementara itu, Fogarty (dalam Herjanto, 1997) mendefinisikan manajemen operasi sebagai proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan.

Beberapa penelitian yang telah mendahului penelitan ini adalah:

1. Tugas Akhir Susi Sugiarti di Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada Tahun 2013 yang berjudul, Manajemen Pengelolaan Desa Wisata Brayut Sleman DIY: Studi Kasus Kunjungan Tamu SMK Ttheresia Jakarta, 17 – 18 April 2013. Tugas Akhir tersebut menjelaskan tentang Manajemen pengelolaan di Desa Wisata Brayut dalam studi kasus kunjungan tamu SMK Theresia pada 17 – 18 april 2013. Tugas

akhir tersebut menyimpulkan bahwa “Manajemen pengelolaan adalah program kerja yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi, karena didalam manajemen pengelolaan tersebut Desa Wisata Brayut bisa mengatur segala urusan masalah sumber daya manusia dan keuangan, dimana nantinya dalam mengurus masalah tersebut, itu akan dibagi-bagi kepada setiap anggota pengelola Desa Wisata Brayut. Oleh karena itu manajemen pengelolaan sangat diperlukan dalam setiap kegiatan yang ada di Desa Wisata Brayut, karena tanpa adanya manajemen pengelolaan Desa Wisata Brayut tidak dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya”.

2. Tugas Akhir Widyaningrum Kumaladewi di Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada Tahun 2012 yang berjudul, “Peranan *Tour Departement* dalam *Operasional Tour*” (Studi Kasus di *Seta Tour & Travel Cabang Yogyakarta*). Tugas akhir tersebut pada bab II membahas *Standart Operasional Perusahaan (SOP)*, dimana dalam mengelola kegiatan wisata, *Seta Tour & Travel* membutuhkan karyawan yang disiplin dan bertanggung jawab dalam mengerjakan dan melaksanakan pekerjaannya sesuai peraturan yang sudah ditetapkan perusahaan.

3. Tugas Akhir Galih Puspita di Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada Tahun 2013 yang berjudul “Strategi Pelayanan Terhadap *Customer* di *Kirana Tour Yogyakarta*”. Tugas akhir tersebut menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi *customer* untuk menggunakan produk-produk di *Kirana Tour* adalah kecepatan dan keakuratan kinerja pelayanan. Cara kerja dan tahapan kerja para karyawan menjadi salah satu kualitas pelayanan yang sering menjadi perhatian *customer*.

Pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana profil perusahaan *Kirana Tour*?
2. Apa saja paket wisata yang ditawarkan di *Kirana Tour*?
3. Bagaimana manajemen operasional paket wisata *city tour* di *Kirana Tour Yogyakarta* untuk tamu *Ikatan Wanita Bank (IWABA)* tanggal 5 Maret 2014?

Metode

1. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Kantor Pusat *Kirana Tour* Jl. Kebon Agung No.9, Jombor, Sleman, Yogyakarta 555284

b. Waktu Penelitian: 3 Februari 2014 – 30 April 2014

2. Teknik pengumpulan data :

a. Observasi dan Partisipatoris

Mendapatkan data dengan mengamati dan menyaksikan langsung kondisi dan jalannya kegiatan di lapangan sebagai data yang mendukung penulisan tugas akhir khususnya pada saat pelaksanaan *tour* pada 5 Maret 2014 ke Surakarta.

b. Wawancara

Informasi yang diperoleh dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada pihak pengelola *Kirana Tour* antara Direktur Utama, Pemimpin Cabang Yogyakarta, Direktur Keuangan, Staf Pemasaran dan Operasional Grup, Staf Operasional F.I.T dan kepada konsumen sebagai data yang mendukung penulisan tugas akhir.

c. Studi Pustaka

Mengumpulkan data dengan cara membaca dan mempelajari beberapa buku dan artikel yang berkaitan dengan lingkup data yang mendukung penulisan tugas akhir yang didapatkan di perpustakaan prodi Kepariwisata.

d. Dokumentasi

Data yang diperoleh dari dokumentasi pribadi atau catatan-catatan dan foto yang tersimpan di arsip perusahaan.

Hasil dan Pembahasan

A. Proses Order Paket Wisata

Proses reservasi paket wisata pertama kali oleh Ketua IWABA yang dilakukan pada bulan Februari melalui telepon ke kantor Kirana pada awalnya ibu Arif selaku ketua IWABA Yogyakarta ingin berbicara dengan Bapak Moko Dwiarto selaku *Manager Marketing*, namun karena kebetulan beliau sedang tidak ada di kantor maka perbincangan diterima oleh Josepha Diah Rini Primartani (yoshi) selaku staff FIT (*free and independent traveler*). Pihak IWABA meminta Kirana Tour untuk membuat rencana perjalanan wisata dengan tujuan Solo City Tour waktu perjalanan satu hari penuh (*full day*). Kemudian Staf FIT tersebut menerima Order dari IWABA tentang rencana melakukan perjalanan wisata oleh IWABA lalu menyampaikannya ke Pak Moko Dwiarto.

Proses Order paket wisata oleh pihak IWABA kepada Kirana Tour karena terjadinya pembelian ulang karena sudah menjadi klien selama 5 (lima) tahun berturut-turut menggunakan jasa Kirana Tour dalam mengelola perjalanan wisatanya dan karena adanya referensi dari BAPAKMD (Badan Musyawarah Perbankan Daerah) Yogyakarta yang juga merupakan klien Kirana Tour yang telah

menggunakan jasa selama bertahun-tahun dan anggotanya sendiri merupakan suami dari anggota IWABA.

Setelah proses Order di terima oleh pihak Kirana Tour dengan kesepakatan tujuan wisata ke Solo dengan lama perjalanan satu hari penuh (*full day*) lalu tahap selanjutnya memastikan operasional dari kesepakatan dan melakukan persiapan teknis.

B. Persiapan Teknis

Setelah proses Order dilalui maka terjadilah sebuah kesepakatan antara kedua belah pihak dengan turunnya surat kesepakatan yaitu mengenai destinasi tujuan, fasilitas, lama perjalanan, tanggal keberangkatan, dan jumlah peserta. Untuk menindaklanjuti Order tersebut manajemen Kirana Tour menyerahkan Order tersebut kepada bagian operasional grup untuk dilakukan proses persiapan teknis.

Dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Penetapan Destinasi Wisata

Adanya permintaan destinasi tujuan wisata oleh konsumen maka diperlukan survey oleh pihak Kirana Tour, karena sangat penting dilakukan untuk mengetahui kondisi di lapangan agar ketika membuat suatu jadwal perjalanan bisa berlangsung lancar dan tepat sasaran. Survey dilakukan seminggu sebelum perjalanan wisata dilakukan. Sebelum membuat *itinerary* hal pertama yang dilakukan adalah menentukan destinasi mana saja yang akan menjadi tujuan wisata.

Adanya survey langsung yang dilakukan tersebut maka pertimbangan tujuan wisata yang akan dilakukan oleh IWABA Yogyakarta tersebut adalah wisata

belanja maka ditentukan destinasi tujuan wisata:

- a. Show Room Koperasi Pengusaha Batik (PBT) Bayat Klaten
- b. Kerajinan Tenun Batik (ATBM) Lurik dan Batik Bapak R. Rachmad, Pedan Klaten
- c. Getuk Yoko, Kurung Klaten
- d. Rumah Makan Kusumasari Solo
- e. Perusahaan Roti Orion, Solo
- f. Wonder Bakery, Solo.
- g. Batik Omah Laweyan (batik & *handicraft*) Solo.
- h. Batik Nusa Indah Prambanan.

2. Penyusunan Program Perjalanan Wisata (*Tour Itinerary/Tour Program*)

Itinerary merupakan suatu daftar dan jadwal dengan keterangan yang lengkap dan terinci tentang penyelenggaraan *tour*. *Itinerary* menerangkan tentang hari, tanggal, jam, destinasi yang dikunjungi, akomodasi hotel, restaurant, waktu tiba dan waktu keberangkatan, sehingga dalam *itinerary* diperoleh gambaran secara menyeluruh tentang *tour* yang akan diselenggarakan. Penyusunan *itinerary* cukup dicantumkan hal yang penting-penting sesuai data yang telah ditentukan oleh perencanaan *tour* dan telah disepakati dengan konsumen.

Langkah selanjutnya setelah destinasi, jumlah peserta, dan fasilitas di sepakati kedua belah pihak, maka proses penyusunan program perjalanan wisata (*tour itinerary/tour program*) dengan pertimbangan jarak dan efisiensi waktu perjalanan makan disusunlah program perjalanan wisata sebagai berikut:

a. Keberangkatan Klaten-Solo

06:00 WIB: Peserta siap di tempat embarkasi.

07:00 WIB: Rombongan diberangkatkan ke Surakarta (Dalam perjalanan kami sajikan Sarapan Nasi Gudeg dalam bentuk box)

09:00 WIB: Rombongan sampai di Show Room Koperasi Pengusaha Batik, Klaten.

10:00 WIB: Rombongan meninggalkan Show Room Koperasi Pengusaha Batik, untuk menuju Kerajinan Tenun Lurik & Batik Bapak R.Rachmad, Pedan-Klaten.

10:30 WIB: Peserta tiba di Kerajinan Tenun Lurik & Batik Bapak R. Rachmad, Pedan-Klaten.

11:30 WIB: Rombongan meninggalkan Kerajinan Tenun Lurik & Batik Bapak R. Rachmad, dan selanjutnya menuju Getuk Yoko Kurung.

12:00 WIB: Sampai di Getuk Yoko Kurung.

12:30 WIB : Meninggalkan Getuk Yoko, dan langsung melanjutkan perjalanan ke Rumah Makan Kusumasari Solo.

13:30 WIB: Rombongan tiba di RM. Kusumasari Solo, dipersilahkan menikmati makan siang dengan menu sesuai selera masing-masing.

14:30 WIB: Meninggalkan RM. Kusumasari, dan melanjutkan perjalanan menuju Perusahaan Roti Orion.

15:00 WIB: Tiba di Perusahaan Roti Orion, peserta dipersilahkan belanja.

15:45 WIB: Meninggalkan Perusahaan Roti Orion, untuk menuju Wonder Bakery Solo.

16:00 WIB: Tiba di Wonder Bakery.

- 16:30 WIB: Meninggalkan Wonder Bakery dan langsung menuju Batik Omah Laweyan Solo.
- 17:00 WIB: Rombongan tiba di Batik Omah Laweyan untuk berbelanja aneka produk batik khas Solo.
- 18:00 WIB: Meninggalkan Batik Omah Laweyan, melanjutkan perjalanan ke Destinasi terakhir Batik Nusa Indah.
- 19:30 WIB: Rombongan tiba di Batik Nusa Indah untuk belanja batik.
- 20:30 WIB: Melanjutkan perjalanan ke Yogyakarta, dalam perjalanan kami sajikan makan malam dalam bentuk box Ayam Goreng Mbok Berek.
- 22:00 WIB: Rombongan diharapkan telah tiba di Yogyakarta dan langsung menuju ke tempat debarkasi. Acara wisata selesai.

3. Reservasi Transportasi Bus

Biro perjalanan wisata dalam operasi kegiatannya tidak ada suatu keharusan yang menentukan bahwa harus mempunyai armada angkutan sendiri dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang menggunakan jasanya, tetapi bisa menggunakan armada transportasi dengan perusahaan angkutan yang sudah terjalin kerjasama (Yoeti, 1997: 147).

Namun, Biro Perjalanan Wisata harus tahu dan dapat memberikan informasi dan pelayanan apabila ada permintaan dari konsumen untuk menyediakan transportasi sesuai kebutuhan konsumen. Penentuan armada transportasi bus Kirana Tour mempunyai standart tersendiri yang ditetapkan untuk melayani kepuasan konsumen dan agar

tidak kecewa dengan kondisi armada bus yang akan digunakan selama perjalanan wisata. Berikut *standart* yang diberlakukan, antara lain: 1) karoseri Bus buatan tahun 2010 ke atas; 2) *reclining seats* 2-2 dan 2-3 (*rill system*, sehingga jarak antar *seats* bisa disesuaikan) AC, *cooller*, audio video, karaoke yang dilengkapi dengan “Bus Theatre”, bantal dan selimut (untuk trip khusus); 3) jumlah seat disesuaikan dengan jumlah peserta wisata; 4) ada surat pernyataan dari PO yang menyatakan layak atau tidaknya bus tersebut beroperasi; 5) crew (*driver* dan *Co driver*) yang professional, *familierserta* berpengalaman.

Transportasi Bus yang digunakan untuk perjalanan wisata Grup IWABA tujuan Surakarta menggunakan Bus PO. Bimo dengan pertimbangan kualitas, waktu, jarak, sudah terjalin kerjasama dan biaya sewa yang murah. Proses *Order* yang dilakukan pihak Kirana Tour dengan PO. Bimo melalui telepone dan media surat elektronik faksimil dengan mengirimkan reservation form 3 hari sebelum tanggal pelaksanaan perjalanan wisata.

4. Order Akomodasi Untuk Sarapan

Kasus lain yakni dalam *Order* makan untuk suatu perjalanan wisata biasanya menggunakan *reservation form* yang dibuat oleh kirana tour dan dikirimkan ke pihak rumah makan melalui email atau faksimil. Namun dalam kasus tamu IWABA ini karena keterbatasan fasilitas media yang dipunyai pengelola Gudeg Yu Djum maka reservasi pemesanan dilakukan melalui telepon dengan menyebutkan menu box nasi gudeg paha ayam, tahu dan tempe dengan jumlah 35 box. Kirana Tour sering kali memilih menu Gudeg Yu Djum karena menu yang tersedia sesuai dengan standar

yang diterapkan dan karena sudah langganan selama beberapa tahun.

Order tersebut dilakukan 3 hari sebelum pelaksanaan acara wisata, dan diambil oleh tim operasional kirana Jl. Kaliurang Km 4,5 Karangasem CT III / 2 Yogyakarta pada tanggal 5 Maret 2014 pagi pukul 06.00 sebelum menuju tempat berkumpulnya peserta.

5. Penunjukan *Tour Operation* dan *Helper*

Seorang *Tour Operation* merupakan seorang yang bekerja di biro perjalanan wisata yang bertugas melaksanakan *tour* yang telah dibuat dan memberikan pelayanan kepada wisatawan sesuai dengan produk yang dijalankan. Pada kasus melayani tamu grup Ikatan Wanita Bank (IWABA) Yogyakarta yang melakukan perjalanan wisata *city tour* ke Surakarta, *Branch Manager* Kirana *Tour* menunjuk Josepha Diah Rini Primartani untuk menjadi *Tour Operation* dengan pertimbangan yang bersangkutan merupakan staff FIT (*free and independent traveller*) yang sudah berpengalaman. Sedangkan untuk *Helper* yang bertugas membantu operasional selama *tour* berlangsung dilakukan oleh *Tour Operation* dengan menunjuk Edwin Hastawi Atmaja.

6. Penentuan *Tour Leader / Guide*

Seorang *Tour Leader* merupakan perwakilan biro perjalanan wisata yang bertugas untuk memimpin dan mengurus perjalanan rombongan wisatawan. Dalam kasus perjalanan wisata yang dilakukan Ikatan Wanita Bank (IWABA) Yogyakarta ini *Tour Leader* merangkap pula sebagai *Tour Guide*. Peran *Tour Leader* sangat vital pada saat paket wisata dioperasionalkan sebab keselamatan dan kelancaran suatu perjalanan wisata sangat tergantung pada

pelayanan dan kepemimpinannya. Bila *Tour Leader* melakukannya secara profesional dalam membawa rombongan akan mempengaruhi wisatawan kembali untuk membeli paket wisata pada biro perjalanan wisata tersebut. Mengenai tugas *Tour Leader* sekaligus *Tour Guide*: 1) mengatur dan memimpin perjalanan rombongan wisatawan, 2) Memberi petunjuk dan penjelasan yang perlu diketahui oleh pramuwisata dan pengemudi bis, memberikan pelayanan kepad rombongan wisatawan serta menghadapi dan mengatasi keluhan-keluhan wisatawan selama dalam perjalanan.

Adapun Syarat-syarat yang harus dimiliki oleh seorang pengatur wisata, yaitu :1) Memiliki latar belakang pendidikan pariwisata; 2) Menguasai bahasa Indonesia dan salah satu bahasa asing dengan baik; 3) Energik, komunikatif dan kooperatif; 4) Berpenampilan simpatik (ramah, sabar, sopan, jujur), rapi dan bersih; 5) Peka terhadap kebutuhan wisatawan; 6) Mempunyai jiwa pemimpin, berani mengambil resiko dan bertanggung jawab; 7) Mempunyai wawasan yang luas (banyak koneksi) dan mengenal secara baik daerah dan lokasi terselenggaranya wisata.

Tour Leader yang dipilih adalah Dwi Surahmi, merupakan *Tour Leader* dan *Guide Freelance* yang sudah berpengalaman bersertifikat HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) dan sudah kerap memandu tamu-tamu milik Kirana *Tour*.

7. Briefing *Tour Leader*

Briefing dengan *Tour Leader* yang telah ditunjuk oleh biro perjalanan wisata biasanya dilakukan dua hari sebelum pelaksanaan *tour* dengan menyampaikan

jadwal program wisata dan teknis pelaksanaan *tour* di lapangan.

8. Menyiapkan Properti Wisata

Setiap melakukan pelayanan perjalanan wisata Kirana *Tour* menyediakan beberapa properti wisata, antara lain :

a. Kotak P3K

Fungsi penyediaan fasilitas P3K di Bus sangat penting karena untuk mengantisipasi jika ada peserta yang mengalami sakit selama dalam perjalanan wisata, Kirana *Tour* menyediakan sekitar 22 macam obat-obatan ringan, dan di kotak tersebut diberi daftar nama obat yang tersedia.

b. *Luggage Tag*

Kirana *Tour* juga memberikan fasilitas *luggage tag* yang merupakan souvenir untuk memberi identitas pada tas atau koper agar data data mengenai pemilik tas/koper terlihat lebih estetik, tidak tertukar dan mudah diketahui.

c. Nomor Bus

Pembuatan nomor bus yang tertulis nama grup peserta *tour* selalu dilakukan Kirana *Tour* karena itu termasuk salah satu standar fasilitas yang diterapkan untuk mempermudah peserta mencari busnya ketika berada di tempat parkir bus.

C. Penghitungan *Basic Cost*

Basic Cost adalah Perhitungan harga dasar paket wisata yang ditentukan oleh biro perjalanan wisata yang sudah disepakati bersama setelah melalui tahap negosiasi. *Basic Cost* dalam biro perjalanan wisata menentukan harga per peserta

dengan menghitung pos kebutuhan wisata antara lain transportasi, akomodasi, obyek wisata, konsumsi, *human resources*, *Handling Fee*, pajak penghasilan (PPH) dan pajak PPN. Jumlah total keseluruhan dibagi jumlah peserta sehingga ditemukan *Basic Cost* Rp. 352.504,-.

1. Biaya Transportasi *Charter Bus*

Pelaksanaan *tour* grup Ikatan Wanita Bank (IWABA) pada tanggal 5 Maret 2014 menggunakan alat transportasi yaitu Bus. Dalam pelaksanaan suatu paket wisata, untuk menjamin kepastian akan ketersediaan transportasi ini biro perjalanan wisata men-*charter* kendaraan bus yang akan digunakan untuk mendukung kegiatan paket wisatanya. Pen-*charter*-an ini bisa dilakukan dengan men-*charter* kendaraan milik perusahaan transportasi. Biaya pen-*charter*-an biasanya sudah dinyatakan untuk biaya *charter* per jam, per-sekian jam, atau *charter* per hari. Hal ini mempermudah untuk menghitung berapa total biaya *charter* kendaraan pada paket wisata yang sedang dirancang. Perhitungannya sebagai berikut Paket *Tour* ini dilaksanakan selama 1 hari (*full day*) dengan jumlah peserta yang mengikuti paket *tour* ini adalah 35 orang. Biaya *charter* bus per hari adalah Rp. 2.500.000,-

2. Obyek Wisata

Suatu *tour* yang biasanya dikelola oleh Kirana *Tour* dalam melakukan perencanaan kunjungan ke obyek wisata ditentukan terlebih dahulu urutan obyek yang akan dikunjungi dengan menyesuaikan jarak antar obyek, jumlah peserta, restribusi masuk obyek dan lama kunjungan yang direncanakan.

Kebetulan dalam kasus grup *tour* IWABA dari obyek yang dikunjungi tidak ada yang harus membayar restribusi, karena obyek yang dikunjungi adalah pusat perbelanjaan. Maka dalam kasus ini yang lebih diperhatikan adalah lama kunjungan di setiap obyek.

3. Biaya Makan (Meals)

Biaya makan terdiri makan pagi, makan siang dan makan malam. Biaya makan sudah dinyatakan untuk biaya per orang.

a. Air Mineral

Perjalanan *tour* yang berlangsung seharian full maka Kirana *Tour* memberikan fasilitas air mineral aqua 600ml dibagikan 2 kali selama perjalanan. Dengan perincian biaya Rp. 8000,00 x 35 pax = Rp. 280.000,-

b. Makan Pagi (Breakfast)

Karena pelaksanaan *tour* dimulai pagi maka pihak Kirana *Tour* menyediakan makan pagi dengan Gudeg Yu Djum dalam bentuk box dengan perhitungan. Harga Nasi Gudeg paha tahu tempe @ Rp. 22.000,- dengan Jumlah Order 35 box. Jadi Rp. 22. 000,- x 35 box = Rp. 770.000,-. Namun dalam penghitungan di basic cost harga yang dijual adalah Rp. 30.000,- per box.

c. Makan Siang (Lunch)

Makan siang di Rumah Makan “ KUSUMA SARI POJOK “ Jl.Slamet Riyadi 111 Solo. Kirana *Tour* tidak menentukan menu untuk makan siang ini karena sebelumnya telah disepakati bersama bahwa peserta bebas memilih makan siang sesuai

selera masing-masing. Total biaya Makan Siang di Rumah Makan Kusuma Sari dengan jumlah peserta 35 pax adalah Rp. 1.750.000.-

d. Makan Malam (Dinner)

Makan malam yang dalam rencana awal akan disajikan di Rumah Makan Ayam Goreng Mbok Berek Ny. Umi Jl. Solo Km. 8 Candisari Yogyakarta, namun dalam perjalanan peserta sudah kelelahan selama mengunjungi destinasi maka disepakati bahwa makan malam diganti dalam bentuk box di bagikan didalam bus diperjalanan pulang menuju Yogyakarta. Dengan Perincian: Harga ayam goreng @ Rp 85.000,- x 35 pax = Rp. 2.295.000,-.

4. Human Resources

Komponen biaya ini dialokasikan untuk Fee *Tour Leader* & Tip Driver dan Co-Driver Bus selama *tour*. Kirana *Tour* menentukan standar cost untuk *Tour Leader* yang sekaligus menjadi Guide Local selama satu hari penuh (full day) sebesar Rp. 300.000,- dan untuk Driver & Co-Driver sebesar Rp.400.000,-

5. Operasional Umum

Kegiatan wisata juga kebutuhan selama perjalanan mencakup biaya parkir, retribusi, service crew, PPPK, dan donasi selama perjalanan. Untuk paket wisata City *Tour* IWABA kali ini Kirana *Tour* mematok biaya Rp. 1.500.000,-

6. Handling Fee

Kirana *Tour* mempunyai standar menentukan keuntungan perusahaan sebesar 10 % dari jumlah Basic Cost yang merupakan akumulasi dari Transportasi, Obyek Wisata, Biaya Makan, Human

Resources, dan Operasional Umum. Total *Handling Fee* sebesar Rp. 1.110.500,-.

7. Pajak Penghasilan (PPH)

Kirana *Tour* setiap kali melakukan *tour*, peserta dikenai dan harus membayar PPH sebesar 2 % dari total biaya *tour* yaitu sebesar Rp.12.215.000,-.

8. Pajak PPn

Kirana *Tour* setiap kali melakukan *tour*, peserta juga harus membayar PPn sebesar 1 % dari total biaya *tour* yaitu sebesar Rp. 122.155,-.

D. Pelaksanaan Tour

1. Persiapan Pemberangkatan

Persiapan pemberangkatan peserta *tour* disesuaikan dengan *itinerary* yang sudah ditentukan dan disepakati bersama. Persiapan pertama yang dilakukan tim operasional Kirana *Tour* yaitu *Tour Operation*, *Tour Leader* dan *Helper* sebelum menuju tempat berkumpulnya peserta mengambil pesanan nasi box Gudeg Yu Djum di Jl.Kaliurang Km 4,5 Karangasem CT III / 2 Yogyakarta Pada pukul 05:30 WIB. Lalu dilanjutkan menuju tempat berkumpulnya peserta di Rumah Dinas BI Jl. Dewi Sartika belakang Bank BCA KCP depan SMA Negeri 9 Yogyakarta.

Setelah sampai di lokasi tugas *Tour Operation* dan *Tour Leader* memantau kedatangan peserta dan berkoordinasi dengan pimpinan IWABA. Sedangkan, tugas dari *Helper* di lokasi berkumpulnya peserta sebelum pemberangkatan peserta yaitu mengontrol kesiapan transportasi bus, berkoordinasi dengan *Driver & Co Driver*, mengecek jumlah seat bus, menempelkan nomor bus, menyiapkan tisu basah dan kering dan menyiapkan konsumsi Makan dan air mineral di dalam

bus. Setelah peserta sudah komplit *Tour Leader* mengarahkan semua peserta wisata untuk masuk kedalam bus dan siap untuk pemberangkatan.

2. Perjalanan dan Kunjungan Destinasi

Peserta *tour* dari grup IWABA sudah berada di dalam bus, selanjutnya disini Dwi Surahmi selaku *Tour Leader* merangkap sebagai *Guide* mulai menjalankan tugasnya yaitu :

- a) Diawali dengan memperkenalkan dirinya sebagai yang bertugas memandu dan bertanggung jawab selama dalam perjalanan, memperkenalkan Tim Operasional dari Kirana *Tour* Josepha Diah Rini Primartani (*yoshi*) sebagai *Tour Operation*, Edwin Hastawi Atmaja sebagai *Helper*, dan memperkenalkan Bapak Akhyat (*Driver*) dan Bapak Parno (*Co-Driver*) kepada seluruh peserta wisata.
- b) Mengecek jumlah peserta sesuai dengan absen yang telah disiapkan sebelumnya.
- c) Setelah peserta komplit semua *Tour Leader* memimpin doa bersama sebelum berangkat agar selama dalam perjalanan wisata lancar tanpa halangan sesuatu apapun dan semuanya selamat hingga kembali pulang.
- d) Pada pukul 07:00 WIB, setelah prosesi doa bersama selesai, barulah *Tour Leader* mempersilahkan pengemudi untuk menjalankan kendaraannya.
- e) Bus berjalan sekitar satu kilometer tepatnya sampai di Stadion Kridosono, *Helper* membagikan sarapan nasi box Gudeg Yu Djum dan air mineral kepada setiap

peserta. Lalu *Tour Leader* mempersilahkan para peserta untuk menikmati menu makan pagi yang telah dibagikan.

- f) Dalam perjalanan *Tour Leader* menjelaskan *itinerary* dengan menyebutkan urutan-urutan tujuan wisata yang akan di kunjungi kepada peserta wisata sesuai jadwal yang telah dibuat.
- g) Selama perjalanan seorang *Tour Leader* memberikan briefing dan bercerita segala kegiatan yang berhubungan dengan kepariwisataan baik budaya, social ekonomi dan pengetahuan umum yang berhubungan dengan tujuan wisata tersebut.
- h) *Tour Leader* harus berinteraksi dengan memuat quiz atau pertanyaan dengan peserta wisata dan menimbulkan suasana happy agar selama perjalanan peserta merasa nyaman.

Sesuai dengan *itinerary* pada pukul 09:00 WIB rombongan peserta tiba di Destinasi pertama yaitu Show Room Koperasi Pengusaha Batik, Bayat-Klaten. Setelah puas berbelanja berbagai macam batik produksi asli Klaten selama 1 jam, pada pukul 10.00 WIB Peserta IWABA kembali ke bus untuk melanjutkan perjalanan ke destinasi kedua yaitu Kerajinan Tenun Tangan (ATBM) Lurik & Batik Bapak R.Rachmad Pedan Klaten. Dengan menempuh waktu sekitar 30 menit pada pukul 10.30 WIB peserta tiba di Kerajinan Tenun Tangan (ATBM) Lurik & Batik Bapak R. Rachmad Pedan Klaten.

Selain bisa belanja kain maupun pakaian yang sudah jadi, peserta juga melihat secara langsung proses produksinya. Kerajinan lurik Bapak R.

Rachmad ini adalah salah satu dari sedikit sekali pengrajin Lurik di Klaten yang menggunakan Alat Tenun Bukan Mesin (ATBM) yang masih bertahan hingga saat ini.

Ditempat yang sederhana dan tidak terlalu besar ini, Bapak R. Rachmad menjual lurik & batik produksinya yang pembuatannya masih menggunakan alat tenun bukan mesin, dengan pekerja bapak-bapak dan ibu-ibu lanjut usia, mulai dari yang masih berupa kain maupun pakaian yang sudah siap pakai dengan harga yang cukup terjangkau. Setelah peserta wisata selesai belanja lurik & batik khas Klaten ini dan melihat secara langsung proses produksinya selama kurang lebih satu jam, pada pukul 10.30 peserta meninggalkan Kerajinan Tenun Tangan (ATBM) Lurik & Batik Bapak R. Rachmad, dan langsung menuju Getuk Yoko Kurung di Jl. Ceper (Kurung), Klaten.

Setelah menempuh perjalanan selama sekitar 30 menit, pukul 11.00 WIB rombongan tiba di lokasi Getuk Yoko Kurung. Sebelumnya dalam kesepakatan Kirana Tour dengan IWABA bahwa biaya belanja paket Getuk Yoko masuk dalam perhitungan *Basic Cost*, maka pembayaran dilakukan oleh tim Kirana Tour.

Getuk yang dijual di sebuah warung kecil di pinggir jalan uatam Kecamatan Ceper dan Pedan atau sebelah selatan Balai Desa Kurung Ceper, ini menjadi langganan pencinta kuliner Tanah Air. Aneka rasa yang ditawarkan ada coklat, pandan dan gulung selai nanas. Harganya yang ditawarkan per porsinya / pakai kardus standar Rp. 10.000 isi sekitar 12 biji.

Masing-masing peserta belanja satu paket/kardus Getuk ditempat lokasi belanja Getuk Yoko Kurung. Belanja hanya memakan waktu sekitar 30 menit tepatnya pada pukul 12.30 WIB rombongan wisata

melanjutkan perjalanan ke Solo untuk makan siang di rumah makan Kusumasari, di Jl. Slamet Riyadi 111 Solo. Dengan menempuh jalur Jalan Jogja-Solo selama 2 jam perjalanan, pada pukul 13.30 WIB rombongan wisata tiba di Rumah Makan Kusumasari untuk makan siang. Kirana Tour memilih tempat ini karena rumah makan ini mempunyai standar menu sesuai yang diinginkan oleh pihak IWABA, dan juga sudah lama menjadi rekanan Kirana Tour.

Rumah makan Kusumasari mempunyai menu antara lain soup buntut, bakmi / bihun goreng, ca sawi polos, kwee tiauw, soup asparagus kepi, kroket mayonaise, cap cay, steak lidah, chicken steak, zupha soup, nasi goreng, dan masih banyak menu lainnya.

Sesuai dengan permintaan dan kesepakatan bersama untuk makan siang tidak diberlakukan sistem *Order* paket menu namun setiap peserta bebas memilih menu sesuai selera masing-masing. Selesai makan siang dan ibadah shalat dzuhur, untuk efisiensi waktu yang telah tertera di *itinerary*. Pada pukul 14.30 WIB *Tour Leader* meminta

Seluruh peserta rombongan wisata untuk kembali ke bus dan melanjutkan perjalanan ke Perusahaan Roti Orion yang terletak di Jl. Urip Sumoharjo no. 80 Solo. Menempuh perjalanan selama 30 menit, pukul 15.00 rombongan tiba di Perusahaan Roti Orion untuk berbelanja kue Mandarijn. Satu-satunya penjual kue Mandarijn ini adalah toko roti Orion yang sudah ada sejak tahun 1930 silam. Disini rombongan wisata diberi waktu selama 45 menit untuk berbelanja.

Toko Orion tidak hanya khusus menjual kue Mandarijn saja, tapi juga menjual aneka camilan, jajanan khas daerah Solo dan sekitarnya dan juga kue-

kue kering. Untuk kue Mandarijn-nya tersedia dalam tiga pilihan, yaitu: Mandarijn biasa, Mandarijn kismis dan

Mandarijn special. Perbedaan antara kue Mandarijn biasa dan special adalah pada menteganya, yang Mandarijn special memakai mentega rumbotter sehingga lebih berasa. Sedangkan yang Mandarijn kismis berisi taburan kismis di dalam kuenya, harga dari ketiga kue Mandarijn ini pun juga tidak terlalu banyak berbeda. Kue Mandarijn ini sepiantas mirip dengan kue lapis Surabaya dengan perpaduan antara kue lapis coklat dan kue lapis kuning yang disatukan dengan selai nanas yang manis. Hanya rasanya yang berbeda, jika digigit terasa sekali kelembutan dari kue ini. Kue Mandarijn juga tersedia dalam dua ukuran, ukuran kecil 16 x 18 cm atau kira-kira bisa 18 potong dan ukuran besar 28 x 30 cm.

Sebelum mengakhiri belanja di Toko Orion, tim operasional Kirana Tour memberikan fasilitas pelayanan kepada peserta wisata, yaitu *Helper* bersiap di dekat kasir / pintu keluar untuk membantu peserta yang membawa barang yang membelanjanya dengan cara menyediakan label yang fungsinya untuk memberi nama dan menempelkan pada barang-barang belanjaan peserta untuk mengantisipasi tertukarnya barang pada saat ditaruh di bagasi bus.

Setelah peserta wisata puas dan selesai berbelanja aneka macam kue Mandarijn, pada pukul 15:45 WIB peserta meninggalkan Toko Roti Orion untuk kembali melanjutkan perjalanan ke destinasi selanjutnya yaitu Wonder Bakery yang terletak di Jl. Gajah Mada No. 132-A Solo, Surakarta. Selama dalam perjalanan *Tour Leader* bercerita banyak tentang kota Solo, dan hanya dengan menempuh waktu sekitar 15 menit dengan kondisi jalan yang

tidak tertalu padat pada pukul 16.00 WIB rombongan tiba di Wonder Bakery. Setelah sampai di Wonder Bakery, *Tour Leader* mempersilahkan peserta wisata untuk turun dari bus untuk berbelanja

Toko Wonder Bakery Solo merupakan toko roti cabang dari Wonder Jl. Semeru Salatiga, beberapa produk yang dijual roti basah, kering, dan *Tart*, selain itu juga terdapat roti *bagelen* yang terkenal khas toko ini. Karena lokasinya sangat strategis di pusat kota maka toko ini menjadi salah satu tujuan wisata belanja yang sering dikunjungi wisatawan karena harga yang ditawarkan terjangkau. Rombongan menghabiskan waktu untuk belanja selama 30 menit di Toko Wonder Bakery ini. Pada pukul 16.30 WIB rombongan meninggalkan Wonder Bakery untuk menuju Batik Omah Laweyan yang berlokasi di Jl. Dr. Radjiman 549, Laweyan – Solo. Pukul 17:00 WIB rombongan tiba di Batik Omah Laweyan, lalu *Tour Leader* mengajak seluruh peserta untuk turun dari bus dan mempersilahkan untuk berbelanja aneka macam batik khas Solo.

Omah Laweyan adalah Kampung Batik Laweyan yang sangat strategis untuk didirikannya toko Batik yaitu Batik Omah Laweyan. Lokasi ini dapat dijangkau dari sebelah Timur, daerah pasar kabangan ke barat, berada di sebelah kiri jalan, dan dari sebelah Barat ke Kiri atau dari arah Njonke "Jongke" berada di sebelah kanan jalan.

Batik yang dijual di Batik Omah Laweyan adalah batik hasil produksi sendiri dengan bermacam-macam varian batik. Ada batik tulis, batik cap, dengan berbagai macam motif lain dalam bentuk kemeja pria dan wanita. Selain menjual batik, Batik omah laweyan juga menjual berbagai macam barang produksi handycraft, tombak, dan keris. *Range* harga semua barang produksi yang dijual

di *showroom* Batik Omah Laweyan berkisar dari Rp20.000 – Rp7,5juta. Selain bisa belanja kain batik maupun pakaian batik yang sudah jadi, di Batik Omah Laweyan pengunjung bisa belajar membatik dengan menyediakan peralatan untuk belajar membatik, mulai dari canting, malam hingga kainnya. Namun dengan syarat, pengunjung harus membooking terlebih dahulu melalui *customer service* (CS) Batik Omah Laweyan minimal 2 hari sebelum berkunjung. Karena manajemen Batik Omah Laweyan ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk setiap pengunjung, karena kepuasan anda adalah prioritas kami. Batik Omah Laweyan tidak memberikan minimal peserta yang ingin belajar membatik.

Setelah rombongan wisata IWABA puas berbelanja berbagai macam batik yang tersedia di Batik Omah Laweyan selama kurang lebih satu jam, lalu pada pukul 18:00 WIB *Tour Leader* memimpin rombongan untuk masuk ke dalam bus, sebelum kendaraan bus dijalankan *Tour Leader* kembali mengecek jumlah peserta apakah semua peserta sudah berada di dalam bus. Setelah dicek dan jumlahnya komplit lalu perjalanan dilanjutkan menuju destinasi terakhir yaitu ke Batik Nusa Indah. Dengan menempuh perjalanan melalui Jalan Jogja-Solo selama dua jam akhirnya pada pukul 19:30 WIB rombongan tiba di Batik Nusa Indah yang berlokasi di Jalan Jogja – Solo Km 18,5 Prambanan, Klaten. Sebelum peserta turun dari bus *Tour Leader* memberi informasi kepada peserta bahwa kunjungan di Batik Nusa Indah adalah Destinasi wisata terakhir yang dikunjungi, dan diberi waktu selama kurang lebih satu jam untuk melakukan ibadah shalat isya' dan belanja batik.

Batik Nusa Indah menyediakan berbagai macam batik cap dan batik tulis

mulai batik yang harganya murah sampai batik sutera yang bergengsi. Disini pengunjung dapat membeli bermacam-macam batik dan berbelanja produk batik seni tradisional dan batik modern. Setelah satu jam berlalu dan peserta sudah selesai belanja maka pada pukul 20:30 WIB *Tour Leader* mempersilahkan seluruh peserta untuk kembali ke bus untuk melanjutkan perjalanan pulang ke Yogyakarta dan mengakhiri acara wisata.

Selama perjalanan menuju Yogyakarta, *Helper* membagikan menu makan malam berupa nasi box Ayam Goreng “Mbok Berek Ny. Umi”. Dalam perjalanan menuju Yogyakarta, *Tour Leader* selaku perwakilan dari Kirana *Tour* selaku penyelenggara perjalanan wisata dan yang memimpin dan memandu jalannya *tour* menyampaikan permohonan maaf apabila selama *tour* ada sesuatu yang kurang berkenan dan memuaskan. Serta mengucapkan terima kasih kepada peserta wisata Ikatan Wanita Bank (IWABA) Yogyakarta atas kepercayaan yang diberikan kepada Kirana *Tour* selaku penyelenggarakan perjalanan wisata.

Pada pukul 22:00 WIB seluruh rombongan wisata tiba kembali di tempat semula peserta berkumpul yaitu di Rumah Dinas BI Jl. Dewi Sartika belakang Bank BCA KCP depan SMA Negeri 9 Yogyakarta, *Tour Leader* mempersilahkan peserta untuk turun dari bus dan mengingatkan kepada peserta agar barang bawaan maupun belanjaan agar jangan sampai tertukar dengan peserta lain serta ketinggalan di dalam bus. Setelah semua peserta turun dari bus tugas *Helper* mengecek kembali ke dalam bus apakah ada barang-barang milik peserta yang tertinggal dan mengambil kotak P3K.

E. Evaluasi Pasca Tour

Setelah melakukan operasional dari paket wisata Solo City Tour dengan tamu Ikatan Wanita Bank (IWABA) Yogyakarta yang terlaksana 5 Maret 2014, Kirana *Tour* melakukan evaluasi tentang tanggapan-tanggapan atas paket wisata yang sudah dilaksanakan, dan jalannya operasional di lapangan. Tanggapan-tanggapan yang masuk itu dianalisis dan dievaluasi kembali agar mengetahui akan kekurangan atau kelebihan atas produk paket wisata yang telah dilaksanakan. Dengan laporan-laporan dari tim Operasional *Tour Leader / Guide, Tour Operation* dan *Helper* secara lisan kepada Manajer Operasional Kirana *Tour* baik mengenai Operasional selama *tour* berlangsung maupun dengan laporan keuangan operasional pelaksanaan *tour*.

F. Standar Sistem Pembayaran Paket Wisata

Kirana *Tour* menerapkan standar pembayaran paket wisata yang sudah terlaksana menggunakan 3 termin:

1. Pembayaran setelah terjadinya kesepakatan harga yaitu 25 % dari total biaya pelaksanaan *tour*.
2. Pembayaran dilakukan satu minggu sebelum pelaksanaan *tour* yaitu sebesar 50 %.
3. Pembayaran dilakukan satu minggu setelah penyerahan berita acara pelaksanaan *tour* sebesar 25%.

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour di PT Kirana Surya Gemilang (Kirana *Tour* Yogyakarta) dalam studi kasus tamu Ikatan Wanita Bank (IWABA) Yogyakarta pada 5 Maret 2014 dilakukan dengan mengkoordinasikan, mengatur dan menyelenggarakan

kunjungan wisata sesuai keinginan konsumen untuk suatu tujuan tertentu dan menentukan kepuasan pelanggan. Tanpa adanya manajemen yang baik, operasional paket wisata dilapangan tidak dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

Tahapan awal dari manajemen operasional *City Tour* Surakarta yang disiapkan oleh PT Kirana Surya Gemilang (*Kirana Tour* Yogyakarta) dimulai dari tahap persiapan yakni proses *Order* paket wisata melalui telepon, penetapan destinasi wisata, penyusunan program perjalanan wisata (*itinerary*), reservasi transportasi bus, dan *Order* untuk sarapan.

Berikutnya persiapan teknis dilakukan dengan penunjukan *tour operation* dan *Helper*, penentuan *tour leader/guide*, *briefing tour leader*, penyiapan properti wisata (*luggage tag* dan identitas bus), pembayaran transportasi charter, pembayaran untuk destinasi wisata, pembayaran makan siang dan malam (*meals*). Selanjutnya adalah *penghitungan basic cost* yang terdiri dari biaya perasional umum (*Handling Fee*, Pajak Penghasilan (PPH), dan Pajak PPn). Pelaksanaan *Tour* yakni kunjungan ke destinasi-destinasi yang ditentukan. Sementara itu, evaluasi dilakukan pasca *tour* dan pelunasan pembayaran.

2. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap *Kirana Tour* Yogyakarta, masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditinjau kembali agar Manajemen Operasional Paket Wisata di *Kirana Tour* Yogyakarta dapat lebih ditingkatkan. Oleh karena itu adapun saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini:

- a. Koordinasi antara *Marketing*, Manajer Operasional dan *Tour Operation* bisa lebih ditingkatkan dan dikompakan lagi.
- b. Kurangnya Sumber Daya Manusia untuk kegiatan Pemasaran sehingga klien yang ada saat ini sebatas langganan tetap dan tidak ada klien baru yang menggunakan jasa *Kirana Tour*.
- c. Perlunya ide kreatif dan inovatif dari karyawan yang berhubungan dengan Operasional paket wisata.

Daftar Pusaka

- Herjanto, E. 1997. *Manajemen Operasi*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Grasindo.
- Puspita, G. 2013. "Strategi Pelayanan Terhadap Customer Di *Kirana Tour* Yogyakarta". Laporan Tugas Akhir Diploma Kepariwisata Universitas Gadjah Mada. Tidak diterbitkan
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*, Jakarta: Grasindo.
- Desky, M.A. 1999. *Manajemen Perjalanan Wisata*, Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Yoeti, OA. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- _____. 1996. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- _____. 1997. *Tours and Travel Management*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sugiarti, S. 2013. "Manajemen Pengelolaan Desa Wisata Brayut Sleman DIY: Studi Kasus Kunjungan Tamu SMK Ttheresia Jakarta, 17 – 18 April 2013". Laporan Tugas Akhir Diploma Kepariwisata

Universitas Gadjah Mada. Tidak diterbitkan

Tour : Studi Kasus di Seta Tour & Travel Cabang Yogyakarta”. Laporan Tugas Akhir Diploma Kepariwisata Universitas Gadjah Mada. Tidak diterbitkan

Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Jakarta: Sekretariat Negara

Kumaladewi, W. 2012. “Peranan Tour Departement Dalam Operasional