

U.E. Wardhani, dkk.

Usaha Jasa

PARIWISATA

JILID 1

untuk
Sekolah Menengah Kejuruan



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

U.E. Wardhani, dkk.

USAHA JASA PARIWISATA

JILID 1

SMK



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Hak Cipta pada Departemen Pendidikan Nasional
Dilindungi Undang-undang

USAHA JASA PARIWISATA JILID 1

Untuk SMK

Penulis : U.E. Wardhani
Viverawati
Mustafa

Editor : J. Handoyo

Perancang Kulit : TIM

Ukuran Buku : 17,5 x 25 cm

WAR WARDHANI, U.E.
u Usaha Jasa Pariwisata Jilid 1 untuk SMK /oleh U.E.
Wardhani, Viverawati, Mustafa ---- Jakarta : Direktorat Pembinaan
Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen
Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan
Nasional, 2008.
... (halaman romawi terakhir), ... (halaman angka terakhir) hlm
Daftar Pustaka : Lampiran. x
Glosarium : Lampiran. x
Indeks : Lampiran. x
ISBN : 978-979-060-166-6
ISBN : 978-979-060-167-3

Diterbitkan oleh

Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah

Departemen Pendidikan Nasional

Tahun 2008

KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia Nya, Pemerintah, dalam hal ini, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, telah melaksanakan kegiatan penulisan buku kejuruan sebagai bentuk dari kegiatan pembelian hak cipta buku teks pelajaran kejuruan bagi siswa SMK. Karena buku-buku pelajaran kejuruan sangat sulit di dapatkan di pasaran.

Buku teks pelajaran ini telah melalui proses penilaian oleh Badan Standar Nasional Pendidikan sebagai buku teks pelajaran untuk SMK dan telah dinyatakan memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses pembelajaran melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008.

Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh penulis yang telah berkenan mengalihkan hak cipta karyanya kepada Departemen Pendidikan Nasional untuk digunakan secara luas oleh para pendidik dan peserta didik SMK.

Buku teks pelajaran yang telah dialihkan hak ciptanya kepada Departemen Pendidikan Nasional ini, dapat diunduh (*download*), digandakan, dicetak, dialihmediakan, atau difotokopi oleh masyarakat. Namun untuk penggandaan yang bersifat komersial harga penjualannya harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Dengan ditayangkan *soft copy* ini diharapkan akan lebih memudahkan bagi masyarakat khususnya para pendidik dan peserta didik SMK di seluruh Indonesia maupun sekolah Indonesia yang berada d luar negeri untuk mengakses dan memanfaatkannya sebagai sumber belajar.

Kami berharap, semua pihak dapat mendukung kebijakan ini. Kepada para peserta didik kami ucapkan selamat belajar dan semoga dapat memanfaatkan buku ini sebaik-baiknya. Kami menyadari bahwa buku ini masih perlu ditingkatkan mutunya. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan.

Jakarta, 17 Agustus 2008
Direktur Pembinaan SMK

PENGANTAR PENULIS

Pengadaan buku referensi bagi guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), khususnya Bidang Keahlian Usaha Jasa Pariwisata, yang diupayakan oleh Direktorat Pembinaan Sekolah Kejuruan, diharapkan akan membantu memberikan tambahan sumber materi pembelajaran di SMK. Mengingat bahwa buku-buku referensi khususnya untuk bidang keahlian Usaha Jasa Pariwisata masih sangat langka.

Buku ini berisi inti materi dari Standar Kompetensi Lulusan yang dijabarkan dari SKKNI – UJP, hal ini sejalan dengan diberlakukannya kebijakan Pendidikan Nasional tentang Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP), yang salah satu acuannya adalah Tuntutan Dunia Kerja yaitu membekali peserta didik untuk memasuki dunia kerja sesuai dengan tingkat pengembangan peserta didik dan kebutuhan dunia kerja, khususnya bagi mereka yang tidak melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.

Dari 30 kompetensi yang tertera dalam Standar Kompetensi Lulusan terdapat tujuh (7) kompetensi yang memuat Kecakapan Hidup , meliputi: personal skills, social skills, academic skills, dan vocational skill tercakup dalam Bab 1, sedangkan 27 kompetensi lain di clustering kedalam 3 bidang kerja Ticketing, Tour Guiding dan Perencanaan Pengoperasian Wisata (Bab 2, 3 dan 4).

Walaupun buku ini sudah memuat masukan/informasi dari rekan-rekan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) dan dunia industri, pengguna buku ini mutlak harus tetap mengikuti gerak dinamika teknologi yang dalam dunia pariwisata yang begitu cepat berkembang kearah modernisasi. Untuk itu, kami selaku penyusun buku ini, dengan segala senang hati demi kualitas materi dan kualitas lulusan (sekaligus juga calon-calon insan pariwisata), akan menerima masukan, dan saran untuk pengayaan materi.

Untuk memenuhi Standar Kompetensi Lulusan, diharapkan para pengelola pendidikan di SMK – UJP mampu menjalin kerjasama dengan dunia industri yang berstandar/level nasional atau internasional agar dapat memberikan peluang untuk melaksanakan prakerin bagi siswa dan magang guru di industri terkait.

Uji Kompetensi yang akan dilakukan, dianjurkan sesuai dengan prinsip pembelajaran berbasis kompetensi, dapat dilakukan sekaligus dengan unit-unit kompetensi terkait dan sesuai dengan bidang pekerjaan di dunia kerja.

Terimakasih kami ucapkan kepada :

1. DR. Joko Sutrisno, selaku Direktur PSMK
2. Drs H. Suwondo, MS, MM, M.Si. selaku Kepala PPPPTK Bisnis dan Pariwisata
3. Ibu Yekti P Suradji, Dir. PT Kencana Tour & Travel
4. Bpk. Tata Nuriata, STP Bandung
5. Dra. Endang Martani, M.Sc, Departemen Budaya dan Pariwisata
6. Ibu Dra. Ani Insani M.Sc, Departemen Budaya dan Pariwisata

dan semua rekan-rekan yang telah memberikan motivasi dan bantuan moril maupun materil, semoga Allah memberkahi kita semua. Amin.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Depan/Cover	
Pengantar Direktur Pembinaan SMK;	i
Pengantar Tim Penulis	ii
Daftar Isi.....	iv
Sinopsis.....	vii
Diskripsi konsep penulisan	ix
Peta Kompetensi	xii

JILID 1

BAB I

KARAKTERISTIK SUMBER DAYA MANUSIA DALAM

INDUSTRI PARIWISATA	1
- Informasi umum.....	2
- Peta Kompetensi	3
- Daftar Kompetensi Lulusan.....	4
- Mengenal Kepariwisataaan	6
- Keputusan dalam Melayani Pelanggan	46
- Berkomunikasi Melalui Telepon	52
- Mengatasi Situasi Konflik	65
- Bekerja dengan Mitra Kerja dan Pelanggan.....	81
- Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda	91
- Mengikuti Prosedur Keamanan, Keselamatan dan Kesehatan Kerja	101

BAB II

RESERVASI DAN TIKET PERJALANAN	112
- Informasi umum.....	112
- Peta Kompetensi	113
- Daftar Kompetensi Lulusan.....	114
- Airline Reservation	115
- Latihan Airline Reservation	149
- Tiket Domestik.....	154
- Latihan Tiket Domestik.....	178
- Tiket Internasional	183
- Latihan Tiket Internasional	250

JILID 2

BAB III

PEMANDUAN WISATA	269
- Informasi umum.....	270
- Peta Kompetensi	271
- Daftar Kompetensi Lulusan.....	272
- Profesi Pramuwisata	280
- Persiapan Pemanduan.....	293
- Tugas Bekerja sebagai Pramuwisata	318
- Layanan Transfer (Transfer in dan out)	321
- Transfer in.....	321
- Informasi pada saat transfer in.....	330
- Transfer out	336
- Tugas Transfer in dan Transfer out	343
- Layanan Pemanduan	354
- Contoh Beberapa Obyek Wisata Domestik.....	371

BAB IV

PERENCANAAN DAN OPERASIONAL PERJALANAN

WISATA	413
- Informasi umum.....	413
- Peta Kompetensi	415
- Daftar Kompetensi Lulusan.....	416
- Biro Perjalanan Wisata.....	417
- Jenis-Jenis Tour dan Pengelompokan Wisatawan.....	428
- Paket Perjalanan Wisata.....	432
- Menyusun Paket Wisata.....	439
- Perbedaan berwisata dengan memanfaatkan paket tour dan berwisata tanpa menggunakan jasa biro perjalanan.....	441
- Menentukan Komponen Paket Wisata.....	444
- Menentukan Tujuan Penyusunan Paket Tour	448
- Distribution of Tie dan Fungsi Itinerary	454
- Penghitungan Harga Paket Wisata.....	463
- Pemasaran Produk Industri Pariwisata.....	483
- Peranan Promosi dalam Menjual Paket Perjalanan Wisata.....	492
- Negosiasi dengan Pemasok	495
- Konversi Nilai Tukar Mata Uang	499
- Menentukan Harga dan Memasarkan Produk.....	502
- Menawarkan harga dalam transaksi penjualan	510
- Memperbaharui Harga Produk Wisata.....	518
- Tugas dan Soal	530
Daftar Istilah/Glosari	545
Daftar Pustaka	550
Curriculum Vitae Tim Penulis	556

SINOPSIS

Materi buku Usaha Jasa Pariwisata ini disusun sesuai dengan Standar Kompetensi Lulusan (SKL) yang mencakup kemampuan-kemampuan yang dibutuhkan oleh industri untuk tingkat pelaksana. Alur penyampaian materi dibagi menjadi empat (4) bab, dengan menyatukan beberapa unit kompetensi sejenis menjadi satu bidang pekerjaan yang juga masih tetap memiliki keterkaitan satu dengan yang lain.

Pada Bab I dengan judul Karakteristik Sumber Daya Manusia Dalam Industri Pariwisata, membahas tentang karakteristik dasar dari individu yang diperlukan untuk bekerja melayani pelanggan eksternal dan internal. Industri Pariwisata adalah industri layanan dengan fokus pada kenyamanan wisatawan yang memerlukan sikap, pengetahuan, ketrampilan dalam pelayanan. Sebagai staf pemula, sangat dibutuhkan kemampuan beradaptasi dengan dunia kerja terutama kemampuan dalam bersikap sopan, menerima kritik dan mengendalikan emosi serta menyesuaikan diri dengan standar operasional prosedur yang berlaku dalam perusahaan dimana dia bekerja.

Bahasan tentang komunikasi tidak terbatas pada komunikasi langsung (*face to face*), tetapi juga etika komunikasi dalam penyampaian informasi/pesan melalui media cetak maupun telepon. Sebagai staf pelayanan, sangat riskan dengan risiko konflik yang dimulai dari kesalahpahaman, untuk itu dibahas pula bagaimana mengenali gejala-gejala terjadinya konflik sehingga dapat diatasi lebih dini dan tidak meluas menjadi masalah.

Bab II dalam buku ini yang berjudul Reservasi dan Tiket Perjalanan, sesuai dengan pertimbangan rekan-rekan di dunia industri, pemelajaran difokuskan pada perjalanan dengan menggunakan penerbangan karena prosedur pengadaan tiket perjalanan udara dan jaringan kerja dalam industri tersebut adalah yang paling sulit bila dibandingkan dengan perjalanan laut dan darat. Jadi dengan mempelajari prosedur pengadaan tiket penerbangan, siswa dengan mudah menyesuaikan diri dengan pengadaan tiket perjalanan darat dan laut.

Reservasi/booking atau pemesanan tiket perjalanan dimulai dari pengenalan dunia penerbangan yang harus mematuhi peraturan *International Air Transport Association* (IATA), yang memuat, antara lain kode-kode wilayah penerbangan, kode negara, kode kota, kode penerbangan, kode bandara dan kode booking, special request, validity, Fare Calculation Box, Name of passenger, sangat diperlukan dalam pemesanan dan pengadaan tiket penerbangan. Buku ini juga memperlihatkan beberapa contoh tiket domestik yang dikeluarkan maskapai penerbangan berbeda baik yang bersifat manual maupun

elektronik tiket. Selain itu dengan banyaknya perusahaan penerbangan domestik, dikenal pula *sub classes* akibat dari persaingan harga.

Dalam buku ini juga dibahas mengenai *Millage system* yang diperlukan sebagai pedoman dalam penghitungan tarif penerbangan internasional, yang mencakup Fare Construction Point, Netral Unit of Construction, NUC, Rule, MPM, TPM, EMA, EMS, HIP, Check, AF dll

Pada Bab III dengan judul Pemanduan Wisata (*Tour Guiding*) menginformasikan hal-hal yang mencakup profesi dan tugas-tugas dan etika seorang tour guide, teknik bagaimana mempresentasikan informasi wisata, teknik menggunakan microphone, layanan *transfer in* dan *out*, *on site guiding*, dan contoh-contoh pemanduan teks pemanduan. Selain itu informasi DTW (Daerah Tujuan Wisata) beberapa propinsi di Indonesia antara lain Jawa Barat, Yogyakarta, Jawa Tengah, Sulawesi Selatan, Sulawesi Utara dan juga Bali.

Untuk memudahkan pemelajaran diharapkan siswa/guru mengupayakan mengakses langsung dari Internet melalui alamat website yang ada pada bagian sumber tiap info obyek wisata domestik dalam bab ini juga <http://www.Indonesiatourism.go.id> dan <http://www.budpar.go.id>.

Pada Bab IV dengan judul “Perencanaan dan Pengoperasian Perjalanan Wisata”, memberikan informasi tentang produk Industri Pariwisata, Perusahaan Perjalanan, lingkup dan jejaring kerja antar perusahaan pemasok produk wisata.

Dalam bab ini juga disajikan materi tentang prakiraan waktu dalam merencanakan tour (*Distribution Of Training*), teknik menyusun *Itinerary* (jadwal perjalanan), penghitungan harga tour dengan rumus dan tanpa rumus, serta teknik menawarkan serta menjual paket wisata.

Secara keseluruhan, empat bab tersebut dengan pengembangannya, akan dapat mencakup Stándar Kompetensi Lulusan dalam KTSP. Perihal penyajian materi, perlu disampaikan bahwa materi Bab I diberikan keseluruhannya pada kelas satu bersamaan dengan sebagian kecil dari materi Bab II, III dan IV sebagai landasan untuk membentuk karakteristik dan sikap peserta didik.

Pengimplementasian materi bab satu diharuskan untuk diterapkan dalam perilaku sehari-hari dan dinilai bersama dalam praktek melayani di counter ticketing, tour maupun pada saat melakukan layanan pemanduan wisata. Teknik penyajian materi dapat disesuaikan dengan KTSP di tingkat satuan pendidikan masing-masing. Namun disarankan bahwa pengajar/guru membagi materi Bab II, III dan IV menjadi tiga bagian untuk kelas 10 -11 dan 12 dengan memperhatikan kebutuhan kompetensi dalam persiapan “prakerin”.

DISKRIPSI KONSEP PENULISAN

Industri Pariwisata lahir karena adanya perbedaan, keunikan, dari banyaknya etnik lokal, dari segi bentang alam, flora, fauna maupun yang berupa kebudayaan sebagai hasil cipta, karsa, rasa dan budi manusia. Tanpa adanya perbedaan itu, tak akan ada kepariwisataan, tidak ada orang yang melakukan perjalanan ingin menikmati keunikan yang tidak ada didaerah asal wisatawan (berwisata). Dengan mempertahankan keunikan alam dan budaya, berarti menjaga kelestarian lingkungan hidup serta meningkatkan kualitas hidup, tanpa merusak sumber kehidupan manusia yaitu alam dan budayanya.

Tak dapat disangkal bahwa masyarakat yang sudah menyadari bahwa peranan alam dan budaya serta adat istiadat (saling mengasihi dan menghormati) dapat menjadikan pariwisata menjadi alat pencipta ketenteraman dalam kehidupannya, mereka memiliki watak yang mampu menerima perubahan tanpa meninggalkan keaslian/keunikan yang dianutnya. Dengan falsafah itulah mereka menjadi masyarakat yang tidak mudah digoncang untuk melakukan hal-hal yang diluar nilai-nilai yang dianutnya.

“Dengan berlandaskan prinsip keunikan dan kelokalan, kepariwisataan Indonesia didasari oleh falsafah hidup bangsa Indonesia sendiri, yaitu konsep prikehidupan yang berkeseimbangan. Seimbangnya hubungan manusia dengan Tuhan, seimbangnya hubungan manusia dengan sesamanya, seimbangnya hubungan manusia dengan lingkungan alam. Konsep ini mengajarkan kepada kita untuk menjunjung nilai-nilai luhur agama serta mampu mengaktualisasikannya, menghargai nilai-nilai kemanusiaan, toleran, kesetaraan, kebersamaan, persaudaraan, memelihara lingkungan alam. Pelestarian budaya dan alam bukan berarti akan menjadikan daerah tersebut sebagai museum hidup, tetapi justru akan menjadikan masyarakat akan tetap memiliki nilai-nilai yang luhur yang diwujudkan dalam praktek kehidupan sehari-hari, yang akan sangat besar sumbangannya tidak hanya di tingkat nasional, tetapi juga bagi umat manusia di dunia. Kesadaran untuk menyeimbangkan kebutuhan materi dan rokhani, seimbangnya pemanfaatan sumber daya dan pelestarian. Kita diajarkan untuk tidak menjadi rakus.” (menbudpar, Jero Wacik)

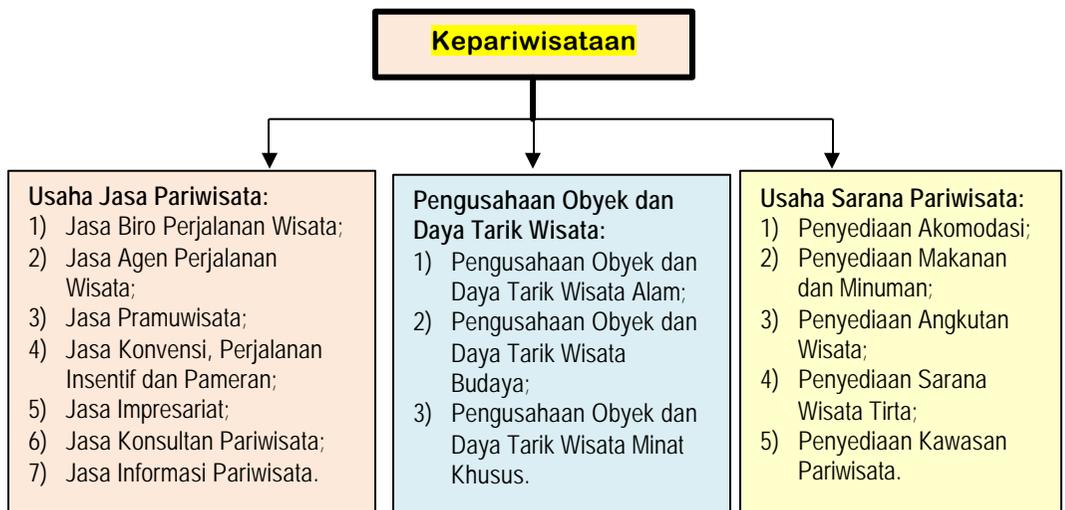
Sebagai gambaran kegiatan kepariwisataan dalam perekonomian nasional 2004 memberikan dampak hingga 5,43% pada produksi nasional, 5,01% pada PDB Indonesia, dan 9,06% pada kesempatan kerja. Sedangkan dampaknya terhadap pajak mencapai 7,81%. Dijelaskan pula, bahwa pada Semester I 2007 ada sebanyak 2,56 juta wisman yang datang ke Indonesia lewat 15 pintu masuk, dan hal ini menunjukkan kenaikan 12,89 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

Sementara untuk wisatawan nusantara, pada 2007 ini diprediksi ada 116 juta orang Indonesia yang melakukan 219,7 juta perjalanan yang memberikan kontribusi perputaran uang sebanyak Rp79,85 triliun. Tahun 2008 ditargetkan tujuh juta kunjungan dan pada akhir tahun 2011 ditargetkan sebanyak 10 juta kunjungan (**Humas bud par**)

Bila ditelaah informasi-informasi diatas, besar sekali peluang kerja dibidang Pariwisata bagi masyarakat, namun siapkah mereka dengan bekal kompetensi yang seadanya tanpa memperkaya diri dengan meningkatkan kompetensi yang setara dengan pelaku pariwisata dari negara pesaing kita ?

Standar Kompetensi Nasional Indonesia (SKKNI) bidang Pariwisata, sebagai acuan profil dari tenaga kerja Indonesia telah diakui ditingkat Asia Pasifik bahkan Internasional, untuk itu pemerintah Indonesia dalam hal ini Depdiknas, mengambil kebijakan bahwa acuan pembelajaran mengacu pada Standar Kompetensi yang dipetakan sesuai dengan kompetensi yang wajib dikuasai oleh siswa SMK yang kelak akan bekerja pada tingkat pelaksana,

Sesuai dengan Undang-Undang RI No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan, bidang kelola yang akan diisi oleh pelaku pariwisata adalah



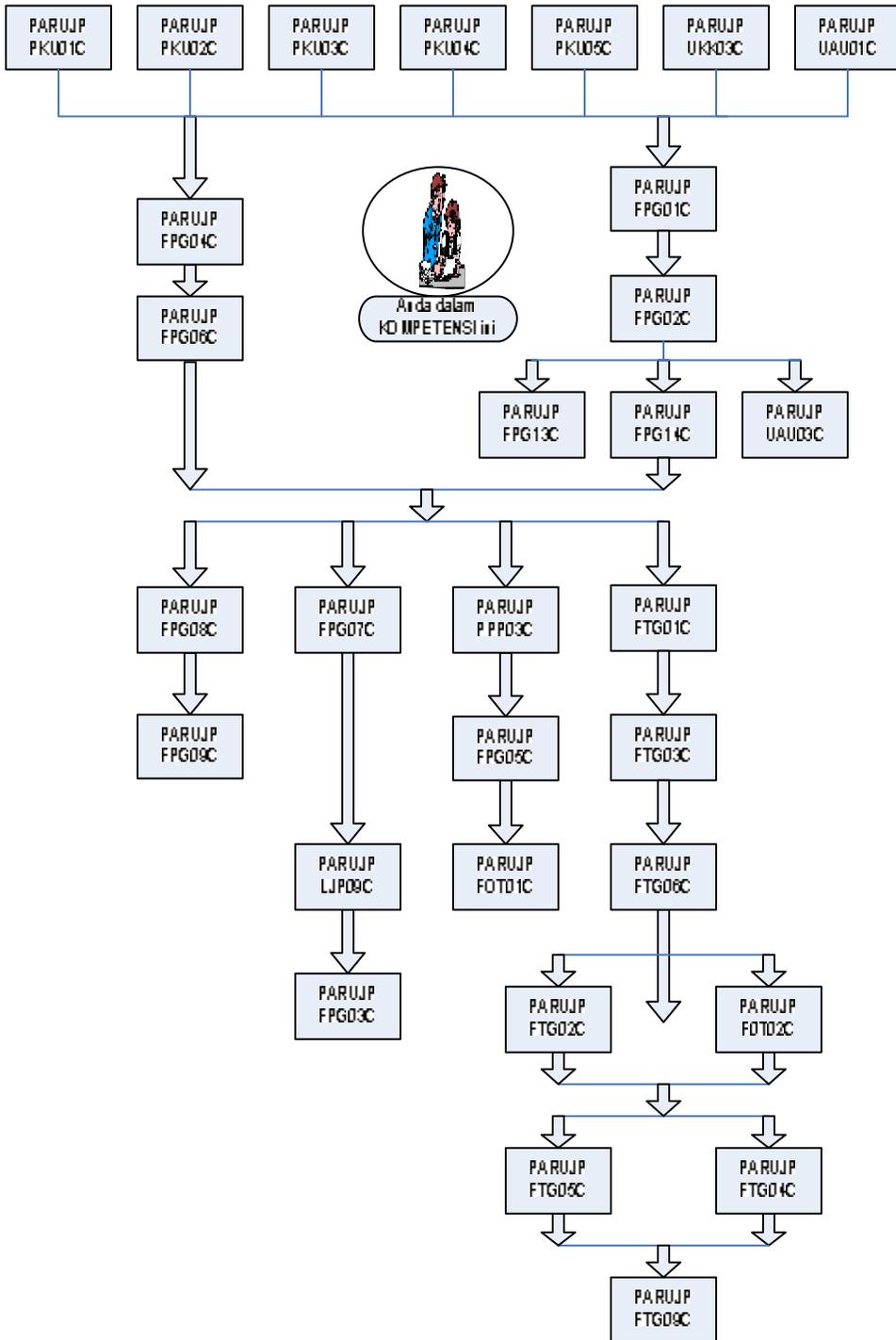
Untuk Tingkat pelaksana, lulusan SMK-UJP dapat mengisi kebutuhan tenaga kerja pada industri pariwisata yang masih berkaitan antara lain:

- a. Menerima dan memproses reservasi sesuai permintaan pelanggan
- b. Menghitung harga tiket penerbangan domestik dan internasional sesuai ketentuan IATA

- c. Menerbitkan tiket penerbangan domestik dan internasional secara manual maupun komputerisasi sesuai ketentuan IATA
- d. Mengurus dokumen perjalanan lain, seperti : visa, pasport, pta dan lain-lain
- e. Melaksanakan tugas sebagai pemandu wisata pada perjalanan wisata
- f. Melaksanakan tugas sebagai *Tour Guide*/pemandu wisata (pemula) di obyek/atraksi wisata maupun dalam memandu tour dalam kota (*City Tour*).
- g. Melaksanakan layanan transfer
- h. Menghitung harga paket perjalanan wisata
- i. Menyelenggarakan kegiatan perjalanan wisata
- j. Menjual produk pariwisata
- k. Melaksanakan tugas sebagai petugas tata operasi darat (ground handling)
- l. Melaksanakan tugas sebagai pengelola informasi wisata

Dengan menyesuaikan kebutuhan dunia kerja di daerah, SMK dapat menambahkan kompetensi MICE, Cargo, dan Front Office Hotel. Bahkan dengan pesatnya perusahaan transportasi udara, lulusan UJP mendapat peluang kerja sebagai pramugara dan pramugari dengan dengan sedikit menambahkan kompetensi dan persyaratan phisik.

PETA KOMPETENSI



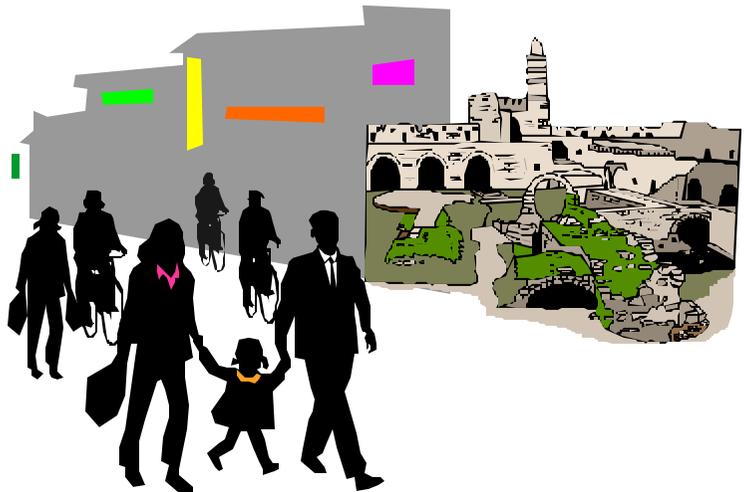
Kompetensi Lulusan SMK - UJP

Kode	Unit Kompetensi
PARUJPPKU01C	Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan
PARUJPPKU02C	Bekerja di Lingkungan Sosial Yang Berbeda
PARUJPPKU03C	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
PARUJPPKU04C	Menangani Situasi Konflik
PARUJPPKU05C	Mengembangkan dan Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata
PARUJPUKK03C	Mengikuti Prosedur Hygienis di Tempat Kerja
PARUJPUAU01C	Berkomunikasi Melalui Telepon
PARUJPFTG01C	Bekerja Sebagai Pemandu Wisata
PARUJPFTG02C	Memberikan Bantuan Layanan Transfer Keberangkatan/Kedatangan
PARUJPFTG03C	Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang diperlukan oleh pramuwisata
PARUJPFTG04C	Mengkoordinasikan dan Mengendalikan Perjalanan Wisata
PARUJPFTG05C	Memimpin Rombongan Perjalanan Wisata
PARUJPFTG06C	Menyiapkan dan Mempresentasikan Komentar Pemanduan Pada Perjalanan Wisata
PARUJPFTG09C	Mengelola Perpanjangan Perjalanan Wisata (Extended Tour)
PARUJPFOT01C	Mengalokasikan Sumber Daya Perjalanan Wisata
PARUJPFOT02C	Melakukan Pengecekan Pra Keberangkatan Tour
PARUJPFPG04C	Menerima dan Memproses Reservasi
PARUJPFPG06C	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
PARUJPFPG08C	Menghitung Harga dan menerbitkan Tiket Penerbangan Domestik
PARUJPFPG09C	Menghitung Harga dan Menerbitkan Tiket Penerbangan Normal Internasional
PARUJPFPG07C	Memproses Dokumen Perjalanan Selain Tiket Penerbangan
PARUJPPPP03C	Mencari dan Mengemas Produk dan Jasa Pariwisata
PARUJPFPG05C	Memesan dan Mengkoordinasikan Layanan Penyedia Jasa dan Produk Pariwisata
PARUJPLJP09C	Menyiapkan dan Menawarkan Harga Produk
PARUJPFPG03C	Menjual Produk dan Jasa Pariwisata
PARUJPFPG01C	Mencari dan Menyediakan Informasi Tentang Tujuan Wisata dan Memberikan Saran
PARUJPFPG02C	Mengakses dan Menginterpretasi Informasi Produk Wisata
PARUJPFPG13C	Memelihara Inventaris Informasi Produk Wisata
PARUJPFPG14C	Mengembangkan dan memperbarui pengetahuan lokal
PARUJPUAU03C	Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi

BAB 1



KARAKTERISTIK SUMBER DAYA
MANUSIA DALAM INDUSTRI PARIWISATA



A. Tujuan Umum

Setelah mempelajari topik ini, peserta didik diharapkan mampu memahami dan menerapkan kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh karyawan yang bekerja dalam industri *hospitality*/ pariwisata, sesuai dengan tuntutan Standar Kompetensi yang berlaku.

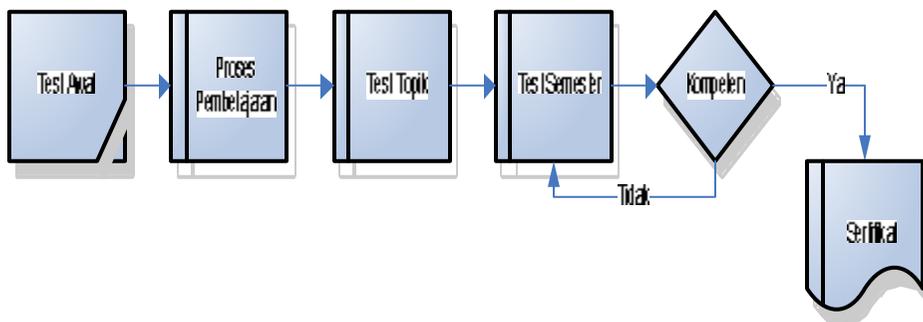
B. Lingkup Materi

1. Mengembangkan dan Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata
2. Ketulusan Dalam Melayani Pelanggan
3. Berkomunikasi Melalui telepon
4. Mengatasi Situasi Konflik
5. Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
6. Bekerja Dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda
7. Mengikuti Prosedur Hygienis di Tempat Kerja

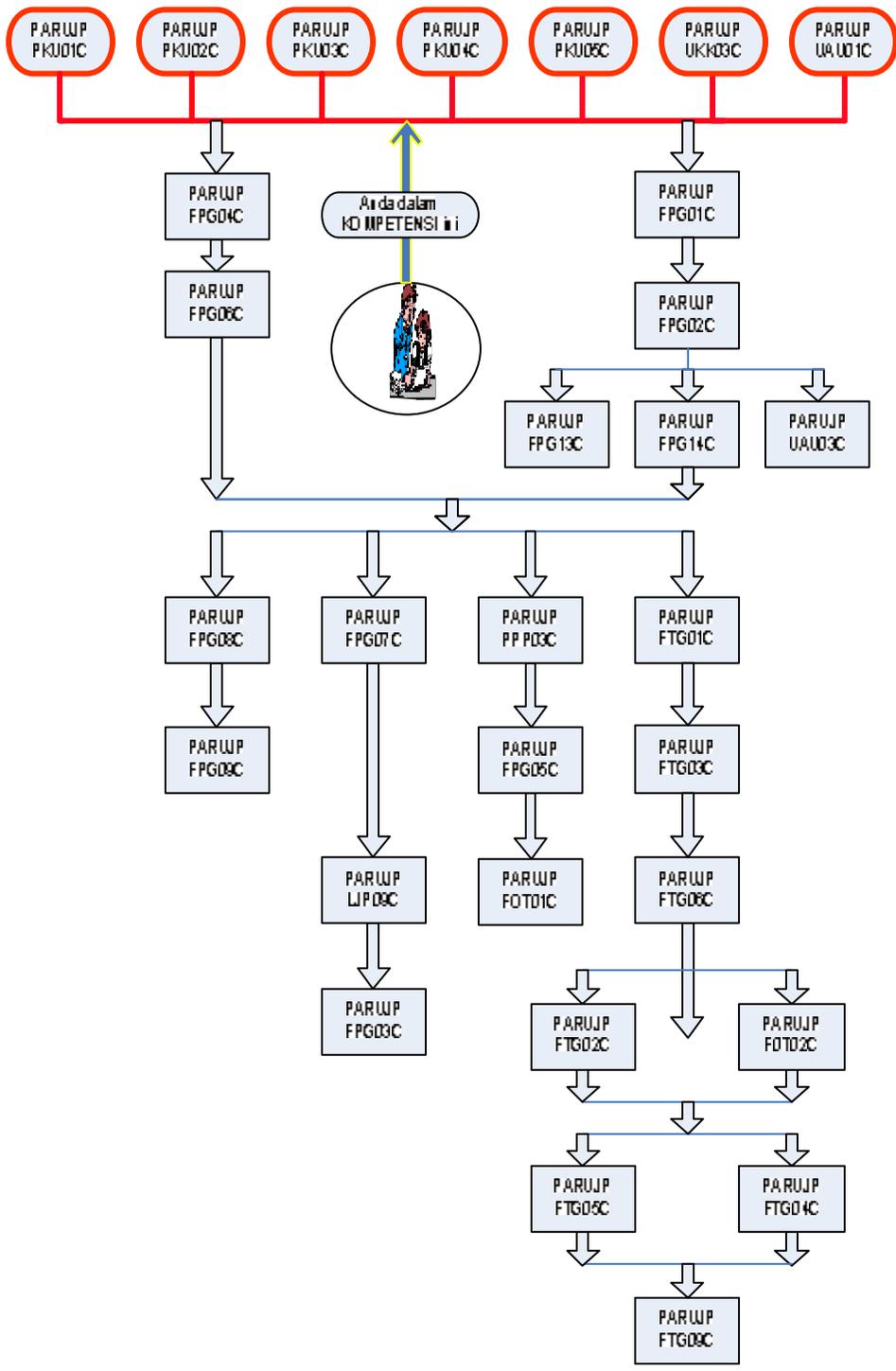
C. Persyaratan

Untuk mempelajari bab ini, tidak ada persyaratan khusus, karena topik ini disusun sebagai pengetahuan dasar bagi praktisi dalam bidang Kepariwisataan.

D. Alur Pembelajaran



Peta Kompetensi Lulusan SMK – UJP



Kompetensi Lulusan SMK - UJP

Kode	Unit Kompetensi
PARUJPPKU01C	Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan
PARUJPPKU02C	Bekerja di Lingkungan Sosial Yang Berbeda
PARUJPPKU03C	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
PARUJPPKU04C	Menangani Situasi Konflik
PARUJPPKU05C	Mengembangkan dan Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata
PARUJPUKK03C	Mengikuti Prosedur Hygienis di Tempat Kerja
PARUJPUAU01C	Berkomunikasi Melalui Telepon
PARUJPFTG01C	Bekerja Sebagai Pemandu Wisata
PARUJPFTG02C	Memberikan Bantuan Layanan Transfer Keberangkatan/Kedatangan
PARUJPFTG03C	Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang diperlukan oleh pramuwisata
PARUJPFTG04C	Mengkoordinasikan dan Mengendalikan Perjalanan Wisata
PARUJPFTG05C	Memimpin Rombongan Perjalanan Wisata
PARUJPFTG06C	Menyiapkan dan Mempresentasikan Komentar Pemanduan Pada Perjalanan Wisata
PARUJPFTG09C	Mengelola Perpanjangan Perjalanan Wisata (Extended Tour)
PARUJPFOT01C	Mengalokasikan Sumber Daya Perjalanan Wisata
PARUJPFOT02C	Melakukan Pengecekan Pra Keberangkatan Tour
PARUJPFPG04C	Menerima dan Memproses Reservasi
PARUJPFPG06C	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
PARUJPFPG08C	Menghitung Harga dan menerbitkan Tiket Penerbangan Domestik
PARUJPFPG09C	Menghitung Harga dan Menerbitkan Tiket Penerbangan Normal Internasional
PARUJPFPG07C	Memproses Dokumen Perjalanan Selain Tiket Penerbangan

Kode	Unit Kompetensi
PARUJPPPP03C	Mencari dan Mengemas Produk dan Jasa Pariwisata
PARUJPFPG05C	Memesan dan Mengkoordinasikan Layanan Penyedia Jasa dan Produk Pariwisata
PARUJPLJP09C	Menyiapkan dan Menawarkan Harga Produk
PARUJPFPG03C	Menjual Produk dan Jasa Pariwisata
PARUJPFPG01C	Mencari dan Menyediakan Informasi Tentang Tujuan Wisata dan Memberikan Saran
PARUJPFPG02C	Mengakses dan Menginterpretasi Informasi Produk Wisata
PARUJPFPG13C	Memelihara Inventaris Informasi Produk Wisata
PARUJPFPG14C	Mengembangkan dan memperbarui pengetahuan lokal
PARUJPUAU03C	Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi

I. Mengembangkan dan Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata

A. Tujuan Khusus

Setelah mempelajari unit ini, siswa diharapkan mampu memahami peranan pariwisata dalam kehidupan masyarakat dan perekonomian Negara.

B. Materi Pembelajaran

1) Pengertian Pariwisata

Pariwisata merupakan seluruh kegiatan, fasilitas dan pelayanan yang diakibatkan oleh adanya perpindahan perjalanan sementara dari seseorang ke luar dari tempat tinggalnya ,serta tinggal dalam waktu singkat di tempat tujuan dari perjalanan ,untuk tujuan bersenang-senang dan berlibur.

Pariwisata sering didefinisikan sebagai suatu kegiatan perjalanan yang lebih banyak berkaitan dengan kegiatan-kegiatan santai dan untuk bersenang-senang .

Pendapat lain juga mengatakan bahwa *pariwisata* adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan, dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini.

Banyak lagi definisi yang dikemukakan oleh para ahli tentang *pariwisata*, yang masing-masing mempunyai penekanan khusus pada batasan-batasan yang dikemukakan. Beberapa ahli memberikan definisi dan batasan yang “berbeda” tentang istilah pariwisata, yang penekanannya dilatarbelakangi oleh bidang keahliannya masing-masing, yaitu penekanan pada aspek-aspek ekonomi, sosiologi, psikologi, seni-budaya, maupun aspek geografis kepariwisataan.

Definisi lain tentang pariwisata (*tourism*), adalah industri jasa, yang menangani (kesatuan) jasa layanan mulai dari transportasi, jasa keramahan (*hospitality*), tempat tinggal, makanan, minuman, dan jasa bersangkutan lainnya seperti: bank, asuransi, keamanan, dll. (:wikimedia)

Undang-Undang RI No. 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan, menyatakan bahwa *pariwisata* adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.

The World Tourism Organisation memberikan definisi Tentang Wisatawan (*tourist*), sebagai :

“ Any person residing within a country, irrespective of nationality, travelling to a place within this country other than his usual place of residence for a period of not less than 24 hours or one night for a purpose other than the exercise of a remunerated activity in the place visited. The motives for such travel may be : (1) leisure (recreation, holidays, health, studies, religion, sports) ; (2) business, family, mission, or meeting.”

Dapat diartikan bahwa *wisatawan* adalah seorang yang tinggal di suatu negara, tanpa memandang kebangsaannya, melakukan perjalanan ke tempat didalam negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya yang biasa, sedikitnya selama 24 jam atau satu malam, untuk suatu tujuan selain mendapatkan penghasilan di tempat yang dikunjunginya.

Tujuan perjalanannya dapat digolongkan ke dalam klasifikasi berikut ini :

- Pesiari (*leisure*), seperti untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan, olah raga.
- Perdagangan (*business*), keluarga, misi, atau konferensi.

Definisi tersebut diatas belum memasukkan unsur utama dari industri pariwisata, yaitu pasar untuk *the day-trip* (perjalanan sehari).

The 1987 Australian Government Committee Inquiry to Tourism mengangkat definisi tentang pariwisata (*tourism*), sudah memasukkan unsur pasar “*the day-trip*”, sebagai berikut :

“A tourist” is:

- a) *a person who undertakes travel, for any reason, involving a stay away from his or her usual place of residence for at least one night :*
or
- b) *a person who undertakes a pleasure trip involving a stay away from home for at least four hours during daylight, and involving a round distance of at least 50 km”.*

Dari beberapa batasan yang diberikan oleh para ahli maupun organisasi pariwisata tersebut diatas, terdapat pengertian bahwa pariwisata mempunyai ciri:

- Perjalanan yang dilakukan itu bersifat sementara waktu.
- Perjalanan itu dilakukan dari suatu tempat ke tempat lainnya, dan pasti akan kembali ke tempat asalnya.
- Perjalanan yang dilakukan itu harus selalu dikaitkan dengan pertamasyaan atau rekreasi.
- Orang yang melakukan perjalanan tersebut tidak dengan tujuan untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya.

Dalam rangka untuk pengembangan dan pembinaan kepariwisataan di Indonesia, pemerintah telah merumuskan batasan tentang wisatawan, bahwa “Wisatawan (*tourist*) adalah setiap orang yang bepergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat lain dengan menikmati perjalanan dan *kunjungannya itu*”

Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan untuk bersenang-senang mengunjungi obyek / atraksi wisata, menyaksikan secara langsung adat budaya setempat, dan tujuan lainnya (tidak untuk mendapatkan penghasilan), dengan durasi waktu lebih dari 24 jam, sehingga memerlukan kebutuhan utama *selain* objek-objek wisata yang akan dikunjungi, yaitu: transportasi, akomodasi dan konsumsi. Kebutuhan lain seperti : souvenir, bank, entertain, jasa komunikasi, pusat belanja, dan lain-lain, merupakan unsur penunjang, sehingga dikatakan bahwa pariwisata merupakan kegiatan “multi bisnis”.

Kepariwisataan, adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan pariwisata, seringkali disebut juga Industri Hospitality dan Industri Pariwisata.

”Kepariwisataan tumbuh karena perbedaan, keunikan, kelokalan baik itu yang berupa bentang alam, flora, fauna maupun yang berupa kebudayaan sebagai hasil cipta, karsa, rasa dan budi manusia. Tanpa perbedaan itu, tak akan ada kepariwisataan, tidak ada orang yang melakukan perjalanan atau berwisata. Oleh karena itu, melestarikan alam dan budaya serta menjunjung kebhinekaan adalah fungsi utama kepariwisataan. Alam dan budaya dengan segala keunikan dan perbedaannya adalah aset kepariwisataan yang harus dijaga kelestariannya. Hilangnya keunikan alam dan budaya, berarti hilang pulalah kepariwisataan itu” (*ardike, budpar*).

2) Asal mula terjadinya perjalanan



Untuk memenuhi kebutuhannya, secara naluri orang jaman dulu melakukan perjalanan dikarenakan adanya kebutuhan makan dan minum, kebutuhan rasa aman/tempat tinggal, perasaan ingin tahu, ambisi kehormatan dan kekuasaan sehingga dengan dorongan tersebut, mereka melakukan perjalanan yang mungkin kembali ketempat asal maupun tinggal menetap di tempat baru.

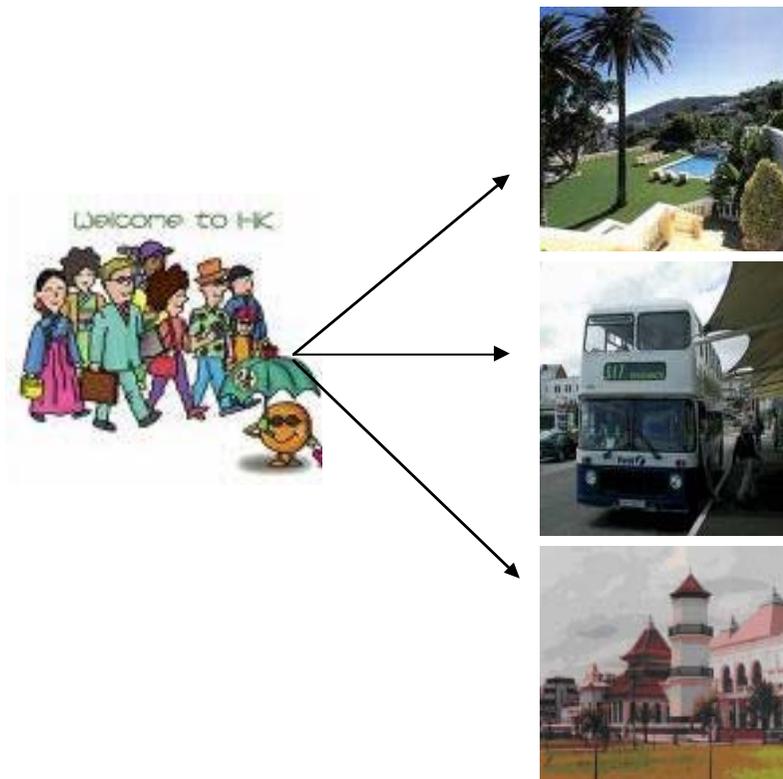
Sejak jaman purba, dimana manusia masih mengandalkan kehidupannya dengan memanfaatkan apa yang ada disekelilingnya untuk mempertahankan kehidupannya (secara naluri), hanya memakan apa yang ada disekitarnya, melindungi diri dari panas, hujan dan dingin mereka menutupi badannya dengan dedaunan/kulit pohon ataupun kulit binatang, istirahat tidur dengan mencari tempat aman diatas pohon rindang, atau dalam goa.

Secara naluri, bila merasakan kurang nyaman lagi ditempat semula (dimana buah-buahan, umbi-umbian liar, binatang buruan sudah habis

dan tempat tinggalnya sudah diketahui oleh binatang buas atau musuhnya) mereka berusaha untuk bergerak mencari tempat baru yang lebih nyaman dan aman. Demikian seterusnya sampai akhirnya mereka menemukan teman dan berkumpul saling membantu menghadapi serangan binatang buas maupun musuh-musuh saingannya dalam mempertahankan hidup.

Mereka berkomunitas membentuk group/kelompok, semakin kuat dan menetap disatu tempat untuk bersama-sama bahu membahu mempertahankan kelompoknya untuk terus hidup.

Dalam perkembangannya, terjadilah suatu komunitas yang semakin banyak anggotanya, kemudian terbentuklah sebuah masyarakat dengan pemimpinnya.



Kondisi alam menuntut untuk tetap melakukan perjalanan, walaupun tidak langsung serempak, mereka mengutus dulu satu atau dua orang yang pemberani untuk "mencari" daerah baru/hutan yang masih banyak makanan (karena mereka belum mengenal bercocok tanam), bila telah menemukan, barulah dengan berbondong-bondong (merasa lebih aman dan kuat) kelompok tersebut "berpindah" ke tempat baru tersebut.

Untuk mempertahankan kepentingannya, mereka saling menaklukkan antar kelompok, kemudian akan menjadikan kelompok yang menang

menjadi kelompok besar, sampai akhirnya menjadi suku dalam lokasi yang menetap/desa dan menjadi lebih besar lagi menjadi negeri.

Perjalanan tetap dilakukan dalam dinamika kehidupan, seakan-akan mereka sudah mengenal bahwa setiap langkah akan menjadikan seseorang/kelompok "lebih besar" (lebih pandai, lebih banyak informasi karena lebih banyak yang dilihat).

Hornby cs, dalam bukunya yang berjudul "*The Advance Learn's Dictionary Of Current English*", menyatakan :

"Travel is go from place to place, make a journey, up a long one, in search of pleasure, adventure or as commercial traveller"

Travel diartikan sebagai *pergerakan* dari suatu tempat ke tempat lain, melakukan perjalanan atau ke tempat yang jauh dengan maksud untuk mencari kesenangan, berpetualang atau untuk perjalanan mencari keuntungan/laba/berdagang)

Tanda-tanda yang membuktikan terjadinya perjalanan pada masa itu :

- Tahun 221 - 122 SM, masa pemerintahan dinasti Chou di Tiongkok telah dibangun jalan raya untuk kepentingan lalu lintas bangsanya.terutama untuk perjalanan berdagang.
- Tahun 560-330 SM, masa kerajaan Persia Di Timur Tengah dibangun jalan raya yang menghubungkan antara kaki gunung Zagrep ke laut Algean.
- Kerajaan ROMAWI membangun jalan raya dengan nama THE APPIAN WAY sepanjang kurang lebih 350 mil.
- Tahun 334 SM di Ephesus (Turki) dikembangkan oleh Alexander The Great (Iskandar Zulkarnaen) mengadakan pertunjukkan akrobatik adu binatang buas, sihir dan sulap yang banyak dikunjungi orang.
- Perjalanan Ziarah ketempat-tempat yang dihormati merupakan perjalanan yang didorong oleh motivasi agama dan ritual penghormatan leluhur.
- Bangsa Phunisia Dan Polanesia merupakan bangsa yang pertama kali melakukan perjalanan untuk muhibah wisata dengan tujuan perdagangan. Dan Ratu Elisabeth I kaum ningrat Inggris juga mengadakan perjalanan ke Eropa, dengan berbagai tujuan antara lain kunjungan perkenalan, mencari ide-ide baru, mempelajari seni budaya, sistem pemerintahan dan pendapat bangsa lain.
- Bangsa Austronesia melakukan imigrasi ke kepulauan Indonesia melalui Malaya ke Jawa dan juga Formosa, Filipina ke sebagian Kalimantan dan Jawa, bangsa Austronesia ini yang akan menjadi nenek moyang langsung bangsa Indonesia. Mereka menghidupi diri dengan dengan berladang dan berburu binatang menggunakan anak panah dan busur dan tombak. Alat yang digunaka anak panah dan tombak. Mereka hidup di goa-goa berpindah dari satu tempat awal ketempat lain yang dianggap lebih nyaman.

- 500 SM - Terjadi perpindahan gelombang kedua. Perpindahan yang dilakukan sudah dengan membawa kebudayaan Dongson melalui jalan barat lewat Malaysia barat. Kebudayaan Dongson yaitu kebudayaan yang telah memakai logam sebagai alat bantu kehidupan dikenal dengan sebutan zaman perunggu. Mereka sudah mulai tinggal menetap.
- Abad ke-7 hingga abad ke-14 Jawa dan Sumatra. kedatangan pelaut-pelaut Tiongkok yang dipimpin oleh Laksamana Cheng Ho/Zheng He perang dan berdagang), serta para pedagang-pedagang Arab dari Gujarat, India, yang membawa agama Islam.
- Awal abad ke-16, orang-orang Eropa datang, mereka menemukan beberapa negara-negara kecil dan menguasainya melalui perdagangan rempah.
- Pada abad ke-17, Belanda muncul sebagai yang terkuat di antara negara-negara Eropa lainnya dan sedikit demi sedikit mulai menjajah Indonesia

Perjalanan yang mereka lakukan berdampak pula pada pesatnya arus dan kebutuhan perjalanan, baik untuk sekedar kunjungan persahabatan, mencari pengetahuan maupun ekspansi perdagangan, Dari perjalanan tersebut kita mengenal beberapa tokoh sebagai traveller antara lain:

- Marcopolo (1254-1324) yang telah mengadakan perjalanan dari Eropa hingga Tiongkok
- Ibnu Battutah (1325) yang terkenal sebagai "The First Traveller Of Moslem" telah melakukan perjalanan dari Tanger (Afrika) ke Mekkah
- Christopher Colombus (1451-1506) melakukan pelayaran dari Spanyol ke Barat dan menemukan Cuba dan Haiti (Amerika).
- Vasco Da Gama (1498) yang menjelajahi 5 benua
- Captain James Cook (1728 -1779) menjelajahi Selandia Baru dan Australia Timur

Perjalanan dapat diartikan sebagai pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lain dengan berbagai tujuan. Pada jaman dahulu, perjalanan dilakukan karena naluri kebutuhan dari seseorang yang seringkali mengajak kelompoknya untuk mencari lokasi baru yang lebih nyaman dan aman. Seringkali perjalanan bisa dikembangkan menjadi perpindahan yang menetap (imigran) bila ditempat baru, mereka merasa lebih nyaman.

3) Jenis-jenis perjalanan

Jenis perjalanan dapat dibedakan berdasarkan:

- a. Jarak dan waktu tempuh
Jarak selalu berhubungan dengan waktu tempuh, sedangkan waktu tempuh dipengaruhi oleh :

- Kondisi jalan (halus, berlubang-lubang besar, traffic jam 'macet')
 - Kecepatan kendaraan yang digunakan (kuda, manusia, mesin)
 - Durasi istirahat (mendinginkan mesin, istirahat makan)
- b. Tempat asal / keberangkatan dan tempat yang dituju.
Asal keberangkatan juga mempengaruhi perjalanan, untuk keperluan:
- Memerlukan lapor diri di imigrasi pada perbatasan negara (bila antar negara)
 - Dari daerah "terlarang" seperti dalam pengawasan karena dalam kondisi darurat perang atau daerah khusus lain, sehinggal memerlukan izin khusus dan pemeriksaan dokumen.
- c. Tujuan perjalanan juga menentukan klasifikasi jenis perjalanan:
- Berdagang
 - Penjelajahan alam
 - Penelitian
 - Berobat
 - Belajar
 - Bersenang-senang
- d. Lama tinggal di tempat tujuan
Bila sampai ditempat tujuan, pelaku perjalanan tentunya akan melakukan maksud kedatangannya (lihat no.3), yang tentunya memerlukan biaya yang lebih banyak untuk memenuhi keperluannya selama tinggal di tempat tersebut.

4) Dampak positif yang ditimbulkan oleh perjalanan

- Terjadinya pertukaran informasi dan komunikasi antara pendatang dengan yang didatangi.
- Pemenuhan kebutuhan pendatang memicu perbaikan sarana prasarana yang akhirnya diikuti / dinikmati juga oleh penduduk setempat.
- Pembauran budaya dan teknologi modern
- Terciptanya peluang kerja karena kreativitas dari pendatang
- Pertukaran ilmu pengetahuan dan teknologi
- Perputaran ekonomi masyarakat dan Peningkatan devisa negara

5) Dampak negatif yang perlu di antisipasi

- Luntur/musnahnya kebudayaan asli daerah yang tergeser oleh modernisasi
- Kecemburuan sosial dari penduduk asli terhadap pendatang
- Tersingkirnya penduduk asli yang fanatik pada nilai-nilai hidup yang dianutnya

- Berubahnya bangunan tradisional/budaya digantikan dengan gedung modern
- Masuknya kebiasaan hidup yang berbahaya (a-moral, narkoba, dll) dari negara lain bagi generasi muda
- Keinginan untuk menguasai dan memenuhi ambisi kekuasaan dari pendatang

6) Akibat dari dilakukannya perjalanan



Dengan terjadinya perjalanan, terjadi pula arus informasi timbal balik pengetahuan antar tempat yang dikunjungi, sehingga timbul kebutuhan yang kian meningkat untuk mempercepat pemenuhan kebutuhan di semua bidang termasuk produksi kebutuhan hidup, seperti: makanan, minuman, akomodasi, alat komunikasi dan transportasi.

Maka timbulah “**Revolusi Industri**” yang terjadi pada abad ke 18 (1760-1830) di Eropa , yang telah mengakibatkan perkembangan yang pesat terhadap perkembangan ekonomi. Revolusi industri ditandai dengan ditemukannya mesin uap , yang akhirnya banyak digunakan dalam macam-macam pabrik, termasuk otomotif (kereta api, kapal laut, mobil,dll).

Friedrich Engels dan Louis-Auguste Blanqui adalah tokoh yang memperkenalkan istilah “Revolusi Industri” pada pertengahan abad ke-19 setelah mengamati perkembangan pesat dengan adanya penemuan sumber tenaga penggerak yang menggunakan uap.dan air/listrik.

Perkembangan teknologi yang sedemikian pesat, mengakibatkan perubahan sosial ekonomi dan budaya pada akhir abad ke-18 dan awal abad ke-19 ,yang pada mulanya perputaran roda ekonomi berdasarkan tenaga manusia berubah menjadi industri yang dijalankan oleh tenaga mesin. Revolusi ini dimulai di Inggris dengan ditemukannya mesin uap (bahan dasar batu bara sebagai bahan bakar) sebagai penggerak mesin-mesin industri terutama produksi tekstil, traktor, kapal tenaga uap, lokomotif uap, dan berkembang sampai penemuan tenaga listrik (1850). Dampak terjadinya perkembangan teknologi ini juga mempengaruhi budaya, sosial dan gaya hidup masyarakat yang akhirnya menyebar ke Eropa, Amerika, kemudian seluruh dunia.

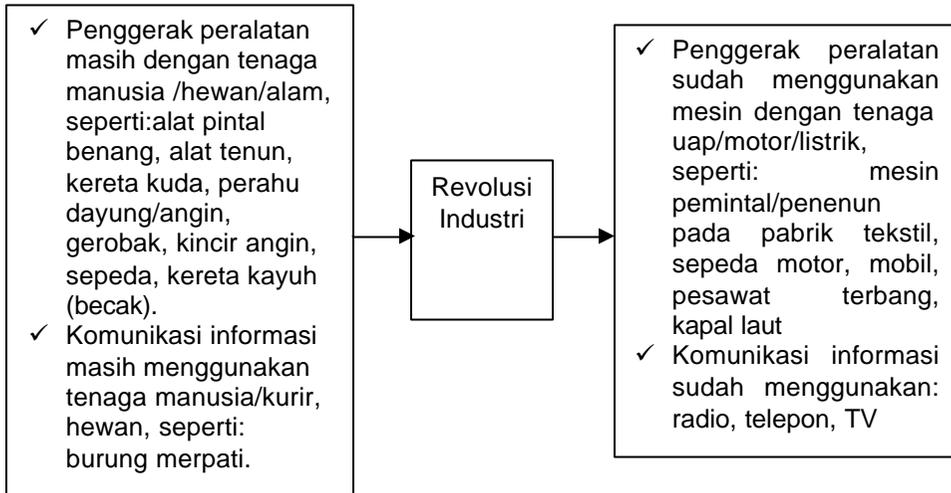
Perubahan tersebut diantaranya mencakup:

- Teknologi sarana angkutan dan komunikasi, percepatan produksi
- Struktur kehidupan masyarakat sosial dan budaya serta gaya hidup.

Kedua perubahan dalam kehidupan masyarakat tersebut mengakibatkan:

- Munculnya usaha penginapan
- Munculnya pengurusan perjalanan
- Munculnya keragaman jenis makanan/minuman/Boga dan Restoran
- Munculnya jenis-jenis hiburan dan obyek kunjungan

Perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat di dunia:



Dengan adanya revolusi industri, proses produksi menjadi semakin cepat dan penggunaan tenaga manusia menjadi semakin efisien, yang sangat berpengaruh pemanfaatan waktu libur dan relaks, didukung dengan adanya peningkatan pendapatan sebagai dampak dari meningkatnya produktifitas akibat revolusi industri.

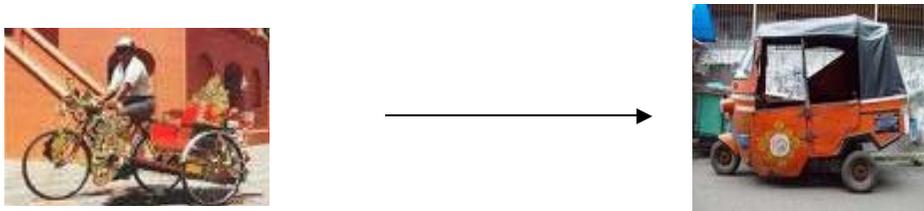
Pertukaran dan sirkulasi informasi antar negara dan benua menjadi semakin cepat dengan adanya perkembangan transportasi darat laut maupun udara, demikian juga dengan perkembangan teknologi media komunikasi

7) Perkembangan Transportasi

Roda Dua



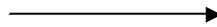
Roda tiga :



Roda empat



Pesawat Terbang



Kapal Laut



Kereta Api



8) Pengelompokan Perjalanan

Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka semakin meningkat pula pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lain dalam melakukan kegiatan dan juga upaya memenuhi ambisi untuk dapat hidup lebih baik. Volume perjalanan semakin meningkat ,sehingga menurut keperluannya, “perjalanan” dapat dikelompokkan menjadi:

- a. Perjalanan Umum/Biasa, perjalanan ini memberi kesan serius dan mendapatkan hasil yang “nyata”, seperti :
 - Keperluan bisnis, mencari nafkah
 - Tujuan berobat /kesehatan
 - Tujuan sosial/kepentingan keluarga
 - Seminar dan konferensi
 - Naik Haji
 - Belajar / Sekolah
 - Penelitian kekayaan alam dan budaya

(Contoh hasil perjalanan penelitian kehidupan alam di Pulau Biawak)



Bintang Laut yang terdapat di Laut sekitar Pulau Biawak dan kelompok Biawak yang hidup bebas di semak mangrove. (Sumber: Team UJP-P4TK dan Pemda Cirebon)

Dalam menangani layanan perjalanan ini, perusahaan perjalanan hanya memberikan layanan pengadaan tiket dan dokumen perjalanan lainnya (*visa, passport*). Pelaku perjalanan ini biasa disebut *traveller*.

Ciri-ciri utama dari sebuah perjalanan *Umum* adalah :

- Suatu kegiatan pergerakan pergi dan pulang atau return.
- Mengambil jalan singkat / cepat dan kembali lagi ketempat asalnya
- Perjalanan dilaksanakan sesuai target pekerjaan/kepentingan
- Mempunyai tujuan untuk mendapatkan hasil/keuntungan/uang
- Route perjalanan disusun sesuai dengan alur kerja
- Perjalanan tidak hanya untuk mengunjungi objek/daya tarik wisata
- Perjalanan dilaksanakan dalam waktu yang ditentukan sendiri sesuai pekerjaan.

9) Perjalanan Wisata (Tour)

Perjalanan yang memberi kesan “santai” :

- Membangkitkan sifat petualangan namun tetap untuk bersenang-senang
- Bersifat romantis, menuruti emosi keindahan
- Penuh kemisterian, mencari hal-hal yang unik/menarik untuk pemenuhan keinginan pribadi dan menyenangkan
- Berziarah keagamaan (wisata Pilgrim), santai, khusuk dan menyenangkan
- Mengunjungi tempat-tempat yang unik dan dapat menimbulkan kesan indah dan menyenangkan hati.

Perjalanan wisata memiliki *ciri-ciri khusus* yang memperlihatkan kegiatan-kegiatan wisatanya. Pelaku perjalanan wisata ini biasa disebut Wisatawan (*tourist*)



Tempat wisata pilgrim di Kediri kaki gunung Wilis (Nasrani)

Sumber gambar: The Wilds of East Java,
Indonesia Government Tourism Service, 1993



Tempat wisata pilgrim

*Patilasan tempat Prabu Siliwangi- bertapa
Kuningan/Cirebon
Sumber: UJP-P4TKBP*

Ciri-ciri utama dari sebuah perjalanan wisata (*tour*) adalah :

- Perjalanan merupakan perjalanan keliling, kembali lagi ketempat asal
- Perjalanan dilaksanakan dalam keadaan santai
- Bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi wisatawan
- Perjalanan dirangkai dari berbagai komponen kebutuhan yang diperlukan dalam pencapaian tujuan
- Perjalanan dilengkapi dengan mengunjungi objek/daya tarik wisata
- Perjalanan tidak bertujuan mencari nafkah bagi peserta perjalanan
- Membelanjakan uang yang dibawanya di tempat tujuan wisata
- Pelaku perjalanan tinggal untuk sementara di tempat tujuan perjalanan dan berpindah dari satu objek ke objek yang lain
- Perjalanan dilaksanakan dalam kurun waktu yang ditentukan dan terjadwal sesuai rencana kunjungan wisata.
- Perjalanan wisata secara individu maupun group

10) Perbedaan perjalanan umum dengan perjalanan wisata

	Perjalanan Umum Traveler	Perjalanan Wisata Tourist
Route	Mengutamakan cepat, berangkat dan pulang dengan route sama	Mengutamakan nyaman, berkeliling/round, berangkat dan pulang diupayakan tidak menempuh route yang tidak sama
Tujuan perjalanan	Berdagang, berobat, belajar, meneliti, bekerja	Bersenang-senang, santai, menambah wawasan keindahan alam/budaya/adat
Finansial	Mendapatkan upah dari perjalanan yang dilakukan	Membelanjakan uangnya selama perjalanan
Tiket	<i>One way</i> atau <i>return</i>	Selalu <i>return</i> (pergi dan pulang ke tempat asal)
Perusahaan	Hanya menjual tiket perjalanan	Menyediakan paket wisata (tiket, akomodasi, meal, objek dll.)

Selain kedua jenis perjalanan tersebut, seringkali terjadi sebuah perjalanan dengan kombinasi dari kedua jenis, yaitu perjalanan yang memiliki dua kepentingan, misalnya, dalam perjalanan untuk keperluan berdagang mereka menyempatkan (untuk melepas lelah) melihat dan menikmati keindahan alam/budaya dan menikmati pertunjukan/show.



Gambar dari wilkimedia dan budpar

Dalam penghitungan jumlah kedatangan wisatawan (statistik pariwisata), yang *dimasukkan* hanyalah pelaku perjalanan wisata.

11) Kelompok pelaku perjalanan

1. Kelompok yang masuk dalam statistik pariwisata
 - a. Pengunjung Tamu (*Visitor*), terdiri dari :
 - Pelancong (*Excursionist*): Penumpang Cruise, pengunjung satu hari, anak buah kapal/pesawat yang sedang tidak dalam tugas
 - Wisatawan mancanegara yang datang dengan passport tourist
 - Wisatawan domestik
 - b. Anak buah kapal/pesawat yang tidak sedang melakukan pekerjaannya, dan dalam masa senggangnya datang mengunjungi suatu objek wisata di kota persinggahannya
2. Kelompok *tidak dimasukkan* dalam penghitungan statistik adalah pelaku perjalanan seperti:
 - Imigran permanen
 - Imigran sementara
 - Diplomat /utusan kenegaraan
 - Perwakilan konsulat
 - Anggota tentara asing yang ditempatkan disuatu lokasi
 - Pengungsi dari luar negeri
 - Penumpang transit
 - Pekerja pelintas batas.
 - Pekerja volunteer/ expatriate dari luar negeri

Wisatawan yang resmi masuk ke Indonesia (dengan ijin tourist) tercatat di kantor imigrasi sebagai wisatawan mancanegara, namun seringkali orang asing/pengunjung dari luar negeri dengan paspor biasa dan ijin kerja/dagang pada saat datang ke objek wisata seringkali juga di data sebagai wisatawan mancanegara.

12) Hari Libur dan Kebutuhan Hiburan

Holiday (Hari libur) berasal dari kata *Holy Day* yaitu hari suci yang banyak kaitannya dengan keagamaan dan adat istiadat.



Pada hari-hari suci tersebut, mereka *tidak* mengerjakan hal-hal/pekerjaan mencari nafkah secara rutin; mereka pergi ketempat suci dan dilanjutkan dengan rekreasi, menikmati hiburan dengan kesenian dan lomba ketangkasan.

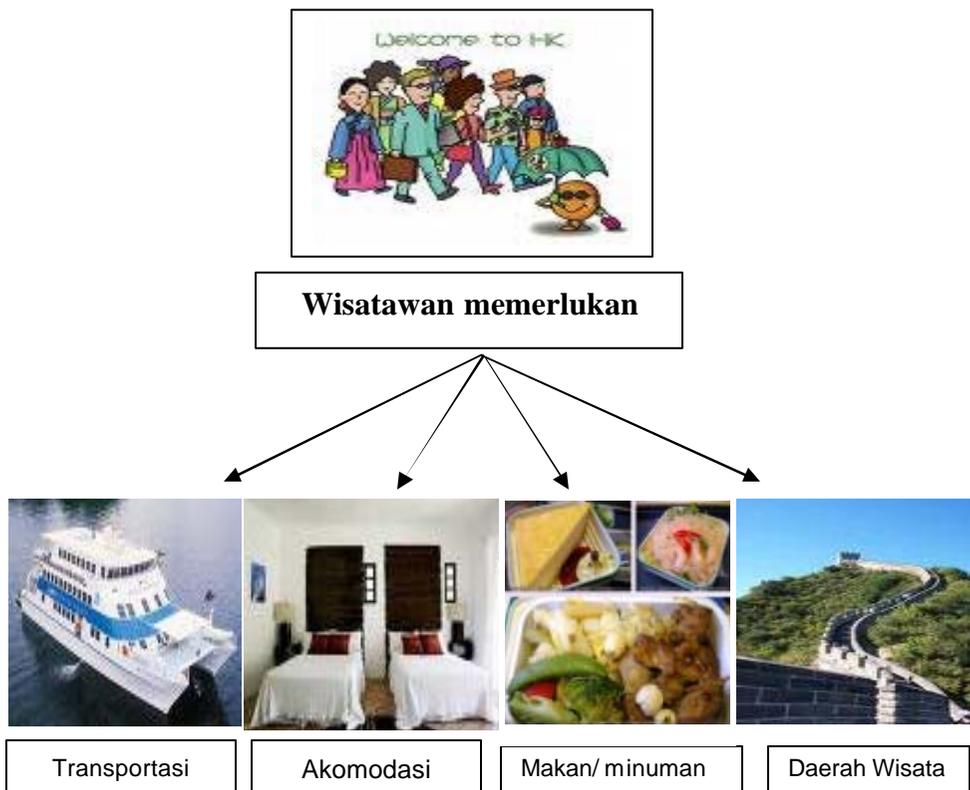
Tahun 1552, (sebelum revolusi industri) masa pemerintahan Raja Edward VI, umat Nasrani di Eropa dapat menikmati hari libur dengan dikeluarkannya peraturan *holiday* dan *fasting days*, yang diikuti oleh

kantor-kantor swasta, pabrik dan kantor semi pemerintah di Inggris , meliburkan karyawannya.

Sejalan dengan kesepakatan peraturan perburuhan internasional, dibuat pula peraturan kerja 7-8 jam sehari dan libur pada hari Minggu serta hak cuti bagi karyawan karena secara psikologis semua pekerja membutuhkan suasana relax dan bersenang-senang untuk melupakan segala kesibukan kerja sejenak, sehingga setelah libur diharapkan mereka memiliki semangat dan ide-ide baru dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dengan berlakunya hari-hari libur dan cuti serta kebutuhan individual untuk memenuhi tingkat kehidupan yang lebih sehat, serta meningkatnya pendapatan maka pertumbuhan usaha pengadaan acara dan tempat berlibur menjadi sangat pesat.

Hal ini tidak hanya berakibat banyaknya pengusaha yang bergerak dibidang transportasi, akomodasi, penyediaan makanan minuman, dunia hiburan serta pengenalan kekayaan alam/adat istiadat,budaya pada daerah yang dikunjungi, tetapi juga banyak usaha bisnis yang berkembang mengikuti tututan kebutuhan para pengunjung seperti : bank, warung telkom, souvenir dll.



Musim liburan merupakan musim impian “ramai pengunjung” bagi perusahaan industri pariwisata, biasanya disebut *high season /peak season* sedangkan musim “sepi pengunjung” biasa disebut *low season*. Pada saat *high season*, tarif transportasi dan akomodasi/hotel tidak berlaku *discount*, semua harga normal atau harga khusus (diatas harga normal), namun pada saat *low season* tariff penerbangan dan hotel biasanya berlaku harga khusus/discount.

13) Alasan melakukan wisata, jenis dan tujuan wisata

Alasan/motivasi orang melaksanakan perjalanan wisata adalah :

- pengakuan sosial dan kebanggaan
- relaks dan bersenang-senang
- menikmati fasilitas yang belum ada di kota/negara tempat tinggalnya
- menikmati makanan yang khas / tradisional
- berbelanja sesuatu yang khas dan tidak untuk dijual
- menyatukan diri dan menikmati keindahan alam
- melakukan ziarah keagamaan
- mengagumi hasil dan teknik pertanian
- menyaksikan pertunjukan budaya tradisional
- melihat langsung dan merasakan kehidupan masyarakat dan adat istiadatnya
- menyaksikan peninggalan sejarah dan benda-benda kuno

Sedangkan Pacific Association Of Travel Agent (PATA) menyatakan alasan orang melakukan perjalanan antara lain :

- Keramahtamahan penduduk (Warm and Friendly People)
- Penginapan yang menyenangkan (Comfortable Accomodation)
- Keindahan alam (Beautiful Natural Scenery)
- Harga yang memuaskan (Reasonable Prices)
- Adat istiadat dan pandangan hidup yang menarik (An Attractive Customer and Way Of Live)
- Cuaca yang baik (Good Climate)
- Keindahan kreasi manusia (Beautiful Creation Of Man)
- Makanan yang menarik (Outstanding Food)
- Pembelanjaan yang menarik (Good Shopping)
- Lingkungan yang istimewa (Exotic Environment)
- Ikatan sejarah atau keluarga (Historical Of Family Ties)
- Aktivitas rekreasi yang luar biasa (*Exeptional Recreational Activities*)

Dengan bermacam-macamnya alasan melakukan perjalanan wisata tersebut, maka para pelaku bisnis layanan wisata, berkreasi untuk membuat dan menyusun paket-paket wisata berdasarkan kebutuhan wisatawan, antara lain:

- Wisata Alam /Ekowisata/ Ecotourism
- Wisata Budaya / Culture

- Wisata Sejarah / Historical
- Wisata Ziarah / Pilgrim
- Wisata Boga / Kuliner/Culinary
- Wisata Belanja /Shopping
- Wisata Pertanian /Agriculture
- Wisata Kelana / Petualangan/Adventure

Wisatawan akan datang berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata, bila di daerah tersebut terdapat daya tarik (*tourism resources*) bagi wisatawan tersebut untuk datang berkunjung ke daerah tersebut, antara lain :

a. Objek Wisata Alam

Objek wisata alam (*nature*) adalah yang terbentuk dari gejala-gejala alam dan dipelihara dengan memperhatikan keasliannya, walaupun di tambahkan dengan fasilitas umum. Wisatawan yang datang biasanya para pencinta alam.



Obyek Wisata Telaga Remis – Cirebon (Sumber: UJP-P4TK BP)

b. Objek Wisata Buatan (*man-made*)



Masjid Agung di Medan



Pura Taman Ayun di Bali

Obyek wisata buatan manusia, seperti museum, monumen, situs bersejarah dan purbakala, gedung bersejarah, galeri seni dan budaya, pusat kegiatan seni dan budaya, taman dan hutan kota, cagar budaya, budidaya agro, flora dan fauna, tempat ibadah, bangunan arsitektural, bandara, pelabuhan dan stasiun, pasar tradisional, pusat perbelanjaan dll.

c. Atraksi wisata



Tari Barong Bali



Jalan-jalan naik Gajah di Thailand



Pasar Terapung di Banjarmasin

Atraksi wisata selalu dikaitkan dengan :

- kekayaan budaya bangsa; peningkatan kepatuhan pada peraturan perundangan yang berlaku, norma dan nilai kehidupan masyarakat
- jaminan keselamatan, keamanan dan kenyamanan, bagi pengelola, pengguna jasa/wisatawan dan masyarakat
- ketertiban dan harmonisasi lingkungan
- nilai tambah dan manfaat yang luas bagi komunikasi lokal
- publikasi kegiatan pariwisata.

14) Daya tarik suatu daerah tujuan wisata

“Daya Tarik Wisata adalah sifat yang dimiliki oleh suatu obyek berupa keunikan, keaslian, kelangkaan, lain dari pada yang lain memiliki sifat yang menumbuhkan semangat dan nilai bagi wisatawan” (*budpar*).



Upacara adat Tari Perang
Sumber gambar : Budpar



Acara Bakar Batu
Sumber gambar: Budpar

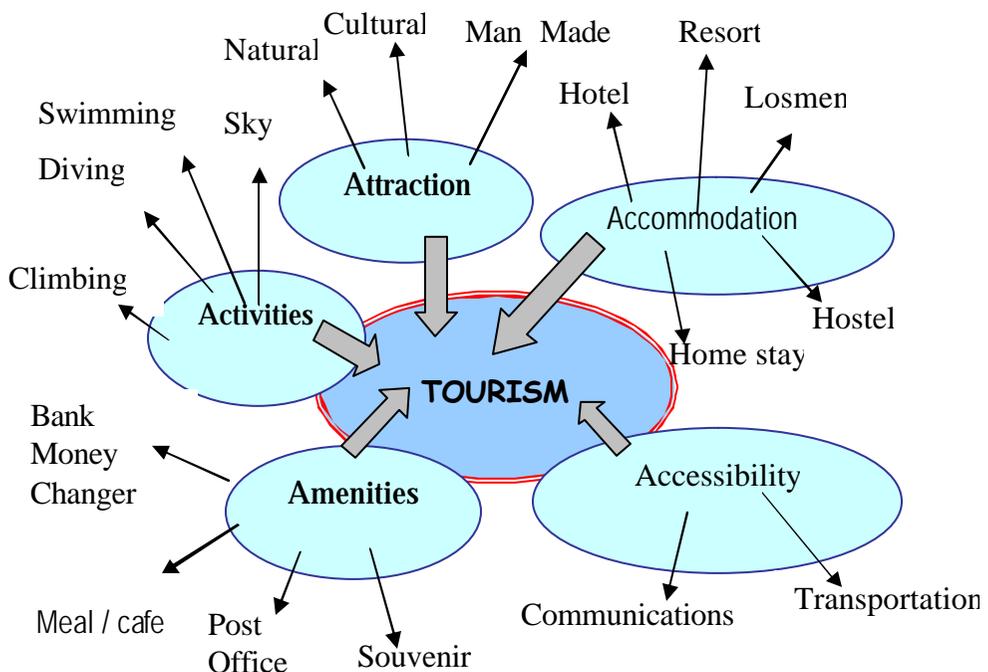
Suatu daerah dikatakan memiliki daya tarik wisata bila memiliki sifat:

- Keunikan, contoh: bakar batu (di Papua) sebuah cara masak tradisional mulai dari upacara memotong hewan (babi) sampai membakar daging, sayuran dan umbi/talas yang disekam dalam lubang, ditutup batu lalu dibakar, serta keunikan cara memakan masakan tersebut.
- Keaslian, alam dan adat yang dilakukan sehari-hari, dalam berpakaian dan kehidupan keluarga dimana seorang perempuan lebih mengutamakan menggendong babi yang dianggapnya sangat berharga dari pada menggendong anak sendiri.
- Kelangkaan, sulit ditemui di daerah/negara lain
- Menumbuhkan **semangat** dan memberikan nilai bagi wisatawan

Sebuah daerah dikatakan layak dikunjungi wisatawan, bila ada tiga kegiatan yang dapat dilakukan ditempat tersebut, yaitu :

- Sesuatu yang dapat dilihat (Something to see), seperti keindahan /keunikan alam, bangunan bersejarah, kesenian/budaya setempat.
- Sesuatu yang dapat dilakukan (Something to do), naik sampan, mencoba makanan tradisional, menari dengan penari lokal, naik kuda/gajah, dll
- Sesuatu yang dapat dibeli (Something to buy), untuk memenuhi kebutuhan wisatawan untuk berbelanja, seperti souvenir dan kerajinan rakyat yang dianggap para wisatawan sebagai barang yang menarik sebagai oleh-oleh untuk dibawa pulang ke tempat asal masing-masing

15) Schema 5A



“5 A” seringkali dijadikan pertimbangan oleh perusahaan perjalanan wisata dalam menentukan suatu daerah tujuan wisata yaitu:

1. Kemudahan untuk dikunjungi dan memiliki jalan yang dapat dilalui oleh kendaraan (**Accessibility**)



Lokasi wisata yang layak, aman, nyaman dan dapat dijangkau / ditempuh oleh wisatawan secara individu maupun rombongan dan adanya *sarana penunjang* transportasi, seperti kelayakan dan kenyamanan serta keamanan jalan menuju lokasi. Kecuali bagi wisatawan *adventure*, yang mampu menelusuri lokasi wisata dengan berjalan kaki, namun pada jarak tertentu.

Transportasi: Pesawat Udara/Kapal Laut/Kereta Api/Bus, minibus, sedan, motor, sepeda, becak.

2. Kemudahan mendapatkan/ada tempat penginapan yang layak bersih dan ramah/menyenangkan (**Accommodations**)



Terdapat tempat untuk bermalam dan beristirahat yang layak, aman dan memenuhi persyaratan kesehatan / sanitasi yang sehat. Diantaranya: Hotel, resort, hostel, losmen, guest house, caravan, sewa tenda, ataupun rumah penduduk (sebagian fasilitasnya) yang memang diperuntukkan bagi wisatawan.

3. Kemudahan melihat atraksi yang khas dilokasi wisata (**Attraction**)



Adanya atraksi atau objek wisata yang dikelola oleh pemerintah/masyarakat setempat yang layak serta aman untuk dikunjungi wisatawan.

Natural : Pantai, laut, hutan alam, telaga, gunung.

Man Made : Museum, candi, taman, monumen.

Culture : seni, adat, tempat bersejarah, situs.

4. Kemudahan dan adanya sarana fasilitas untuk melakukan kegiatan yang menyenangkan dan aman didaerah tersebut (**Activities**)



Adanya aktifitas yang layak dilakukan wisatawan dengan aman, dan dapat dipantau keselamatannya. Diantaranya: mendaki gunung, menyelam, Ski, berenang, berjalan santai, menonton pertunjukan, santai menikmati pemandangan dan kesenangan alam.

5. Fasilitas lain yang menunjang perjalanan wisata, seperti telepon, penukaran uang, toko souvenir dll (**Amenities**).



Tersedianya fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh wisatawan seperti : Bank, *Money changer*, ATM, toko, rumah makan, toilet yang memadai, kantor pos, cinderamata, pasar, jaringan internet, HP, telegram.

16) Kepariwisataan di Indonesia

1. Kebijakan Pemerintah tentang Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.

Sesuai dengan Undang-undang RI No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan, usaha pariwisata digolongkan ke dalam:

a. Usaha Jasa Pariwisata terdiri dari:

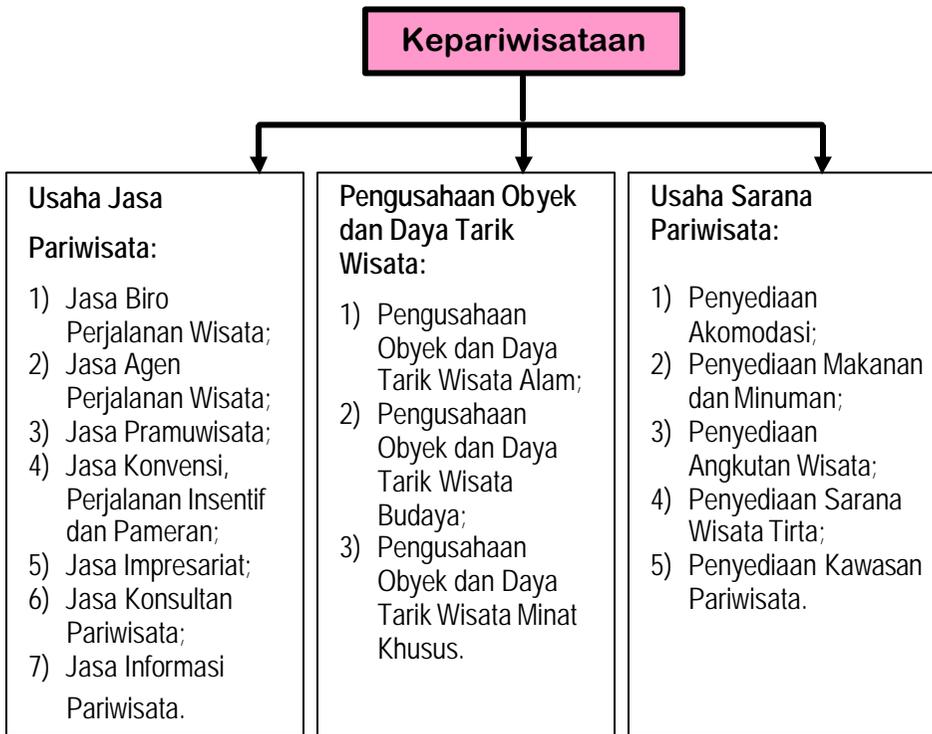
- 1) Jasa Biro Perjalanan Wisata;
- 2) Jasa Agen Perjalanan Wisata;
- 3) Jasa Pramuwisata;
- 4) Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran;
- 5) Jasa Impresariat;
- 6) Jasa Konsultan Pariwisata;
- 7) Jasa Informasi Pariwisata.

b. Pengusahaan Obyek dan Daya Tarik Wisata dikelompokkan dalam:

- 1) Pengusahaan Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam;
- 2) Pengusahaan Obyek dan Daya Tarik Wisata Budaya;
- 3) Pengusahaan Obyek dan Daya Tarik Wisata Minat Khusus.

c. Usaha Sarana Pariwisata yang dikelompokkan dalam:

- 1) Penyediaan Akomodasi;
- 2) Penyediaan Makanan dan Minuman;
- 3) Penyediaan Angkutan Wisata;
- 4) Penyediaan Sarana Wisata Tirta;
- 5) Penyediaan Kawasan Pariwisata.



Sesuai ketentuan, batasan, pengertian dari masing-masing bidang usaha:

a. Usaha Jasa Pariwisata:

- 1) Jasa biro perjalanan wisata adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata;
- 2) Jasa agen perjalanan wisata adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan;
- 3) Usaha jasa pramuwisata adalah kegiatan usaha bersifat komersial yang mengatur, mengkoordinir dan menyediakan tenaga pramuwisata untuk memberikan pelayanan bagi seseorang atau kelompok orang yang melakukan perjalanan wisata;
- 4) Usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran adalah usaha dengan kegiatan pokok memberikan jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang (misalnya negarawan, usahawan, cendekiawan) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama;
- 5) Jasa impresariat adalah kegiatan pengurusan penyelenggaraan hiburan baik yang mendatangkan, mengirimkan maupun

mengembalikannya serta menentukan tempat, waktu dan jenis hiburan;

- 6) Jasa konsultasi pariwisata adalah jasa berupa saran dan nasehat yang diberikan untuk penyelesaian masalah-masalah yang timbul mulai dan penciptaan gagasan, pelaksanaan operasinya dan disusun secara sistematis berdasarkan disiplin ilmu yang diakui serta disampaikan secara lisan, tertulis maupun gambar oleh tenaga ahli profesional;
- 7) Jasa informasi pariwisata adalah usaha penyediaan informasi, penyebaran dan pemanfaatan informasi kepariwisataan.

b. Pengusahaan Obyek dan Daya Tarik Wisata:

- 1) Pengusahaan *obyek dan daya tarik wisata alam* merupakan usaha pemanfaatan sumber daya alam dan tata lingkungannya yang telah ditetapkan sebagai obyek dan daya tarik wisata untuk dijadikan sasaran wisata;
- 2) Pengusahaan obyek dan daya tarik wisata budaya merupakan usaha seni budaya bangsa yang telah dilengkapi sebagai obyek dan daya tarik wisata untuk dijadikan sasaran wisata;
- 3) Pengusahaan obyek dan daya tarik wisata minat khusus merupakan usaha pemanfaatan sumber daya alam dan atau potensi seni budaya bangsa untuk dijadikan sasaran wisatawan yang mempunyai minat khusus.

c. Usaha Sarana Pariwisata:

- 1) Penyediaan akomodasi adalah usaha penyediaan kamar dan fasilitas lain serta pelayanan yang diperlukan;
- 2) Penyediaan makanan dan minuman adalah usaha pengolahan, penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman yang dapat dilakukan sebagai bagian dari penyediaan akomodasi ataupun sebagai usaha yang berdiri sendiri;
- 3) Penyediaan angkutan wisata adalah usaha khusus atau sebagian dari usaha dalam rangka penyediaan angkutan pada umumnya yaitu angkutan khusus wisata atau angkutan umum yang menyediakan angkutan wisata;
- 4) Penyediaan sarana wisata tirta adalah usaha penyediaan dan pengelolaan prasarana dan sarana serta jasa yang berkaitan dengan kegiatan wisata tirta (dapat dilakukan di laut, sungai, danau, rawa, dan waduk), dermaga serta fasilitas olahraga air untuk keperluan olahraga selancar air, selancar angin, berlayar, menyelam dan memancing;
- 5) Penyediaan kawasan pariwisata adalah usaha yang kegiatannya membangun atau mengelola kawasan dengan luas tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.

d. Kepariwisataan Indonesia mencakup pada tiga hal yakni:

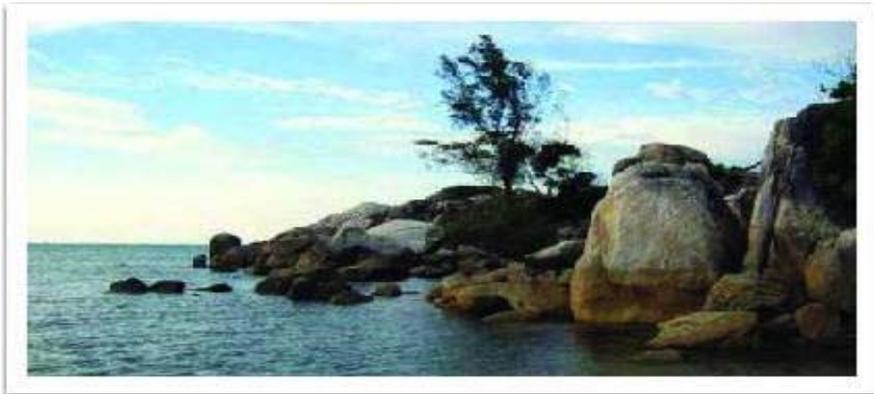
- 1) memihak pertumbuhan (*pro-growth*)
- 2) penciptaan lapangan kerja (*pro-job*)
- 3) berpihak pada masyarakat (*pro-social life*)

sehingga pembangunan pariwisata akan mampu mensejahterakan masyarakat. Pembangunan pariwisata di daerah-daerah harus berpihak pada tiga hal ini, sehingga masyarakat akan merasakan manfaat dari kegiatan pariwisata (Jero Wacik, budpar)

The World Travel and Tourism Council (1991) mengungkapkan bahwa pariwisata adalah industri penting dan terbesar didunia; negara-negara pun sibuk mereposisi industrinya.

Pada awal abad ini, seorang ahli ekonomi mikro, Joseph Pine II dan James H. Gilmore, menyebutkan negara-negara industri telah mereposisi ekonominya dari *brand-based economy* (ekonomi manufaktur berbasis produk-produk bermerek) menjadi *experience economy* (ekonomi berbasis *experience* atau kesan) (Rhenald Kasali). Dan menyatakan bahwa:

- a. Lingkungan dan pariwisata, saling berkaitan dan memberikan manfaat satu dengan lainnya. Pariwisata membutuhkan kondisi ekosistem yang sehat untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman yang lebih bagi wisatawan. Lingkungan secara umum, dapat diartikan lingkungan sumber daya manusia dan lingkungan alam.
- b. Masyarakat pada daerah tujuan wisata harus mampu melayani dengan sopan, ramah, serta menyenangkan para pengunjung. Sementara lingkungan alam membutuhkan perawatan yang seharusnya merupakan kewajiban pengelola, yang disisihkan dari keuntungan
- c. Penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia bertujuan :
 - Melestarikan, mendayagunakan, mewujudkan dan memperkenalkan segenap anugerah kekayaan destinasi sebagai keunikan dan daya tarik wisata yang memiliki keunggulan daya saing.



Pantai Bangka Belitung (indonext.com)

- Mendorong pengelolaan dan pengembangan sumberdaya destinasi yang berbasis komunitas secara berkelanjutan.
 - Memberikan arah dan fokus terhadap keterpaduan pelaksanaan pembangunan destinasi.
 - Menggali dan mengembangkan potensi ekonomi, kewirausahaan, sosial dan teknologi komunikasi melalui kegiatan kepariwisataan.
 - Memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja.
 - Mengoptimalkan pendayagunaan produksi lokal dan lapangan kerja.
 - Meningkatkan pendapatan asli daerah dalam rangka mendukung peningkatan kemampuan dan kemandirian perekonomian daerah;
 - Memupuk rasa cinta serta kebanggaan terhadap tanah air guna meningkatkan persahabatan antar daerah dan bangsa.
- d. Penyelenggaraan kepariwisataan didasarkan pada Kode Etika Pariwisata Global dan dapat memberikan kontribusi untuk saling memahami dan saling menghormati antara manusia dan masyarakat, sebagai:
- penggerak bagi kepuasan bersama dan individu;
 - faktor pembangunan yang berkelanjutan;
 - warisan budaya dan kontributor terhadap peningkatan;
 - aktivitas yang menguntungkan negara, daerah dan masyarakat lokal;
 - pariwisata mendorong kewajiban seluruh sektor pembangunan dalam pengembangan pariwisata;
 - pariwisata mendorong kebebasan hak-hak kepariwisataan;
 - pariwisata menjamin kebebasan pergerakan wisatawan;
 - pariwisata wajib mengembangkan hak-hak tenaga kerja dan wirausahawan dalam industri pariwisata.
- e. Sumber daya pariwisata dalam kepariwisataan terdiri atas :
- sumber daya alam ciptaan Tuhan Yang maha Esa, berupa letak geografi, kepulauan, laut, flora dan fauna, sungai, danau, hutan, bentang alam, iklim;
 - sumber daya hasil karya manusia, berupa hasil rekayasa daya alam, kebudayaan, nilai sosial, warisan sejarah dan teknologi;
 - sumber daya manusia berupa kesiapan, kompetensi dan peran serta masyarakat.
- f. Pemanfaatan sumber daya pariwisata:
- nilai-nilai agama, adat istiadat, kelestarian budaya serta nilai-nilai yang berkembang dengan memperhatikan;
 - potensi ekonomi dan kewirausahaan;
 - kelestarian dan mutu lingkungan hidup yang berkelanjutan;

- keamanan, keselamatan, ketertiban dan kenyamanan wisatawan dan masyarakat;
- kesejahteraan komunitas;
- kelangsungan pengelolaan sumber daya pariwisata itu sendiri.

Jumlah Wisatawan yang datang ke Indonesia

- Jumlah wisman (wisatawan mancanegara) dari 15 pintu masuk selama Januari-Juli 2007, mencapai 2,57 juta orang atau meningkat 12,89 persen dibanding jumlah wisman pada periode yang sama tahun 2006 sebanyak 2,27 juta orang.



- Tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang di 10 Daerah Tujuan Wisata pada Juni 2007 mencapai rata-rata 52,87 persen, mengalami kenaikan 4,27 poin dibanding TPK Mei 2007 sebesar 48,60 persen. TPK hotel berbintang di Bali naik dari 57,70 persen pada Mei 2007 menjadi 58,50 persen pada Juni 2007.

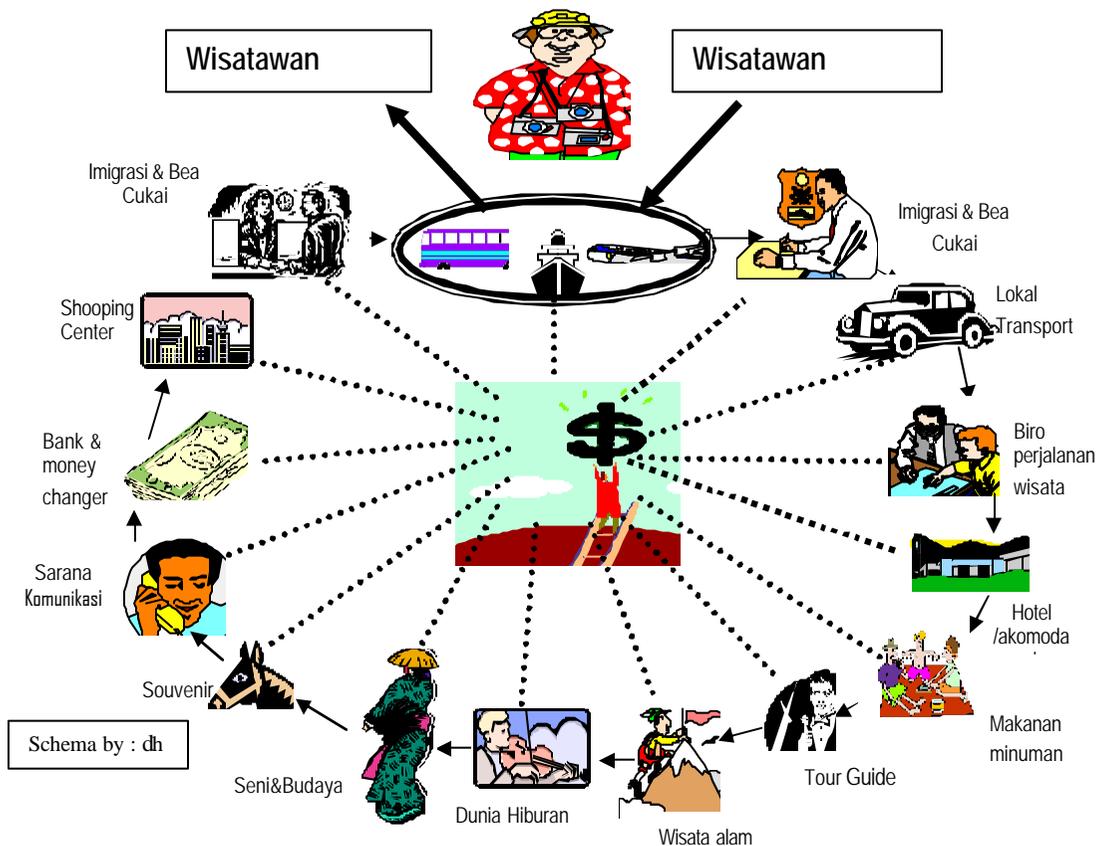


Alam Pedesaan sebagai daya tarik untuk kesejahteraan masyarakatnya

17) Sumber pendapatan Negara dari Pariwisata

"Dibidang jasa (*services*) dalam Neraca Pembayaran Indonesia (*Indonesia Balance of Payments*) hingga sekarang hanya industri pariwisata (*travel*) yang masih selalu surplus.

Devisa pariwisata yang dengan susah payah kita peroleh, tentunya harus kita jaga agar RUPIAH tidak mudah keluar dibelanjakan keluar negeri. Justru kebalikannya, kita harus mengupayakan bagaimana para pendatang/wisatawan MAU membelanjakan uangnya dinegara kita. Kalau wisatawan domestik lebih menyukai berwisata ke luar negeri membelanjakan uangnya, tentunya neraca pembayaran untuk jasa pariwisata bisa minus," (Jero Wacik, budpar)



Sebagai gambaran dari kegiatan kepariwisataan dalam perekonomian nasional 2004 memberikan dampak hingga 5,43% pada produksi nasional, 5,01% pada PDB Indonesia, dan 9,06% pada kesempatan kerja. Sedangkan dampaknya terhadap pajak mencapai 7,81%.

Perhatikan bagaimana dampak ekonomi nasional dengan kedatangan wisatawan (yang membelanjakan uang yang dibawa dari tempat asalnya) dapat mempengaruhi laju perputaran uang dan perkembangan ekonomi masyarakat.

Peristiwa pahit bagi yang dirasakan oleh bangsa Indonesia saat peristiwa “Bom Bali” yang membawa dampak perekonomian dan penghasilan penduduk Bali pada khususnya dan sebagian masyarakat Indonesia yang terkait dengan bisnis pariwisata. Kejadian tersebut membuktikan betapa besar dampak keberadaan pariwisata terhadap devisa negara dan kesejahteraan masyarakat.

Pengeluaran wisatawan mancanegara (wisman) yang berkunjung ke Indonesia tahun 2006 mengalami kenaikan cukup signifikan. Tercatat rata-rata pengeluaran (*average of expenditure*) mereka per kunjungan mencapai US\$ 913.09 atau naik 1,01% dibanding tahun 2005 sebesar US\$ 904.00 per kunjungan.



Kenyamanan dan keamanan Bandara juga menjadi daya tarik para wisatawan

Pengeluaran wisman per hari mencapai US\$ 100,48 mengalami kenaikan 0,62% dibanding tahun sebelumnya US\$ 99,86. Kelompok wisman yang mempunyai maksud kunjungan berolahraga tercatat mempunyai pengeluaran yang paling tinggi yakni mencapai US\$ 1.273,87/orang per kunjungan.

Sebelumnya pengeluaran wisman terbesar itu diraih kelompok wisman yang bermaksud untuk pemeliharaan kesehatan dan kecantikan yang kini menduduki posisi kedua. Kelompok wisman yang berlibur rata-rata mempunyai pengeluaran sebesar US\$ 1.024,30/orang per kunjungan atau mengalami kenaikan sebesar 2,55% dibanding tahun 2005.

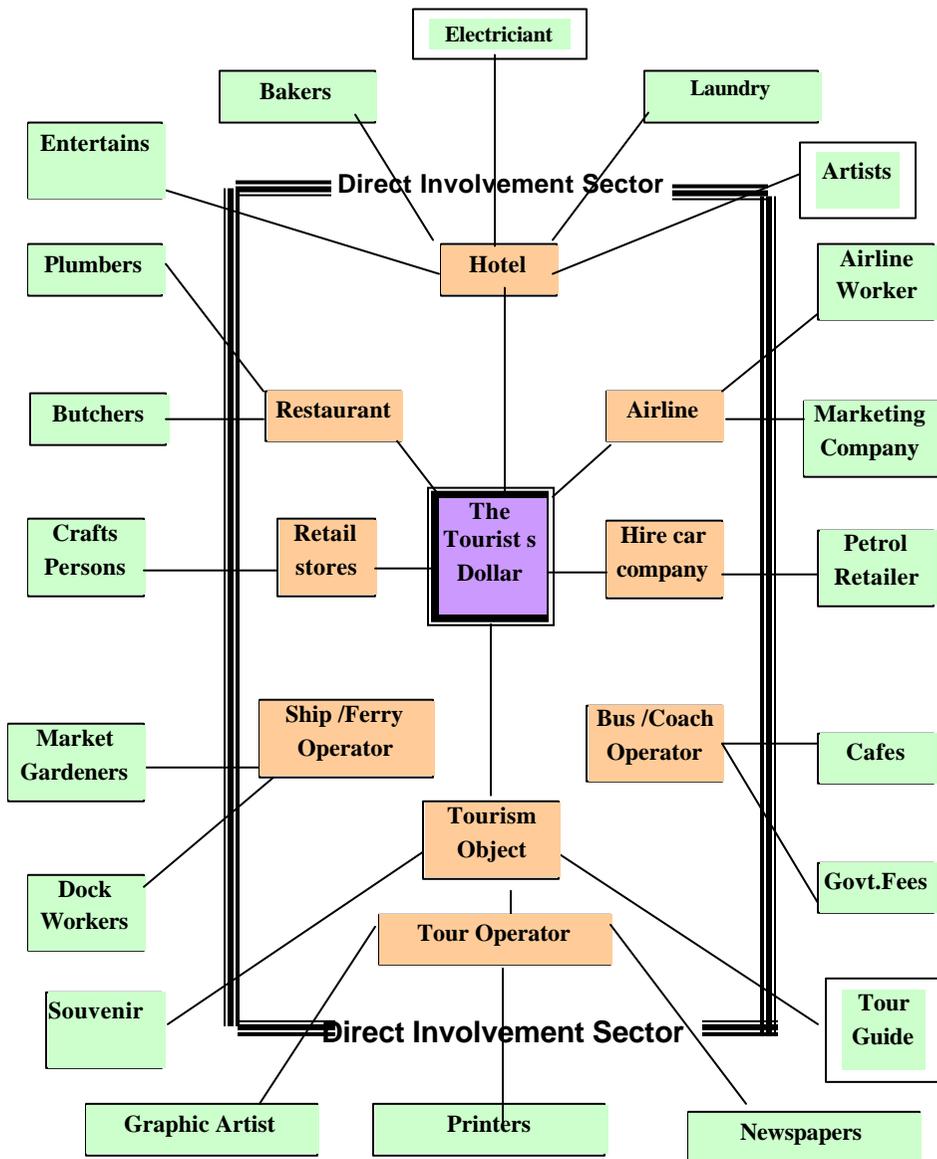
Survey tersebut juga menemukan bahwa pengeluaran wisman terbesar masih digunakan untuk akomodasi (hotel) yakni 34,48%. Sedangkan makan minum dan cinderamata mencapai 19,33% dan 7,83%.

- Pariwisata sebagai Multi Bisnis
Skema dibawah ini menggambarkan bahwa pariwisata memiliki ruang lingkup luas dan saling terkait. Penghasilan yang didapat oleh pekerja yang terkait langsung "*direct involvement sector*" (hotel, tour operation, restoran, transportasi, obyek wisata) dan yang tidak terkait langsung (laundry, airline, café, souvenir, bakery, fashion, artis, pemusik, penari budaya, penjual bensin, percetakan, wartel, money changer, dll)
- Dampak Perkembangan Pariwisata
Pengembangan industri pariwisata berdampak langsung kepada masyarakat selaku tuan rumah (*host*). Dampak positif sangat diharapkan, tetapi pemerintah dan masyarakat harus mampu mengantisipasi dampak negatif yang dapat merugikan masyarakat.

Berbeda dengan penambahan devisa melalui penambahan ataupun pabrik-pabrik, pengembangan industri pariwisata tidak akan pernah

surut "bahan baku" bahkan dapat diperkaya dengan kreativitas para generasi muda selaku *host* dengan memperhatikan dan mengantisipasi dampak negatif yang mungkin timbul.

Dampak negatif harus diantisipasi, kalau tidak, akan rusak dan hancurlah aset industri pariwisata Indonesia dengan musnahnya budaya, hilangnya bangunan bersejarah, rusaknya lingkungan alam.



Sumber: Tourism Introduction` Ian Jackson

	Positif +	Negatif -
Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Perputaran uang merata pada setiap lapisan masyarakat ☞ Devisa negara meningkat 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Ketergantungan yang tinggi pada kedatangan wisatawan
Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Peningkatan sarana kebersihan dan kelestarian ☞ Kesadaran masyarakat setempat untuk memelihara alam flora / fauna 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Pengrusakan lingkungan oleh pengunjung yang destruktif
Sosial	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Bertambahnya kesempatan kerja dan peningkatan mutu kinerja ☞ Kesejahteraan masyarakat meningkat 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Cenderung lebih menghargai orang asing
Budaya	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Terpeliharanya sarana budaya / adat istiadat setempat /komersial ☞ Meningkatnya kreatifitas seni (handycraft /souvenir) 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Masuknya perilaku asing yang mempengaruhi kaum muda
Polkam	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Meningkatnya sistem keamanan demi menjaga kenyamanan wisatawan ☞ Kesadaran masyarakat untuk menjaga kestabilan keamanan 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Penyalahgunaan visa tourist untuk tujuan lain (intel, narkoba)
Internasional	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Masyarakat mengenal secara langsung dengan karakteristik bangsa lain selaku tamu ☞ Perhatian masyarakat internasional terhadap asset wisata kita 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Eksploitasi bangsa asing terhadap pengelolaan asset wisata, bila pemerintah tidak tanggap / peduli.

18) Transportasi, Akomodasi dan Perusahaan Perjalanan

a. Transportasi

Secara umum transportasi dibagi menjadi:

a) Transportasi Darat

- Roda dua : Sepeda. Sepeda motor
- Roda tiga : Beca, beca motor, bemo, bajaj
- Roda empat : bus, sedan truk, minibus
- Kereta Api : ekonomi, bisnis dan executive
- Tradisional : Dokar atau Delman

b) Transportasi Laut/Sungai

- *Regular Lines* : Internasional, Interinsular, Ferry,
- *Iregular Lines* : charter (boat)



c) Transportasi Udara

- *International Flight* : Schedule Airlines/Regular Flight, Non Schedule Airlines/Charter Flight
- *Domestic Flight* : Commercial Aviation, Schedule Airlines, Air Taxi/Charter
- General Aviation : Penerbangan Borongan (Charter Flight)

Yang menyebabkan penerbangan borongan mendapat pasaran yang baik, karena murah nya tarif (*fares*) dibandingkan dengan penerbangan maskapai penerbangan anggota IATA, terutama disebabkan :

- Tingkat penggunaan pesawat tinggi (Higher Utilisation of Aircraft)
- Tingkat pemakaian tempat duduk tinggi (Higher Occupancy)
- Biaya-biaya umum relatif murah (Lower Overhead)
- Penerbangan borongan dibagi atas tiga kelompok besar, yaitu :
 1. *Affinity Charter*
 - Club and Common - Interest Groups
 - Organisasi Profesional
 - Rombongan Pelajar/Mahasiswa
 - Social Groups
 2. *Charter Cruiser*
 3. *Back to Back Charter*

b. Hotel dan Akomodasi

Sarana akomodasi (penginapan) dapat diartikan sebagai bangunan dalam bentuk apapun yang memiliki kamar-kamar tidur untuk menginap, baik dengan tambahan pelayanan makanan dan minum atau tidak.

Jenis sarana akomodasi yang dapat dimanfaatkan orang yang melakukan perjalanan wisata diantaranya, yaitu :

Hotel, ialah sejenis sarana akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, makan, dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara profesional. Hotel merupakan *bidang usaha* yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran.

Ciri khusus dari hotel adalah mempunyai restoran yang dikelola langsung di bawah manajemen hotel tersebut. Kelas/klasifikasi dari hotel ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diparda).

✓ Hotel Berbintang (*Stars Hotel*)

Suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan

menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran, dan telah memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang seperti yang ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diparda). Persyaratan tersebut antara lain mencakup:

- ☞ Persyaratan *fisik*, seperti lokasi hotel, kondisi bangunan.
- ☞ Bentuk pelayanan yang diberikan (*service*).
- ☞ Kualifikasi tenaga kerja, pendidikan, dan kesejahteraan karyawan.
- ☞ Fasilitas olahraga dan rekreasi lainnya yang tersedia, seperti lapangan tenis, kolam renang, dan diskotik.
- ☞ Jumlah kamar yang tersedia.

Hotel berbintang diklasifikasikan lagi dalam beberapa kelas *dari* bintang satu (terendah) *sampai* bintang lima (tertinggi) dengan kriterianya masing-masing.

Perkembangan saat ini terdapat juga hotel mewah dengan kriteria "Diamond".



Kamar Hotel



Resort



Kolam Renang
Fasilitas Hotel

✓ Akomodasi Lainnya

Suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, di mana setiap orang dapat menginap **dengan atau tanpa makan** dan memperoleh pelayanan serta menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran. Akomodasi lainnya meliputi: hotel melati yaitu hotel yang belum memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang seperti yang ditentukan oleh Diparda, penginapan remaja, pondok wisata, dan jasa akomodasi lainnya.

- Hotel Melati/ Losmen/ Penginapan adalah Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan umum yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan.
- Penginapan Remaja adalah Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan yang ditujukan bagi remaja sebagai akomodasi dalam

- rangka kegiatan pariwisata dengan tujuan untuk rekreasi, memperluas pengetahuan/ pengalaman dan perjalanan.
- Pondok Wisata adalah Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan bagi umum dengan pembayaran harian yang dilakukan secara individual dengan menggunakan sebagian dari tempat tinggalnya.
 - Wisma, Guest House, Bed and breakfast, (Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan yang tidak termasuk pada hotel Melati, penginapan remaja dan pondok wisata)
 - Motel, Kata *motel* adalah singkatan dari “Motor Hotel” disebut juga sebagai “Motor Inn”, “Motor Court” atau “Motor Lodge”. Motel dirancang khusus untuk orang-orang atau tamu yang sedang melakukan perjalanan dengan mengendarai mobil, oleh sebab itu motel mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :
 - Penyediaan sarana parkir yang memungkinkan tamu menggunakan kendaraan pribadi
 - Akses dari jalan raya yang sangat dekat
 - Tersedianya sarana penunjang transportasi di sekitar wilayah tersebut
 - Bumi Perkemahan (*Camping Ground*), menyediakan tempat yang luas untuk fasilitas perkemahan sebagai ruang tidur sedangkan areal Bumi Perkemahan tersebut juga dapat dipergunakan untuk berkemah.

Jenis kamar dilihat dari jumlah tempat tidur

- Single Room
- Twin Room
- Double Room
- Triple Room
- Family Room

Menurut Fasilitas Yang Tersedia

Contoh jenis kamar menurut fasilitas misalnya :

- Standard Room
- Moderate
- Superior
- Deluxe
- Suit Room
- Executive Suite Room
- Penthouse

3. Perusahaan Perjalanan

Industri perjalanan adalah suatu kelompok usaha yang mengurus kebutuhan orang yang mengadakan perjalanan, tanpa menentukan apakah perjalanan itu perjalanan wisata atau bukan, yang tentunya merupakan suatu rangkuman dari berbagai macam aktifitas usaha yang menyangkut bisnis perjalanan. Dalam pertumbuhan perekonomian masa kini, industri perjalanan itu sangat berpengaruh pada kehidupan manusia untuk waktu sekarang maupun masa yang akan datang.

Pertumbuhan industri ini mempunyai dampak, seperti :

- Aspek perekonomian, sangat menguntungkan dalam hal peningkatan pendapatan dan penyerapan tenaga kerja.
- Aspek lingkungan ,bagi pemerintah dan masyarakat setempat.

Industri perjalanan sering secara sempit diartikan hanya sebagai industri komponen perjalanan seperti : Hotel, Restaurant, Perusahaan Perjalanan, Tour Operator, Perusahaan Angkutan, yang sebenarnya tidaklah demikian. Produk industri perjalanan adalah keseluruhan pelayanan (services) yang diterima oleh wisatawan, semenjak ia meninggalkan tempat kediaman dimana biasanya ia tinggal, sampai di tempat tujuan (daerah tujuan wisata) dan kembali di rumah dimana ia berangkat semula.

Perusahaan Perjalanan merupakan sebuah usaha yang relatif kecil tanpa banyak modal dan dengan manajemen yang terbatas, tetapi perannya dalam pariwisata sangat besar; merupakan penghubung antara wisatawan dengan fasilitas-fasilitas perjalanan yang diperlukan oleh wisatawan untuk mencapai tujuan dari perjalanannya.

Beberapa hal mengenai perusahaan perjalanan , yang terkait dengan kegiatan pariwisata, antara lain :

- a. Perusahaan perjalanan berperan dalam menjembatani kepentingan orang yang mengadakan perjalanan di satu pihak dan perusahaan-perusahaan industri pariwisata (sebagai supplier) dilain pihak.
- b. Dalam usahanya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya.
- c. Perusahaan perjalanan merupakan badan usaha yang mampu menyediakan segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan perjalanan merupakan sebuah perusahaan yang mendapat kepercayaan untuk bertindak dalam usaha atas nama perusahaan jasa fasilitas perjalanan. Dia melakukan penjualan jasa layanan perjalanan kepada masyarakat atas nama dan untuk pendapatan perusahaan fasilitas perjalanan atau

perusahaan lainnya, menerima pesanan, menerima pembayaran, tetapi tidak melakukan sendiri pelaksanaannya.

Secara umum perusahaan perjalanan adalah sebuah perusahaan yang mempunyai tujuan mempersiapkan atau menguruskan perjalanan seseorang dengan segala kebutuhan dari perjalanan itu, baik di darat, laut atau udara di dunia ini, serta mendapat imbalan jasa dari perusahaan penyedia fasilitas perjalanan atas layanannya kepada orang yang melakukan perjalanan.

Ciri-Ciri Perusahaan Perjalanan

Landasan usaha perusahaan perjalanan adalah terletak pada unsur *kepercayaan*, dan kepercayaan ini harus ditumbuhkan :

- Dari *client* (konsumen) kepada perusahaan perjalanan . Konsumen melakukan pembayaran terlebih dahulu tetapi belum menikmati jasa dari perusahaan fasilitas perjalanan
- Dari perusahaan fasilitas perjalanan kepada perusahaan perjalanan. Perusahaan fasilitas perjalanan mau menerima pemesanan atas jasa perusahaannya tanpa menerima pembayaran terlebih dahulu

Beberapa alasan mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa perusahaan perjalanan, antara lain :

- 1) Menghemat biaya
Biaya-biaya untuk menghubungi perusahaan fasilitas perjalanan dan unit-unit usaha lainnya dipikul oleh perusahaan perjalanan
- 2) Menghemat waktu
Tidak perlu membuang waktu untuk menghubungi perusahaan fasilitas perjalanan dan unit-unit usaha lainnya.
- 3) Memperoleh informasi yang lengkap dan dapat dipercaya
Segala keperluan yang dibutuhkan yang berhubungan dengan perjalanan dapat ditanyakan pada perusahaan perjalanan, dan informasinya dapat dipercaya.
- 4) Biaya lebih murah
Perusahaan perjalanan, oleh karena hubungannya dengan perusahaan-perusahaan fasilitas perjalanan dapat memperoleh harga khusus/murah, sehingga biaya perjalanan secara keseluruhan bisa lebih murah.
- 5) Keamanan terjamin
Perjalanan dapat berlangsung dengan aman dan tanpa keraguan karena dipersiapkan dengan baik.

Dokumen Perjalanan

1. Paspor

Paspor adalah sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang dari suatu negara untuk mengadakan perjalanan antar negara. Paspor menyatakan identitas

kewarganegaraan pemegangnya serta hak untuk memperoleh perlindungan dari negaranya di luar negeri.

☞ **Macam-macam Paspor :**

- Paspor diplomatik
- Paspor dinas
- Paspor biasa
- Paspor untuk orang asing
- Paspor lainnya

☞ **Macam paspor lainnya adalah sebagai berikut :**

- Surat perjalanan laksana paspor
- *Joint passport* (paspor keluarga)
- Paspor untuk naik haji

☞ **Masa Berlakunya Paspor**

- Paspor Diplomatik, masa berlakunya adalah sesuai dengan waktu yang dibutuhkan dalam masa tugasnya.
- Paspor Dinas, masa berlakunya 1 s.d 2 tahun
- Paspor Biasa, masa berlakunya adalah 5 tahun (48 halaman)
- Paspor untuk Orang Asing (Stateless Pasport), berlaku adalah 1 tahun
- Surat Perjalanan Laksana Paspor, masa berlakunya 1 kali perjalanan

☞ **Prosedur Pengeluaran Paspor**

⇒ **Prosedur Pengeluarannya.**

- Paspor dinas dan paspor diplomatik diberikan, diperpanjang waktunya, diubah dan dicatat Menteri Luar Negeri/Deplu yang ditunjuk
- Paspor biasa, paspor untuk orang asing dan paspor lainnya diberikan, diperpanjang waktunya, diubah dan dicatat oleh Menteri Kehakiman/pegawai yang ditunjuk.

⇒ **Proses Untuk Mendapatkan Paspor**
Permohonan Paspor

- Mengisi formulir yang telah dipersiapkan (diambil di kantor imigrasi atau jika melalui Travel Agent semua syarat diserahkan, proses selanjutnya agent yang menangani)
- Menyerahkan formulir yang selanjutnya diproses ± selama 4 hari
- Pemotretan dikantor imigrasi
- Penandatanganan pejabat yang berwenang (paspor selesai ± 7 hari kerja atau kilat ± 3 hari)

Syarat-syarat permohonan Paspor

- KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan Kartu Keluarga
- Akte Kelahiran dan akte nikah
- Surat Kewarganegaraan (WNI)
- Surat Ganti Nama (bila ex WNA dan berganti nama)
- Pas Photo (photo di tempat /kantor imigrasi)
- Surat Sponsor Perusahaan/Ijin Perusahaan
- Surat Ijin Orang Tua/Suami

Isi Lembar Paspor

- Petunjuk khusus
- Identitas
- Masa berlakunya paspor
- Disahkan oleh kepala imigrasi
- Catatan pengesahan (4 lembar)
- Slip kedatangan
- Lembar visa (12 lembar)
- UU Kewarganegaraan

Catatan : Untuk lembar visa, 1 lembar digunakan untuk 1 negara. Nantinya dalam lembaran visa selain cap visa yang ada juga akan tetap terdapat cap keimigrasian di airport, yang isinya : Nama airport, Kota, Tanggal berangkat, Tulisan “departure”

Ketentuan yang lain adalah bahwa :

- Paspor Indonesia berlaku di seluruh dunia, kecuali negara tertentu
- Bahwa perbuatan-perbuatan yang melanggar hukum perundangan, diancam hukuman dan dianggap tindak kejahatan
- Jika paspor hilang yang bersangkutan harus cepat-cepat melaporkan kekantor imigrasi setempat
- Semua paspor baik yang masih berlaku atau tidak adalah **milik negara**.

2. VISA

Visa adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh perwakilan suatu negara di luar negeri berupa cap didalam paspor yang mengandung pengertian sebagai izin untuk mengadakan perjalanan memasuki negara yang menerbitkannya.

Visa merupakan salah satu syarat untuk mengadakan atau izin melakukan perjalanan ke luar negeri.

⇒ Macam-macam Visa

- Visa Diplomatik
- Visa Dinas
- Visa Biasa

⇒ Jenis visa biasa, menurut maksud dan tujuan perjalanan :

- Visa Transit
- Visa Kunjungan Wisata
- Visa Kunjungan Usaha
- Visa Kunjungan Sosial Budaya
- Visa Berdiam (tinggal) Sementara

⇒ Kebijakan Bebas Visa

Yang dimaksudkan bebas visa dalam hal ini adalah karena adanya kesepakatan antara masing-masing negara tersebut .

Contoh :

- Anggota Asean bisa bebas dari biaya, visa (jangka waktunya 2 minggu)
- Untuk negara-negara yang termasuk BVW (Bebas Visa Wisata)

Pelabuhan yang merupakan pendaratan BVW :

1. Medan → Polonia
2. Batam → Hang Nadim
3. Riau → Simpang Tiga
4. Jakarta → Soekarno Hatta
5. Bali → Ngurah Rai
6. Padang → Tabing
7. Ambon → Pattimura
8. Manado → Sam Ratulangi
9. Surabaya → Juanda
10. Yogyakarta → Adi Sucipto
11. Biak → Frans Kaisiefo dst.

Pelabuhan Laut antara lain :

1. Medan → Belawan
2. Batam → Batu Ampar
3. Jakarta → Tanjung Periok
4. Bali → Padang Bai
5. Semarang → Tanjung Mas
6. Surabaya → Tanjung Perak dst.

Prosedur memperoleh visa adalah :

- Mengisi format permohonan di perwakilan negara yang dituju
- Diteliti, keperluan/tujuan, identitas
- Diiijinkan/ditolak

Hal-hal yang belum tercantum didalam visa :

- Nomor visa (berupa nomor urut dalam permohonan visa)
- Nama pemegang visa
- Nomor dan tanggal penguasaan Direktur Jenderal Imigrasi
- Maksud dan Tujuan
- Tanggal batas kedatangan di Indonesia
- Bea-bea yang telah dipungut

Untuk permohonan visa bentuk formulir pengisiannya berbeda-beda sesuai dengan jenis visa yang diminta. Namun pada dasarnya poin-poin yang harus diisi sama yaitu antara lain :

- Nama
- Jenis Kelamin
- Tempat dan Tanggal Lahir
- Kebangsaan
- Nomor Paspor
- Pekerjaan
- Alamat Tetap
- Negara Tujuan
- Nama Pelabuhan Masuk /Keluar
- Tanggal permohonan
- Tanda tangan pemohon
- Foto

3. Exit /Re Entry Permit

Exit permit adalah surat keterangan ijin keluar bagi seseorang yang akan meninggalkan negaranya.

Exit = Keluar

Permit = Ijin

Exit permit hanya berlaku satu kali perjalanan. Oleh karena itu setiap orang ingin melakukan perjalanan ke luar negeri harus memohonkan exit permit.

Reentry permit adalah surat keterangan ijin untuk memasuki kembali negara yang ditinggalkan.

Reentry = Memasuki kembali

Permit = Ijin

4. Health Certificate

(International Certificate Of Vaccination/I.V.C)

Dokumen ini adalah surat keterangan tentang bebas penyakit menular/vaksinasi. Health certificate ini dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan melalui Jawatan Karantina (Airport) dimana surat keterangan ini diakui oleh WHO. Certificate ini biasanya hanya diperuntukkan bagi negara-negara yang dianggap belum bebas penyakit menular/cacar oleh Badan Kesehatan Dunia (WHO).

Jenis penyakit yang harus divaksinasi dan memerlukan dokumen adalah :

- Smallpox (cacar)
- Yellowfever (penyakit kuning)
- Cholera

5. Fiscal/Fiskal

Dokumen ini adalah suatu surat keterangan/pemberitahuan bahwa seseorang telah membayar pajak kepada negaranya untuk suatu

perjalanan ke luar negeri. Kebebasan tidak membayar fiskal hanya dapat diberikan kepada :

- Korps Diplomatik (keluarganya)
- Pegawai-pegawai Pemerintah yang melakukan perjalanan untuk tujuan tugas negara (tidak termasuk keluarga)
- Pejabat-pejabat Negara yang melakukan perjalanan untuk tujuan tugas kenegaraan
- Penduduk yang berdomisili disekitar Cross Border
- Warga Negara Indonesia yang berdomisili di luar negeri yang kembali ke Indonesia lebih dari satu kali dalam satu tahun dengan menggunakan Penerbangan Garuda.

2. Ketulusan Dalam Melayani Pelanggan

A. Tujuan Pemelajaran

Setelah mempelajari bab ini, pembaca diharapkan memahami unsur ketulusan hati dalam pekerjaan pekerjaan yang sifatnya melayani pelanggan / wisatawan.

B. Materi Pemelajaran

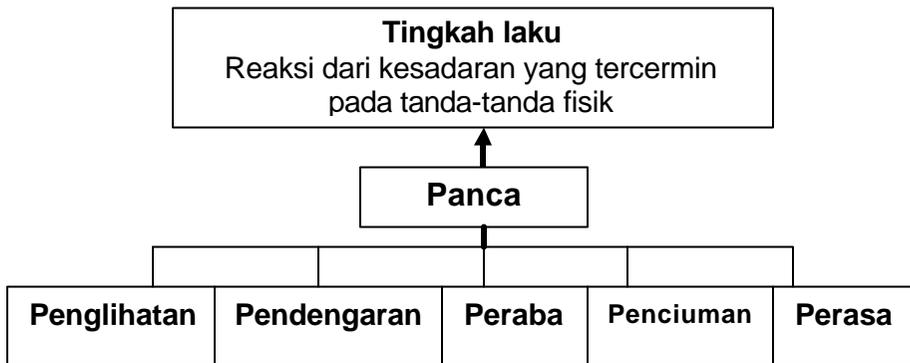
1. Ketulusan Dalam Melakukan Pelayanan

Pada dasarnya semua pekerjaan adalah "melayani pelanggan" baik secara langsung maupun yang tidak langsung. Pekerjaan melayani pelanggan yang tidak langsung adalah pekerjaan yang pada saat dilakukan tidak langsung berhubungan dengan pelanggan.



Dalam melakukan pekerjaan yang sifatnya melayani secara langsung, dituntut suatu ketulusan hati dalam melakukannya, karena ketidak tulusan akan tercermin dalam wajah (air muka/ mimik) kita.

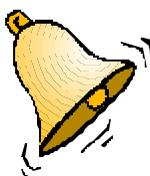
Ketulusan terkait erat dengan psychology /ilmu tentang kejiwaan yaitu suatu ilmu yang bergerak dalam mempelajari bidang kesadaran makhluk hidup terutama manusia, dengan cara mempelajari tingkah laku yang timbul karena pengaruh dari keadaan jiwa dan lingkungannya



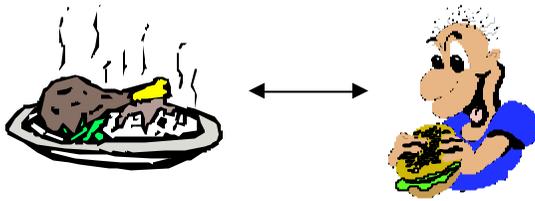
Lima unsur Pancaindra (penglihatan, pendengaran, peraba, penciuman dan perasa) merupakan modal terjadinya komunikasi, bila tidak ada satupun dari kelima indra yang berfungsi, tidak akan terjadi komunikasi. Penglihatan dapat menjadi kunci dari komunikasi secara lisan maupun tulisan, walaupun secara lisan antar penglihatan hanya mampu mengungkapkan ya dan tidak (bahasa mata), Namun dibantu dengan tulisan maka komunikasi bisa berlangsung dengan baik. Demikian juga dengan indra yang lain seperti perasa, dapat dijadikan media komunikasi yaitu dengan menggunakan huruf braille ataupun gambar relief.



Ani dapat **melihat** “mimik” muka Bayu yang sedang marah, dan Ani berusaha untuk tenang.



Pak Jaya **mendengar** lonceng berbunyi, dan dia segera berlari karena takut terlambat.



Toto **mencium** bau sedap nya masakan, lalu timbul selera untuk makan dengan lahap

2) Kesan Pertama Dalam Layanan Informasi

The first impression (kesan pertama), dapat menanamkan kepercayaan (*trusty*) dan mampu memberikan kesan yang positif atau sebaliknya..



Begitu pentingnya sebuah kesan pertama, karena merupakan pintu masuk untuk membina hubungan dengan relasi /tamu, walaupun kita harus tetap waspada terhadap *trick-trick* (siasat) dari tamu-tamu “yang berbahaya” yang begitu lihai memberi kesan pertama yang memikat dan membuat kita terlena dan hilang kewaspadaan. Bila Anda waspada sejak awal dan mengetahui *trick-trick* (siasat), anda akan dapat merasakan apakah perilaku tersebut dibuat-buat atau dengan ketulusan hati.

Menyebut nama dalam sebuah perkenalan, biasanya diiringi dengan bersalaman. Usahakan dalam saat-saat seperti ini Anda mampu menunjukkan simpatik dengan senyum, ucapan jelas, dan biasakan bersalaman dengan “hangat”. Akan sangat baik bila Anda memberikan “bisnis card” pada teman baru tersebut, dan terimalah dengan simpatik bila teman tersebut memberikan “bisnis card” kepada Anda. Responlah dengan baik, bacalah dan pastikan Anda paham pada bisnis teman anda, baru kemudian disimpan dengan baik di dompet , di saku kemeja/jas atau tas Anda. Jangan menyimpannya di saku celana karena akan memberi kesan ceroboh dan kurang menghargai.

Bagaimana menciptakan kesan pertama yang positif ?

- ☺ Pastikan bahwa Anda berdandan rapih, bersih, dan serasi
- ☺ Sapa dan panggil nama tamu Anda dengan sopan dan akrab
- ☺ Senyumlah dengan yang tulus
- ☺ Tidak melakukan gerakan-gerakan yang tidak perlu (garuk kepala, main kuku, rambut dll)
- ☺ Dengarkan dan tangkaplah tanda - tanda verbal dan non verbal
- ☺ Memelihara lingkungan kerja selalu bersih dan rapih

- ☺ Tampil dengan penuh percaya diri
- ☺ Jangan membuat kesimpulan terlalu cepat
- ☺ Selalu menjaga sikap tubuh dan ekspresi wajah yang menyenangkan.
- ☺ Perlakukan teman kerja dengan sopan dan saling menghargai
- ☺ Siapkan data/pengetahuan anda sesuai dengan kebutuhan situasi

Memberi dan menerima Informasi menjadi tugas anda, apapun pekerjaan anda. Layanan informasi yang dimaksud, tidak hanya memberikan informasi kepada tamu dari luar perusahaan, tetapi juga memberikan informasi kepada rekan kerja yang terkait atau membutuhkan.

Mutu dari informasi juga menentukan mutu layanan Anda; informasi yang akan anda berikan, sebaiknya:

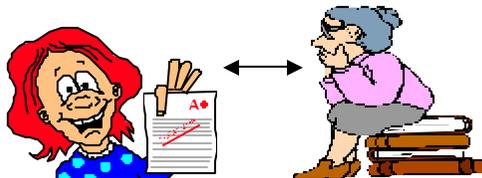
- ☺ Sesuai dengan apa yang dibutuhkan tamu, teman kerja
- ☺ Informasi harus akurat, didapat dari sumber terpercaya
- ☺ Informasi asli, tidak dipersepsikan menurut Anda sendiri
- ☺ Cermati lebih dahulu informasi tersebut dan lakukan check ke sumber informasi, bila kurang jelas.
- ☺ Pastikan bahwa informasi yang Anda berikan adalah yang terbaru, untuk itu sebut dan catat tanggal issued informasi tersebut termasuk masa berlaku informasi.

Di era global ini, sharing/berbagi informasi menjadi sangat perlu, demi peningkatan kemampuan pribadi maupun organisasi. Informasi bukan hanya berita, tetapi termasuk pengetahuan yang Anda terima.

Budaya "*Sharing Knowledge*" harus ditanamkan dalam kebiasaan sehari-hari. Sebagai pepatah bahwa "Jangan mengharap diberi oleh orang lain bila Anda belum pernah memberi". Ketulusan baru akan muncul bila kita "punya niat baik" untuk melakukan pelayanan, apapun jenis pelayanan tersebut

3. Mendengarkan Dan Menjawab Pertanyaan

Mendengarkan bukan hanya sekedar mendengar tetapi *dicermati*, dan *dirispon*. Mendengarkan dengan cermat akan menimbulkan kesan positif dan membangun harga diri (tidak memandang rendah) dari teman bicara, dengan demikian terjadi motivasi untuk saling menghormati, karena tidak saja Anda yang menghormati teman, tetapi teman bicara Anda juga akan menghormati, bila Anda merespon dengan baik apa yang diutarakan .



Kenali siapa yang anda ajak bicara, dan sesuaikan apa yang akan anda bicarakan

Teknik atau kiat dalam mendengarkan dan menjawab pertanyaan, sangat penting dan harus dikuasai; agar mampu mengantisipasi apabila pertanyaan itu sulit bahkan menyudutkan kita.

Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :

- ☺ Dengarkan semua pertanyaan dengan tenang, ramah, simpati
- ☺ Perjelas pertanyaan dengan mengulangi inti dan maksud pertanyaan sehingga Anda bisa menjawab dengan tepat.
- ☺ Jangan meremehkan, atau menilai bahwa "bertanya" itu bodoh
- ☺ Jawablah dengan singkat, jelas dan efektif
- ☺ Jangan merasa harus menjawab pertanyaan yang sifatnya pribadi, Anda bisa menolaknya dengan halus.
- ☺ Jangan marah bila pertanyaan memusuhi, arahkan pada hal positif.
- ☺ Jangan merasa bodoh bila tak bisa menjawab, cari bantuan kolega atau pimpinan Anda.
- ☺ Jujurlah dalam menjawab, jangan beri kesan "sok tahu"
- ☺ Berhati-hatilah, kadang orang bertanya, bukan karena tidak tahu, tapi hanya ingin membandingkan dan "mengukur" Anda.
- ☺ Jangan menatap kelain arah pada saat menjawab/berbicara

C. Rangkuman

Ketulusan hati dalam melayani pelanggan akan tercermin pada waktu kita melayani pelanggan yang "rewel" atau yang "kiritis". Dalam hal ini dibutuhkan kemampuan berkomunikasi dengan "membaca hati" pelanggan. Peran pancaindra dalam berkomunikasi menentukan hasil dari penyampaian informasi.

Kesan pertama saat awal dari komunikasi akan menentukan komunikasi berikutnya, yang diikuti dengan kemampuan dalam mendengarkan dan menjawab pertanyaan ataupun menjelaskan lebih detail.

Ketulusan dalam melayani akan muncul bila kita "punya niat baik" untuk memberi. Budaya "*Sharing Knowledge*" sangat diperlukan dalam era global ini.

Hindari kesan "sok tahu" dan menggurui, karena praduga Anda tentang "siapa" yang Anda ajak bicara belum tentu benar. Merangkum apa yang Anda dengar dari teman bicara, kemudian mengutarakan kembali kepada teman bicara anda, sangat penting untuk memastikan kesamaan persepsi, sehingga tidak terjadi salah pengertian.

D. Tugas

1. Kumpulkan/ kliping artikel dari harian, majalah dengan perihal yang terkait
 - 😊 peran kesan pertama dalam komunikasi
 - 😊 komunikasi dalam pelayanan
 - 😊 ketulusan dalam melayanidan tuliskan komentar/pendapat anda dalam setiap artikel.
2. Temukan seorang teman “yang sulit berkomunikasi” dan cobalah untuk berdiskusi selama 30 menit. Lakukan kiat-kiat yang sudah Anda pelajari dan catatlah perubahan yang terjadi pada teman Anda tersebut.
3. Temukan sebuah kasus yang berkaitan dengan ketidaktulusan dan akibatnya, dan diskusikan dengan teman dan pelatih Anda.

3. Berkomunikasi Melalui Telepon

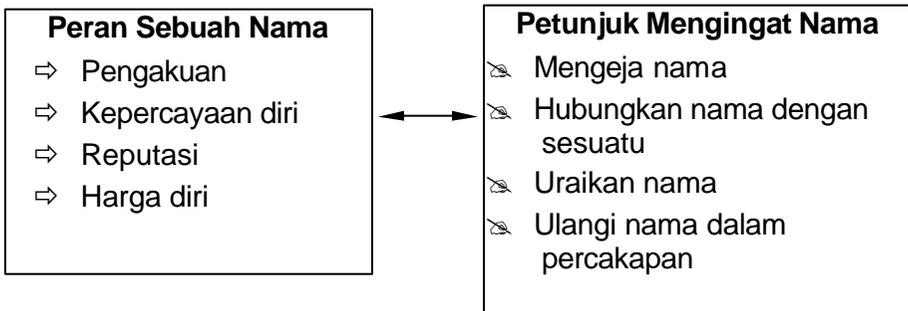
A. Tujuan Pemelajaran

Setelah mempelajari bab ini, pembaca diharapkan memahami tata cara dan etika berkomunikasi dengan menggunakan telepon di tempat kerja, telepon umum maupun seluler di ruang khusus.

B. Materi Pemelajaran

1. Komunikasi secara umum

Tidak pernah terjadi, interaksi tanpa menyebut identitas, minimal nama (pribadi maupun perusahaan). Pepatah mengatakan “harimau mati meninggalkan belang, manusia mati meninggalkan nama”, kesan baik dan buruknya diri kita pada saat “kita ada” akan dikenang orang. Sebutlah nama (pribadi atau perusahaan) sebelum anda menanyakan namanya (orang yang baru dikenal) ucapkan dengan simpatik.



Kiat berbicara efektif dalam bertelepon :

- ☺ Perhatikan waktu yang tepat, sebut nama perusahaan lebih dahulu
- ☺ Pakailah “magic words”: Tolong..., Silahkan..., Maafkan..., Bolehkah.....dll.
- ☺ Ajukan pertanyaan terbuka untuk memastikan tingkat pengetahuan
- ☺ Perhatikan respon melalui petunjuk vocal
- ☺ Amati respon melalui petunjuk verbal
- ☺ Gunakan kata-kata sederhana dan mudah dimengerti
- ☺ Ajukan pertanyaan atau ulangi pernyataan untuk memperjelas dan menyamakan pengertian.

Bobot persentasi dalam komunikasi:

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Verbal
(7%) | - Pilihan kata
- Kosakata
- Bahasa khusus
- Istilah khusus |
| 2. Vocal
(38%) | - Kejelasan ucapan/aksen
- Nada dan intonasi
- Kecepatan |
| 3. Non Verbal
(55%) | - Ekspresi wajah
- Bahasa tubuh
- Kontak mata
- Gerakan tubuh
- Jarak
- Penampilan diri |

Peran Non Verbal dalam berkomunikasi melalui telepon

Verbal dan vocal dalam berkomunikasi juga sangat dipengaruhi oleh Non Verbal, walaupun tidak tampak secara visual, namun terekspresi dalam suara, kecuali jarak dan penampilan diri. Dalam hal ini, jarak dapat diartikan sebagai jarak antara pesawat telpon dengan sumber suara (mulut kita).

2. Mendengarkan dengan efektif

Mendengarkan sangat berbeda dengan *hanya* mendengar; bedakan *to hear* dengan *to listen*. Mendengar *hanya* mendengar untuk diingat sebentar tanpa diproses, bedanya dengan mendengarkan adalah bahwa informasi diproses melalui pencernaan (*observing*) dan pemaknaan (*thinking*), sehingga dengan mendengarkan akan diperoleh hasil yaitu tindakan (*action*).

Sebagai insan yang bergerak dibidang jasa pelayanan, ketrampilan *mendengarkan* lebih banyak dibutuhkan yaitu mendengarkan untuk pengumpulan informasi dan mendengarkan untuk menentukan action setelah diselidiki dan dipikirkan.

Mendengarkan ialah mengumpulkan informasi untuk dipergunakan sebagai modal memberi petunjuk/informasi kepada orang lain dan untuk menentukan tindakan selanjutnya.

Mendengarkan dengan seksama akan membantu memberi kesan bahwa anda berminat terhadap topik, membuat teman pembicara merasa senang dan bersemangat dalam menyampaikan informasi atau ide-ide, dan juga bermanfaat untuk mengurangi kejengkelan atau

konflik, karena sudah tersalur untuk didengar. Pembicara juga merasa dihormati dan merasa diperlakukan dengan ramah tamah.

4. Mengatur emosi dalam mendengarkan sesuatu yang kurang menyenangkan.

⇒ Tetap tenang jangan panik



- ☺ Tetap mengacu pada *positif thinking*
- ☺ Kuasai nafas anda agar tetap stabil
- ☺ Jangan merasa hanya anda yang disalahkan tapi lihatlah sistemnya.
- ☺ Ingatlah bahwa orang yang marah itu sedang tidak stabil dan membutuhkan perhatian.
- ☺ Bicaralah pada diri sendiri :“menjengkelkan, tapi saya harus mengatasi”.

3. Memberikan tanggapan yang mendukung

- ☺ Jangan menghindar, bersikaplah terbuka/mau menerima (welcome)
- ☺ Beri tanggapan positif dengan menggerakkan kepala secara simpatik dan tunjukkan bahwa Anda memahami dan turut merasakan
- ☺ Jangan pernah melakukan argumentasi/debat dengan tamu/customer.
- ☺ Katakan bahwa Anda benar-benar ingin membantu, atau tanyakan apa yang mengganggu pikirannya, bila Anda menangkap kesan/petunjuk kurang menyenangkan (melalui pengamatan non verbal).

4. Menjawab Panggilan Telepon

Menjawab panggilan/deringan telepon pada perusahaan atau kantor, biasanya memiliki standar / kriteria sendiri. Namun ada kriteria etika bertelepon secara umum yaitu sopan, jelas informasinya maupun identitas keduabelah pihak.



⇒ Sopan santun dalam menggunakan telepon

Sopan santun dalam bertelepon akan memberikan kesan positif terhadap perusahaan dan diri sendiri /penerima telepon.

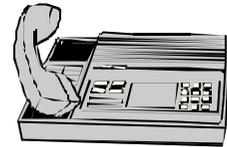
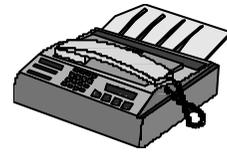


- ☺ Segera: Jawablah telepon pada deringan pertama jika memungkinkan, maksimal 3-4 deringan.
- ☺ Jelas: *well modulated voice*. Kejelasan dalam berbicara dan keakuratan informasi yang diberikan disampaikan dengan bahasa dan kata-kata yang dimengerti oleh pendengar. Lakukan *spelling* bila diperlukan.
- ☺ Sopan dalam penggunaan waktu : Pertimbangkanlah orang lain yang juga membutuhkan telepon dan juga telpon yang akan masuk

⇒ Teknik menjawab telepon

- ☺ Menguasai teknik operasional pesawat telepon
- ☺ Pegang transmiter telepon sejajar dengan bibir ± dua jari dari mulut
- ☺ Ucapkan salam dan sebut nama perusahaan dan nama anda (kalau perlu) dengan jelas, atur tekanan suara dan jangan berteriak
- ☺ Sopan dan pertimbangkan lamanya bertelepon, ingat orang lain yang akan menelpon atau bila ada telpon masuk lainnya
- ☺ Hentikan pembicaraan dengan sopan

Pelajari tata cara mengoperasikan pesawat telepon maupun fax, lakukan sesuai dengan langkah dan perawatannya dari manual book.



Panggilan telepon dapat terjadi di:

- 😊 Kantor /Ruang Kerja
- 😊 Tempat penerimaan tamu
- 😊 Acara seminar/rapat dll (HP)
- 😊 Dalam perjalanan dengan menggunakan Handphone
- 😊 Lokasi tertentu, misalnya obyek wisata (HP)



Ingat! Khusus untuk HP, ingat bahwa bunyi deringan membuat bising dan mengganggu orang lain terutama dalam rapat atau seminar.

Tujuan penelepon yang masuk dapat meliputi:

- 😊 Menanyakan informasi atau kejelasan berita, misalnya jadwal penerbangan, harga tiket, dan peraturan yang berlaku.
- 😊 Memberikan informasi atau memperkenalkan produk baru, seperti telah dibukanya cabang perusahaan di kota tempat yang bersangkutan.

- ☺ Meninggalkan pesan kepada seseorang yang tidak / belum dapat dihubungi secara langsung.
- ☺ Persoalan pribadi sebaiknya diusahakan tidak dilakukan dengan telepon dinas / perusahaan, kecuali berita *urgent* (penting sekali); selalu ingat bahwa selama kita melakukan pembicaraan melalui telepon tersebut, mungkin ada penelpon lain dengan berita/masalah penting yang akan "masuk" namun tidak dapat tersambung karena sedang "on line"

Informasi penting yang perlu dicatat oleh penerima telepon, meliputi:

- ☺ Nama dan asal penelpon
- ☺ Nomor telepon mereka
- ☺ Dengan siapa mereka ingin bicara
- ☺ Pesan /informasi
- ☺ Waktu/tanggal menelpon.

Petugas atau penerima telepon arus mampu menentukan apakah pesan / berita harus "segera" disampaikan karena penting dan menyadari bila terlambat akan berakibat merugikan citra perusahaan

5. Prosedur operasional standar dalam menerima telepon

Di setiap perusahaan memiliki peraturan tersendiri dalam prosedur mengirim dan menerima berita melalui telepon. Yang pada umumnya, semua peraturan yang berlaku adalah etika sopan santun bertelpon secara umum.

Standard Operational Procedure (SOP) pada perusahaan, diberlakukan dengan tujuan agar semua staf / anggota organisasi memberikan layanan informasi yang standar, dan tidak sembarangan menggunakan telepon.

Biasakan untuk sesegera mungkin mengangkat pesawat telepon bila berdering, namun bila anda sedang di ruangan teman/orang lain, jangan mengangkat telepon kecuali anda dimintai tolong. Hal ini perlu dicermati agar anda tidak melakukan kesalahan dan dianggap tidak sopan serta mengganggu kerahasiaan perorangan/perusahaan.

Mencatat pesan/berita melalui telepon harus dilakukan secara akurat, tidak hanya isi berita tetapi juga harus dicatat hal-hal yang sangat penting seperti : Nama pengirim, waktu menerima tilpon, kepada siapa pesan ditujukan, nada dan tekanan-tekanan suara bila ternyata berita tilpun tersebut adalah ancaman atau tipuan.

Contoh dialog SINGKAT bertelepon pada sebuah kantor Biro Perjalanan:



Kriiiiing.....

: Good Morning, Kencana tour, may I help you ?



: I need an airline ticket , from Jakarta to Surabaya, would you like to issue for me ?



: Well, what the airline you'll choose, Garuda, Lion, Adam or Batavia Airline, we have special fare for you. Hmm, what your name , sir...



: Special fare ? Its nice, I am George, How about Garuda, is there any flight in the early on Saturday morning ?



: Yes of course, pardon me, may I spell your name, G-E-O-R-G-E, its right ?

.....and so on

.....



: OK, after you transfer your money, we will bring the ticket to your office today.



: yes, as soon as possible, I 'll transfer it.



: Thanks for using our company , enjoy your trip and see you again.



Diperlukan pemusatan perhatian bila bertelpon sambil mengerjakan pekerjaan lain.



Untuk memastikan apakah anda sudah mengikuti SOP bertelpon dari perusahaan anda(contoh), Isilah kotak dibawah ini sesuai dengan pernyataan disampingnya.

Ya	Tidak	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Telepon dijawab dengan segera, maksimal 3 – 4 deringan
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Greeting tetapi tidak menyebut /info telepon departemen/kantor dan /atau diri-sendiri
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mendengarkan, mencatat, mengingat identitas penelepon dengan hati-hati
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Meminta penelpon menunggu untuk disambungkan atau menelpon ulang
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pesan diterima dan dicatat dengan benar dan jelas (termasuk nama penelpon dan waktu).
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pesan dikonfirmasi lagi kepada penelpon
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Menutup pembicaraan tanpa <i>greeting</i> dan ucapan terima kasih

Bila question yang anda isi sesuai dengan diatas maka Anda sudah sesuai dengan prosedur (contoh).

6. Informasi disampaikan melalui telepon

⇒ Detail produk (jasa maupun barang)

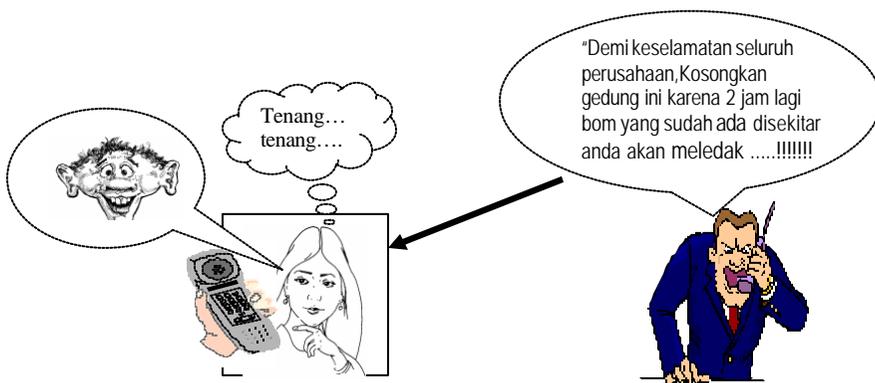
- ☺ Harga/tariff, Pilihan perjalanan, Promosi khusus
- ☺ Fasilitas resort/hotel, Obyek/atraksi wisata lokal
- ☺ Permintaan berbicara dengan manajer
- ☺ Permintaan dokumentasi perjalanan
- ☺ Informasi peristiwa khusus, iklim, cuaca
- ☺ Panggilan dari suplier (kantor penerbangan, hotel, dsb.)
- ☺ Kesempatan kerja, peluang kerjasama
- ☺ Sponsorisasi kegiatan
- ☺ Keluhan dari pelanggan

⇒ Mempromosikan produk dan jasa dapat dan seringkali dilakukan melalui telepon. Informasi tersebut meliputi:

- ☺ Mendeskripsikan ciri-ciri barang yang akan dijual
- ☺ Menjelaskan ciri-ciri/ keuntungan/ nilai lebih, seperti: pandangan yang spektakuler, cocok untuk dipantai.
- ☺ Menjelaskan cara penjualan dan pembayaran
- ☺ Menyajikan beberapa informasi tentang paket, seperti: tarif penerbangan termasuk persinggahan gratis.
- ☺ Bonus dan profit yang akan diperoleh

⇒ Panggilan yang mengancam dan mencurigakan

- ☺ Penipuan pembayaran dengan Credit card/ATM/Debet
- ☺ Berita yang membingungkan
- ☺ Ancaman bom
- ☺ Menyatakan ketidakpuasan, sakit hati dan komplain.



Cara mengatasi :

- ☺ Tetap tenang, jangan diputuskan, upayakan supaya dia terus bicara
- ☺ Catat dengan rinci :
 - Isu yang dimunculkan
 - Nama penelpon (jika mungkin)
 - Istilah-istilah yang digunakan,
 - Tanggal dan waktu menelpon
 - Kenali intonasi apakah penelpon panik atau tenang
 - Jenis kelamin penelpon,
 - Bahasa yang digunakan, logat/aksen penelpon
 - Latar belakang khusus suara.
 - Laporkan pada supervisi dengan segera.

7. Melakukan Panggilan Telepon

Memulai bertelepon dengan benar di tempat kerja, tidak semudah bila kita bertelpon untuk keperluan sendiri. Akibat dari kesalahan yang kita lakukan akan berdampak bagi perusahaan, sekecil apapun dampak tersebut akan mengurangi citra diri Anda selaku staf perusahaan.

Jangan tunggu sampai anda selesai membaca....!!!! Ingat betapa tersiksanya menunggu.....



⇒ Hal-hal yang harus diperhatikan :
Tujuan panggilan terlebih dahulu harus jelas, sebelum melakukan panggilan

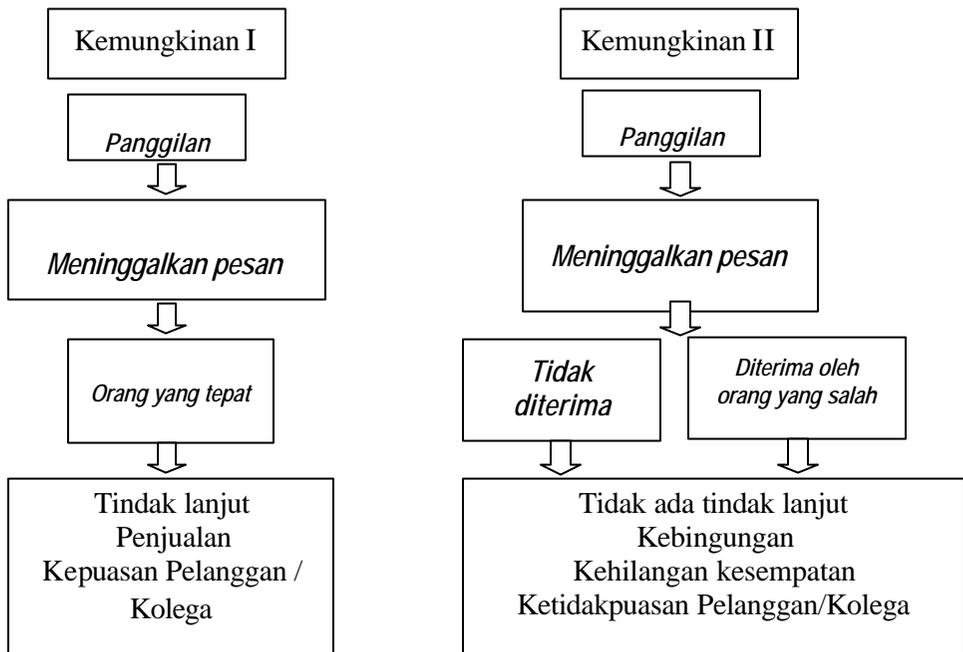
Isi utama untuk dipertimbangkan adalah:

- ☺ Mengapa saya menelpon?
- ☺ Dengan siapa saya ingin bicara?
- ☺ Informasi apa yang saya diperlukan atau didapatkan?
- ☺ Akankah memerlukan tindak lanjut?

⇒ Tipe sistem telepon meliputi:

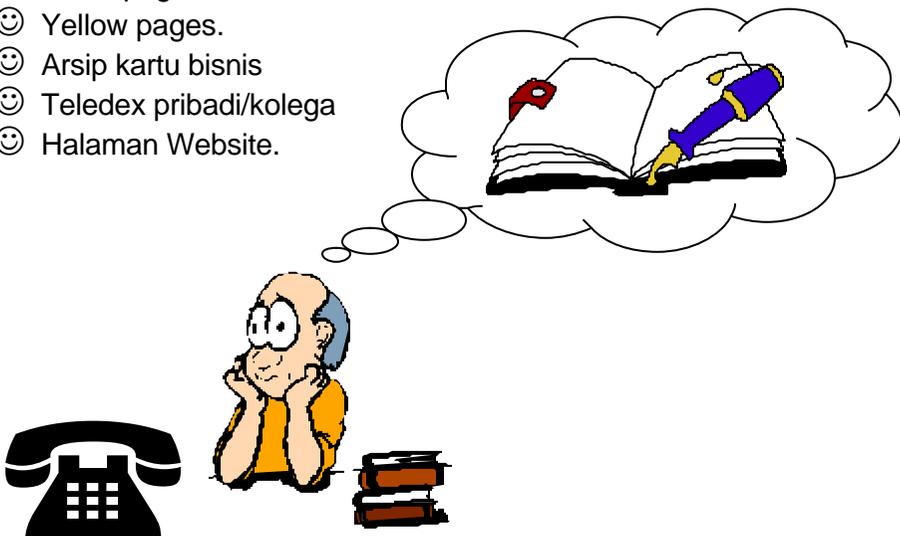
- ☺ Akses dial/panggil langsung
- ☺ Akses melalui operator
- ☺ Akses dengan handphone.

⇒ Bila anda melakukan panggilan telepon, terjadi dua kemungkinan yaitu :



Nomor telepon dapat diperoleh dari:

- ☺ Buku telepon pribadi
- ☺ White pages
- ☺ Yellow pages.
- ☺ Arsip kartu bisnis
- ☺ Teledex pribadi/kolega
- ☺ Halaman Website.



C. RANGKUMAN

Berkomunikasi melalui telepon terjadi pada semua perusahaan maupun perorangan, untuk itu harus dikuasai teknik-teknik bertelepon dan etika penggunaan telepon. Berkomunikasi melalui telepon harus jelas dan singkat tanpa mengurangi kualitas informasi yang akan disampaikan. Membuat ikhtisar (*resume*) atau butir-butir (*point-point*) penting yang dibicarakan; sangat diperlukan untuk memeriksa kembali (*review*) dan memastikan penyerapan (penerimaan info) itu benar sesuai dengan apa yang dimaksud pemberi pesan, apalagi informasi atau komunikasi tersebut merupakan komunikasi yang formal.

Informasi yang mungkin didapat dan disampaikan melalui telepon dapat berupa promosi, penjelasan detail produk, cara pembayaran, informasi barang baru, informasi pindah alamat, peringatan adanya barang palsu dll.

Perlu kewaspadaan dalam mempercayai berita melalui telepon, terutama berita yang isinya mengandung ancaman, pemerasan dan penipuan. Berita tersebut hendaknya direspon dengan tenang, jangan ditutup, tetapi upayakan agar penelpon bicara lebih panjang, sementara anda menggalai dan mempelajari ciri-ciri suara penelpon. Lakukan semuanya dengan tenang dan segera sampaikan kepada yang berwenang. Ingat, jangan mengambil tindakan sendiri !

D. TUGAS

- I. Susunlah sebuah skenario dialog dalam bertelepon (resmi antar perusahaan) , simulasikan dihadapan pelatih Anda, dan mintalah saran dan perbaikan atas apa yang Anda perankan.
- II. Jawablah pertanyaan dibawah ini :
 1. Persiapan apa saja yang harus Anda lakukan pada saat Anda akan menyampaikan informasi tentang detail produk baru dari perusahaan tempat Anda bekerja.
 2. Bagaimana sebaiknya Anda bersikap bila Anda merasa diancam oleh seseorang melalui telepon.
 3. Apa yang Anda lakukan bila ternyata telepon ditujukan kepada atasan Anda, sedangkan atasan Anda tidak berada ditempat ?

4. MENGATASI SITUASI KONFLIK

A. Tujuan Pemelajaran

Setelah mempelajari bab ini, peserta diklat akan mampu merasakan gejala konflik dan mengatasinya sesuai dengan peraturan dalam perusahaan / nilai-nilai sosial budaya yang berlaku.

B. Materi Pemelajaran

1) Pengertian Konflik

Konflik adalah perselisihan yang diawali dari suatu kesalah pahaman yang terjadi dalam komunikasi, yang dapat mempengaruhi emosi orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut sehingga mengakibatkan ketegangan-ketegangan yang dapat menimbulkan permasalahan.

Konflik dapat terjadi antar personal maupun antar kelompok (yang seringkali diawali dengan konflik antar personal), dilingkup pekerjaan, konflik-konflik dapat terjadi di lingkup :

Antar Personal :

- ☹ Staf dengan Pimpinan (vertikal)
- ☹ Antar staf (horisontal)
- ☹ Antar pimpinan unit kerja (horisontal)

Antar Kelompok:

- ☹ Perusahaan dengan distributor
- ☹ Perusahaan dengan pelanggan

2) Mengidentifikasi Gejala-Gejala Konflik



Diremehkan atau merasa diremehkan akan menyebabkan kemarahan dan dapat meningkat menjadi konflik

⇒ Gejala-gejala Konflik

Hal-hal utama yang dapat mempengaruhi terjadinya konflik diantaranya :



✎ Yang berkaitan dengan *personality*

- ☹ Kondisi stress, lelah, khawatir berlebihan, ketidakpercayaan.
- ☹ Ketidakpuasan, rasa curiga dari pengalaman lalu
- ☹ Perbedaan persepsi, kebutuhan, tujuan, visi, nilai, sikap.
- ☹ Ketidak siapan dengan adanya perubahan keputusan
- ☹ Perbedaan budaya, kebiasaan, adat, kata yang kurang jelas.
- ☹ Tanggapan yang perduli (tak acuh) dari salah satu pihak
- ☹ Watak negatif (pemarah, mau menang sendiri, dll)

✎ Yang berkaitan dengan pekerjaan :

Antara perusahaan dengan pelanggan

- ☹ Pelanggan/tamu mengeluh karena mutu produk/layanan
- ☹ Pelanggan menuntut sesuatu diluar perjanjian
- ☹ Pengiriman barang yang tidak tepat waktu
- ☹ Miskomunikasi/distorsi
- ☹ Pelanggan yang terlalu lama menunggu

Antara sesama staf dalam perusahaan

- ☹ Saling lempar tanggung jawab
- ☹ Kurang menghargai pekerjaan teman
- ☹ Persaingan tidak sehat
- ☹ Miskomunikasi/distorsi



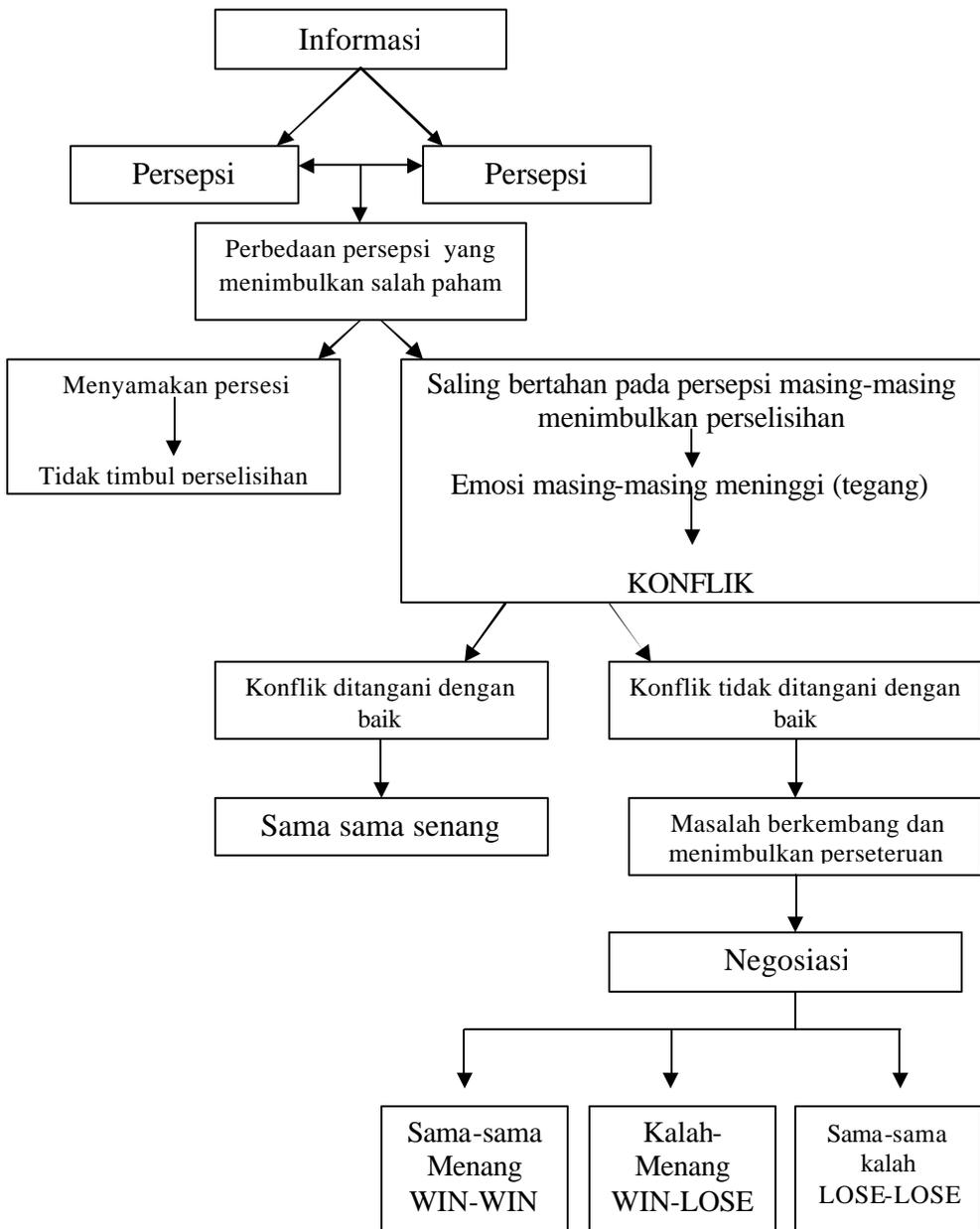
Antara Staf dan Pimpinan

- ☹ Sikap pilih kasih dari pimpinan
- ☹ Kurang jelasnya job diskripsi tugas dan batas kewenangan
- ☹ Miskomunikasi/distorsi
- ☹ Visi, misi dan tujuan perusahaan kurang dipahami oleh karyawan

⇒ **Penunjang terjadinya konflik secara umum :**

- ☹ Kejuhan kerja (lelah, bosan)
- ☹ Kondisi dan situasi tempat yang kurang nyaman
- ☹ Kurang terampil dalam berkomunikasi
- ☹ Terlalu lama menunggu

Tahap-tahap timbulnya Konflik



⇒ **Gejala gejala awal yang terlihat, sebelum muncul konflik :**

Pada saat anda melakukan pekerjaan, terutama dalam kontak dengan seseorang (teman kerja, pelanggan, relasi, atau pimpinan) satu hal yang tidak boleh Anda tinggalkan adalah : selalu peduli / tanggap akan penampilan orang tersebut.

Selalu perhatikan hal-hal dibawah ini :

- ☹ Nada suara terdengar meninggi, wajah tegang, berkeringat /gelisah
- ☹ Terjadi stagnasi, kedua belah pihak diam dan suasana menegang
- ☹ Posisi badan tidak tenang, biasanya rahang terlihat mengeras
- ☹ Sinar mata yang menantang, bolamata membesar, kadang-kadang tangan mengepal (walau disembunyikan)
- ☹ Belajar mengenali mimik/air muka :



Bagaimana mimik mereka ?????

Gejala konflik yang akan mengganggu keamanan dan keselamatan pelanggan.

Kepedulian pada situasi disekitar tempat kerja, setiap saat *harus* ditingkatkan, misalnya memperhatikan situasi (counter dekat anda) dimana sedang terlihat gejala-gejala perselisihan yang diperkirakan akan memuncak. Seperti apakah tamu/pelanggan; apakah *membawa* atau *didekatnya* ada sesuatu yang dapat dijangkau dan digunakan sebagai “senjata” (yang dapat digunakan untuk melakukan tindak kekerasan).Cobalah dengan hati-hati untuk menyingkirkan benda tersebut, atau segera minta bantuan petugas keamanan untuk berjaga-jaga lebih dekat.

Selain gejala akan timbulnya perselisihan, semua petugas selayaknya mewaspadai hal-hal yang dapat menimbulkan ketidak amanan pelanggan yang akhirnya juga akan menimbulkan komplain karena menghambat kelancaran kerja, sebagai contoh : penyimpanan format/dokumen yang sulit ditemukan, kursi yang sudah rusak, lantai licin, bau ruangan yang tidak nyaman

3) Mengatasi Situasi Konflik

Tidak semua konflik merugikan, apabila konflik itu diartikan sebagai beda pendapat yang positif dan (diperkirakan tidak akan berkembang lebih tajam) akan berkembang menjadi diskusi, sebaliknya justru akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, seperti :

- ☺ Tambah informasi baru
- ☺ Saling mengenal antar pribadi keduabelah pihak
- ☺ Belajar mencari solusi terbaik dengan pengendalian emosi
- ☺ Belajar menghargai perbedaan

⇒ **Bila situasi ini terjadi antara Anda dengan client atau sesama rekan kerja atau dengan pimpinan, apa yang harus Anda lakukan ?**

Sesegera mungkin setelah Anda menangkap gejala tersebut, lakukan :

- ☺ Tenangkan diri, jaga nafas Anda jangan terbawa emosi
- ☺ Tunjukkan kesan bahwa Anda mengerti bahwa “dia” mulai tidak sejalan
- ☺ Jangan memaksa “dia” untuk mengerti Anda, alihkan dengan memperlunak target.
- ☺ Jangan tergesa-gesa untuk minta maaf; dinginkan suasana dengan mengalihkan sejenak dengan menawarkan minum (kalau mungkin) atau upaya cari data yang lebih mendukung
- ☺ Alihkan pembicaraan secara halus untuk meredakan emosi teman bicara, dan bila gejala konflik hilang, kembalilah pada pembicaraan inti dengan halus.
- ☺ Perhatikan respon nya, apakah gejala-gejala konflik yang Anda lihat, sudah berkurang, Kalau belum, satu hal yang harus anda ingat, sampai dimana wewenang Anda dalam masalah itu. Kalau memang sulit, tawarkan apakah akan lebih senang kalau berbicara langsung **dengan pimpinan (yang lebih senior)**

4) Mengelola situasi Beda Pendapat

- ☺ Pada suatu kasus beda pendapat, mungkin akan terjadi ada pihak yang “merajuk “ (tidak puas tetapi terpaksa “diam”) dan ada yang puas, sehingga akan terjadi “konflik terpendam” . Sebaliknya bila pihak yang tidak puas itu, meluap emosinya dan mengatakan ketidakpuasannya secara emosional, akan terjadi “konflik nyata” (bersitegang atau adu argumen)
- ☺ Konflik terpendam : pihak yang merasa dirugikan “diam” tidak langsung action, namun masalah tidak berarti selesai, bahkan dapat menimbulkan image / citra yang negatif.

- ☺ Konflik nyata : pihak yang merasa dirugikan langsung beraksi, tajam tidaknya konflik tergantung dari bagaimana cara kedua belah pihak dapat mengendalikan emosi dan bagaimana cara pihak yang dirugikan mengutarakan ketidaksenangannya.

Konflik terpendam maupun nyata, sebaiknya ditangani dengan bijaksana, agar tidak menimbulkan kerugian dikemudian hari.

Kiat dalam menangani konflik

- ☺ Kenali dan analisis masalahnya serta kenali karakter personalnya
- ☺ Lima tahap menangani konflik
 - Diagnose topik (masalah)
 - Mengutarakan pendapat Anda /respon
 - Dengarkan reaksi dan pahami apa prinsip teman bicara Anda
 - Kembali pada posisi dan prinsip utama Anda
 - Pecahkan masalah dengan negosiasi
- ☺ Mengulangi inti pembicaraan yang sama dengan kata-kata/kalimat dan intonasi yang berbeda, yang mungkin akan lebih dimengerti/dipahami.
- ☺ Katakan “tidak” bila memang perlu mengatakannya (tanpa harus menyakiti dan membuat tidak senang) daripada membiarkan orang dalam kebimbangan.
- ☺ Memperlambat pembicaraan dengan memperinci permasalahan, menyetujui beberapa hal yang Anda anggap tidak prinsip, namun tetap mempertahankan prinsip-prinsip utama. Hal ini akan memperlunak teman bicara dan memberi peluang Anda untuk stabil (tidak emosional, agresif dan pasif)
- ☺ Bila perlu tunjukkan perasaan Anda yang sebenarnya, sehingga teman bicara Anda dapat segera merespon.
- ☺ Upayakan agar pemecahan konflik, menyenangkan (tidak merugikan) kedua belah pihak.
- ☺ Bila terjadi stagnasi (jalan buntu), ambil kesepakatan untuk menunda pembicaraan dan sepakati kapan akan dilanjutkan.

Kolaborasi adalah solusi yang terbaik yang menguntungkan kedua belah pihak, khususnya untuk diskusi terbuka dan jujur. Kolaborasi mirip dengan kompromi, dimana semua pilihan yang dianggap baik didiskusikan untuk mendapatkan solusi terbaik. Waktu untuk mencapai kolaborasi ini tidak dapat dibatasi, tergantung dari permasalahan dan pilihan-pilihan serta seberapa kuat pihak-pihak

tersebut mampu memberikan pengertian dan saling mempengaruhi satu dengan yang lain.

Yang harus dihindari dalam proses ini adalah, jangan sampai perundingan menjadi bertele-tele dan tidak efektif.



Ketegasan memimpin diskusi dan kemahiran mengendalikan orang lain tanpa ada penekanan, sangat dibutuhkan.

Konflik yang terjadi pada teman dengan client atau sesama rekan kerja, apa yang layak Anda lakukan ?

- ☺ Bila persoalannya pribadi, sebaiknya Anda agak menjauh, jangan mendengarkan dan cari tau, namun tetap waspada menjaga jangan sampai terjadi perkelahian. Bila keadaan memanas, lebih baik Anda diam-diam menghubungi orang yang berwenang (pimpinan, satpam atau orang yang disegani)
- ☺ Bila persoalannya menyangkut pekerjaan, dan Anda merasa mampu untuk membantu, dengan sopan carilah saat yang tepat untuk “link” dan bantulah tanpa berpihak. Ingat jangan melihat ORANGNYA tapi lihat PERSOALANNYA.

5) Membentuk *Teamwork* yang *Solid*

- ☺ Satukan visi, misi dan tujuan perusahaan dalam team
- ☺ Hargai semua kelebihan/keunggulan dari anggota team, sekecil apapun.
- ☺ Cobalah untuk memaklumi kekurangan orang lain dalam team, dan upayakan untuk membantu bila anda mampu
- ☺ Selalu *positif thinking* tanpa melupakan waspada untukantisipasi.
- ☺ Keterbukaan informasi dan bertukar pengalaman tanpa menutupi kekurangan yang telah dilakukan dan bagaimana menyelesaikan masalah, senantiasa di”sumbang”kan pada team untuk pelajaran bagi anggota team yang lain.

- ☺ Dengarkan dan hargai semua saran/ pandangan/masukan dari teman kerja, dan kembangkan sebelum Anda memutuskan mana yang terbaik, dengan tanggung jawab penuh, kalau perlu konsultasi dengan pimpinan/yang lebih berwenang..Biasakan mencatat permasalahan dan cara mengatasinya (yang dialami sendiri maupun teman) dalam buku kerja
- ☺ Menghargai perbedaan untuk pengambilan kesepakatan team
- ☺ Jaga hubungan baik anggota team, jangan emosi, dendam, iri hati.

6) Merespon keluhan / komplain

Mengapa timbul keluhan ?

Keluhan timbul karena adanya "gap"/perbedaan antara harapan dan kenyataan sehingga menimbulkan kekecewaan. Harapan yang muncul dari informasi (tentang produk) secara berlebihan sering dialami oleh tamu/costumer.

- ☹ Apa tujuan seseorang mengajukan keluhan ?
 - Niat baik untuk perbaikan mutu pelayanan
 - Mengharapkan ganti rugi/kompensasi
 - Menunjukkan diri akan statusnya dan tahu akan hak-haknya

Mendengarkan ialah mendengar, mencerna dan mengambil makna dari sebuah informasi / pesan untuk dipergunakan sebagai modal memberi respon/ petunjuk/ informasi kepada orang lain dan untuk menentukan tindakan selanjutnya.



☹ Mengapa tamu enggan mengajukan keluhan ?

Tidak semua orang yang merasakan ketidakpuasan bersedia mengutarakan dalam bentuk keluhan, hal ini dikarenakan oleh :

- Beranggapan bahwa kekurangan masih dalam toleransi
- Tidak peduli
- Tidak mengetahui dengan pasti hak-haknya
- Jera, karena tidak yakin bahwa keluhannya akan ditanggapi
- Malu atau takut jadi masalah yang berkepanjangan

Bila tamu merasa puas akan pelayanan, dia akan bercerita kepada 3 – 5 orang temannya, namun bila tamu merasa kecewa pada pelayanan, dia akan bercerita kepada 12 orang atau lebih teman dan kerabatnya.

Complaint (keluhan) harus dikelola dengan baik karena banyak konsumen/tamu yang enggan datang kembali untuk berkunjung karena keluhannya tidak ditanggapi dengan baik .



☺ Makna menangani keluhan /

Dalam suatu penelitian dikatakan bahwa :

- ☹ 1% dari pelanggan tak kembali karena meninggal dunia.
- ☹ 3% dari pelanggan tak kembali karena pindah tempat/alamat
- ☹ 4% dari pelanggan berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain
- ☹ 68% dari pelanggan berpindah perusahaan karena orang yang memberikan pelayanan kurang memperhatikan adanya tamu dan kebutuhannya
- ☹ 7 % pelanggan pindah ke perusahaan lain karena diusulkan teman
- ☹ 9% pelanggan yakin mereka bisa membeli lebih murah di tempat lain.
- ☹ 8% pelanggan membeli sesuka mereka sesuai perubahan suasana hati

⇒ Terlihat jelas bahwa kesalahan terbesar berada pada ketidakpedulian perusahaan pada mutu pelayanan.

Mengapa kita harus menangani keluhan dengan baik ?

- ☺ Meningkatkan kepuasan kerja
- ☺ Anda akan merasa lebih nyaman karena bekerja tuntas
- ☺ Menunjukkan prestasi intonasi pada teman sekerja maupun atasan.
- ☺ Mengurangi tekanan pada pekerjaan
- ☺ Pelanggan akan datang kembali pada anda dan mereka adalah iklan/promosi gratis untuk kita/perusahaan

"Everyone should become marketer" (semua orang dalam perusahaan bisa menjadi pemasar) dan *"Put yourself in the shoes of your customer"* (tempatkan diri anda dalam sepatu pelanggan anda.)

Keluhan sebaiknya ditangani secepat mungkin oleh petugas yang tepat

- ☺ Pelanggan yang komplain akan kesal bila harus mengutarakan keluhannya yang sama pada beberapa orang/bagian
- ☺ Mempercepat proses dan menghemat waktu
- ☺ Meningkatkan “rasa percaya” pihak pimpinan pada petugas
- ☺ Melatih tanggung jawab petugas dan pendewasaan sikap karena benturan permasalahan dapat diatasi
- ☺ Menganggap bahwa mengatasi masalah adalah suatu proses pembelajaran yang paling mahal harganya
- ☺ Bila komplain diatasi dengan baik, akan menumbuhkan simpati pelanggan dan promosi mutu pelayanan bagi pelanggan

7) Langkah-langkah menangani keluhan

Kenali wisatawan/tamu anda, dengarkan keluhan dengan sabar dan berikan respon positif



Manusia itu “unik”, kita dan juga tamu/pelanggan adalah manusia dengan bermacam-macam keunikannya. Keinginan dari tamu beragam sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing, mungkinkah kita (produk kita) mampu memenuhinya ? Jawabannya adalah mustahil....! Kecuali produk tersebut adalah produk khusus yang dirancang untuk pesanan dengan spesifikasi khusus.

Mengatur emosi saat mendengar yang kurang menyenangkan :

- ☺ Tetap tenang, jangan jadi beban dan asumsikan pelanggan marah tidak kepada Anda tapi pada perusahaan Anda, dan Andalah perantaranya
- ☺ Bicara pada diri sendiri : “ Hal ini menjengkelkan, tapi saya harus bisa mengatasinya”.
- ☺ Kuasai/atur nafas Anda agar tetap stabil
- ☺ Tetap mengacu pada *positif thinking*
- ☺ Orang yang marah sedang dalam kondisi tidak stabil dan membutuhkan perhatian.

Tunjukkan sikap empati, untuk menyejukkan perasaan pelanggan

- ☺ Beri tanggapan yang mendukung
- ☺ Jangan menghindari, bersikaplah terbuka dan mau menerima masukan

- ☺ Beri tanggapan positif dengan menggerakkan kepala secara empati dan tunjukkan bahwa Anda memahaminya.
- ☺ Jangan pernah melakukan argumentasi/debat dengan customer
- ☺ Katakan bahwa anda benar-benar ingin membantu, atau tanyakan apa yang mengganggu pikirannya, bila Anda menangkap kesan/petunjuk kurang menyenangkan (melalui pengamatan non verbal).

8) Menindaklanjuti keluhan

- ☺ Periksa kembali apa yang telah anda lakukan dan pastikan bahwa pelanggan anda telah puas, dan jadikan komplain tadi sebagai bahan revisi kebijakan



- ☺ Catat tanggapan pelanggan tentang penanganan komplain
- ☺ Beritahukan pada para pelanggan bahwa pelayanan perusahaan semakin ditingkatkan berkat masukan pelanggan dan ucapkan terimakasih atas partisipasi mereka selaku mitra



Pelanggan/wisatawan ibarat anak kecil yang rewel, sulit diduga kemauannya dengan pasti, tapi mereka adalah sumber hidup kita. Mereka adalah tamu yang manis bila diperlakukan dengan manis dan tidak membohonginya.

- ☺ Keluhan pelanggan adalah peluang... bukan penghalang
Keluhan pelanggan bila ditindaklanjuti dengan baik, akan dapat mempertahankan pelanggan dalam perusahaan dan anda akan mendapat point dari pimpinan anda karena mampu mempertahankan pelanggan
- ☺ Lakukan sesuatu yang terbaik pada kesempatan pertama, karena tak akan ada kesempatan kedua, TARP (Technical Assistance Research Programs) di Washington DC, mengingatkan dalam penelitiannya (statistik) bahwa sebagian besar konsumen tidak berusaha menyampaikan keluhannya.... Dan mereka akan begitu saja meninggalkan anda dan melakukan bisnis ketempat lain. 96 % konsumen tidak

mengadukan keluhannya ketempat pemasok, tetapi justru menceritakan pengalaman buruknya kepada sedikitnya 15 orang lain dan hanya 4 % yang benar-benar mengadukan keluhannya (mereka adalah konsumen anda yang paling setia dan care pada mutu layanan perusahaan tersebut)

9) Type- type pengeluh dan mengatasinya

Untuk mampu menangani keluhan tamu, hendaknya kita mengenali karakteristik pelanggan yang suka mengeluh.

☹️ Pengeluh pasif, mereka biasanya diam saja dan hanya menunjukkan wajah muram tanpa mengungkapkan kekecewaannya.

- Perhatikan tanda-tanda non verbal
- Tanyakan dengan halus dan jelas, apa yang kurang memuaskannya
- Jangan terlalu puas dengan jawaban : “ah... tidak apa-apa kok ...!
- Buat suasana nyaman dan aman untuk mengungkapkan keluhan



☹️ Pengeluh Agresif, dalam mewujudkan kekecewaannya mereka marah-marah dan menuntut sesuatu dengan berbagai cara.

- Dengarkan dengan empati, tenang, sabar dan cermati permasalahannya.
- Beri perhatian khusus dan tanggapi dengan positif
- Usahakan agar dia lebih tenang dengan menawarkan tempat nyaman untuk bicara.
- Lakukan tindak lanjut dengan segera



😊 Pengeluh pembangun/konstruktif, disampaikan dengan baik dan kritik membangun dan mudah bernegosiasi mengatasi masalah.

- Dengarkan setiap kata yang diucapkan dan pastikan Anda mengerti akan ketidak puasannya
- Akui kekurangan anda dan ucapkan terima kasih atas saran-sarannya
- Ingatlah, pengeluh type ini adalah mereka yang banyak pengalaman dan mungkin lebih banyak dari pada Anda.



Untuk itu ketahuilah bahwa Anda adalah orang yang :

- ☺ Melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan perasaan/hati
 - Mendengarkan keluhan secara aktif adalah alat efektif untuk memisahkan masalah dari orangnya. Tujuan anda adalah memperhatikan “apa yang benar” daripada “siapa yang benar”
 - Jangan menghindar dari kenyataan atau menyalahkan orang lain dan berdebat dengan pelanggan/tamu
- ☺ Melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan permasalahan,
 - Ingat keterbatasan wewenang yang dipercayakan pada anda dalam pengambilan solusi.
 - Carilah solusi dengan “win-win” sehingga tidak merugikan pelanggan maupun perusahaan.



Jangan
menjanjikan
sesuatu diluar
peraturan
perusahaan !

C. RANGKUMAN

Keluhan atau komplain adalah perwujudan dari ketidak puasan yang dinyatakan oleh pengguna jasa dalam bentuk sikap, kata-kata (tertulis maupun lisan). Diperlukan kesabaran dan ketulusan untuk “mendengarkan” keluhan. Tanggapi keluhan sesuai dengan peraturan perusahaan, karena mereka komplain bukan terhadap Anda tetapi terhadap pelayanan perusahaan, walaupun *didalamnya* ada Anda. Keluhan dari pelanggan jangan sekali-kali dianggap sebagai sesuatu yang menakutkan, tetapi komplain merupakan “cermin” dari kinerja perusahaan tempat bekerja. Jangan sekali-kali berargumen/berdebat dengan pelanggan anda, selesaikan masalah berdasarkan fakta dan diskusikan/jelaskan kepada pelanggan bila ternyata ada kesalahpahaman.

D. TUGAS

Baca dan diskusikan kasus di bawah ini dengan kelompok Anda, cari solusinya dan bermain peran dengan menyusun scenario lebih dahulu.

Kasus : Anda seorang petugas lost & found di sebuah bandara, datang serombongan ibu-ibu, salah seorang dari mereka marah-marah (sambil menunjukkan kopernya yang rusak seperti dirobek dengan cutter, dalam bagasi airline). Dia mengatakan pasti ini upaya pencurian oleh petugas, dan minta penggantian atas kerusakan koper serta 3 lembar pakaian yang hilang. Apa yang akan Anda lakukan ?

5. BEKERJA DENGAN MITRA KERJA DAN PELANGGAN

A. Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari unit ini, peserta diklat diharapkan mampu menyesuaikan diri dan menjalin kerjasama dalam bekerja dengan mitra kerja dan pelanggan dalam mencapai misi perusahaan

B. Materi Pembelajaran

1) Kemampuan Berkomunikasi

Berkomunikasi dengan rekan kerja, baik intern kantor/perusahaan maupun extern (kolega dan pelanggan serta masyarakat pengguna jasa) memerlukan suatu ketrampilan dan kecerdasan emosional.

Untuk dapat melatih diri menjadi seorang yang senantiasa “dekat” dan diingat oleh rekan /kolega ataupun pelanggan, satu hal utama yang harus diperhatikan ialah bagaimana membentuk / membiasakan diri untuk menjadi pribadi yang menyenangkan/ menentramkan dan memberikan kenyamanan/rasa aman kepada orang-orang yang ada dililingkungan kita. .

Industri Pariwisata adalah industri yang bergerak dalam memberikan pelayanan bagi wisatawan, dan wisatawan adalah orang-orang yang sedang melakukan kegiatan relaks dan mencari kenyamanan dalam liburan yang lepas dari bekerja mencari nafkah sehari-hari yang melelahkan.

Mereka yang bekerja pada industri ini, merupakan orang-orang pilihan yang mampu untuk selalu mempertahankan suasana relaks, nyaman, sehingga dituntut ketulusan dan kesabaran hati dalam berkomunikasi.



Dengarkan dan cermati apa yang diinginkan rekan kerja dan pelanggan Anda...

2) Siap Membantu Pelanggan (*Providing Assistance*)

Suatu nilai lebih dari suatu bisnis adalah “kepuasan pelanggan” dimana pelanggan dapat diartikan secara luas, tidak terbatas pada pembeli. Bantuan yang dibutuhkan para pelanggan adalah pelayanan, mulai dari layanan informasi sampai pada layanan purna jual.

Agar bantuan dapat dirasakan manfaatnya oleh wisatawan, diperlukan kemampuan untuk menganalisis hal-hal sebagai berikut:

- a. Perbedaan harapan wisatawan/tamu
 - Faktor budaya (adat, bahasa, kepercayaan)
 - Faktor sosial ekonomi (pekerjaan, situasi rumah tangga)
 - Faktor kesehatan, Usia
 - Personality
 - Interest, hobby, (outdoor, indoor, adventure)
 - Kemampuan fisik
- b. Kemampuan berinteraksi sosial ditunjukkan dengan perilaku anda dalam berkomunikasi dengan orang lain baik secara verbal dan non verbal.
 - Tunjukkan sikap atensi, tetap tenang selama anda berhadapan
 - Upayakan agar mereka merespon anda saat itu juga
 - “You get back what you give out” “Anda mendapatkan kembali apa yang telah anda berikan”
- c. Kebutuhan dan harapan pelanggan hendaknya ditangani dengan cepat, tepat dan efisien. Layanan dan dukungan kepada pelanggan memberikan keuntungan pertama yang terbesar yaitu kepercayaan pelanggan. Banyak perusahaan menghasilkan produk dengan baik, tetapi jatuh citranya karena mutu dokumentasi, faktur, dan cara menelpon (komunikasi). Untuk itu perlu dilakukan:
 - Catat dan dokumentasikan sesuai aturan perusahaan
 - Pengisian faktur secara akurat dan benar
 - Mengangkat telepon sebelum dering ke tiga
 - Respon segera fax atau e-mail pada kesempatan pertama
- d. Type dan Karakteristik Kolega/Pelanggan
Dalam memberikan pelayanan, hendaknya selalu bertumpu pada pengenalan type dan karakteristik pelanggan yang unik, antara lain.
 - Pesimis : kurang peduli, mudah curiga, ragu, kurang perhatian.
 - Egosentris : ambisius, focus pada diri sendiri, sulit dipercaya.
 - Pemalu : sensitif, penuh hayal, tertutup dan sulit didekati
 - Lamban : banyak pertimbangan, monoton, takut resiko
 - Antusias : bersemangat, penuh pengertian, dan kritis.
 - Pendendam : suka curiga, kurang peduli dan selalu mengeluh

3) Merespon kemauan wisatawan/tamu

Memberi kemudahan pada wisatawan dalam menghubungi petugas yang dapat menyelesaikan masalahnya dengan cepat. Mereka harus dapat diyakinkan bahwa masalahnya akan dapat diselesaikan dengan cepat.

Perlu diketahui beberapa metode pelayanan, antara lain:

- a. Melaksanakan layanan yang menawan :
 - Informasi yang akurat akan meningkatkan kepercayaan (trust), dan kepuasan (satisfaction)
 - Mengidentifikasi adanya kebutuhan yang tersembunyi dan siap memberi bantuan
 - Mengantisipasi, pengertian dan merasakan kebutuhan pelanggan
 - Selalu ramah tamah(friendly), sopan santun, dan melayani lebih dari permintaan
 - Mempromosikan perusahaan untuk hubungan bisnis berikutnya
- b. Harapan pelanggan
“Prompt action to resolve the problem is better than the customer leaving, never to return and telling everyone they know about the unfavourable experience”
Atasi masalah dengan cepat, lebih baik dari pada membiarkan pelanggan menunggu, mereka tak akan kembali dan menceritakannya ketidak beruntungannya (pengalaman pahit) pada setiap orang
- c. Ketepatan dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
Semua organisasi dinilai kemampuannya dalam menanggapi dengan cepat suatu kejadian, apakah kecepatan untuk menyadari adanya kebutuhan pelanggan pada kesempatan pertama atau kemampuannya melakukan pelayanan yang prima dibandingkan perusahaan pesaing lain. Untuk memastikan ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan, perusahaan harus dapat mengidentifikasi apa yang diinginkan pelanggan sebagai penggantian nilai dengan apa yang telah dibelinya.
- d. Mengenali keinginan wisatawan
 - Dilayani dengan ramah tamah(friendly) dan sopan santun
 - Dibantu saat diperlukan
 - Kejelasan, nyaman, dan aman
 - Dikenali dan diingat
 - Didengar dan dimengerti
 - Dilayani dengan cepat dan penuh perhatian

- e. Alasan utama ketidakpuasan pelanggan/tamu :
- Diabaikan, layanan lamban
 - Kurangnya pengetahuan produk
 - Tidak merasakan harapan dan kebutuhan pelanggan
 - Suasana yang tidak nyaman (bising, simpangsiur)

4) Menjaga dan memelihara standar penampilan diri (Personal Presentation Standards)

Setiap perusahaan memiliki standar penampilan kinerja karyawan yang harus ditaati. Yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan standar penampilan sebuah perusahaan:

- Jenis pekerjaan dan areal kerja,
- Kesehatan dan keselamatan kerja (pakaian, masker)
- Pakaian: casual atau uniform
- Kebutuhan khusus untuk fungsi yang khusus

Faktor–Faktor terpenting :

- Personal Hygiene (kebersihan kulit, tangan, kuku, rambut, gigi)
- Grooming (make up dan perhiasan serasi dan sederhana)
- Sikap/performance (percaya diri, tenang, pengendalian emosi)
- Bicara (ucapan lafal, kejelasan, irama, volume bicara)
- Etiket (Gaya bahasa, prilaku sosial, menghormati perbedaan)
- Busana (serasi, sopan, sesuai situasi)



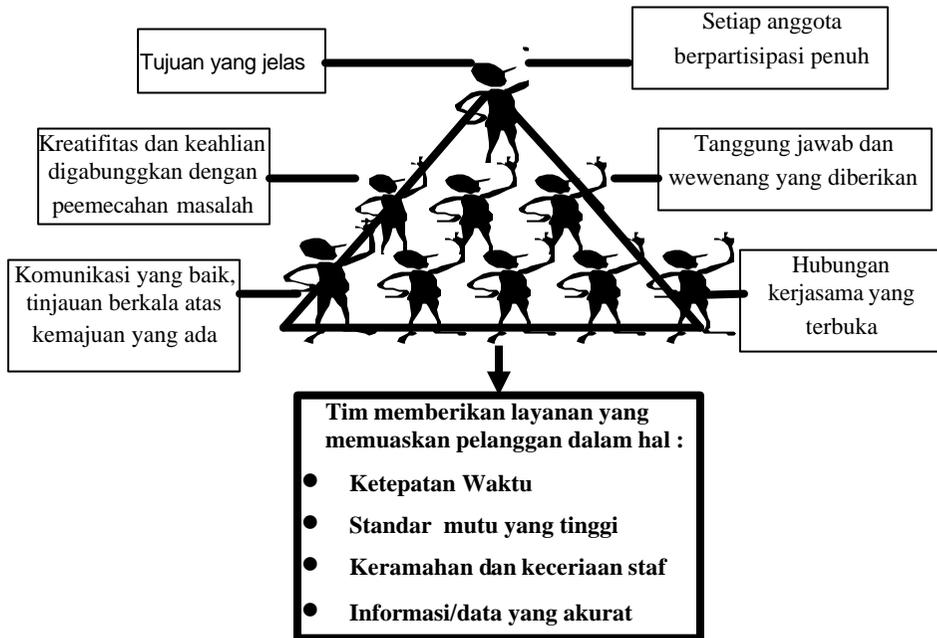
5) Bekerja dalam satu tim

a. Mengapa harus Team ?

Persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan dapat ditingkatkan bila terjadi ikatan antara petugas sebagai wakil perusahaan dan pelanggan. Bila kerja keras team terlihat nyata oleh pelanggan, maka apabila terjadi kesalahan kecil dalam pelayanan akan dengan mudah dimaafkan bahkan dilupakan oleh pelanggan.

Nyatalah bahwa faktor hubungan baik dan kepercayaan sangat berperan dalam mempertahankan pelanggan.

Teamwork merupakan kemampuan untuk bekerja bersama dengan orang lain untuk mencapai tujuan/sasaran bersama. Pelanggan berada dipusat segitiga strategi, sistem dan orang, sebab setiap kegiatan harus dapat terlihat dampaknya dalam kepuasan pelanggan dan memahami bagaimana pelanggan memandang prestasi perusahaan, bukan hanya menerima pandangan dari orang dalam saja. “



Yang harus diperhatikan dalam menjalin *team work* :

- Saling percaya, saling menghormati, komitmen
- Tolerance(tenggang rasa), Honesty (kejujuran)
- Flexibility/ menerima tugas tambahan dan membantu teman

Manfaat utama dari “*team work*“ :

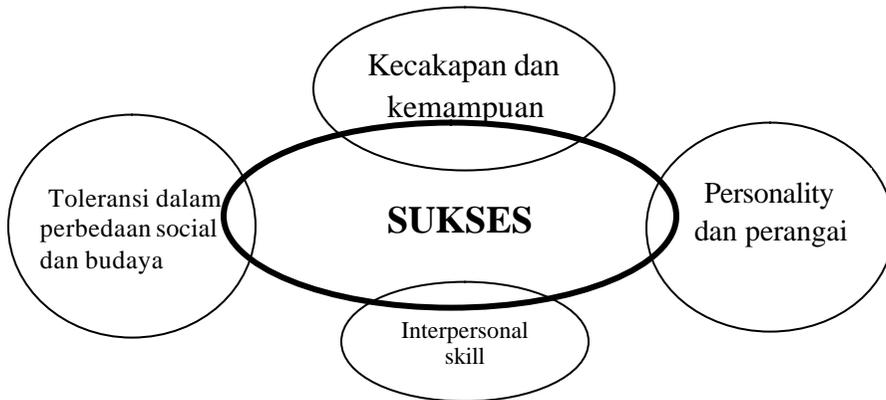
- Membina kesadaran untuk saling ketergantungan satu dengan yang lain, namun bukan berarti tidak mandiri
- Kerjasama dengan rekan kerja akan meningkatkan prestasi
- Saling mengenal serta saling mendukung upaya setiap orang
- Mengutamakan komitmen pada tujuan perusahaan

b. Peran tiap anggota “*team*”

Peranan setiap anggota team harus jelas dan merupakan komponen dalam satu sistem, bila salah satu komponen “sakit” atau tidak berfungsi atau kondisinya buruk, akan sangat dirasakan akibatnya oleh komponen lain dan akan menentukan hasil dari sistem tersebut. “Peran dalam setiap team memiliki sesuatu yang positif dalam

membuat team menjadi efektif, Bila ada kekurangan dalam team, harus segera dikaji untuk perbaikannya. Team yang ideal akan memberikan kesempatan berkembang dalam bidang yang menjadi kemampuan terbaik seseorang “

Kesuksesan team tergantung dari peran setiap perorangan:



c. Faktor pemahaman tujuan sangat penting bagi "team work".

Pemahaman dan komitmen dalam menentukan tujuan dari suatu organisasi /perusahaan/kelompok sangat menentukan keberhasilan perusahaan tersebut. Untuk itu perlu dirumuskan dan disepakati atau dipahami oleh seluruh anggota team/kelompok sebagai acuan pengambilan keputusan atau dalam menentukan strategi pencapaiannya.

1. Menentukan Tujuan Team

- Sebaiknya yang menantang
- Harus dapat tercapai (jangan terlalu muluk)
- Mungkin tangible atau intangible
- Harus dimengerti oleh anggota team, komitmen
- Target waktu pencapaian
- Tertulis dengan jelas, sehingga dapat dipantau kemajuannya



Contoh cara menentukan tujuan :

- Mengidentifikasi tujuan-tujuan perusahaan
- Menentukan "stepping stone" /tahap
- Menata prioritas sesuai dengan kemampuan, kondisi dan situasi
- Menetapkan sumber-sumber yang diperlukan
- Menentukan "check point" (untuk progress check)
- Menetapkan tingkatan unjuk kerja
- Menyesuaikan tujuan bila diperlukan (jadwal, kualitas, biaya)

- Motivasi kerja : insentive, bonus, dan manfaat
 - Kemungkinan adanya rintangan internal dan external
 - Cara implemetasi (perlu bantuan dari luar?, kapan dan siapa)
2. Menawarkan dan memberikan bantuan adalah komponen penting dalam teamwork salah satu kebutuhan terkuat dari sifat alami. Keuntungannya adalah :
- Menjadi jalan yang efektif untuk komunikasi dan konsultasi
 - Memberi peluang untuk rotasi jabatan
 - Unjuk kerja menjadi lebih efektif dan komitmen pada tujuan
 - Memelihara rasa percaya, hormat, dan kerjasama antar staff
 - Menyediakan kesempatan untuk mempelajari skill baru
3. Umpan balik dapat diambil dalam berbagai bentuk :
- Disebutkan (nama&upayanya) dalam forum/ staf meeting
 - Penghargaan dengan finansial / bonus, Sertifikat
 - Komentar / kritik sehat untuk mitra kerja
 - Pemberian penghargaan khusus, dicatat dalam HRD File
 - Pengakuan umpan balik diterima dari rekan kerja
- Bila terjadi kejenuhan pekerjaan atau ketidak sesuaian, dibutuhkan negosiasi ulang untuk tanggung jawabnya dalam struktur team, hal ini menjadi hak untuk meninjau kembali tujuan kerja atau perubahan utama dalam kebijakan perusahaan. Perlu dilakukan:
- Perubahan garis strategi bisnis
 - Peninjauan ulang rencana pemasaran perusahaan
 - Tinjau ulang struktur organisasi
 - Perubahan dalam spesialisasi jabatan atau profil

C. RANGKUMAN

Bekerjasama dengan mitra kerja dan pelanggan merupakan satu kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan. Tiga serangkai : Perusahaan, Pemasok, dan Pelanggan merupakan satu team kerja yang besar dalam masyarakat perekonomian. Sedangkan untuk melakukan kegiatan yang dikerjakan oleh team kecil harus mempunyai tujuan team yang di jabarkan dari tujuan perusahaan dan mencakup kebutuhan perorangan yang mungkin berbeda antara yang satu dengan yang lain (termasuk perbedaan power, kebutuhan interaksi sosial, atau keamanan)

Saling menghormati, mengenal kebutuhan dan kesadaran saling membutuhkan perlu dipahami bersama antar team. Mengemukakan saran dan kritik bagi /dari mitra kerja dan pelanggan dilakukan dengan sopan tanpa menyinggung harga diri / citra perusahaan.

D. TUGAS

Lakukan sebuah wawancara kepada orang-orang yang terlibat dalam suatu kegiatan yang terdiri dari unsur unsur perusahaan, mitra kerja dan pengguna jasa. Diskusikan dengan pembimbing Anda butir-butir wawancara.

6. Bekerja Dalam Lingkungan Sosial Yang Berbeda

A. Tujuan Pemelajaran

Setelah mempelajari unit ini, peserta diklat diharapkan mampu beradaptasi dengan tamu dan mitra kerja yang berasal dari aneka ragam budaya dan sosial yang berbedan serta mengormati pendapat, saran serta kritikan yang datang dari luar perusahaan.

B. Materi Pemelajaran

1) Perbedaan Sosial dan Budaya

Pelanggan dan teman kerja mungkin saja dari kelompok/budaya yang berbeda yang harus tetap dihargai dan diperlakukan dengan respek dan memperhatikan sensitifitas Perbedaan budaya antar tamu atau hubungan timbal balik antar tamu/ tamu ataupun pelanggan, dapat menimbulkan diskriminasi pelayanan ataupun komunikasi.

Perbedaan ini, timbul karena perilaku dan cara berinteraksi antar kelompok / orang yang memiliki nilai-nilai kehidupan yang dianutnya.

Perbedaan ini seringkali akan kelihatan aneh bagi kelompok/orang lain. Saling menghargai terhadap perbedaan budaya akan memberikan pemahaman mengapa orang bertindak (aksi) seperti yang mereka anggap baik (sesuai dengan apa yang dianutnya /biasa dilakukan) dan bereaksi kepada kita suatu tindakan yang mereka anggap baik.

Aksi dan reaksi dari satu pihak, seringkali sulit ditolerir oleh pihak lain terutama dengan latar belakang yang berbeda.



Perbedaan sosial budaya, harus dipahami dalam memberikan pelayanan

Perbedaan sosial budaya berkaitan dengan :

- Latar belakang pendidikan
- Nilai-nilai yang dianut dalam keluarga
- Ras/kelompok etnis/marga, bahasa, agama
- Struktur keluarga dan usia, jenis kelamin /gender
- Pilihan seksual, status ekonomi, kasta, golongan, suku

Yang harus diingat dalam mengatasi perbedaan budaya adalah bahwa pembicaraan atau interaksi jangan sampai menimbulkan salah paham.

2) Saling Menghormati

Upaya saling menghormati dalam bisnis pelayanan menjadi “bahan baku utama” sehingga dapat dikatakan bahwa industri pariwisata merupakan suatu industri yang hospitable yaitu industry layanan yang diwarnai keramahan dan helpfully.

A “gregarious or malleable temperament is more important than formal training. The ideal image of the interpreter”, “will be the knowledgeable, fluent, charming individual who can captivate the imagination and emotion of an audience. The personality appeal of an interpreter should be so strong as to evoke the response from the visitor”

Gabriel Cherem, Eastern Michigan University, 1977 The Profesional Guide, Kathleen Lingle Pond VNR - 1993

Dikatakan bahwa seseorang yang memiliki sifat senang berteman atau mudah menyesuaikan diri adalah lebih penting dari pada pelatihan formal, dia akan memiliki pengetahuan luas, lancar berbicara, daya tarik individu yang menarik dan memikat hati audiens/tamu. Daya tarik kepribadian dari pembicara akan dapat membangkitkan respon/minat pengunjung/tamu/teman bicara. Rasa atau minat untuk mencari teman dan berteman akan memaksa seseorang untuk mencoba mengurangi rasa ingin menang sendiri .

Mau **mendengarkan** adalah kunci utama untuk dihormati orang lain



Bagaimana kita menunjukkan rasa hormat menghadapi perbedaan ?

Untuk menunjukkan rasa hormat, yang harus kita lakukan ialah mencoba menyingkirkan rasa curiga dan “look down” terhadap seseorang, kita harus berpikir positif terlebih dahulu, sehingga apa yang ada dihati kita akan tercermin dalam wajah dan sinar mata. Beberapa kiat antara lain :

- Menyapa ramah atau menganggukkan kepala dengan tersenyum.

- Menghormati solusi meskipun mungkin berbeda dengan kita.
- Memperkenalkan diri dan mencoba mengenal latarbelakang mereka
- Lebih baik menawarkan saran daripada memerintah atau instruksi.
- Dengarkan dengan seksama apa yang mereka katakan
- Mencoba untuk memahami kebutuhan dan keinginan mereka.
- Mampu menempatkan diri sesuai dengan situasi dan posisi kita adalah kunci utama dari saling menghormati.

3) Tahukah anda bahwa Kesan Pertama sangat penting ?

Kesan pertama terjadi pada 4-5 detik pertama yang terlihat pada tanda-tanda visual, walaupun kita tidak boleh terlena dengan kesan pertama namun bila dapat menciptakan kesan pertama yang positif, akan lebih mudah untuk menjalin hubungan pada tahap berikutnya.

a. Tanda-tanda visual pada kesan pertama adalah :

e. Ekspresi wajah

Wajah atau air muka merupakan pancaran dari hati dan pikiran kita, cobalah untuk menghilangkan prasangka negatif dan berpikirlah positif. Ketahuilah bahwa ekspresi wajah akan melahirkan warna suara yang senada dengan ekspresi (-coba praktekan bicara melalui telpon dalam ekspresi senyum dan marah, mintalah teman anda untuk menebak apakah suara tersebut bersahabat atau tidak).

Melatih diri berpikir positif dibiasakan dengan kiat-kiat dibawah ini:

- Waktu tidur rata-rata adalah 7 jam sehari, manfaatkan waktu menjelang tidur untuk diawali dengan mengingat hal-hal yang baik dan usahakan untuk tidak memikirkan sesuatu yang berat, sehingga tanpa sadar anda akan tidur dalam keadaan tegang dan dahi berkerut.
- Berlatihlah didepan cermin untuk menemukan mimik wajah yang ramah.



f. Busana dan aksesoris

Usahakan untuk berpakaian yang sopan ,serasi dengan badan dan warna kulit serta sesuai dengan kesempatan/situasi. Ingatlah bahwa kesederhanaan, kerapihan dan kebersihan berpakaian akan mencerminkan keindahan dan kesan simpatik.

Menarik perhatian tidak dengan berpakaian yang mencolok, orang hanya akan tertarik pada badan dan pakaian Anda bukan pada “anda yang utuh” (anda dan kepribadian serta inner beauty)

Perhiasan/aksesori tidak berlebihan, jangan memilih perhiasan berdasarkan harga dan merek. Mahal belum tentu baik dan murah belum tentu jelek. Perhiasan juga cermin pribadi Anda. Walaupun fungsi perhiasan adalah penunjang tapi kalau tidak sesuai dapat menjatuhkan mutu penampilan Anda.

Pakailah jenis yang senada, **JANGAN** campur aduk, baik warna maupun bahan dasarnya, seperti : anting/giwang dari emas, kalung dari perak, liontin dari mutiara, dan jam tangan dari plastik.

Bagi laki-laki, perhatikan pada keserasian warna dan bahan antara kemeja, pantalon, dasi dan jas. Demikian juga keserasian antara warna dan bahan ikat pinggang dan sepatu serta kaus kaki.

g. Sikap Tubuh

Biasakan untuk bersikap tegak yang melambungkan rasa percaya diri .

Latihan untuk sikap berdiri dan berjalan dapat dilatih secara rutin dan terus menerus. Beberapa kiat untuk membiasakan sikap tubuh yang baik

- Berdiri, bersandarlah pada tembok yang tegak lurus lekatkan dengan tembok bagian-bagian tumit, pantat, bahu dan kepala tegak dengan pandangan lurus kedepan, tekan perut kedalam. Lekukkan siku, kepalkan tangan dan tarik kebelakang menyilang pada pinggang, letakkan kepalan tangan tepat pada tengah pinggang/tulang belakang.
- Berjalan, membiasakan diri untuk tegak, menekan perut dan melihat lurus kedepan. Usahakan paha rapat, dan berjalan pada satu garis lurus. Latihan berjalan diatas balok, sangat baik untuk melatih arah langkah dan keseimbangan.
- Jangan membiasakan telapak kaki dalam melangkah mengarah keluar / membuka, usahakan arah menutup. Bagi laki-laki arah sejajar.

h. Gerakan tubuh

Usahakan gerak apapun dari tubuh kita, dilakukan dengan pasti, tidak ragu-ragu dan dengan kecepatan wajar. Hati-hati bukan berarti lamban, gerakan lamban sering mengartikan malas dan ragu. Gerakan tubuh yang tidak perlu seperti : menggosok-gosok hidung/telinga, sibuk dengan rambut, memainkan kuku, menggaruk yang tidak gatal, dll, sebaiknya dihindari.

Gerakan tanpa sadar ini biasanya muncul kalau seseorang sedang gugup/nervous. Kalau Anda merasa nervous cobalah untuk sedikit menjauh dari teman bicara dan diam-diam tariklah nafas panjang dan yakinkan diri bahwa semuanya akan selesai dengan baik.

i. Bahasa tubuh.

Bahasa tubuh adalah gerakan tubuh yang bermakna dan memperkuat makna bicara. Dapatkah Anda bayangkan seseorang bicara tanpa bahasa tubuh? misalnya pada saat mengatakan “ya”, akan secara otomatis akan menganggukkan kepala, atau pada saat orang mengatakan “tidak tahu” seringkali tanpa suara dan hanya mengangot bahu serta memberi ekspresi wajah tersendiri.



Jangan lakukan gerakan yang tidak perlu, seperti menggaruk kepala, bertopang dagu, menguap dihadapan wisatawan/tamu anda

j. Kontak mata

Kontak mata mempunyai peranan tersendiri, melalui sinar mata dapat diduga seberapa besar kekuatan untuk mempengaruhi dan meyakinkan orang lain. Kalau Anda tidak ingin dan merasa akan dipengaruhi oleh orang lain, hindari kontak mata tanpa memalingkan muka. Tetaplah memandang ke wajahnya tapi pusatkan pandangan disepertar mata dan dahi teman bicara. “Perang kontak mata” sering terjadi pada moment negosiasi dimana seseorang berusaha mengintimidasi yang lainnya. Hati-hatilah, mata memiliki kekuatan magnit. Adakalanya bagi budaya tertentu kontak mata antara wanita dan pria yang bukan “muhrim” adalah haram. Kontak mata yang terlalu berani kadang-kadang dapat menimbulkan arti lain yang negatif.

Beberapa kiat untuk membuat kesan pertama yang positif.

- Pastikan anda berdandan rapi dan serasi tidak berlebihan dan tidak berbau badan
- Selalu menyapa dengan ramah
- Biasakan tersenyum
- Biasakan dengan tempat kerja yang bersih dan rapi
- Biasakan sikap percaya diri
- Tidak membuat kesimpulan terlalu cepat
- Hati-hati dengan sikap tubuh, ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang tidak perlu
- Perlakukan teman kerja dengan sopan dan wajar

k. Mengenal dan mengingat nama.

Dalam pelayanan umum seperti di hotel, restaurant dll, perkenalan cukup dilambangkan dengan salam atau ucapan selamat datang,

karena tamu datang pada perusahaan Anda yang sudah dia ketahui. Dalam pelayanan ini, kalau tamu tersebut sudah datang yang kesekian kalinya, anda perlu tahu identitasnya dan ingatlah namanya. Suatu saat bila anda bertemu lagi, alangkah senangnya bila Anda memanggil namanya. Pada pertemuan yang sifatnya khusus, misalnya akan mengadakan negosiasi awal, diperlukan langkah perkenalan yang lebih khusus.



Nama mewakili pribadi secara utuh, dengan menyebut nama secara benar, seseorang akan merasa diakui keberadaannya, rasa percaya dirinya akan menjadi timbul karena dia merasa dikenal apalagi yang mengingat adalah orang yang kedudukannya lebih tinggi.

Nama juga membawa reputasi seseorang, reputasi atau citra yang ditinggalkan akan selalu diingat. Pepatah mengatakan "harimau mati meninggalkan belang, manusia mati meninggalkan nama", kesan baik dan buruknya diri kita pada saat "kita ada" akan dikenang orang dan akan tetap melekat.

Sebutlah nama panggilan yang simpatik, contohnya: ada seorang pejabat terkenal yang dahulunya berasal dari desa, namanya Timin. setelah dia sukses dia menambahkan nama menjadi T. Sugiarto. Jangan "bunuh diri" Anda dengan memanggil dia Timin (biasanya nama petani desa) terlebih dihadapan orang banyak, walaupun anda dulu pernah menjadi sahabatnya.

Ingat ini kesan pertama, lain masalahnya kalau memang dia lebih suka dipanggil Timin dan itu merupakan nama kebanggaan, kalau memang ini terjadi biasanya dia tidak menyembunyikannya dengan initial T.

I. Jabat tangan yang simpatik

Menyebut nama dalam sebuah perkenalan, biasanya diiringi dengan bersalaman. Usahakan dalam saat-saat seperti ini anda mampu menunjukkan rasa simpatik dengan senyum, ucapan jelas, dan biasakan bersalaman dengan "hangat". Untuk sebuah perkenalan cukup dengan menggenggam erat dan goyangkan satu kali lalu lepaskan, berbeda bila pertemuan itu adalah pertemuan dua sahabat lama yang baru jumpa, biasanya goyangan dapat berkali-kali dan disertai tepukan ataupun menaruh tangan kanannya pada bahu teman. Jangan melakukan hal ini pada perkenalan pertama karena dapat menimbulkan kesan negatif.

Sudah menjadi kebiasaan bahwa setelah bersalaman, adalah bertukar kartu nama, hal ini untuk memudahkan kontak selanjutnya dan memperjelas identitas. Sediakan beberapa lembar kartu nama pada saku jas atau dompet agar mudah mengambilnya.

Usahakan pada pertemuan pertama, anda dapat menanamkan kepercayaan dan mampu memberikan kesan positif dan rasa simpati.

Begitu pentingnya sebuah kesan pertama, karena merupakan “pintu masuk” untuk membina hubungan dengan relasi /tamu

Menciptakan kesan pertama yang positif

- Berjabat tangan dengan simpatik, dan sebut nama
- Panggil nama tamu/ tamu anda dengan bersahabat
- Tidak melakukan gerakan-gerakan yang tidak perlu (garuk kepala, - main kuku, rambut dll)
- Dengarkan dan tangkaplah tanda -tanda verbal dan non verbal
- Selalu menyapa tamu dengan ringan dan ramah
- Senyumlah dengan yang tulus
- Memelihara lingkungan kerja selalu bersih dan rapih
- Tampilkan diri dengan penuh percaya diri
- Jangan membuat kesimpulan terlalu cepat
- Selalu menjaga sikap tubuh dan ekspresi wajah yang menenangkan.
- Perlakukan teman kerja dengan sopan dan saling menghargai

m. Lakukan Teknik Berkomunikasi

Dalam percakapan, kita dituntut mampu berbicara dengan mengingat:

- percaya diri (siapa untuk berbicara / menguasai masalah)
- tepat pada sasaran (siapa, dimana, situasinya)
- singkat, mudah dimengerti (pesan, bahasa, volume suara, jelas)
- menarik (intonasi, pandangan mata, mimik muka, tatapan mata))
- tidak membosankan (tanggap akan respon pendengar)
- berusaha memahami orang lain
- menghargai perbedaan pendapat

Mampu mendengarkan, akan membantu memberi kesan bahwa anda berminat terhadap topik pembicaraan yang disampaikan oleh teman anda, hal ini akan membuat teman pembicara merasa senang dan bersemangat dalam menyampaikan informasi atau ide-ide, dan juga bermanfaat untuk mengurangi kejengkelannya, karena sudah tersalur saat didengarkan .

Kita dapat menghargai budaya yang berbeda dengan :

- Responsif terhadap pertanyaan, masalah dan kebutuhan mereka
- Menunjukkan empati dan pengertian terhadap situasi mereka.
- Memberi perhatian dan tidak terpengaruh dengan apa yang terjadi.
- Tidak terlalu cepat menilai tentang mereka.
- Setiap suku bangsa memiliki kekayaan budaya yang menjadi kebanggaan dan nilai-nilai hidup dalam tatanan masyarakat mereka.

n. Menangani kesalahpahaman dalam perbedaan budaya

Bila terjadi perbedaan budaya, team seharusnya menyadari bahwa perbedaan merupakan keuntungan, bukan dijadikan sumber kesalahpahaman, yaitu dengan kesadaran dan saling menghargai, saling mengenal nilai-nilai yang berlaku dan dalam situasi mana nilai-nilai tersebut diberlakukan.

Sebagai contoh, pada sebuah perjalanan wisata, seorang wisatawan wanita yang berasal dari Eropa merasa sangat tersinggung pada saat seorang petugas kita yang menanyakan dengan gaya bersahabat "berapa putera ibu"..... mendadak wajah wanita tersebut menunjukkan ketidaksenangan dan menjawab "it's too personal" dan langsung meninggalkannya. Petugas menjadi bingung tidak mengerti mengapa wanita itu marah, dia tidak memahami bahwa hal-hal yang sangat personal "jangan" ditanyakan kepada tamu yang baru dikenal.

Contoh lain adalah saat seorang tamu dari suku tertentu mengambil nasi dan lauk pauk sepiring penuh, kemudian petugas pengatur konsumsi memandangnya dengan aneh yang membuat tamu tersebut menjadi bingung, karena dengan mengambil banyak dianggapnya menghormati orang yang menyediakan makanan, disini lain petugas berpikir bahwa "tamu ini rakus sekali".

Kesalahpahaman ini membuat suasana menjadi tidak nyaman lagi.

Dalam dunia pelayanan, saat berinteraksi dengan wisatawan/tamu, kita harus menyadari bahwa perbedaan budaya adalah :

- Adanya cara pandang yang berbeda dalam berpikir global
- Mendorong adanya saling pengertian dan menghormati
- Meluaskan wawasan pemahaman karakteristik wisatawan/tamu
- Tingkat keformalan, kebiasaan dan prilaku etnis
- Adanya aneka budaya dengan gaya dan nilai-nilai yang dianut

Hal-hal utama yang dapat mempengaruhi terjadinya kesalah pahaman yang disebabkan perbedaan lintas budaya diantaranya:

- Cara pandang /persepsi yang berbeda
- Perbedaan kondisi rohani / jasmani /disable
- Kondisi, lelah, ketakutan, khawatir yang berlebihan, ketidakpercayaan.
- Ketidak puasan, rasa curiga dari pengalaman lalu /dari teman
- Suasana kerja/bicara yang tidak kondusif/ pilih kasih/ras
- Perbedaan kebutuhan, tujuan, visi, nilai, sikap.
- Kebiasaan, adat, pengertian kata yang kurang jelas.
- Tanggapan yang perduli (tak acuh) dari salah satu pihak
- Temperamen rata-rata dari golongan tertentu

Contoh tahapan dalam menangani masalah perbedaan sosial budaya

- Mencoba memahami dan mengenal perbedaan sosial budaya

- Kenali dan analisa masalahnya serta kenali karakter golongan /asal/ personal
- Mengulangi inti pembicaraan yang sama dengan kata-kata/kalimat dan intonasi yang berbeda, yang mungkin akan lebih dimengerti/dipahami.
- Katakan “tidak” bila memang perlu mengatakannya (tanpa harus menyakiti dan membuat tidak senang) daripada membiarkan orang dalam kebimbangan.
- Memperlambat pembicaraan dengan memperinci permasalahan, menyetujui beberapa hal yang anda anggap tidak prinsip, namun tetap mempertahankan prinsip-prinsip utama. Hal ini akan memperlunak teman bicara dan memberi peluang anda untuk stabil (tidak emosional, agresif ataupun pasif)
- Bila perlu tunjukkan perasaan anda yang sebenarnya, sehingga teman bicara anda dapat segera merespon.
- Upayakan agar permasalahan yang timbul, dapat diselesaikan dengan menyenangkan (tidak merugikan) kedua belah pihak.
- Bila terjadi stagnasi (jalan buntu), ambil kesepakatan untuk menunda pembicaraan dan sepakati kapan akan dilanjutkan.

C. RANGKUMAN

Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda, memerlukan kemampuan untuk bersikap fleksibel dan pengetahuan tentang budaya dari masing-masing suku / bangsa. Seringkali terjadi kesalahpahaman hanya karena disatu pihak tidak mau mengerti bahwa apa yang dianggapnya biasa, merupakan hal yang “tabu” bagi orang lain.

Selalu berusaha untuk menyenangkan pelanggan tanpa melanggar peraturan perusahaan, adalah hal yang tidak mudah. Hal ini akan bisa dilakukan apabila kita selaku petugas yang sedang melayani pelanggan, menjauhkan “ego” yang ada dalam diri kita. Berdebat dengan pelanggan adalah hal yang seharusnya dihindari.

D. TUGAS

Cobalah melakukan identifikasi, ada berapa kelompok etnis dalam kelas anda, kemudian lakukan wawancara kepada orang-orang yang dianggap “tua” dan “tau” tentang kebiasaan-kebiasaan yang di “tabu”kan dari etnis tersebut. Perkaya kesimpulan anda dengan membaca buku-buku tentang adat yang terkait dengan etnis yang anda catat. Diskusikan dan presentasikan dikelas.

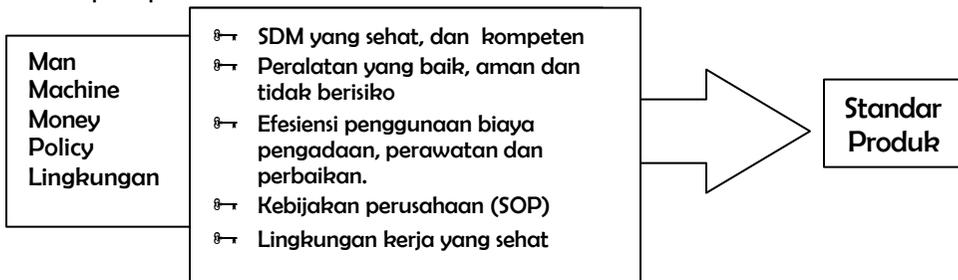
8. Mengikuti Prosedur Hygienis di Tempat Kerja

A. Tujuan Pembelajaran

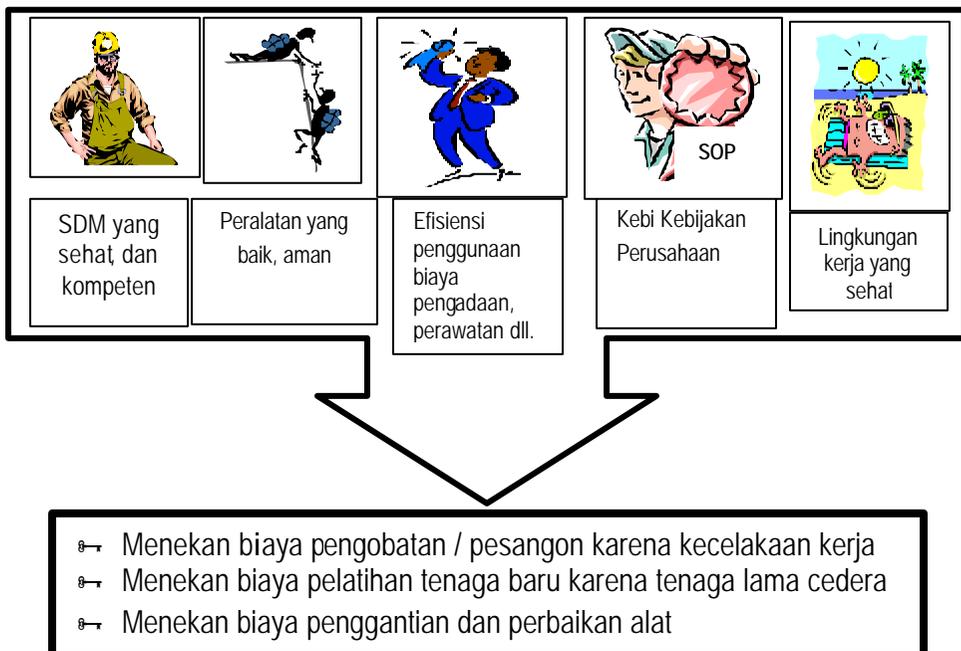
Setelah mempelajari unit ini, peserta diklat diharapkan mampu beradaptasi dan melaksanakan pekerjaan dengan mengacu pada standard operasional hygienis yang berlaku ditempatnya bekerja ataupun melakukan kegiatan

B. Materi Pemelajaran

Kesehatan, keselamatan dan keamanan dalam bekerja merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi proses produksi (jasa ataupun barang) dan hal ini akan berdampak langsung pada kesinambungan kehidupan perusahaan.



SDM yang sehat dan kompeten, akan mampu menggunakan dan mengoperasikan peralatan sesuai dengan prosedur pemakaian, dikaitkan dengan hasil dan efisiensi tentunya sangat erat.



Sering kali hambatan suatu penanganan dikarenakan pada ketidak tahuan tentang prosedur yang harus dilakukan, untuk itu perusahaan seharusnya menentukan SOP pada setiap pekerjaan yang mengacu pada standar kerja.

Prosedur penanganan kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja meliputi :



Keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan



Mengidentifikasi dan cara mengatasi kemungkinan adanya bahaya yang mengancam.



Menggunakan peralatan dan pakaian yang sesuai untuk perlindungan / kenyamanan pribadi.



Keamanan dan keselamatan diri, dokumen, uang dan peralatan yang dibawa.



SDM yang sehat, dan kompeten



A. Mengikuti Prosedur Kesehatan, keamanan dan keselamatan yang berlaku ditempat kerja

Manfaat yang diperoleh bagi karyawan maupun perusahaan bila seluruh warga lingkup perusahaan mengikuti standar yang berlaku, adalah :

1. Penghematan

Biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk mengatasi kerugian akibat kehilangan, kecelakaan kerja dan pengobatan penyakit dapat ditekan seminimal mungkin.

- **Keuangan**
Pengeluaran keuangan yang tidak produktif disebabkan oleh berbagai macam faktor, seperti:
 - Perusahaan tidak memproduksi secara maksimal akibat pencurian atau kerusakan alat kerja, akibat keamanan yang rawan pencurian dan akibat gejala alam
 - Mesin pabrik mengalami kerusakan karena digunakan tidak mengikuti standar operasional prosedur
 - Perusahaan kebakaran
 - Karyawan mengalami keracunan masal akibat tidak terjaganya mutu kebersihan / pencemaran makan siang. (dari catering)
- **Biaya konseling**
Pembayaran psikolog, untuk mengatasi kesehatan psikis karyawan akibat kejenuhan kerja atau stress karena tuntutan kerja yang tinggi.
- **Pengeluaran untuk biaya berobat dan penyembuhan.**
Biaya berobat ini selain untuk karyawan itu sendiri juga diperuntukan bagi keluarga karyawan (Isteri/suami dan anak-anak)
- **Pelatihan karyawan baru.**
Bila kondisi kerja tidak sesuai dengan kontrak kerja, karyawan dapat menuntut pemutusan hubungan kerja dengan risiko perusahaan untuk memberikan penggantian sesuai kontrak, Dan akhirnya diperlukan biaya yang tidak sedikit, untuk mengadakan training bagi karyawan baru.

- Pesangon,
Bila tidak mengikuti Prosedur Keamanan, Keselamatan, Dan Kesehatan Kerja, mungkin akan terjadi kecelakaan kerja, sehingga perusahaan harus membayar pesangon untuk para karyawannya demi nama baik perusahaan dan memenuhi UU kerja.

2. Selamat dan Aman

Pentingnya sosialisasi tentang pemberlakuan prosedur keselamatan, keamanan dan kesehatan kerja harus seringkali dilakukan, sebagai *warning* (peringatan) bagi seluruh karyawan. Sosialisasi harus selalu dilakukan pada setiap saat dimulai mengerjakan suatu pekerjaan oleh seorang supervisor, untuk mencegah kelalaian kerja yang berakibat fatal.

Semua karyawan harus menyadari bahwa akibat dari kelalaian, tidak hanya akan merugikan pemilik perusahaan, tetapi juga karyawan dan keluarganya (kehilangan mata pencarian)

Contoh hal-hal yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan kerja, yang harus selalu dalam perhatian:

- ☺ Kunci kantor:
 - Siapa yang akan mengontrol persoalan tentang kunci?
 - Apakah ada sistem registrasi untuk kunci?
 - Apakah ada catatan penggunaan dan pada saat dikembalikan?
 - Siapa-siapa yang memegang duplikat kunci.
 - Bagaimana kunci itu disimpan?
 - Kapan dan bagaimana dikatakan sudah terkunci?
 - Apa yang terjadi bila kunci hilang atau dicuri?
- ☺ Alasan dilakukan penguncian:
 - Apa yang harus disimpan pada tiap akhir kegiatan sehari-hari?
 - Siapa yang bertanggung jawab untuk memeriksa pintu dan jendela, apakah sudah dalam keadaan terkunci?
 - Pencahayaan untuk menjaga keamanan setelah kantor tutup?
 - Siapa yang mengaktifkan sistem tanda bahaya?
 - Bagian area mana yang harus tertutup rapat?
- ☺ Hal – hal yang diamati dalam mengantisipasi keamanan.
 - Siapa yang dapat melakukan transaksi dengan perusahaan?
 - Bagaimana tentang waktu beroperasinya transaksi pembayaran?
 - Apa yang harus dilakukan bila anda /tempat kerja dirampok?

- Siapa atau instansi mana yang biasanya dihubungi segera?
- Dokumen-dokumen apa sajakah yang harus diselamatkan?
- Adakah ketentuan yang menyangkut biaya keamanan?
- Berapa banyak uang yang aman dibawa oleh personal kantor?

☺ Karyawan Pengguna Komputer

- Aturilah pencahayaan pada layar monitor, agar tidak menyakiti mata
- Letakan layar monitor dengan sudut kemiringan yang tepat.
- Berjarak 40-70 cm dari mata
- Batas atas layar monitor, sejajar dengan garis pandang mata
- Punggung dapat disandarkan dengan nyaman
- Kaki dapat bergerak dengan leluasa dibawah meja.
- Terdapat tempat untuk meletakkan dokumen dan peralatan

☺ Aliran Listrik

- Jangan memasang pencabangan aliran, ingat ketentuan dari PLN
- Periksa secara rutin jangan ada kabel-kabel yang rusak/digigit tikus/aus.
- Kabel tidak berserabutan, mengganggu orang terjerat
- Beri sekring pengaman
- Jauhkan benda-benda yang sangat mudah terbakar dari sumber listrik.

☺ Penggunaan masker

- Bagi pekerja las, kimia/lab dan medis harus senantiasa menggunakan masker untuk melindungi diri dari akibat-akibat yang tidak diinginkan.

Pelanggaran-pelanggaran yang sering terjadi:

- ☺ Menghalangi pintu keluar
- ☺ Ketidaksengajaan
- ☺ Kesalahan dalam pemeliharaan
- ☺ Pencahayaan yang kurang
- ☺ Penyimpanan yang tidak tepat, (misalnya dalam hal penyimpanan barang, yang lebih berat haruslah diletakan di bagian paling bawah)
- ☺ landasan yang tidak nyaman
- ☺ Penggunaan peralatan yang tidak tepat
- ☺ Kecelakaan pribadi, seperti: kecerobohan atau staff yang tidak terlatih
- ☺ Ruang kerja yang sempit dan pengap/ tak ada ventilasi

3. Sehat dalam bekerja

Perlu diketahui kesehatan pekerja berbeda pengertian dengan kesehatan kerja, walaupun keduanya sangat berkaitan erat.

Kesehatan Kerja yang dimaksud adalah masalah kesehatan yang ditimbulkan dari kondisi (ruang, alat dan udara) tempat kerja, sedangkan kesehatan pekerja mengandung pengertian yang luas, yaitu yang menyangkut permasalahan kesehatan pekerja secara umum (tertular penyakit), atau cara hidup pribadi yang kurang sehat diluar areal kerja / dijalan / dirumah.

Hal-hal yang menyangkut Kesehatan Kerja :

- ☺ Bila disediakan fasilitas makan siang dan snack harus memenuhi standar kesehatan, sehingga karyawan diharapkan makan dan minum yang cukup dan sesuai standar normal dan kebutuhan gizi pekerja.
- ☺ Udara dalam ruang kerja, letak peralatan kerja
- ☺ Peraturan penggunaan alat-alat kerja dan pengamanannya
- ☺ Kebersihan kenyamanan areal gerak .

Hal-hal yang menyangkut Kesehatan Pekerja :

- ☺ Kebiasaan makan yang tidak sehat seperti : mengudap (jajan) makanan yang kurang bersih dan tidak standar, makan tidak teratur. kurang gizi.
- ☺ Mengidap penyakit menahun akibat tertular dan tidak segera diobati
- ☺ Kurang istirahat karena kerja rangkap ditempat lain
- ☺ Hal-hal yang menyangkut pemeliharaan kesehatan dalam perjalanan (kehujan, naik kendaraan terbuka, masuk angin)

B. . Mengantisipasi Keadaan Darurat

Keadaan darurat seringkali terjadi antara lain:

- ☺ Tabiat pelanggan yang tidak stabil
- ☺ Kecelakaan
- ☺ Penjambretan
- ☺ Kebakaran
- ☺ Perampokan bersenjata
- ☺ Banjir, gempa bumi
- ☺ Masalah kesehatan



Mencegah, mengatasi dan mengantisipasi

- ☺ Tamu tak dikenal
 - Orang yang bukan termasuk dalam lingkungan kerja perusahaan/ orang asing bagi perusahaan tersebut
 - Orang yang tidak lazim mengunjungi perusahaan, harus dilaporkan kepada pengawas dan atau pihak keamanan
- ☺ Ancaman bom
 - Biasakan mengenal ciri-ciri suara agar dapat memberikan keterangan laporan bila ada ancaman melalui tilpun
 - Ingat-ingatlah dan catat segera / sedetail mungkin
 - Laporkan ke pengawas / pimpinan
 - Mengikuti prosedur evakuasi
- ☺ Kecelakaan kerja
 - Gunakan selalu perlengkapan dan pakaian yang sesuai
 - Terapkanlah teknik penyimpanan yang tepat
 - Jangan menggunakan perlengkapan yang salah
 - Penggunaan cahaya / penerangan yang memadai
 - Laporkan segala bentuk kerusakan mesin
 - Berikan pertolongan pertama bila anda mampu.
- ☺ Penjambretan bila anda tugas keluar kantor.
 - Jangan membawa uang dalam jumlah banyak
 - Biasakanlah bertransaksi melalui bank
 - Buatlah selalu perubahan waktu dan jalan menuju bank /tidak rutin
 - Jangan melawan perampok/penjambret, lebih baik amati dengan seksama usia, pakaian dan raut wajah/tampang si perampok.
- ☺ Kebakaran
 - Laporkan dengan segera, mengenai:lokasi, ukuran dan jenisnya
 - Perhatikan aba-aba / perintah
 - Ingatkanlah yang lain untuk meninggalkan tempat tersebut
 - Hubungi sesegera mungkin Pemadam Kebakaran dengan rasa tanggung jawab.
- ☺ Masalah kesehatan
 - Beritahukan pengawas / pimpinan Anda / rekan terdekat untuk mencari bantuan
 - Bila perlu panggilah ambulan
 - Seandainya mungkin, cari tahu dari pasien (apa yang terjadi, apa yang menyebabkan sakit, apakah ia masih dalam perawatan)
 - Carilah bantuan tenaga ahli / orang yang lebih kompeten

C. Lingkungan Kerja

- ☺ Pencahayaan/penerangan, kepedihan mata akibat kurangnya penerangan atau cahaya langsung yang bila dipaksakan akan mengakibatkan pusing dan mual.
- ☺ Kebisingan, kurangnya konsentrasi pada pekerjaan, sehingga akan timbul perasaan kesal yang akan mengakibatkan kelalaian kerja.
- ☺ Kualitas udara di dalam ruangan, pusing dan kelesuan akan timbul dan dapat meningkat pada kondisi pingsan. (AC terlalu dingin akan menimbulkan bersin-bersin bagi yang alergi udara dingin)
- ☺ Ruang kantor, kebersihan ruang dan keringnya lantai sangat diperlukan untuk menghindari terpeleset dan bau yang tidak sedap.
- ☺ Gudang, harus sering diadakan *general cleaning*, agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap dan kerusakan barang yang disimpan.



Dimana ada kegiatan disitu ada sampah, buang sampah pada tempatnya

Ada 2 inti pokok dalam hal kesehatan, keselamatan dan keamanan:

1. Faktor berbahaya, yang disebabkan oleh penyakit dan sesuatu yang dapat merugikan.
2. Kemungkinan yang beresiko, yakni segala sesuatu yang ditimbulkan dari keadaan yang berbahaya.

Hal-hal yang harus diperhatikan:

- ☺ Tingkatan dan seringnya terjadi keadaan yang berbahaya
- ☺ Pola kejadian itu berlangsung terus-menerus atau ahanya untuk sementara waktu saja
- ☺ Mekanisme pengawasan harus memadai, sehingga efeknya dapat dibuat sekecil mungkin atau dikurangi.

PENANGANAN KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN BAGI WISTAWAN DALAM PERJALANAN

Penanganan kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja. untuk seseorang yang bekerja didunia travel , khususnya untuk seorang pemandu wisata sangat diperlukan. Seorang pemandu wisata merupakan ujung tombak di dunia pariwisata, yang sering berhadapan langsung dengan tamu.

Untuk menjadi seorang petugas perjalanan khususnya pemandu wisata dituntut untuk memiliki kemampuan, seperti tercantum di bawah ini:

- ☺ Memberikan bantuan untuk dapat meringankan penderitaan seseorang.
- ☺ Mengupayakan bantuan dari yang berwenang
- ☺ Turut menjaga dan mengingatkan sesuatu yang “biasa” dibawa oleh tamu yang berkaitan dengan kesehatannya, seperti: (Obat, vitamin, payung, mantel).

Gangguan kesehatan yang biasa terjadi dalam suatu perjalanan:

- ☺ Mabuk (darat, laut dan udara)
- ☺ Munculnya penyakit yang diidap / penyakit menahun yang kambuh
- ☺ Merasa lesu dan letih
- ☺ Pingsan
- ☺ Shock
- ☺ Kedinginan / kepanasan.

Hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh seorang petugas perjalanan pada saat akan membawa tamu untuk berwisata:

- ☺ Pastikan bahwa anda membawa kotak PPPK lengkap dengan isinya dan dalam keadaan baik (tidak kadaluwarsa).
- ☺ Jiwa manusia dalam bahaya jika ia pingsan, tindakan / bantuan pertama sangat menentukan keselamatan jiwanya.

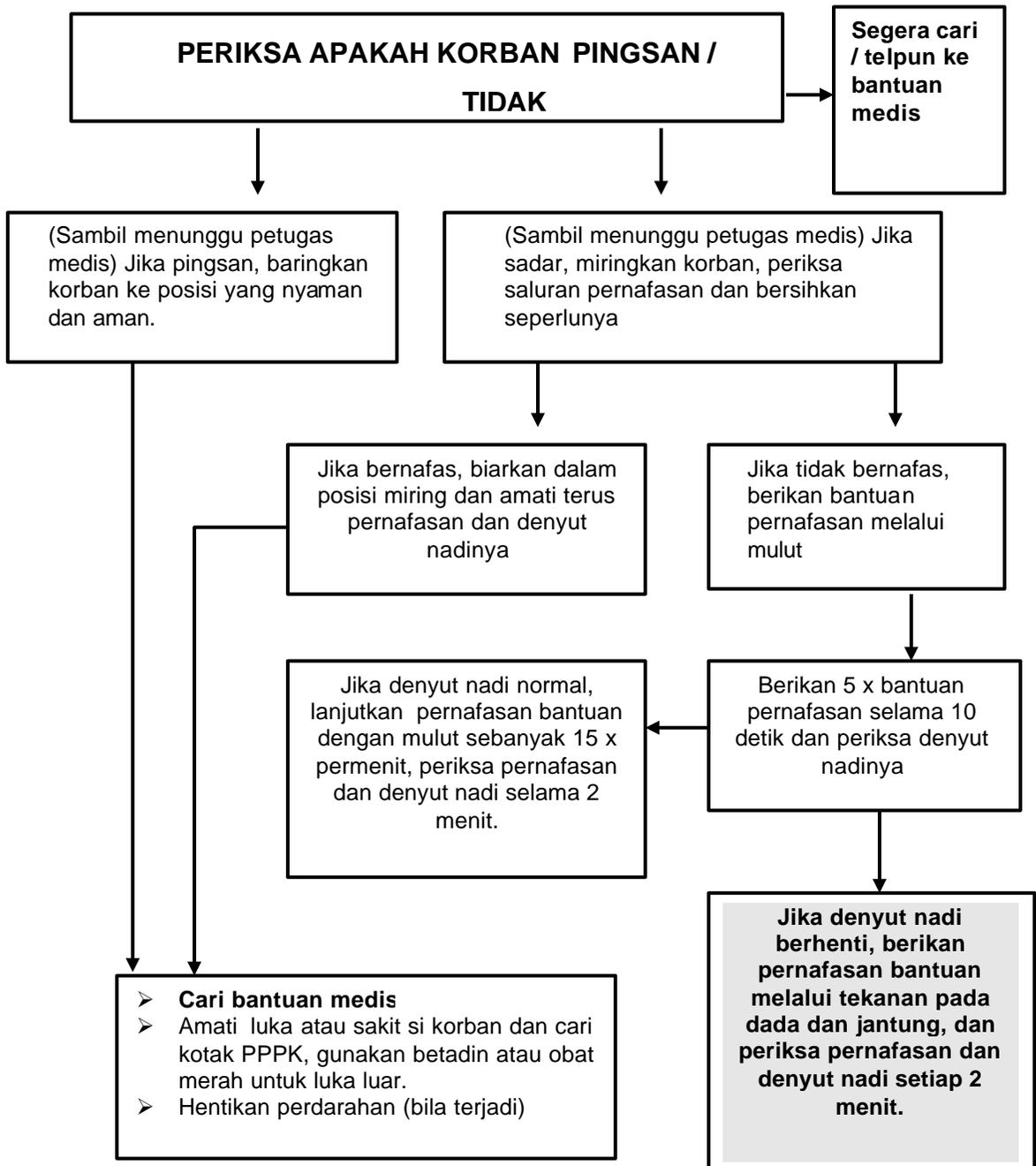
Kondisi Darurat Bila Ada Kecelakaan/Sakit Mendadak.

Perlu diingat :

- ☺ Jangan mendekati korban, kecuali aman, perhatikan apakah ada bahaya untuk anda, orang lain, atau korban.

- ☺ Bertindak dengan cepat, tepat, dan tenang, karena ketenangan anda juga akan membawa ketenangan bagi korban.
- ☺ Jangan memindahkan korban dari posisi dimana ia mengalami kecelakaan, kecuali perlu bagi keamanannya.
- ☺ Periksalah apakah korban tersebut pingsan atau dalam keadaan sadar. dengan cara menepuk dan menanyakan sesuatu kepada korban. Bila ia masih dapat merespon pertanyaan / sentuhan, berarti ia masih dalam keadaan sadar.
- ☺ Jangan tinggalkan korban sendirian, cari bantuan orang terdekat pertama.
- ☺ Beritahukan kepada layanan gawat darurat dengan jelas dan singkat, tempat dan kondisi korban, agar petugas kesehatan dapat menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan.
- ☺ Jangan memberikan makanan/minuman bila tidak diperlukan, kalau terpaksa, berikan air putih layak minum atau air teh hangat manis secukupnya bila korban kelelahan (kecuali korban menderita diabetes).
- ☺ Penolong harus menyadari bahwa dirinya bukan juru rawat / dokter.
- ☺ Jangan sampai ikut jadi korban.
- ☺ Tidak bertindak berlebihan, sadari kemampuan sendiri.

PRIORITAS TINDAKAN DARURAT



Ingat !

Dilakukan hanya bila anda mampu dan kompeten, setidaknya anggota PMI !!!!

Kewajiban menjaga kesehatan, keselamatan dan keamanan

☺ **Pemilik Perusahaan**

- Memberi jaminan kesejahteraan, kesehatan, dan keselamatan bagi karyawan maupun pengunjung.
- Menjaga citra perusahaan
- Harus memberi informasi, pelatihan dan pengawasan Karyawan
- Harus bekerja sama dengan pemilik perusahaan
- Harus bekerja dan menggunakan peralatan dengan baik dan benar.
- Menjaga kesehatan, keselamatan dan lainnya di tempat kerja

KEMANA ANDA MELAPORKAN KEJADIAN ?

☺ Pemadam Kebakaran, Kantor Polisi, Puskesmas /Rumah sakit / Petugas Medis terdekat, Satuan pengaman, Keluarga, Pimpinan / Ketua Lingkungan

Catat dalam notes harian anda :

Nomor-nomor dan Alamat yang harus dihubungi !

C. Rangkuman

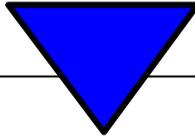
Prosedur keamanan, kesehatan dan kenyamanan bekerja untuk tiap-tiap perusahaan berbeda sesuai dengan kebijakan perusahaan, namun demikian Departemen Tenaga Kerja sudah mengatur standar pelayanan bagi karyawan. Pentingnya mentaati prosedur tersebut bukan hanya untuk kepentingan perusahaan tetapi yang utama adalah untuk kepentingan karyawan itu sendiri.

Pelajari kebijakan yang berlaku pada perusahaan sebelum Anda menerima pekerjaan di perusahaan.

D. Tugas

1. Jelaskan keuntungan – keuntungan dari adanya prosedur keamanan, kenyamanan dan kesehatan.
2. Cobalah untuk mendapatkan satu dokumen Prosedur tersebut dari salah satu perusahaan.

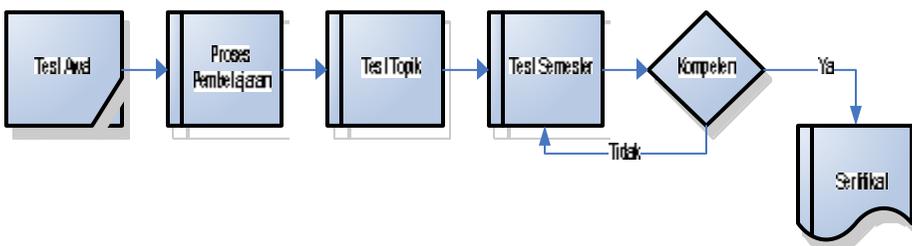
BAB 2



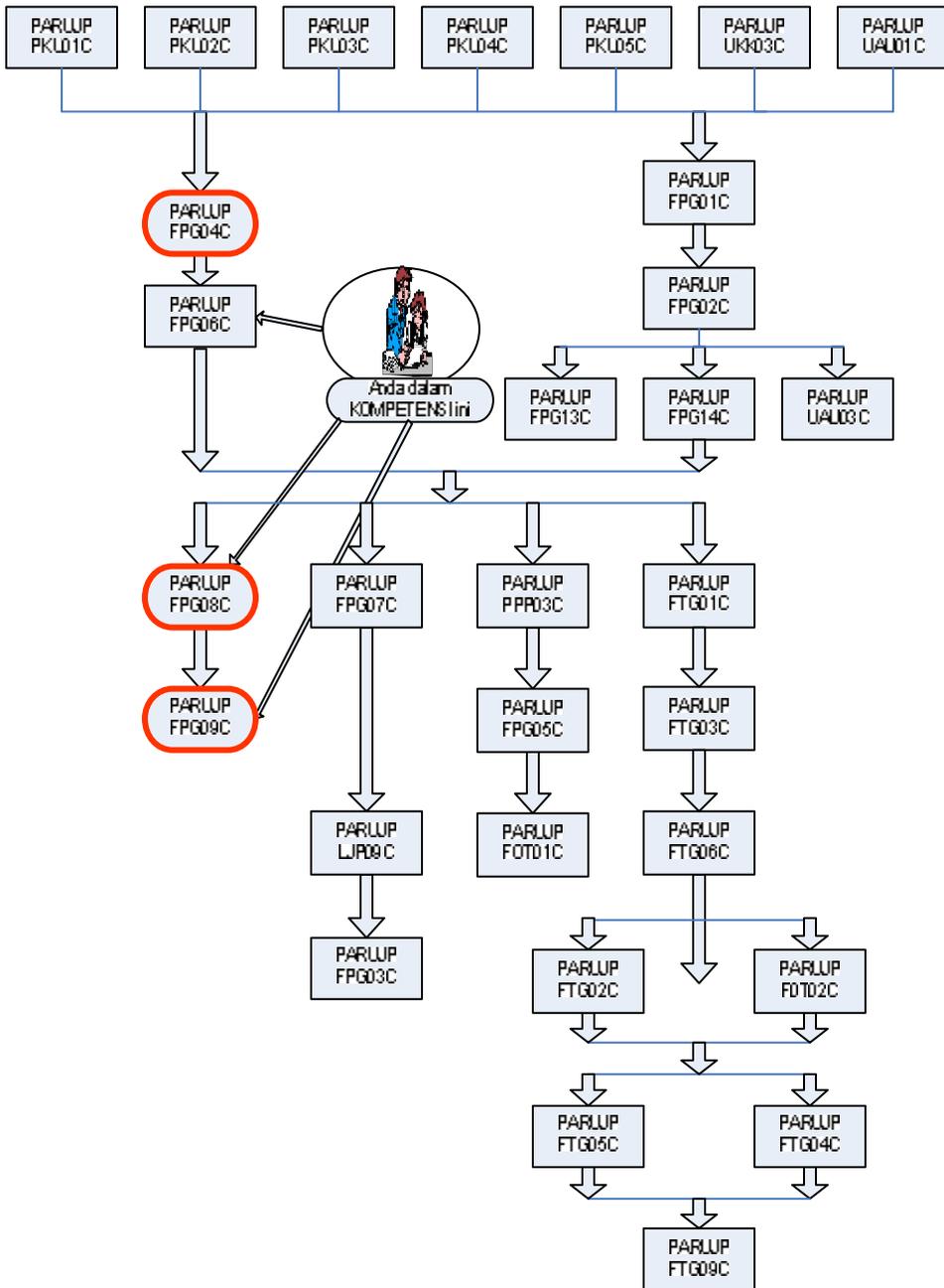
RESERVASI DAN TIKET PENERBANGAN



- A. Tujuan Khusus
Setelah mempelajari topik ini, peserta didik diharapkan mampu memahami pengetahuan mengenai reservasi, tiket penerbangan domestik dan internasional sesuai dengan tuntutan Standar Kompetensi yang berlaku.
- B. Lingkup Materi
- ✓ Pengetahuan Reservasi
 - ✓ Penghitungan dan Penerbitan Tiket Domestik
 - ✓ Penghitungan dan Penerbitan Tiket Internasional
- C. Persyaratan
Untuk mempelajari bab ini diharuskan telah menyelesaikan topik mengenai karakteristik sumber daya manusia dalam industri pariwisata sebagai pengetahuan dan keterampilan dasar.
- D. Alur Pembelajaran



Peta Kompetensi Lulusan SMK – UJP



Kompetensi Lulusan SMK - UJP

Kode	Unit Kompetensi
PARUJPPKU01C	Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan
PARUJPPKU02C	Bekerja di Lingkungan Sosial Yang Berbeda
PARUJPPKU03C	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
PARUJPPKU04C	Menangani Situasi Konflik
PARUJPPKU05C	Mengembangkan dan Memperbarui Pengetahuan Industri Pariwisata
PARUJPUKK03C	Mengikuti Prosedur Hygienis di Tempat Kerja
PARUJPUAU01C	Berkomunikasi Melalui Telepon
PARUJPFTG01C	Bekerja Sebagai Pemandu Wisata
PARUJPFTG02C	Memberikan Bantuan Layanan Transfer Keberangkatan/Kedatangan
PARUJPFTG03C	Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang diperlukan oleh pramuwisata
PARUJPFTG04C	Mengkoordinasikan dan Mengendalikan Perjalanan Wisata
PARUJPFTG05C	Memimpin Rombongan Perjalanan Wisata
PARUJPFTG06C	Menyiapkan dan Mempresentasikan Komentar Pemanduan Pada Perjalanan Wisata
PARUJPFTG09C	Mengelola Perpanjangan Perjalanan Wisata (Extended Tour)
PARUJPFOT01C	Mengalokasikan Sumber Daya Perjalanan Wisata
PARUJPFOT02C	Melakukan Pengecekan Pra Keberangkatan Tour
PARUJPFPG04C	Menerima dan Memproses Reservasi
PARUJPFPG06C	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
PARUJPFPG08C	Menghitung Harga dan menerbitkan Tiket Penerbangan Domestik
PARUJPFPG09C	Menghitung Harga dan Menerbitkan Tiket Penerbangan Normal Internasional
PARUJPFPG07C	Memproses Dokumen Perjalanan Selain Tiket Penerbangan
PARUJPPPP03C	Mencari dan Mengemas Produk dan Jasa Pariwisata
PARUJPFPG05C	Memesan dan Mengkoordinasikan Layanan Penyedia Jasa dan Produk Pariwisata
PARUJPLJP09C	Menyiapkan dan Menawarkan Harga Produk
PARUJPFPG03C	Menjual Produk dan Jasa Pariwisata
PARUJPFPG01C	Mencari dan Menyediakan Informasi Tentang Tujuan Wisata dan Memberikan Saran
PARUJPFPG02C	Mengakses dan Menginterpretasi Informasi Produk Wisata
PARUJPFPG13C	Memelihara Inventaris Informasi Produk Wisata
PARUJPFPG14C	Mengembangkan dan memperbarui pengetahuan lokal
PARUJPUAU03C	Mengumpulkan dan Mempresentasikan Informasi

AIRLINE RESERVATION

Kode / Sandi Dalam Dunia Penerbangan

Untuk memudahkan pengejaan, agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan nama penumpang, kota tujuan, alamat dan sebagainya. Maka diperlukan sandi yang berlaku & telah menjadi kesepakatan dikalangan perusahaan penerbangan, travel agent, juga dunia pariwisata pada umumnya. Huruf-huruf sandi yang dimaksud adalah:

A	Alpha
B	Beta / Bravo
C	Charlie
D	Delta
E	Echo
F	Fanta / Foxtrot
G	Golf
H	Hotel
I	India
J	Juliet

K	Kilo
L	Lima
M	Mama
N	November
O	Oscar
P	Papa
Q	Quebec
R	Romeo
S	Siera
T	Tango

U	Uniform
V	Victor
X	X-ray
Y	Yengki
Z	Zulu

Penulisan bulan pada ticket selalu menggunakan 3 (tiga) huruf dengan huruf kapital, sesuai dengan ejaan dalam bahasa Inggris. Sebagai contoh:

JAN	January	Januari
FEB	February	Februari
MAR	March	Maret
APR	April	April
MAY	May	Mei
JUN	Juny	Juni
JUL	July	Juli
AUG	August	Agustus
SEP	September	September
OCT	October	Oktober
NOV	November	November
DEC	December	Desember

Penulisan nama-nama hari dapat ditulis dengan berbagai versi seperti:

Senin	1	M	Mon	1 - - - - -	M - - - - -
Selasa	2	TU	Tue	- 2 - - - -	- T - - - -
Rabu	3	W	Wed	- - 3 - - -	- - W - - -
Kamis	4	TH	Thu	- - - 4 - -	- - - T - -
Jumat	5	F	Fri	- - - - 5 -	- - - - F -
Sabtu	6	S	Sat	- - - - - 6 -	- - - - - S -
Minggu	7	S	Sun	- - - - - - 7	- - - - - S

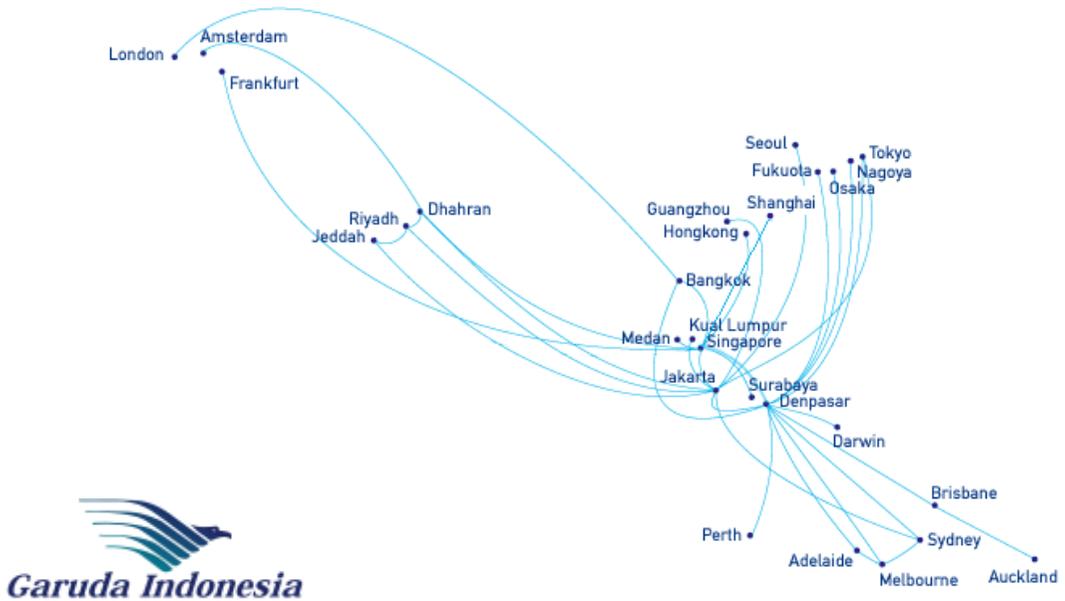
Airline (perusahaan Penerbangan)

Di bawah ini terdapat Nomor & Code Penerbangan dari beberapa perusahaan penerbangan Domestik maupun Internasional.

No	Kode	Perusahaan Penerbangan	Negara
001	AA	American Airlines	USA
014	AC	Air Canada	Canada
057	AF	Air France	France
098	AI	Air India	India
086	NZ	Air New Zealand	New Zealand
055	AZ	Alitalia	Italy
768	NH	All Nippon Airways	Japan
125	BA	British Airways	United Kingdom
160	CX	Cathay Pacific	Hong Kong
297	CI	China Airlines	China
126	GA	Garuda Indonesia	Indonesia
131	JL	Japan Airlines	Japan
074	KL	KLM- Royal Dutch Airlines	Neherlands
180	KE	Korean Air	Korea
220	LH	Lufthansa German Airlines	Germany
232	MH	Malaysia Airlines	Malaysia
214	PK	Pakistan International Airlines	Pakistan
019	6D	Pelita Air	Indonesia
079	PR	Philippine Airlines	Philippine
081	QF	Qantas Airways	Australia
065	SV	Saudi Arabian Airlines	Saudi Arabia
629	MI	Silk Air	Singapore
618	SQ	Singapore Airlines	Singapore
085	SR	Swiss Air	Switzerland
217	TG	Thai Airways International	Thailand



International Flight Routing



Gambar di atas menunjukkan route penerbangan Internasional yang ditempuh oleh perusahaan penerbangan Garuda Indonesia, sebagai contoh:

JKT-SYD

SIN-SUB

JKT-SEL

JKT-SIN-BKK

JKT-SIN-HKG

JKT-SIN-FRA

JKT-RUH

DPS-BKK

JKT-KUL

SIN-DPS-PER

JKT-DPS-AKL

JKT-SIN-SHA

JKT-JED

JKT-TYO

SIN-DPS

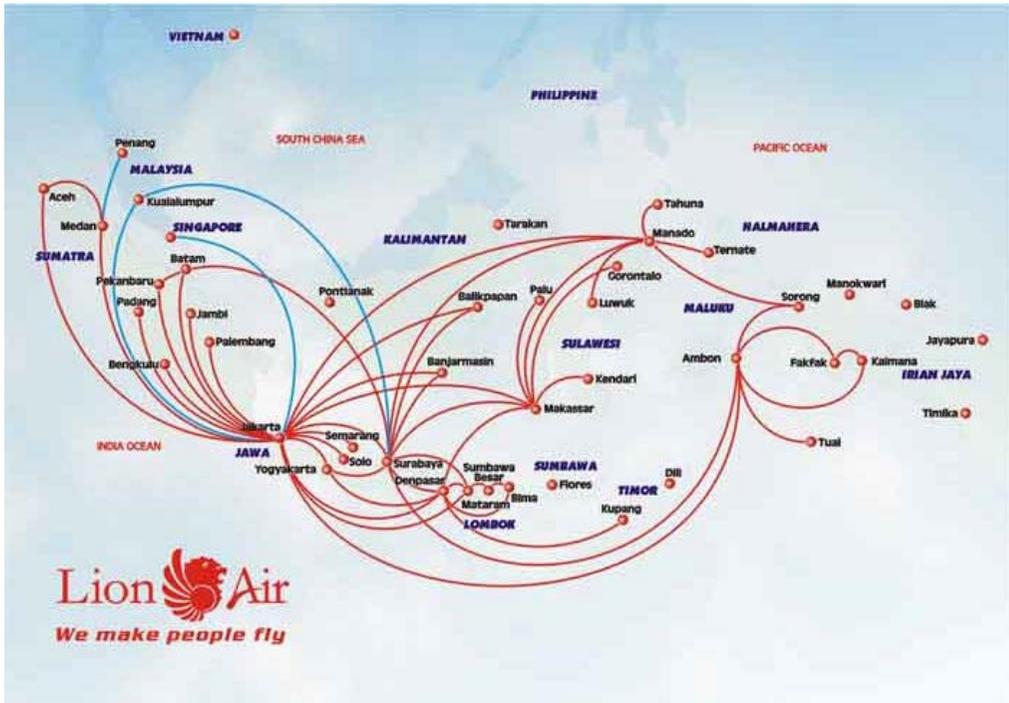
JKT-DPS-OSA

JKT-DPS-MEL

JKT-DPS-TYO



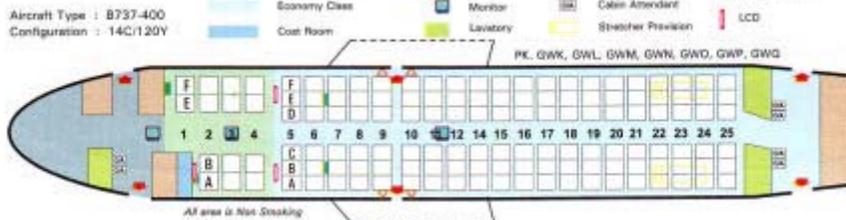
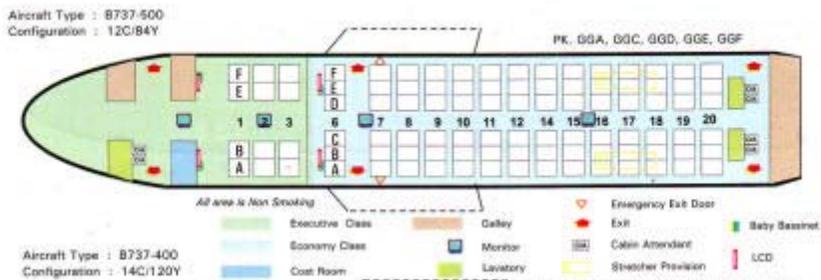
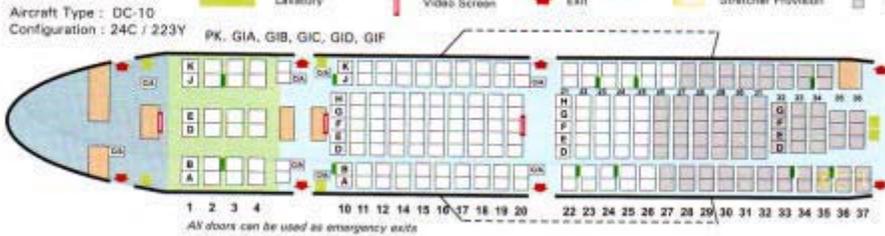
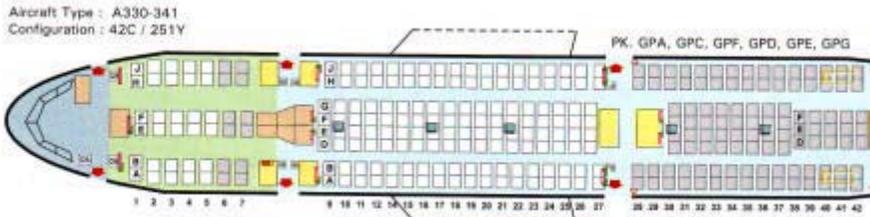
Domestic Flight Routing



Gambar di atas menunjukkan route penerbangan domestik yang ditempuh oleh perusahaan penerbangan Lion Air, sebagai contoh:

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| JKT-BTJ | JKT-JOG | JKT-UPG-MDC |
| JKT-MES-BTJ | JKT-SUB | JKT-UPG-PLW |
| JKT-PKU | JKT-DPS | JKT-MDC-TNE |
| JKTPDG | JKT-BPN | JKT-SUB-BPN |
| JKT-BKS | JKT-BDJ | JKT-DPS-KOE |
| JKT-PLM | JKT-UPG | JKT-SUB-AMI |
| JKT-BTH | JKT-MDC | JKT-AMQ-SOQ |
| JKT-SRG | JKT-AMQ | JKT-UPG-KDI |
| JKT-SOC | JKT-JOG-DPS | JKT-UPG-GTO |

Configurasi Tempat duduk



(Jadwal Penerbangan)

Di bawah ini terdapat contoh schedule yang diterbitkan oleh Lion Air yang diambil dari internet. Cara melihat schedule di internet, sangat mudah. Pertama kali kita buka website dari masing-masing perusahaan penerbangan yang kita inginkan, pada kesempatan ini kita buka Lion Air. Setelah masuk dalam website, kita dapat memasukkan kota keberangkatan dan kota tujuan. Serta tanggal keberangkatan yang dikehendaki. Pada monitor terdapat pilihan kita akan melihat schedule atau fare. Jika kita klik pada pilihan schedule, maka akan muncul pada layar monitor seperti tampilan di bawah ini.

Route: CGKJOG

Date Departure: 11NOV

No	FlightNo	Route	Departure	Arrival
1	JT8904	CGKJOG	11:25	12:25
2	JT 550	CGKJOG	15:55	16:55
3	JT8926	CGKJOG	19:15	20:15

Route: JOGCGK

Date Departure: 15NOV

No	FlightNo	Route	Departure	Arrival
1	JT8901	JOGCGK	08:40	09:40
2	JT8907	JOGCGK	12:55	13:55
3	JT 551	JOGCGK	17:25	18:25

Route: CGKMES

Date Departure: 04NOV

No	FlightNo	Route	Departure	Arrival
1	JT 380	CGKMES	06:30	08:50
2	JT 382	CGKMES	08:15	10:35
3	JT 396	CGKMES	13:25	15:45
4	JT 384	CGKMES	15:35	17:55
5	JT 386	CGKMES	19:30	21:50

Date Departure : 03DEC

Route : CGKUPG

No	FlightNo	Route	Departure	Arrival
1	JT 792	CGKUPG	05:30	08:50
2	JT 778	CGKUPG	08:15	11:35
3	JT8552	CGKUPG	12:25	15:45
4	JT 782	CGKUPG	15:55	19:15
5	JT 788	CGKUPG	18:00	21:20
6	JT 784	CGKUPG	20:00	23:20
--	JT 740	739	S :1	:
7	JT 798	CGKUPG	22:20	01:40
8	JT 790	CGKUPG	21:20	01:45

Route : UPGCGK

Date Departure : 16DEC

No	FlightNo	Route	Departure	Arrival
1	JT 785	UPGCGK	06:15	07:35
2	JT 789	UPGCGK	08:00	09:20
3	JT 781	UPGCGK	09:05	10:25
4	JT 741	UPGCGK	09:00	11:45
5	JT 795	UPGCGK	11:00	12:20
6	JT 793	UPGCGK	13:10	14:30
7	JT 777	UPGCGK	16:40	18:00
8	JT 783	UPGCGK	19:45	21:05



Flight Schedule Information

From : **Jakarta** (CGK)
 To : **Balikpapan** (BPN)
 Date : **04 Nov 07**

No.	From	To	Departure Time	Arrival Time	Flight Number	Number of Stop(s)
1	Jakarta	Balikpapan	06:10	09:15	GA 510	0
2	Jakarta	Balikpapan	09:30	12:35	GA 512	0
3	Jakarta	Balikpapan	11:50	14:55	GA 514	0
4	Jakarta	Balikpapan	14:05	17:10	GA 516	0
5	Jakarta	Balikpapan	16:00	19:05	GA 518	0
6	Jakarta	Balikpapan	17:30	20:35	GA 520	0
7	Jakarta	Jogyakarta	06:05	07:05	GA 202	0
	Jogyakarta	Balikpapan	08:45	11:45	GA 540	0

Flight Schedule Information

From : **Jakarta** (CGK)
 To : **Medan** (MES)
 Date : **11 Nov 07**

No.	From	To	Departure Time	Arrival Time	Flight Number	Number of Stop(s)
1	Jakarta	Medan	06:00	08:15	GA 180	0
2	Jakarta	Medan	07:25	09:40	GA 182	0
3	Jakarta	Medan	09:20	11:35	GA 142	0
4	Jakarta	Medan	10:50	13:05	GA 186	0
5	Jakarta	Medan	13:55	16:10	GA 146	0
6	Jakarta	Medan	14:30	16:45	GA 188	0
7	Jakarta	Medan	15:30	17:45	GA 192	0
8	Jakarta	Medan	18:10	20:25	GA 194	0

**Contoh Timetable Yang Diterbitkan Dalam Bentuk Buku
(Garuda Indonesia)**

ALIDITY	Days of	DEP	ARR	Flight	a/c	CI	TRANSFER CITY		Dep	Flight	a/c	CI
rom To	service						Arr	Airport				
rom DENPASAR (DPS) UTC+0800												
o Adelaide (ADL) UTC+0930												
-	1---4---	2300	*0830	GA 722	330	CYM	VIA MEL					
1MAR -	-----67	2355	*0605	GA 724	330	CYM	NONSTOP					
o Medan (MES) UTC+0700												
3MAR -	1234567	1240	1730	GA 405	D10	CYM	1320	CGK	1520	GA 186	734	CYM
3MAR -	--3-5-7	1310	1730	GA 409	734	CIY	1350	CGK	1520	GA 186	734	CYM
-	---4---	1400	1730	GA 409	744	CYM	1440	CGK	1520	GA 186	734	CYM
o Palembang (PLM) UTC+0700												
3MAR -	1234567	0655	1000	GA 401	D10	CYM	0735	CGK	0900	GA112	734	CYM
3MAR -	1234567	1445	1800	GA 407	D10	CYM	1525	CGK	1700	GA118	734	CYM
From MEDAN (MES) UTC+0700												
To Makassar (UPG) UTC+0800												
- -	1234567	0950	1600	GA 183	734	CYM	1200	CGK	1250	GA 630	734	CYM
- -	1234567	1230	2050	GA 191	734	CYM	1440	CGK	1740	GA 632	734	CYM
- -	1-3-5-7	1720	*0010	GA 187	734	CYM	1930	CGK	2100	GA 650	734	CYM
To Pontianak (PNK) UTC+0700												
- -	1234567	0730	1205	GA 181	734	CYM	0940	CGK	1040	GA 504	735	CYM
- -	1234567	0950	1615	GA 183	734	CYM	1200	CGK	1450	GA 506	735	CYM

Reservasi dan Tiket Penerbangan

From PONTIANAK (PNK) UTC+0700									
To Jakarta (JKT) UTC+0700									
-	-	1234567	0835	1000	CGK	GA 501	735	CYM	NONSTOP
-	-	1234567	1245	1410	CGK	GA505	735	CYM	NONSTOP

From SOLO (SOC) UTC+0700														
To Batam (BTH) UTC+0700														
-	-	1234567	0855	1330		GA 221	733	CYM	0955	CGK	1200	GA 154	734	CYM
-	-	1234567	1325	1640		GA223	734	CYM	1425	CGK	1510	GA 156	734	CYM
To Jayapura (DJJ) UTC+0900														
-	-	1-3-5-7	0800	*0645		GA 227	733	CYM		1845	CGK	2100	GA650	CYM
To Taipei (TPE) UTC+0800														
-	-	1234567	0855	2005		GA 221	733	CYM	0955	CGK	1355	GA678	AB6	Y

From YOGYAKARTA (JOG) UTC+0700														
To Balikpapan (BPN) UTC+0800														
-	-	1234567	1125	1340		GA 205	735	CYM	1230	CGK	1035	GA 512	734	CYM
-	-	---567	1255	1925		GA 207	735	CYM	1400	CGK	1620	GA 514	734	CYM
To Frankfurt(FRA) UTC+0200														
27	MAR	-	-2-4-7	1245	*0730	GA 242	735	CYM	1455	DPS	2035	GA972	744	CIY
1	APR	-	-----7	1255	*0730	GA 207	735	CYM	1400	CGK	1630	GA408	D10	CIY
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1910	DPS	2035	GA972	744	CYM
-	-	-	---- 5 --	1735	*0700	GA 421	735	CYM	1840	CGK	2040	GA976	744	CYM

Dari berbagai bentuk timetable / jadwal penerbangan yang diterbitkan oleh perusahaan penerbangan baik yang dapat dilihat melalui internet maupun dalam bentuk buku. Data-data yang tercantum didalamnya antara lain:

1. Kota awal keberangkatan maupun kota tujuan. Kota-kota tersebut disusun berdasarkan urutan abjad, dimulai dari A – Z.
2. Masa berlakunya jadwal, sebagai contoh:
 - 31MAR - yang berarti: jadwal tersebut berlaku mulai tanggal 31 MAR sampai waktu yang tidak ditentukan.
 - - 14APR yang berarti: jadwal tersebut berlaku mulai dari tanggal yang tidak ditentukan sampai dengan tanggal 14 APR.
 - - - yang berarti: jadwal tersebut berlaku sepanjang tahun, tidak ada batasan waktu.
 - 27MAR -10APR yang berarti: jadwal tersebut berlaku mulai tanggal 27 MAR sampai dengan tanggal 10 APR.
3. Hari-hari beroperasinya jadwal tersebut. Mulai hari Senin – Minggu, yang ditunjukkan menggunakan angka 1 sampai dengan 7. Sebagai contoh:
 - 1---5-- berarti: penerbangan dilakukan hanya pada hari Senin dan Jumat, untuk hari-hari yang lain tidak beroperasi.
 - -----7 berarti: penerbangan dilakukan hanya pada hari minggu, untuk hari-hari yang lain tidak beroperasi.
 - Tanda (-----) tidak sembarang garis putus, garis tersebut berjumlah 7 (tujuh) menunjukkan jumlah hari.
4. Perkiraan Waktu keberangkatan, menggunakan angka 0-24. (Sebagai contoh: 1300 untuk menunjukkan pukul 1 siang, 20.00 untuk pukul 8 malam, 09.00 untuk pukul 9 pagi).
5. Perkiraan Waktu kedatangan, menggunakan angka 0-24. (Sebagai contoh: 21.00 untuk menunjukkan pukul 9 malam, 09.00 untuk pukul 9 pagi).
6. Nomor penerbangan yang digunakan, seperti:
 - JT 789 untuk route UPG-JKT yang terbang pada jam 08.00 Lion Air,
 - GA 192 untuk route JKT-MES yang terbang pada jam 15.30 sebagai operatornya adalah Garuda.

Cara melihat fare/harga ticket pesawat di internet, juga sangat mudah. Pertama kali kita buka website dari masing-masing perusahaan penerbangan yang kita inginkan, pada kesempatan ini kita buka Lion Air. Setelah masuk dalam website, kita dapat memasukkan kota keberangkatan dan kota tujuan. Serta tanggal keberangkatan yang dikehendaki. Pada layar monitor terdapat pilihan kita akan melihat schedule atau fare. Jika kita klik pada pilihan fare, maka akan muncul pada layar monitor seperti tampilan yang tertera pada lembar berikut.

CHECK FARE				
From				
Departure		Arrival		
To				
<input type="button" value="Check»"/>				
CHECK SCHEDULE				
Departure		Arrival		
Departure		Arrival		
Day		Month		
<input type="button" value="Submit"/>		<input type="button" value="Reset"/>		
Route : CGKJOG				
Date Departure : 11NOV				
No	FlightNo	Route	Departure	Arrival
1	JT8904	CGKJOG	11:25	12:25
2	JT 550	CGKJOG	15:55	16:55
3	JT8926	CGKJOG	19:15	20:15

Domestic Fares

Dibawah ini terdapat tarif penerbangan untuk route JKT-JOG dari perusahaan penerbangan Lion Air.

DEP	ARR	Class	Adult	Child	Infant	Kurs	Operator
JKT	JOG	C	979000	979000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	D	879000	879000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	I	779000	779000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	Y	699000	699000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	A	649000	649000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	G	609000	609000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	W	569000	569000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	S	529000	529000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	B	489000	489000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	H	459000	459000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	K	429000	429000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	L	399000	399000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	M	369000	369000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	N	339000	339000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	Q	309000	309000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	T	279000	279000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	V	229000	229000	79000	IDR	LION AIR
JKT	JOG	Y	699000	699000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	A	649000	649000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	G	609000	609000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	W	569000	569000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	S	529000	529000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	B	489000	489000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	H	459000	459000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	K	429000	429000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	L	399000	399000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	M	369000	369000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	N	339000	339000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	Q	309000	309000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	T	279000	279000	79000	IDR	WINGS AIR
JKT	JOG	V	229000	229000	79000	IDR	WINGS AIR

*For Domestic flight Fares is Included tax 10% (PPN),IWJR and Fuel Surcharge

Dibawah ini terdapat tarif penerbangan untuk route JOG - JKT dari perusahaan penerbangan Lion Air.

DEP	ARR	Class	Adult	Child	Infant	Kurs	Operator
JOG	JKT	C	979000	979000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	D	879000	879000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	I	779000	779000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	Y	699000	699000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	A	649000	649000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	G	609000	609000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	W	569000	569000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	S	529000	529000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	B	489000	489000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	H	459000	459000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	K	429000	429000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	L	399000	399000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	M	369000	369000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	N	339000	339000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	Q	309000	309000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	T	279000	279000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	V	229000	229000	79000	IDR	LION AIR
JOG	JKT	Y	699000	699000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	A	649000	649000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	G	609000	609000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	W	569000	569000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	S	529000	529000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	B	489000	489000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	H	459000	459000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	K	429000	429000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	L	399000	399000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	M	369000	369000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	N	339000	339000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	Q	309000	309000	79000	IDR	WINGS AIR
JOG	JKT	T	279000	279000	79000	IDR	WINGS AIR

Dibawah ini terdapat tarif penerbangan untuk route JKT-UPG dari perusahaan penerbangan Lion Air.

DEP	ARR	Class	Adult	Child	Infant	Kurs	Operator
JKT	UPG	C	2479000	2479000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	D	2079000	2079000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	I	1779000	1779000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	Y	1479000	1479000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	A	1309000	1309000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	G	1179000	1179000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	W	1079000	1079000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	S	989000	989000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	B	909000	909000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	H	829000	829000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	K	759000	759000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	L	689000	689000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	M	619000	619000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	N	559000	559000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	Q	499000	499000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	T	439000	439000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	V	379000	379000	129000	IDR	LION AIR
JKT	UPG	Y	1479000	1479000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	A	1309000	1309000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	G	1179000	1179000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	W	1079000	1079000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	S	989000	989000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	B	909000	909000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	H	829000	829000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	K	759000	759000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	L	689000	689000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	M	619000	619000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	N	559000	559000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	Q	499000	499000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	T	439000	439000	129000	IDR	WINGS AIR
JKT	UPG	V	379000	379000	129000	IDR	WINGS AIR

Dibawah ini terdapat tarif penerbangan untuk route JKT-BPN dari perusahaan penerbangan Garuda Indonesia.

Garuda Indonesia Domestic Fares

**From : Jakarta (CGK) To Balikpapan (BPN)
One Way Trip.**

No.	Fare Name	Class of Service	Fare
1	EXECUTIVE NORMAL	EXECUTIVE	Rp. 2.257.000,00
2	EXECUTIVE FREQUENT FLYER GUARANTEE	EXECUTIVE	Rp. 2.257.000,00
3	ECONOMY NORMAL	ECONOMY	Rp. 1.193.000,00
4	ECON. FREQUENT FLYER GUARANTEE	ECONOMY	Rp. 1.193.000,00
5	ECONOMY MODERATE	ECONOMY	Rp. 1.111.000,00
6	ECONOMY BUDGET	ECONOMY	Rp. 963.000,00
7	ECONOMY PROMO ONE	ECONOMY	Rp. 802.000,00
8	ECONOMY PROMO TWO	ECONOMY	Rp. 707.000,00
9	SPECIAL ECONOMY PROMO	ECONOMY	Rp. 579.000,00

Return Trip

No.	Fare Name	Class of Service	Fare
1	EXECUTIVE NORMAL	EXECUTIVE	Rp. 4.289.000,00
2	EXECUTIVE FREQUENT FLYER GUARANTEE	EXECUTIVE	Rp. 4.289.000,00
3	ECONOMY NORMAL	ECONOMY	Rp. 2.267.000,00
4	ECON. FREQUENT FLYER GUARANTEE	ECONOMY	Rp. 2.267.000,00
5	ECONOMY MODERATE	ECONOMY	Rp. 2.111.000,00
6	ECONOMY BUDGET	ECONOMY	Rp. 1.830.000,00
7	ECONOMY PROMO ONE	ECONOMY	Rp. 1.524.000,00
8	ECONOMY PROMO TWO	ECONOMY	Rp. 1.344.000,00

Garuda Indonesia Domestic Fares

From : Jakarta (CGK)

To : Medan (MES)

One Way Trip.

No.	Fare Name	Class of Service	Fare
1	EXECUTIVE NORMAL	EXECUTIVE	Rp. 2.288.000,00
2	EXECUTIVE FREQUENT FLYER GUARANTEE	EXECUTIVE	Rp. 2.288.000,00
3	ECONOMY NORMAL	ECONOMY	Rp. 1.271.000,00
4	ECON. FREQUENT FLYER GUARANTEE	ECONOMY	Rp. 1.271.000,00
5	ECONOMY MODERATE	ECONOMY	Rp. 1.118.000,00
6	ECONOMY BUDGET	ECONOMY	Rp. 970.000,00
7	ECONOMY PROMO ONE	ECONOMY	Rp. 860.000,00
8	ECONOMY PROMO TWO	ECONOMY	Rp. 741.000,00
9	SPECIAL ECONOMY PROMO	ECONOMY	Rp. 610.000,00

Return Trip

No.	Fare Name	Class of Service	Fare
1	EXECUTIVE NORMAL	EXECUTIVE	Rp. 4.348.000,00
2	EXECUTIVE FREQUENT FLYER GUARANTEE	EXECUTIVE	Rp. 4.348.000,00
3	ECONOMY NORMAL	ECONOMY	Rp. 2.415.000,00
4	ECON. FREQUENT FLYER GUARANTEE	ECONOMY	Rp. 2.415.000,00
5	ECONOMY MODERATE	ECONOMY	Rp. 2.125.000,00
6	ECONOMY BUDGET	ECONOMY	Rp. 1.843.000,00
7	ECONOMY PROMO ONE	ECONOMY	Rp. 1.634.000,00
8	ECONOMY PROMO TWO	ECONOMY	Rp. 1.408.000,00

Three Letter City Code (Kode kota yang terdiri dari tiga huruf)

Sedangkan untuk nama-nama kota besar di Indonesia maupun di luar negeri memiliki sandi tersendiri yang sering disebut dengan Three Letter City Code. Kode-kode kota yang terdapat di bawah ini yang telah ditetapkan oleh IATA. Kode kota tidak pernah berubah, walaupun nama kota nya telah mengalami perubahan. Di bawah ini terdapat contoh, beberapa kota yang telah mengalami perubahan nama. Sedangkan sandi kotanya tetap, seperti pertamakali ditetapkan. Contohnya adalah sebagai berikut:

Internasional			Domestik		
Dulu	Saat ini	Sandi kota	Dulu	Saat ini	Sandi kota
Bombay	Mumbai	BOM	Jogjakarta	Yogyakarta	JOG
Canton	Guangzhou	CAN	Ujung Pandang	Makassar	UPG
Leninrat	St. Pittersburg	LED			
Saigon	Ho Chi Minh	SGN			

Three Letter City Code (Kode kota)

Area 1

Negara	Kota	Kode
Argentina	Buenos Aires	BUE
Belize	Belize	BZE
Bolivia	La Paz	LPB
Brazil	Sao Paulo	SAO
Canada	Vancouver	YVR
Chile	Santiago de Chile	SCL
Colombia	Bogota	BOG
Costa Rica	San Jose	SJO
Cuba	Havana	HAV
El Salvador	San Salvador	SAL
Guatemala	Guatemala City	GUA
Honduras	Tegucigalpa	TGU

Negara	Kota	Kode
Mexico	Mexico City	MEX
Nicaragua	Managua	MGA
Panama	Panama City	PTY
Paraguay	Asuncion	ASU
Peru	Lima	LIM
Puerto Rico	San Juan	SJU
Suriname	Paramaribo	PBM
Uruguay	Montevideo	MVD
USA	Washington DC	WAS
Venezuela	Caracas	CCS

Area 2:
Europe

Negara	Kota	Kode
Austria	Vienna	VIE
Belgium	Brussels	BRU
Bulgaria	Sofia	SOF
Denmark	Copenhagen	CPH
Germany	Frankfurt Denver Hamburg	FRA DEN HAM
Greece	Athen	ATH
Hungary	Budapest	BUD
Ireland, Rep. of	Dublin	DUB
Italy	Roma	ROM
Latvia	Riga	RIX
Luxemburg	Luxemburg	LUX

Morocco	Casablanca	CAS
Netherlands	Amsterdam	AMS
Norway	Oslo	OSL
Poland	Warsaw	WAW
Portugal	Lisbon	LIS
Romania	Bucharest	BUH
Russia in Europe (RU)	St. Pittersburg	LED
Spain	Barcelona Madrid	BCN MAD
Sweden	Stockhlom	STO
Switzerland	Zurich	ZRH
Tunisia	Tunis	TUN
Turkey	Istanbul	IST
Ukraine	Kiev	IEV
United Kingdom	Edinburg London Manchester	EDI LON MAN

Africa,

Negara	Kota	Kode
Angola	Luanda	LAD
Botswana	Gaborone	GBE
Cameroon	Yaounde	YAO
Comoros	Moroni	YVA
Djibouti	Djibouti	JIB
Ethiopia	Adis Ababa	ADD
Gabon	Libreville	LBV
Kenya	Nairobi	NBO
Demokratic Republik Kongo,	Brazaville	BZV
Libya	Tripoli	TIP
Malawi	Lilongwe	LLW

Negara	Kota	Kode
Mauritius	Mauritius	MRU
Mauritania	Nouakchot	NKC
Mozambique	Maputo	MPM
Namibia	Windhoek	WDH
Nigeria	Lagos	LOS
Rwanda	Kigali	KGL
Senegal	Dakkar	DKR
Somalia	Mogadishu	MGQ
South Africa	Cape Town Durban Johannesburg	CPT DUR JNB
Tanzania	Dar Es Salaam Kilimanjaro	DAR JRO
Zambia	Lusaka	LUN
Zimbabwe.	Harare	HRE

Middle East

Negara	Kota	Kode
Bahrain	Bahrain City	BAH
Egypt	Cairo	CAI
Iran	Teheran	TEH
Iraq	Baghdad	BGW
Israel	Tel Aviv	TLV
Jordan	Jordania	JOD
Kuwait	Kuwait City	KWI
Lebanon	Beirut	BEY
Oman	Muscat	MCT
Qatar	Doha	DOH
Saudi Arabia	Jeddah Madinah Riyadh	JED MED RUH
Sudan	Khartoum	KRT
United Arab Emirates	Abu Dhabi	AUH
Syrian Arab Republic	Damascus	DAM
Yemen, Republic of	Aden	ADE

Area 3:**3.1. South East Asia (SEA)**

Negara	Kota	Kode
Brunei Darussalam	Bandar Seri Begawan	BWN
Cambodia	Phnompenh	PNH
China (tidak termasuk Hong Kong dan Macao)	Beijing Shanghai	BJS SHA
ChineseTaipe (Taiwan)	Taipe	TPE
Hong Kong Special Administrative Region, China	Hong Kong	HKG
Indonesia	Jakarta	JKT
Laos	Vientiane	VTE
Malaysia	Kuala Lumpur Kuching	KUL KCH
Myanmar	Yangon	RGN
Philippines	Davao Manila	DVO MNL
Singapore	Singapore	SIN
Thailand	Bangkok Chiang Mai	BKK CNX
Timor Leste	Dilli	DIL
Viet Nam	Hanoi Ho Chi Minh City	HAN SGN

INDONESIA

No.	Propinsi	Kota	Kode
1.	NAD	Banda Aceh	BTJ
2.	Sumatera Utara	Medan	MES
3.	Sumatera Barat	Padang	PDG
4	Jambi	Jambi	DJB
5	Bengkulu	Bengkulu	BKS
6	Riau Kepulauan	Tanjung Pinang	TNJ
7	Bangka Belitung	Batam	BTH
8	Sumatera Selatan	Palembang	PLM
9	Lampung	Bandar Lampung	TKG
10	Jawa Barat	Bandung	BDO
11	DKI Jakarta	Jakarta	JKT
12	Jawa Tengah	Semarang Solo	SRG SOC
13	DI Yogyakarta	Yogyakarta	JOG

No.	Propinsi	Kota	Kode
14	Jawa Timur	Surabaya	SUB
15	Bali	Denpasar	DPS
16	NTB	Mataram	AMI
17	NTT	Kupang	KOE
18	Papua	Jayapura	DJJ
19	Maluku	Ambon	AMQ
20	Maluku Utara	Ternate	TNE
21	Gorontalo	Gorontalo	GTO
22	Sulawesi Utara	Manado	MDC
23	Sulawesi Tengah	Palu	PLW
24	Sulawesi Selatan	Makassar	UPG
25	Sulawesi Tenggara	Kendari	KDI
26	Kalimantan Selatan	Banjarmasin	BDJ
27	Kalimantan Timur	Balikpapan Samarinda	BPN SRI
28	Kalimantan Tengah	Palangkaraya	PKY
29	Kalimantan Barat	Pontianak	PNK

3.2. South Asian Subcontinent (SASC)

Negara	Kota	Kode
Afghanistan	Kabul	KBL
Bangladesh	Dhaka	DAC
India	Delhi Jaipur Mumbai	DEL JAI BOM
Nepal	Kathmandhu	KTM
Pakistan	Islamabad Karachi	ISB KHI
Sri Lanka	Colombo	CMB

3.3. Japan Korea, terdiri dari:

Negara	Kota	Kode
Japan	Osaka Tokyo	OSA TYO
Korea Democratic Republic of (KORSEL),	Busan Seoul	PUS SEL
Korea Republic of (KORUT).	Pyong Yang	PNY

3.4. South West Pacific (SWP)

Negara	Kota	Kode
Australia	Adelaide Brisbane Canberra Darwin Hobart Melbourne Perth Sydney	ADL BNE CBR DRW HBA MEL PER SYD
Fiji	Suva	SUV
Nauru	Nauru	INU
New Caledonia	Noumea	NOU
New Zealand	Auckland Christchurch Wellington	AKL CHC WLG
Papua New Guinea	Port Moresby	POM
Samoa	Pago-pago	PPG
Solomon Islands	Honiara	HIR
Tonga	Nuku Alofa	TBU



(Special Service Requirement)

Kode untuk permintaan khusus yang tercantum di bawah ini, merupakan sebagian dari kode yang sering digunakan dan harus diingat oleh siapapun yang berkecimpung di dunia penerbangan, seperti Travel Agent.

Kode	Keterangan
AGT	<i>Travel Agent</i>
ARR	<i>Arrival= waktu kedatangan pesawat.</i>
ASAP	<i>As Soon As Possible = Harus dilakukan dengan segera</i>
AVML	<i>Asian Vegetarian Meal = Makanan vegetarian untuk orang Asia</i>
BSCT	<i>Baby Basket = Keranjang untuk bayi = tas untuk membawa bayi</i>
BLND	<i>Blind Passenger = Penumpang tuna netra, biasanya jika bepergian ditemani oleh anjing peliharaannya.</i>
CBBG	<i>Cabin Baggage = Barang bawaan penumpang yang dapat dibawa masuk kedalam kabin pesawat bersamaan dengan penumpang.</i>
CHD	<i>Children, kode untuk penumpang pesawat dengan usia anak-anak.</i>
CHML	<i>Child Meal = Kode untuk makanan anak-anak.</i>
DBML	<i>Diabetic Meal = Makanan khusus untuk penumpang pesawat yang menderita penyakit diabetes.</i>
DEP	<i>Departure = Waktu keberangkatan pesawat.</i>
DAPO	<i>Do All Possible = Lakukan sepenuhnya.</i>
FRAG	<i>Fragile Baggage = Barang bawaan penumpang yang mudah pecah.</i>
EXST	<i>Extra Seat = Bangku ekstra yang harus disediakan oleh pihak airline.</i>
MEDA	<i>Medical Case = Wadah obata-obatan.</i>
NOSH	<i>No Show = penumpang yang sudah memiliki tiket pesawat, tetapi tidak melakukan check-in di bandara.</i>
NSSA	<i>No Smoking Aisle Seat = Tempat duduk di gang (tidak dekat jendela) kabin pesawat di area khusus tidak merokok.</i>
NSSW	<i>No Smoking Window Seat = Tempat duduk dekat jendela kabin pesawat di area khusus tidak merokok.</i>
OSI	<i>Other Service Information.</i>
PNR	<i>Passenger Name Record</i>

Minimum Connecting Times (MCT)

Minimum connecting time adalah waktu tersingkat yang diperlukan untuk melakukan perpindahan dari satu penerbangan ke penerbangan yang lain dalam rangka melanjutkan perjalanan menggunakan pesawat terbang. Perpindahan yang dilakukan dapat terjadi antar perusahaan penerbangan yang sama ataupun dengan perusahaan yang berbeda. Sebagai contoh:

Internasional		Domestik	
Route	Airline	Route	Airline
DPS-MEL	QF	JKT-DPS	GA
JKT-SIN	SQ	JOG-JKT	JI

Domestik		Domestik	
PDG-JKT	Air Asia	JKT-UPG	JI
JKT-DPS	7P	DPS-AMI	JI

MCT (Minimum Connecting Time), disusun dan diatur oleh Manager Passenger Services Development IATA di Geneva sesuai dengan resolusi IATA 765. Apabila perusahaan penerbangan akan mengadakan perubahan ataupun menerapkan suatu peraturan baru, mereka harus menghubungi IATA melalui koordinator MCT dan harus sesuai dengan procedure yang tercantum dalam bab 7 dari IATA Airline Coding Directory.

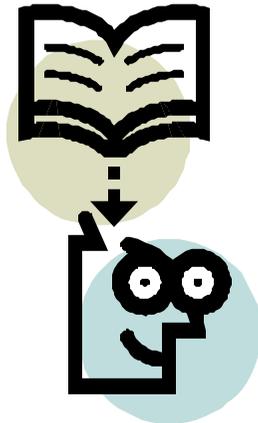
Tabel Minimum connecting time terdapat pada buku Official Airline Guide sekitar halaman 53. Di tabel tersebut mencantumkan waktu yang digunakan oleh bandara-bandara seluruh negara di dunia, dalam menerapkan Minimum Connecting Time. Secara umum, minimum connectning time yang digunakan untuk transfer antar penerbangan domestik adalah 20 menit. Sedangkan 1 jam untuk kategori-kategori yang lain seperti antar penerbangan internasional, antara penerbangan domestik dan internasional.

Cara membaca/menggunakan Minimum Connecting Times

	City	Interline	Online
	Jakarta, Indonesia		
	HLP (Halim)		
	DOMESTIC	1:00	
	STANDARD		:45
	GA		
	CGK(Soekarno-Hatta)		
	TERMINAL 1		
1 ←	JI, RI, MZ, SJ, KI	1:00	→ 3
	DOMESTIC		
	STANDARD		
	TERMINAL 2		
	AF, AI, BI, BR, CI,		
	CX, CZ, EK, GA,	1:00	
	GF, JL,KE, KL,KU,		:40 → 4
	LH,MH, MZ, QF, RJ,		
	SQ, SU, SV, TG, UL		
	DOMESTIC	1:00	
	STANDARD	1:30	
	GA	1:10	
	INTERNATIONAL		
	DOMESTIC TO INT'L		
	GA TO CX		4:00
	INT'L TO DOMESTIC		1:00
	CX TO GA		
2 ←	GA (FROM JED,	1:00	
	RUH,DMM, TO SUB)	2:00	
	GA (OTHERS FLTS)		
	CX		:50
	INT'L TO INT'L	2:00	
	ALL TO/FROM GA		
	QF	2:00	
	BETWEEN	2:00	
	TERMINALS	1:30	
	DOMESTIC	2:00	
	STANDARD		
	INTERNATIONAL		
	DOMESTIC TO INT'L		
	INT'L TO DOMESTIC		
	BA TO SG		
	INT'L TO INT'L		

Keterangan:

1. Minimum Connecting Times
DOMESTIC STANDARD: transfer antar penerbangan Domestic
DOMESTIC TO INT'L: transfer dari penerbangan Domestic ke Internasional
INT'L TO INT'L: transfer antar penerbangan Internasional
2. Pada contoh ini, standar minimum connecting time dari penerbangan domestik ke internasional di Jakarta adalah 1 jam. Kecuali untuk penerbangan domestik dengan Garuda yang akan melanjutkan dengan Cathay Pacific, memerlukan waktu minimum 1 jam 30 menit.
3. Waktu yang tercantum pada kolom interline, digunakan bagi penerbangan lanjutan yang dilakukan dengan perusahaan penerbangan yang berbeda. Misalkan: PDG-JKT dengan Adam Air dilanjutkan JKT-UPG dengan Lion Air.
4. Waktu yang tercantum pada kolom online, digunakan bagi penerbangan lanjutan yang dilakukan antar perusahaan penerbangan yang sama. Misalkan: AMI-SUB dengan Batavia Air dilanjutkan SUB-UPG juga dengan Batavia Air.



Contoh Print Out yang dihasilkan Computer Reservation System **Lion Air** dan diterbitkan oleh travel agent.

1.1 VIVERAWATI/MRS 2.1 TRISULO/ADI MR → **1**
1 ARNK → **2**

2 JT 551T 17AUG F JOGCGK RR2 1725 1825 → **3**

TKT/TIME LIMIT
1. T- 990 7774 240 505/523 ISSD AT JT SERPONG → **4**

PHONES
1. HDQ 021 5388803 FIMDU TRV CO RINI MS → **5**
2. HDQ 08129518132 CO WATI MRS → **6**

JT FACTS
1. OSI JT FARE YTOW → **7**

REMARKS
1. H-X/V/T CLS NON ** REFUND / UPGRADE / REROUTE / → **8**
ENDORSE **/ TQ
2. H-ALDI ISSD TIC AT JT SERPONG BY BUDI
RECEIVED FROM – SE/RINI MS → **9**
HDQ. HDQ44SE 2152/ 07AUG07 LDBRBO H → **10**

Keterangan:

1. Nama-nama penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan perusahaan penerbangan Lion Air. (Pada kesempatan kali ini ada 2 orang)
2. Arung, yang berarti pembelian ticket dilakukan di JKT, sedangkan penumpang akan berangkat dari JOG. Dari JKT-JOG, penumpang menggunakan alat transportasi lain selain pesawat terbang (misalkan Kereta Api / mobil ataupun bus).
3. Nomor penerbangannya JT 551 dengan kelas T. Berangkat dari Yogyakarta pada hari jum'at (Friday) tanggal 17 Agustus 2007 pukul 17.25 tiba di Jakarta pukul 18.25, sudah di rekonform utk 2 orang.
4. Nomor ticket untuk 2 penumpang, masing-masing 990 7774 240 505 dan 990 7774 240 523
5. Nomor telp. Travel Agent & nama petugas travel yang menerima pesanan penumpang.
6. Nomor telephone pemesan ticket, bisa juga no telp penumpang yang akan berangkat.

7. Ticket dari Lion Air, dengan ekonomi kelas oneway untuk sub class T.
8. Untuk harga T class:
 - a. Ticket tidak dapat diuangkan kembali (non refund) apabila ticket tidak jadi digunakan.
 - b. Tidak dapat dinaikan ke kelas yang lebih tinggi (non upgrade), sebagai contoh karena masa berlaku ticket sampai dengan 2(dua) minggu dari tanggal keberangkatan (DOT). Ticket dapat diubah tanggal keberangkatannya, bila pada tanggal yang dikehendaki tersebut tidak memiliki kelas yang sesuai . Maka harga ticket tidak dapat diberi kembalian uang bila kelas berada di bawahnya, begitu pula sebaliknya. Kita tidak dapat menambahkan uang bila kelas yang ada berada di atas kelas yang telah kita miliki.
 - c. Non reroute, ticket tersebut tidak dapat diubah routenya. Sebagai contoh: Route awal tertera JOG-CGK, tidak dapat diubah menjadi CGK-JOG.
 - d. Non endorse, Ticket tidak dapat dipindah ke perusahaan penerbangan lain.
9. Nama pegawai travel yang memintakan seat ke airline.
10. Kode booking, & tanggal pemesanan ticket.



Contoh Print Out yang dihasilkan Computer Reservation System **Adam Air** dan diterbitkan oleh travel agent.

1.1 VIVERAWATI/MRS 2.1 WIDYO/SUCIPTOMR → **1**
3.1 EMI/INDARYANIMRS

1 KI 0222 D TU 27DEC05 CGKMES RR3 0845 1055 CAB Y }
2 KI 0227 N FR 30DEC05 MESC GK HK3 1805 2015 CAB Y } → **2**

01. CTCT CHARLIE TRAVEL 7430309 C/O ASEPT }
02. CTCB 08129518132 C/O VERA } → **3**

01 AFX1-1 TKNO 0009112670580 }
02 AFX2-1 TKNO 0009112670581 }
03 AFX1-2 TKNO 0009112670582 }
04 AFX2-2 TKNO 0009112670583 }
05 AFX1-3 TKNO 0009112670584 }
06 AFX2-3 TKNO 0009112670585 } → **4**

FARE QUOTE Auto*IDR1499000/ 1100000.00+0.00/399000.00+(SITI
2332.1200)#D3M.#N3D
01 FQ01 *IDR1100000/1100000.00+0.00#D3M(SITI 2332)
02 FQ02 *IDR399000/399000.00+0.00#N3D (SITI 1200)
FQC1 IDR1499000.00/1100000.00+0.00/399000+0.00 }
FQC2 IDR1499000.00/1100000.00+0.00/399000+0.00 } **5**
FQC3 IDR1499000.00/1100000.00+0.00/399000+0.00 }
TOTAL IDR4497000.00
01 FOP MMM IDR4497000.00 24DEC

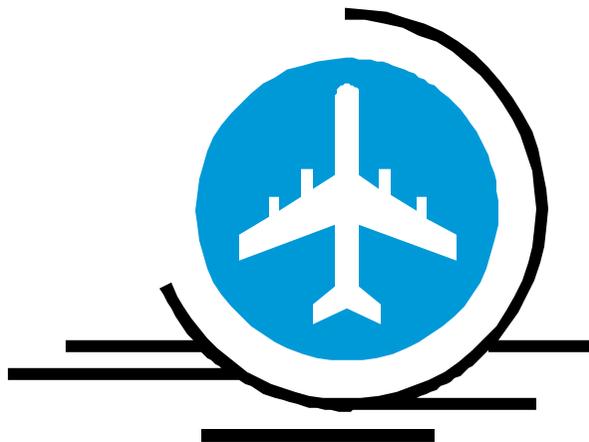
TICKET ISSUED 0009112670580/01 PTKT1 VIVERAWATI/MRS }
TICKET ISSUED 0009112670581/01 PTKT1 VIVERAWATI/MRS }
TICKET ISSUED 0009112670582/01 PTKT2 WIDYO/SUCIPTOMR } **6**
TICKET ISSUED 0009112670583/01 PTKT2 WIDYO/SUCIPTOMR }
TICKET ISSUED 0009112670584/01 PTKT3 EMI/INDARYANIMRS }
TICKET ISSUED 0009112670585/01 PTKT3 EMI/INDARYANIMRS }

01 RMKS 1 PAX divided to AC2ZE3
JKTKI AC2PYH/JKT276/JKT/KI///IDR/YT23/12/2005 08:29:24

AC2PYH → **7**

Keterangan:

1. Nama-nama penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan perusahaan penerbangan AdamAir. (Pada kesempatan kali ini ada 3 orang)
2. Nomor penerbangannya KI 0222 dengan kelas D. Pada hari Selasa (**TUESDAY**) tanggal 27DEC05, dari Jakarta / CGK menuju Medan / MES ticket sudah di rekonform untuk 3 orang (RR3). Berangkat dari Jakarta pukul 0845 dan akan tiba di Medan diperkirakan pukul 1055, di pesawat mendapatkan fasilitas pelayanan kelas ekonomi (CAB Y).
3. Nomor telp. Travel Agent & nama petugas travel yang menerima pesanan penumpang. Serta nomor telephone pemesan ticket, bisa juga no telp penumpang yang akan berangkat.
4. Nomor ticket untuk 3 penumpang yang akan berangkat.
5. Rincian dari harga ticket, juga total yang harus dibayar.
6. Nomor ticket berikut nama untuk 3 penumpang yang akan berangkat.
7. Kode booking. Berfungsi pada saat hendak melakukan rekonform, kita cukup menyebutkan 6 karakter huruf tersebut, maka data penumpang dapat terlihat pada CRS dari Airline maupun Travel Agent.



Pada contoh kartu reservasi yang terdapat pada lembar berikut, hal-hal yang harus diperhatikan untuk pengisian kolom-kolomnya adalah sebagai berikut:

Name of passenger	Diisikan nama-nama orang yang akan bepergian, dilakukan dalam satu kode booking.
Age	Usia orang yang akan berangkat, biasanya untuk usia bayi, anak-anak, maupun manula yang memungkinkan untuk mendapatkan harga khusus.
Ticket Number	Diisikan nomor ticket, bila ticket sudah diissued.
Flight Number	Nomor penerbangan yang akan digunakan.
Class	Kelas yang dipilih oleh penumpang
Travel Date	Tanggal keberangkatan
Streches	Diisikan kota awal keberangkatan – kota tujuan. Origin- Destination.
Dep.	Departure = Waktu keberangkatan pesawat.
Arr.	Arrival = Waktu kedatangan pesawat.
Reserv. Status	Reservation Status, Diisikan status dari bookingan tersebut, seperti: OK, Waiting list.
PNR	Passenger Name Record, pada kolom ini dapat diisi kode booking.
Date	Diisikan Tanggal pada saat proses pemesanan.
Inform to	Diisikan nama pemesan tiket. Atau kepada siapa informasi tentang ticket ini harus ditujukan.
Phone	Diisikan nomor telephone pemesan ticket.

**CONTOH KARTU RESERVASI:
RESERVATION CARD**



DATE:

INFORM TO:

PHONE:

Name of Passenger (s)				Age	Ticket No.			
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
Flight No	Class	Travel Date	Strech	Dep.	Arr.	Res. Status		P.N.R.

Latihan Airline Reservation

I. QUESTION & ANSWER

1. Data apa saja yang harus didapat bila seseorang client anda akan melakukan pemesanan ticket?
2. Apa fungsi dari Airline Timetable?
3. Hal apa saja yang harus dipersiapkan oleh seorang travel counter pada saat akan memulai suatu kegiatan pemesanan ticket?
4. Sebutkan kata –kata sopan yang harus diucapkan oleh seorang travel counter yang akan mulai percakapan pada saat menerima pesanan ticket?
5. Sebutkan kata –kata sopan yang harus diucapkan oleh orang yang akan mengakhiri percakapan di telephone dan mengakhiri transaksi pemesanan ticket?
6. Sebutkan masing-masing 3 negara untuk benua: Asia & Eropa
7. Apa yang kalian ketahui tentang ARGA.
8. Jelaskan, apa dan bagaimana SSR itu dapat digunakan.
9. Apa yang dimaksud dengan APT & OAG, dan jelaskan kegunaannya.
10. Jelaskan secara jelas, organisasi apakah IATA itu, & apa peranannya dalam dunia penerbangan?

II- Give the city name for the following IATA 3 – letter codes

Code	City Name	Country	Area
JKT			
WAS			
KUL			
MEL			
BOS			

Code	City Name	Country	Area
AMI			
SGN			
THR			
LON			
GTO			

III. Give the IATA 3 – letter codes for the following cities:

Code	City Name
	Kupang
	Solo
	Biak
	Padang
	Palu

Code	City Name
	Bengkulu
	Pontianak
	Surabaya
	Denpasar
	Banjarmasin

IV. Fill in the blank

No.	Country	IATA Area	City	City Code
1.	Canada		Ottawa	
2.		2	Paris	
3.	Indonesia		Kendari	
4.		3	Samarinda	
5.	Australia			DRW
6.			Baghdad	
7.		2		CPH
8.	Italy		Milan	
9.		1	New York	NYC
10.		3	Palangkaraya	

V. There follows below a listing of terminologies currently used by travel consultants and airlines when dealing with airline passengers. In the appropriate spaces provided insert the definition.

Terminology	Definition
Infant	
Check-in	
No Show	
Transit	
Reroute	
Intermediate Point	
Destination Point	
Return	
ETD	
Airline	

- VI. Untuk menjawab soal no. 1-5 gunakan extract dari OAG yang terdapat di bawah ini:

From JAKARTA (JKT)											
Osaka (OSA)											
-	-	Dly	0725	CGK	1500	HKG	CX	714	777	JCDIY	1
			1615	HKG	2100		CX	532	330	JCDIY	0
-	256		1830	CGK	2130	KUL	MH	722	772	FACDY	0
			0125+1	KUL	0910+1		MH	56	330	FACDY	0
-	-	1357	1945	CGK	2225	DPS	GA	412	D10	CYMLV	0
			0130+1	DPS	0930+1		GA	888	330	CYMLV	0
-	-	Dly	2030	CGK	2300	SIN	SQ	165	310	PFAJD	0
			0115+1	SIN	0835+1		SQ	982	772	JDYBQ	0

- Terdapat di Negara manakah kota Osaka tersebut di atas?....
 - Indonesia
 - Jepang
 - Jerman
 - Korea Selatan
 - Korea Utara
- Berapa kali penerbangan dari Jakarta ke Osaka yang dilakukan pada hari rabu?
 - Satu
 - Dua
 - Tiga
 - Empat
 - Lima
- Bila seorang penumpang akan menggunakan Singapore Airline dari JKT ke OSA pada hari jumat, pada hari apakah ia tiba?
 - Senin
 - Rabu
 - Kamis
 - Sabtu
 - Minggu
- Perusahaan penerbangan apakah yang digunakan oleh seorang penumpang bila ia menginginkan transit di Hong Kong
 - Cathay Pacific
 - Malaysian Air
 - Garuda Indonesian Airways
 - Singapore Airlines
 - Japan Airlines

5. Pukul berapakah (ETD), bila seorang penumpang akan menuju Osaka dari Jakarta dengan menggunakan Garuda Indonesian Airways pada hari senin?
- a. 07.25
 - b. 16.15
 - c. 18.30
 - d. 19.45
 - e. 20.30

Tiket Domestik

Berkisar pada awal tahun 2000, Indonesia mengalami kemajuan pesat dibidang transportasi udara. Kemajuan disini ditandai dengan banyak maskapai penerbangan domestik bermunculan diantaranya Adam Air, Air Asia, Batavia Air, Lion Air, Sriwijaya Air walaupun ada juga maskapai penerbangan domestik yang bertumbuhan seperti Bouraq Airline, Sempati Air juga Star Air. Sedangkan yang masih eksis hingga kini yaitu Garuda Indonesia, Merpati Nusantara, Mandala Airlines.

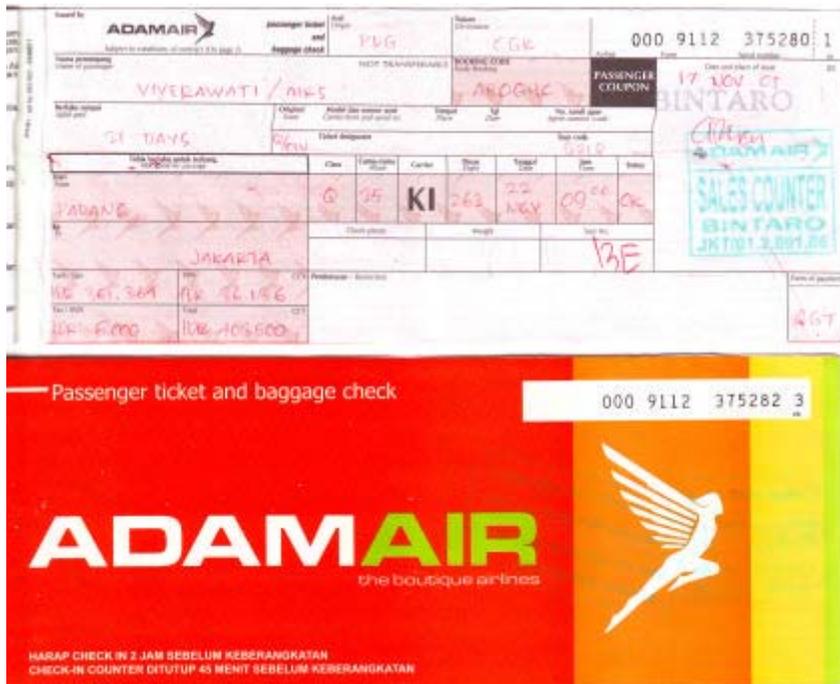
Seiring dengan bermunculannya maskapai penerbangan, maka penumpang yang bepergian menggunakan pesawat juga bertambah. Maka berlomba-lombalah maskapai penerbangan tersebut untuk menarik minat penumpang, dengan menawarkan harga semurah mungkin, serta memangkas pengeluaran yang dianggap tidak terlalu mempengaruhi biaya operasional mereka. Seperti penumpang tidak lagi mendapat permen pada saat pesawat akan take-off, juga penumpang hanya mendapatkan segelas air mineral. Semoga saja, biaya operasional yang menyangkut keselamatan penumpang tidak dikurangi, sehingga kenyamanan penumpang tidak terabaikan.

Sebagai seorang yang kelak akan berkecimpung di dunia yang berurusan dengan perjalanan udara, sebaiknya mengenal lebih dekat dengan seluk beluk tiket penerbangan. Seperti; macam dan bentuk dari tiket pesawat yang dikeluarkan oleh masing-masing perusahaan penerbangan, komponen-komponen yang harus diperhatikan pada saat melakukan penghitungan harga tiket penerbangan.

Pada mulanya kita mengenal tiket penerbangan berupa *paper ticket* yang berbentuk seperti buku, terdapat kolom-kolom untuk menuliskan nama penumpang, kota keberangkatan & kota tujuan, waktu keberangkatan, jumlah barang bawaan yang diperkenankan untuk dibawa, serta harga ticket yang harus dibayarkan oleh penumpang. Untuk mendapatkan ticket penerbangan tersebut, kita harus menghubungi travel agent. Saat ini dunia penerbangan sudah mengalami beberapa kemudahan, seperti penumpang tidak harus datang ke travel agent untuk mendapatkan tiket perjalanan udara mereka. Pelanggan cukup menghubungi pihak travel dengan menggunakan telephone, kalau sudah terjadi kesepakatan harga, tujuan, maskapai penerbangan yang akan digunakan, maka tiket akan diantar ke rumah.

Dunia penerbangan selalu mengalami inovasi/perubahan dan mengedepankan kenyamanan pelanggan. Hingga yang terjadi saat ini, beberapa perusahaan penerbangan seperti Garuda, Air Asia, Mandala Airlines dan Batavia Air sudah tidak lagi menggunakan paper tiket. Mereka menggunakan elektronik tiket, sebagai pengganti paper tiket yang selama ini digunakannya.

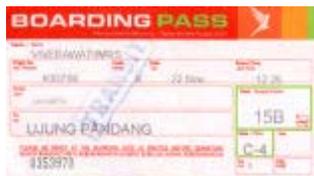
Paper Ticket Adam Air (KI)



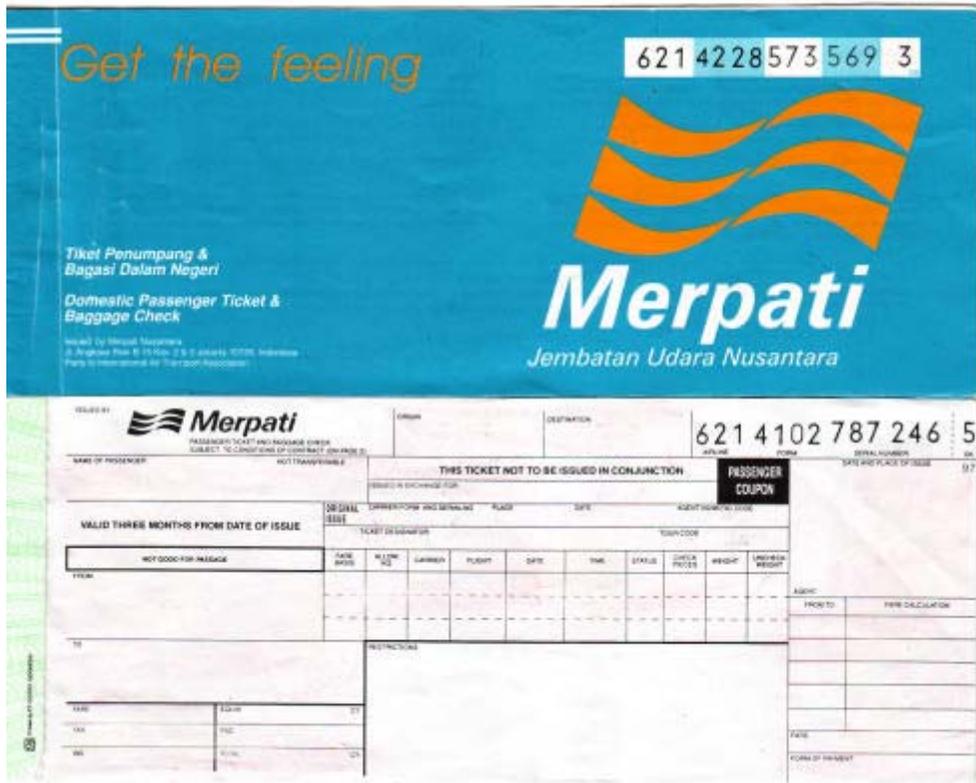
Pada contoh paper tiket dari Adam Air yang diissued secara manual/ditulis tangan, dapat dijelaskan sebagai berikut:

<p>Tiket memiliki</p>	<p>1 (satu) flight Coupon, yang berarti hanya digunakan untuk satu kali melakukan perjalanan seperti yang tercantum pada contoh yaitu: Padang- Jakarta. 1 flight Coupon dapat dilihat dari tanda yang ditunjukkan pada cover ticket, disamping tulisan "Passenger ticket and baggage check" terdapat satu garis horizontal putih. Juga pada bagian dalam ticket ditandai dengan adanya kolom From – To, hanya ada 1 baris.</p>
-----------------------	--

Masa Berlaku	21 hari dari tanggal keberangkatan. Kalau kelas ekonomi normal, masa berlakunya 3 bulan. Makin murah harga ticket, maka masa berlakunya makin singkat.
Bagasi Cuma-Cuma	25 kg
Kode Booking	ABOGHC Kode booking selalu terdiri dari 6 (enam) karakter huruf. Tidak selamanya menggunakan huruf semua, kadang terdapat campuran antara huruf dan angka. Total nya selalu enam karakter.
Ticket diissued	pada tanggal 17 NOV'05
Tanggal keberangkatan	22 NOV'05 jam 09.00 (Local Time)
No. Penerbangan	KI 263
Kelas	Q, merupakan sub classes dari NORMAL ekonomi kelas (Y). Pada ekonomi kelas memiliki beberapa sub classes, diantaranya (L,M,N,Q,T,V) berbeda antara tiap-tiap perusahaan penerbangan.
Fare Calculation Box	-
Komponen harga	Fare basis, Tax, & Iuran Wajib (IW)



Paper Ticket Merpati Nusantara Airline (MZ)



Pada contoh paper tiket Merpati, dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tiket memiliki	1 (satu) flight Coupon, pada bagian dalam tiket 2 (dua) flight Coupon, pada bagian cover tiket
Nomor Ticket	621 4102 787(Bagian dalam tiket) 621 4228 573 569 (pada bagian cover tiket) Nomor tiket yang berbeda menunjukkan bahwa contoh di atas terdiri dari 2 lembar tiket yang berbeda.
Fare Calculation Box	terdapat pada bagian kanan bawah dari kolom tiket.

Paper Ticket Sriwijaya Air (SJ)



Pada contoh paper tiket Sriwijaya Air yang diissued secara manual/ditulis tangan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tiket memiliki	1 (satu) flight Coupon, dengan route: JKT-BDJ.
Masa Berlaku	7 hari dari tanggal keberangkatan.
Bagasi Cuma-Cuma	25 kg
Kode Booking	-
Tiket diissued	pada tanggal 02 SEP'05
Tanggal keberangkatan	11 SEP'05 jam 09.10 (Local Time)
No. Penerbangan	SJ 172
Kelas	T
Fare Calculation Box	terdapat pada bagian kiri dari kolom ticket.
Komponen harga	Fare basis, Tax, & Iuran Wajib (IW), Fuel Surcharge.

Paper Ticket Wings Air (IW)

Terbang dengan Lion Air dan Wings Air
 "Murah tiketnya, Mercedes hadiahnya"

990 7772 874 328 2

Tiket Penumpang
 HARAP CHECK-IN DI TERMINAL
 2 JAM SEBELUM KEBERANGKATAN
 COUNTER CHECK-IN TUTUP
 30 MENIT SEBELUM KEBERANGKATAN
 www.lionair.co.id

12 unit Mercedes C 240 dan Rp. 1,8 MILYAR

Live di METRO TV
 Setiap hari Senin
 Jam 20.05 WIB

Lion Air (JT/LNI) **Wings Air** (IW/WON)
 We make people fly Fly Is Cheap
 TERMINAL 1A (KHUSUS PENERBANGAN DOMESTIK)
 TERMINAL 2E (UNTUK PENERBANGAN LUAR NEGERI)
 TERMINAL 1A

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK	Lion Air Wings Air	FARE BASIS	FLYER DESTINATION	990 7772 874 326 0	OK
NAME OF PASSENGER	VAHIYA / MSIR 6YRS	NON ENDORSE	PASSENGER COUPON	DATE AND PLACE OF ISSUE	06
ISSUE DATE	17 MAY 06	TICKET DESIGNATOR	TOUR CODE	06 APR 28 - 8 :16	
ORIGIN	JAKARTA	CLASS	NO. PENERBANGAN	DEPARTURE DATE	TIME
DESTINATION	JOGJAKARTA	T 30	JT 172	04 MAY	15:10
FARE BASIS	NON	CHECK PIECE	WEIGHT	SEAT NO.	
FARE BASIS	IDR 175.50	TAXES	TOTAL	FORM OF PAYMENT	CASH
TOTAL	IDR 17.500	TOTAL	IDR 6.000	TIKET HILANG TIDAK DIGANTI	

Pada contoh paper tiket Lion Air yang diissued secara manual/ditulis tangan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tiket memiliki	1 (satu) flight Coupon, dengan route: JKT-JOG.
Masa Berlaku	14 hari terhitung sejak tanggal keberangkatan.
Bagasi Cuma-Cuma	30 kg
Kode Booking	-
Ticket diissued	pada tanggal 28 APR'06
Tanggal keberangkatan	04 MAY'06 jam 15.10 (Local Time)
No. Penerbangan	JT 172
Kelas	T
Fare Calculation Box	-
Komponen harga	Fare basis, Tax, & Iuran Wajib (IW).

Setelah mengamati berbagai bentuk paper ticket yang diterbitkan oleh berbagai perusahaan penerbangan domestik. Dapat diambil kesimpulan, bahwa dalam penghitungan tarif penerbangan domestik memiliki komponen-komponen:

$$\begin{array}{r}
 \text{AIR FARE} \\
 \text{TAX (10 \% X Air fare) = ID} \\
 \text{FUEL SURCHARGE (IDR. 100.000,) = YQ} \\
 + \quad \underline{\text{INSURANCE (IDR 10.000,-/per Flight Coupon) = IW}} \\
 \text{TOTAL FARE}
 \end{array}$$

Keterangan:

AIR FARE

Tiap-tiap perusahaan penerbangan, memiliki air fare tersendiri yang ditentukan oleh berbagai faktor seperti biaya operasional penerbangan dari suatu route, memperluas segmentasi pasar, juga untuk menghindari kerugian yang diakibatkan adanya bangku kosong pada saat pesawat lepas landas. Berdasarkan Keputusan Menteri Telekomunikasi No. 49 tahun 2002 tentang penetapan “Tarif Batas Atas”. Menyebabkan perusahaan penerbangan bebas menentukan “Tarif Batas Bawah”, dengan catatan tetap memperhatikan faktor keselamatan penumpang.

Sebagai contoh pada perusahaan penerbangan Garuda Indonesia yang merupakan flag carrier bangsa Indonesia, terhitung mulai tanggal 01 MAY 2002 menetapkan harga sub classes yang digunakan untuk membagi harga ticket penerbangan domestiknya menjadi:

Business Class	Economy Class
 Business normal fare (C)	 Economy Special excursion fare (Y)
 Business excursion fare (D)	 Economy frequent flyer fare (S)
 Business frequent flyer fare (I)	 Economy moderate fare (M)
	 Economy budget fare (L)
	 Economy exciting fare (N)

Masing-masing sub classes memiliki ketentuan & keterbatasan, yang berbeda. Perbedaan-perbedaan tersebut mencakup proses pemesanan tiket, masa berlaku, cancellation fee pada saat pembatalan & pengubahan jadwal penerbangan, seperti yang terjadi pada:

Business normal fare (C)

- a. Fare Basis: COW/CRT
- b. Validity: 3 bulan dari tanggal keberangkatan pertama.

c. Penalties

- ✎ Reissue / reroute tidak diperkenankan untuk down selling. Maksud down selling disini adalah bila penumpang merubah route maupun jadwal, dengan harga baru yang lebih kecil dari harga semula. Selisih harga tidak dikembalikan.
- ✎ Refund (Menguangkan kembali harga tiket yang tidak jadi digunakan)
Sebagai contoh: Pembatalan yang dilakukan dalam waktu lebih dari 48 jam sebelum waktu keberangkatan, maka penumpang tidak dikenakan potongan biaya apapun. Maka harga tiket akan dikembalikan utuh sebesar harga yang tercantum pada ticket. (Full- refund). Sebaliknya akan dikenakan potongan 25% dari harga tiket yang tidak digunakan, bila pembatalan dilakukan kurang dari 48 jam sebelum waktu keberangkatan.
- ✎ Tidak ada cancellation fee untuk pembatalan reservasi.

Business excursion fare (D)

- a. Fare Basis: DOW/DE1M
- b. Validity: 1 bulan dari tanggal keberangkatan pertama.
- c. Penalties
 - ✎ Reissue / reroute tidak diperkenankan untuk down selling.
 - ✎ Full-refund.
 - ✎ Jika pembatalan reservasi dilakukan kurang dari 24 jam sebelum keberangkatan, dikenakan cancellation fee sebesar 25% dari uang yang sudah dibayarkan.

Business frequent flyer fare (I)

- a. Fare Basis: IOW/IRT
- b. Validity: 3 bulan dari tanggal keberangkatan pertama.
- c. Berlaku bagi pemegang kartu Garuda Frequent Flyer (GFF). GFF adalah kartu yang diberikan pada penumpang yang menjadi anggota & sering bepergian dengan menggunakan penerbangan Garuda.
- d. Penalties
 - ✎ Reissue / reroute tidak diperkenankan untuk down selling.
 - ✎ Full-refund (hanya dikurangi biaya administrasi).
 - ✎ Tidak ada cancellation fee untuk pembatalan reservasi.

Economy Special excursion fare (Y)

- a. Fare Basis: YOW/YRT
- b. Validity: 3 bulan dari tanggal keberangkatan pertama.

c. Penalties

-  Reissue / reroute tidak diperkenankan untuk down selling.
-  Full-Refund
-  Jika pembatalan dilakukan kurang dari 24 jam sebelum keberangkatan, dikenakan cancellation fee sebesar 25% dari uang yang sudah dibayarkan.
-  Tidak ada cancellation fee untuk pembatalan reservasi.

Economy frequent flyer fare (S)

- a. Fare Basis: SOW/SRT
- b. Validity: 3 bulan dari tanggal keberangkatan pertama.
- c. Berlaku bagi pemegang kartu Garuda Frequent Flyer (GFF).
- d. Penalties
 -  Reissue / reroute tidak diperkenankan untuk down selling.
 -  Full-refund (hanya dikurangi biaya administrasi).
 -  Tidak ada cancellation fee untuk pembatalan reservasi

Economy moderate fare (M)

- a. Fare Basis: MOW/ME2M
- b. Validity: 2 bulan dari tanggal keberangkatan pertama.
- c. Penalties
 -  Reissue / reroute tidak diperkenankan untuk down selling.
 -  Full-Refund
 -  Jika pembatalan dilakukan kurang dari 24 jam sebelum keberangkatan, dikenakan cancellation fee sebesar 25% dari uang yang sudah dibayarkan.

Economy budget fare (L)

- a. Fare Basis: LOW/LE1M
- b. Validity: 1 bulan dari tanggal keberangkatan pertama.
- c. Penalties
 -  Reissue / reroute tidak diperkenankan untuk down selling.
 -  Full-Refund
 -  Jika pembatalan dilakukan kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan, dikenakan cancellation fee sebesar 50% dari uang yang sudah dibayarkan.

Economy exciting fare (N)

- a. Fare Basis: NOW/NE7D
- b. Validity: 7 hari dari tanggal keberangkatan pertama.
- c. Penalties
 -  Reissue / reroute tidak diperkenankan untuk down selling.
 -  Full-Refund
 -  Jika pembatalan dilakukan kurang dari 48 jam sebelum keberangkatan, dikenakan cancellation fee sebesar 50% dari uang yang sudah dibayarkan.

TAX (10 % X Air fare) = ID

Tax, atau sering disebut juga pajak yang besarnya 10 % dari harga dasar ticket. Jumlah ini nantinya harus disetor ke pemerintah. Tax / pajak ini pada ticket ditulis dengan kode (ID).

FUEL SURCHARGE (IDR. 100.000,) = YQ

Biaya tambahan untuk bahan bakar, terhitung sejak akhir tahun 2005, setiap tiket dikenakan biaya tambahan untuk bahan bakar. Biaya tambahan ini berubah-ubah sesuai harga minyak dunia yang terus mengalami kenaikan. Pada awalnya Fuel Surcharge sebesar IDR. 20.000,- berubah menjadi IDR. 40.000,- berubah lagi menjadi IDR. 80.000,-. Saat ini, mulai tanggal 01 NOV'07 telah mencapai IDR. 100.000,/flight coupon. Perubahan terjadi karena disesuaikan dengan harga minyak dunia. Tambahan biaya untuk bahan bakar, jika pada paper ticket dituliskan dengan kode FS, sedangkan pada elektronik tiket tertera dengan kode YQ.

INSURANCE (IDR 10.000,-/per Flight Coupon) = IW

luran Wajib (IW) dikenakan kepada setiap penumpang (mulai dari bayi hingga manula) yang akan bepergian dengan menggunakan pesawat terbang. Besarnya luran wajib saat ini IDR.10.000,- untuk tiap flight coupon terhitung mulai tanggal 01 NOV 2007.



TIKET ELEKTRONIK

Untuk mendapatkan Electronic Ticket yang diterbitkan oleh Air Asia atau AWAIR, melalui proses sebagai berikut:

Tarif dan jadwal penerbangan dapat dilihat di internet atau dapat kontak langsung ke call center Air Asia atau AWAIR. Perlu diingat, Air Asia tidak terbang ke semua kota yang ada di Indonesia. Hanya kota-kota tertentu yang disinggahi oleh Air Asia. Route maupun kota-kota tersebut adalah:

JKT-DPS-JKT	JKT-SOC-JKT	JKT-PLM-JKT
JKT-MES-JKT	JKT-BPN-JKT	
JKT-PDG-JKT	JKT-SUB-JKT	

Setelah kita sepakat dengan jadwal dan harga, penumpang/pemesan ticket diminta untuk menyebutkan alamat emailnya. Travel itinerary akan dikirim melalui email, sedangkan untuk pembayarannya menggunakan kartu kredit visa. Dapat juga kita membayarnya di Bank, dengan membawa nomor/kode booking yang telah dibuat oleh pihak Air Asia. Pemesan harus melunasi pembayaran sesegera mungkin, pihak Air Asia memberi batasan waktu pembayaran. Bila kita tidak segera membayar, maka pemesanan tiket kita dianggap batal.

Dalam satu lembar travel itinerary/ electronic ticket yang diterbitkan Air Asia, dapat memuat lebih dari satu nama penumpang. Pada saat check-in, penumpang diminta untuk menunjukkan kartu identitas dan membawa print-out dari electronic ticket yang sudah dikirim melalui email. Apabila kita melakukan pemesanan ticket jauh-jauh hari sebelum waktu keberangkatan, maka kita akan mendapatkan harga yang lebih murah.

Ticket dapat dipesan 3 (tiga) bulan sebelum waktu keberangkatan, dengan catatan kita harus rajin menelepone pihak Air Asia agar kita tahu bila terjadi perubahan jadwal. Harga tidak berubah, karena kita sudah membayarnya jauh hari sebelumnya. Pada halaman berikut, terdapat contoh elektronik ticket yang diterbitkan oleh Air Asia.

Hal-hal penting yang harus diperhatikan pada lembar ticket tersebut antara lain:

-  Kode booking : IIE4EN
-  Nama penumpang yang akan berangkat.
-  Nomor penerbangan QZ7524 dengan route Jakarta – Padang.
-  Tanggal & waktu keberangkatan: hari minggu 20 NOV 2005 jam 1505.
-  Kelas yang digunakan, karena dapat mempengaruhi harga, pembatalan, maupun perubahan route.

- ✎ Pada kesempatan kali ini, kelas yang digunakan adalah kelas "A", yang memiliki ketentuan: perubahan hanya dapat dilakukan minimal 48 jam sebelum waktu keberangkatan dengan membayar sebesar Rp. 135.000,- per sektor per orang. Juga harus menambah selisih harga tiket, bila kelas yang sama dengan yang kita miliki sebelumnya tidak tersedia. Pada dasarnya tidak dapat melakukan penarikan uang yang telah kita setorkan. Karena tiket dengan kelas "A" memiliki jumlah tempat duduk yang terbatas.

Perlu diketahui pula, bila kita bepergian menggunakan Air Asia:

- ✎ Ticket yang sudah kita bayar jauh-jauh hari, akan tidak berguna jika kita tidak melakukan check-in sesuai waktu yang tercantum dalam elektronik ticket. Karena ticket akan hangus.
- ✎ Check-in counter telah dibuka 2 jam sebelum waktu keberangkatan, dan akan ditutup 45 menit sebelum waktu keberangkatan.
- ✎ Jumlah bagasi Cuma-Cuma yang diperkenankan untuk dibawa sebesar 15 Kg/penumpang.
- ✎ Pada saat Check-in, kita mendapatkan boarding pass tanpa nomor tempat duduk.
- ✎ Pada saat boarding, para manula dan anak-anak yang diperkenankan untuk memasuki cabin pesawat terlebih dulu.
- ✎ Tidak mendapatkan komplimentari berupa minuman ataupun makanan di atas pesawat.



Contoh Electronic- Ticket Air Asia

VIVERAWATI-travel itinerary

Booking number : IIE4EN
 Reservation date : Mon 14 Nov 2005
 Guest name(s) : 1. VIVERAWATI 2. ULFA EKO, WARDHANI
 Address : PPPG KEJURUAN
 SAWANGAN
 BOGOR Indonesia
 Contact : 628129518132 (tel) 62217407793 (mobile)
 Fax : 0251-618252
 Email : vivera65@yahoo.com



Flight (s) CGK (ID) – PDG (ID)



Note All times are local

flight QZ7524	departure Jakarta(ID)	arrival Padang(ID)
A FARE	1505 Sun 20 Nov 2005	1640 Sun 20 Nov 2005

Pricing

fare price	Rp	426,880
taxes	Rp	77,000
VAT	Rp	46,400
total fare	Rp	550,280
total paid	Rp	550,280
balance	Rp	0

Payment

payment date	Mon 14 Nov 2005
payment type	visa
payment amount	Rp 550,280

Fare Rules

A FARE :

- Reservation made with this fare may only be changed 48 hours prior to schedule departure for a fee of RM50 / THB500 / Rp. 135.000 / MOP110 / RMB 115 / S\$30/ PHP760 per guest per sector, plus any applicable difference in airfare
- This fare is capacity controlled. Seats offered at this fare are limited and may not be available on all flights
- All fares are subject to change until purchased

----- **MUST KNOW (Harus Diketahui)** -----

- Check-in and deadlines: Our Check-in counters are open two (2) hours before the scheduled flight departure time. The counters close forty-five (45) minutes before the scheduled flight departure time. Check-in deadlines may vary at different airports and for particular flights. It is your responsibility to ensure that you comply with these deadlines particulars of which will be available at the time you make your booking.
- Identity: We will provide carriage only to the Passenger named in the itinerary or Electronic Ticket. You will be required to produce appropriate identification at check-in.
- Free baggage Allowance: You may transport free of charge Baggage up to a maximum weight of 15 kg subject to the conditions and limitations contained in our Terms & conditions.
- No complimentary food & drinks are served onboard.
- It is important to read all the term & conditions delivered with this travel itinerary including travel requirements.

Contoh Electronic-Ticket Mandala Airlines

MANDALA AIRLINES
Jl. Tomang Raya Kav. 33-37 Jakarta 11440
Hubungi Call Center 021-567 1555

- INFORMASI ITINERARY -

Tgl. Pemesanan : Thursday, October 04, 2007
Status : Confirmed
Kode Pemesanan : XD8I3U

- PENERBANGAN -

No. Penerbangan : RI-597
Tanggal : Tuesday, October 16, 2007
Berangkat : DPS pada 14:10
Tiba : CGK pada 15:10
Kelas Tarif : P

- KONTAK PENUMPANG -

Dipesan Oleh : Sinta
Alamat : 5388803 Fimdu Tour-Merry
Telepon : -
Hp :-
e-mail :-

- PEMBAYARAN -

Total : 2,358,000 IDR
Belum dibayar : 0 IDR

- PENUMPANG -

Nama : 1. MR. Monang Pasaribu, (Male, Adult)
2, Mrs. Catarina Sinaga (Female, Adult)
3. Miss. Essiana Pasaribu (Female, Adult)
4. Mstr. Christian R Pasaribu (MSTR, CHD-08)

- PERATURAN UMUM MANDALA -

1. Penumpang dapat memulai check-in 2 (dua) jam sebelum keberangkatan sampai dengan 30 (tiga puluh) menit sebelum keberangkatan.
 2. Penumpang harus dapat menunjukkan tanda pengenal berfoto (KTP/SIM/PASSPORT/KIMS/KITAS dll) yang sesuai dengan nama dalam dokumen pemesanan (Itinerary).
 3. Masa berlaku ticket tergantung dari kelas tarif yang dipilih (bervariatif sampai dengan 180 hari).
 4. Perubahan atau pembatalan atas permintaan penumpang akan dikenakan biaya tertentu sesuai dengan kelas ticket yang dimiliki. Pengembalian atau refund, bila ada, akan dikembalikan dalam bentuk Credit Shell, bukan tunai, yang dapat digunakan untuk pemesanan berikutnya.
 5. Bagasi maksimum yang boleh dibawa tanpa dikenai biaya tergantung dari kelas tarif yang dipilih.
 6. Harga & jadwal penerbangan dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
-

**Contoh Electronic –Ticket Garuda Indonesia Airways
(E-Ticket Return dengan harga normal untuk orang dewasa)**

E-TICKET RECEIPT/ITINERARY

THANK YOU FOR USING GARUDA INDONESIA ELECTRONIC TICKET
THE NAME ON THE IDENTITY CARD MUST MATCH THE NAME OF THE PASSENGER SHOWN
BELOW

PASSENGER NAME : VIVERAWATI/MRS
BOOKING REFERENCE : QS6ZS4/GA A
ELECTRONIC TICKET NUMBER : 126 5655284745
ISSUED BY : 25 OCT07 IDX71XY AGENT: 15063440
KALSTAR NUSANTARA
JAKARTA INDONESIA

30OCT07	1150 JAKARTA 1455 BALIKPAPAN	CGK BPN	GA 514 OK ECONOMY Y RT	30OCT-30JAN 20K
04NOV07	0850 BALIKPAPAN 0950 JAKARTA	BPN CGK	GA 513 OK ECONOMY Y RT	04NOV-30 JAN 20K

ENDORSEMENT : -
FARE CALC. : JKT GA BPN GA JKT2267000IDR2267000
FARE : IDR2267000
TAXES : IDR 2267000ID IDR20000IW IDR160000YQ
TOTAL : IDR2673700
PAYMENT : CASH

YOUR ELECTRONIC TICKET IS STORED IN GARUDA INDONESIA COMPUTER RESERVATIONS
SYSTEM. THIS ELECTRONIC TICKET RECEIPT / ITINERARY IS YOURS RECORDS OF YOUR
ELECTRONIC TICKET

YOU SHOULD BE NEED TO SHOW THIS RECEIPT AND IDENTITY CARD AT CHECK-IN
COUNTER AND TO ENTER THE AIRPORT AND/OR TO PROVE RETURN OR ONWARD TRAVEL
TO CUSTOMS AND IMMIGRATION OFFICIALS

NOTICE :
CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO THE
CONDITIONS OF CARRIAGE / CONTRACT WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY
REFERENCE, THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER

FARES ARE ISSUED SUBJECT TO CONDITIONS APPLY
CHECK-IN COUNTERS WILL BE CLOSE 45 MINUTES PRIOR TO DEPARTURE

PLEASE BE AT THE BOARDING GATE AT LEAST 30 MINUTES BEFORE YOUR FLIGHT
DEPARTS OR WE WILL LEAVE WITHOUT YOU TO AVOID UNNECESSARY DELAYS

DANGEROUS GOODS
FOR SAFETY REASON. DANGEROUS ARTICLES SUCH AS COMPRESSED GASSES/
FLAMABLE/ NON FLAMABLE/ POISONOUS/ CORROSIVES/ ACIDS/ ALKALIS AND WET CELL
BATTERIES/ ETIOLOGIC AGENTS/ BACTERIA/ VIRUSES ETC/ EXPLOSIVES
MUNITIONS/FIREWORKS/ FLARES/ RADIO ACTIVE/ OXIDIZING MATERIALS OR OTHER
DANGEROUS GOODS ARTICLE MUST NOT BE CARRIED IN PASSENGERS BAGGAGE.

**Contoh Electronic –Ticket Garuda Indonesia Airways
(E-Ticket Return dengan harga promo untuk orang dewasa)**

E-TICKET RECEIPT/ITINERARY

THANK YOU FOR USING GARUDA INDONESIA ELECTRONIC TICKET THE NAME ON THE IDENTITY CARD MUST MATCH THE NAME OF THE PASSENGER SHOWN BELOW

PASSENGER NAME : HARUN/ALROSYIDMR
BOOKING REFERENCE : RCKPLQ/GA I
ELECTRONIC TICKET NUMBER : 126 5677382691
ISSUED BY : 31 OCT07 KTKXWXY AGENT: 15062412
AVIA-TOUR JAKARTA INDONESIA

03NOV07 1600 JAKARTA CGK GA0518 OK -10NOV
1905 BALIKPAPAN BPN ECONOMY 20K BE7DPR
04NOV07 0950 BALIKPAPAN BPN GA 515 OK -10NOV
1050 JAKARTA CGK ECONOMY 20K BE7DPR

ENDORSEMENT :NONENDORSE/REROUTEFEEIDR50000/REBOOKING IDR50000
FARE CALC. : JKT GA BPN672000 GA JKT672000IDR1344000
FARE : IDR1344000
TAXES : IDR 134400ID IDR20000IW IDR160000YQ
TOTAL : IDR1658400
PAYMENT : CASH

Dari cuplikan contoh E-Ticket Garuda dengan harga promo di atas dapat dipahami dengan memperhatikan hal-hal:

Kode Booking : RCKPLQ
Nama penumpang : HARUN/ALROSYIDMR
No. Tiket : 126 5677382691

Route, Flight Number & waktu

Tanggal keberangkatan : JKT-BPN GA518 03NOV 1600
BPN-JKT GA515 04NOV 0950

Bagasi Cuma-Cuma : 20 Kg untuk tiap sektor.

Fare Basis & masa berlaku: BE7DPR = Sub class B promo, masa berlaku 7 hari.

Total harga & Komponen : IDR1658400

(IDR1344000 + IDR 134400ID (Tax 10 %) + IDR20000 (IW) + IDR160000 (FS)

Fuel Surchage masih ditulis IDR 160000 untuk harga return, dikarenakan penumpang sudah melakukan pelunasan pembayaran pada tanggal 31 OCT07 di AVIA-TOUR JAKARTA.

Pada Sub Class B promo memiliki ketentuan:

NON ENDORSE = Tidak dapat digunakan untuk menggunakan penerbangan lain.

REROUTE FEE IDR50000 = Dikenakan biaya Rp. 50.000,- bila melakukan reroute atau perubahan route.

REBOOKING IDR50000 = Dikenakan biaya Rp. 50.000,- bila melakukan pembookingan ulang, seperti perubahan jadwal.

**Contoh Electronic –Ticket Garuda Indonesia Airways
(E-Ticket One-Way dengan harga promo untuk orang dewasa)**

E-TICKET RECEIPT/ITINERARY

THANK YOU FOR USING GARUDA INDONESIA ELECTRONIC TICKET
THE NAME ON THE IDENTITY CARD MUST MATCH THE NAME OF THE
PASSENGER SHOWN BELOW

PASSENGER NAME : ALI/BINSIKATIMR
BOOKING REFERENCE : RG4X8D/GA M
ELECTRONIC TICKET NUMBER : 126 5677346646
ISSUED BY : 01NOV07 TRX5UXY AGENT: 15061550
GELORA-EQUA TORIAL
BALIKPAPAN INDONESIA

04NOV07	0950	BALIKPAPAN	BPN	GA 515 OK	-17NOV
	1050	JAKARTA	CGK	ECONOMY	20K
			QEOWPR		

ENDORSEMENT : -
FARE CALC. : BPN GA CGK802000IDR802000
FARE : IDR802000
TAXES : IDR 80200ID IDR10000IW IDR100000YQ
TOTAL : IDR992200
PAYMENT : CASH

Dari contoh E-Ticket di atas, dapat kita pahami hal-hal sebagai berikut:
Fuel Surcharge sudah menggunakan Harga Rp. 100.000,- karena ticket
diissued dan dibayarkan pada tanggal 01 NOV 2007.
Iuran wajib dengan harga Rp. 10.000,-
Menggunakan sub class Q promo untuk satu kali perjalanan (One-Way),
dengan masa berlaku 14 hari dari tanggal keberangkatan. Dapat dilihat
dari kode dalam tiket (-17 NOV). Makin lama masa berlaku sebuah ticket,
maka harga yang digunakan semakin mahal.

**Contoh Electronic –Ticket Garuda Indonesia Airways
(E-Ticket One-Way dengan harga promo untuk anak-anak usia 8 tahun)**

E-TICKET RECEIPT/ITINERARY

THANK YOU FOR USING GARUDA INDONESIA ELECTRONIC TICKET
THE NAME ON THE IDENTITY CARD MUST MATCH THE NAME OF THE
PASSENGER SHOWN BELOW

PASSENGER NAME : DHANI/R CHANDRAMSTR-PD01 CH08
BOOKING REFERENCE : RKLUM8/GA I
ELECTRONIC TICKET NUMBER : 126 2103052920
ISSUED BY : 03 NOV07 RHBPNGA AGENT: 95840000
GARUDA INDONESIA
BALIKPAPAN APT INDONESIA

03NOV07 1940 BALIKPAPAN BPN GA 541OK 03NOV-03NOV
2025 JOGJAKARTA JOG ECONOMY 20K
VEOWPR

ENDORSEMENT : NONENDORS /FIXED DATE/ FIXED FLIGHT/NON REFUND
FARE CALC. : BPN GA JOG330000IDR2330000
FARE : IDR330000
TAXES : IDR 33000ID IDR10000IW IDR100000YQ
TOTAL : IDR473000
PAYMENT : CASH

Dari contoh E-Ticket di atas, dapat kita pahami hal-hal sebagai berikut:
Ticket atas nama Dani Chandra, seorang anak laki-laki berusia 8 tahun.
Dapat dilihat dari kode (DHANI/R CHANDRAMSTR-PD01 CH08)
Ticket diterbitkan di counter sales bandara Sepinggan Airport Balikpapan.
Sub class yang digunakan V class excursion One-Way = Harga Promo.
Sehingga memiliki ketentuan yang sangat ketat, seperti:

NON ENDORSE	Tidak dapat digunakan untuk menggunakan penerbangan lain.
FIXED DATE	Tanggal keberangkatan yang digunakan adalah tanggal yang tercantum pada ticket. Tiket dinyatakan hangus, bila tidak digunakan pada tanggal tersebut.
FIXED FLIGHT	No. penerbangan yang digunakan harus sesuai seperti yang tercantum pada ticket.
NON REFUND	Tidak dapat diuangkan kembali dari harga tiket yang tidak jadi digunakan pada saat yang sudah ditentukan.

Contoh Invoice



INVOICE

NO. : 000654
RO. Date : 25 OCT 2007
Payment Methode : CASH

Jl. Raya Serpong KM 6 No. 52 Serpong

Name	No. of Ticket	Route	Price
MRS. VIVERAWATI	QS6ZS4*126 5655284745	JKT BPN JKT/YRT GA	Rp. 2.673.700
MR. M. YAMIN	QS6ZS4*126 5655284746	JKT BPN JKT/YRT GA	Rp. 2.673.700

Jumlah Rp. 5.357.400

- ✓ Bila pembayaran dalam rupiah, harap menggunakan kurs yang berlaku pada saat pembayaran
- ✓ Pembayaran dengan cheque/giro dianggap sah setelah uang diterima di rekening kami
- ✓ Semua pembayaran cheque/giro harap atas nama CV. Grafimdu Jaya

Sinta

Contoh Invoice Dari Travel Berbeda

CH Tour
PT CHARLIE TOUR & TRAVEL
Jl. RE. Martadinata No. 50 Cipayung Ciputat 15411
Telp. (62-21) 7430309 Fax: (62-21) 74703632
e-mail: charlie_travelagent@yahoo.com

IATA ASITA

NPWP : 02.446.515.5/411.000

To : MRS VERA
Phone: 08129518132

INV. NO : CH-0002243
INV. DATE : 24-12-2005
DUE DATE : 24-12-2005

NAME	STRETCH	FULL FARE (IDR)	SELLING	AMOUNT
MRS. VIVERAWATI KI - 0009112670580	JKT-MES	1.100.000.00	1.100.000.00	1.100.000.00
MRS. VIVERAWATI KI - 0009112670581	MES-JKT	399.000.00	399.000.00	399.000.00

#One Million Four Hundred Ninety Nine Thousand Rupiah#

TOTAL. 1.499.000.00

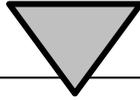
Bank Account a.n :
PT CHARLIE TOUR & TRAVEL
A/C IDR BCA CAB. PONDOK CABE
MUTIARA 88-000-1478-7
* Putih Customer, Merah Akunting,
Kuning Kasir

RECEIVED

()

PREPARED

Asep
(Asep)



Tugas/Latihan Tiket ing domestik

A. Pilihan Ganda

Pilihlah jawaban a, b, c, d atau e yang dianggap benar.

Untuk menjawab soal no. 1-3 gunakan extract dari Timetable yang terdapat di bawah ini:

From MEDAN (MES) UTC+0700

To Jakarta (JKT) UTC+0700

To Makassar (UPG) UTC+0800

-	1234567	0800	CGK	1110	JT	602	737	CDKN	NONSTOP
-									
-	1234567	1300	CGK	1610	JT	632	737	CDKN	NONSTOP
-									
-	1234567	1800	CGK	2110	JT	634	737	CDKN	NONSTOP
-									
-	1 3 5 7	2140	CGK	*0050	JT	650	737	CDKN	NONSTOP
-									

To Padang (PDG) UTC+0700

-	1234567	0615	CGK	0745	JT	160	737	CDKN	NONSTOP
-									
-	1234567	1000	CGK	1130	JT	162	737	CDKN	NONSTOP
-									

From MANADO (MDC) UTC+0800

To Jakarta (JKT) UTC+0700

-	1234567	0825	CGK	1000	JT	161	737	CDKN	NONSTOP
-									
-	1234567	1210	CGK	1345	JT	163	737	CDKN	NONSTOP
-									

1. Berapakah selisih waktu antara Medan dengan Makassar?

 - a. Satu Jam
 - b. Dua Jam
 - c. Tiga Jam
 - d. Empat Jam
 - e. Lima Jam

2. Pada hari apakah **tidak ada** penerbangan dari MES - UPG yang berangkat pukul 21.40

 - a. Senin, Selasa, Rabu
 - b. Selasa, Kamis, Sabtu
 - c. Rabu, Kamis, Jum'at
 - d. Jum'at, Sabtu, Minggu
 - e. Minggu, Senin, Selasa

3. Kode penerbangan yang digunakan untuk rute MES-PDG pada pukul 10.00, adalah.....

 - a. GA 414
 - b. GA 428
 - c. GA 432
 - d. GA 160
 - e. GA 162

4. Seluruh perusahaan penerbangan di dunia menjadi anggota dari ... dengan menggunakan pelayanan yang terstandar untuk jenis pelayanan di bandara, pesawat, juga untuk kode kota dan perusahaan penerbangan.

 - a. Airport International Associate
 - b. Airline Terminal Group
 - c. Inter Airline Traffic Area
 - d. International Air Transport Association
 - e. Civil Aeronautics Board

5. SJ (Sriwijaya Air) merupakan perusahaan penerbangan domestik dari negara?

 - a. Thailand
 - b. USA
 - c. Malaysia
 - d. Singapore
 - e. Indonesia

6. Mata uang apakah yang digunakan oleh penumpang untuk pembayaran ticket BTH-JKT?
 - a. AUD
 - b. USD
 - c. IDR
 - d. MYR
 - e. SGD

7. Apa nama bandar udara untuk kota Yogyakarta?
 - a. Adi Sumarmo
 - b. Adi Sucipto
 - c. Juanda
 - d. Husein Sastranegara
 - e. Halim Perdana Kusuma

8. Komponen apa sajakah yang diperlukan untuk penghitungan tarif penerbangan domestik?
 - a. Fare + PPn + IW + FS
 - b. Fare + PPn + IW
 - c. Fare + IW + FS
 - d. Fare + PPn + FS
 - e. Fare + PPn

9. Menguangkan kembali harga ticket yang tidak digunakan, disebut?
 - a. PTA
 - b. Endorsment
 - c. Re-booking
 - d. Reroute
 - e. Refund

10. Berapakah berat bagasi yang diperkenan untuk dibawa penumpang pada kelas ekonomi sektor domestik dengan garuda
 - a. 10 Kg
 - b. 20 Kg
 - c. 30 Kg
 - d. 40 Kg
 - e. 50 Kg

11. Apakah kepanjangan dari PNR
 - a. Passenger Name Record
 - b. Passenger Number of Reservation
 - c. Passenger Number Record
 - d. Passenger Name of Reservation
 - e. Personal Name Record

12. Penulisan nama bayi pada ticket Sriwijaya Air untuk rute domestik diletakan pada kolom?
- Remarks
 - Endorsment box
 - Airline Designator
 - Name of Passenger
 - Fare Basis
13. Kupon apa pada airline ticket yang digunakan penumpang untuk terbang
- Audit Coupon
 - Agent Coupon
 - Flight Coupon
 - Passenger Coupon
 - Cover Coupon
14. Kupon apa pada airline ticket untuk dilaporkan ke BSP
- Audit Coupon
 - Agent Coupon
 - Flight Coupon
 - Passenger Coupon
 - Cover Coupon
15. Merubah route penerbangan sehingga tidak sesuai dengan kesepakatan awal yang sudah tertera pada ticket, disebut?
- PTA
 - Endorsment
 - Re-booking
 - Reroute
 - Refund

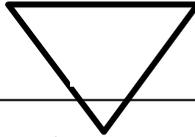
Calculate the lowest fare, for the following Journey:

Use the extract of timetable and domestic fare bellow.

Itinerary: Jakarta– JT- Denpasar – JT – Mataram
Date : JKT – DPS : 25 JUN
DPS-AMI : 29 JUN
Class: Y
Name of Passenger: Yours Name
Ticket: issued and paid for in JKT
Stopovers: At all ticketed points

Reservasi dan Tiket Penerbangan

		ORIGIN	DESTINATION	990 8885 885 504 6				
NAME OF PASSENGER		CONJUNCTION TICKET						DATE AND PLACE OF ISSUE
		ORIGINAL ISSUED	PLACE	DATE				
VALID UNTIL		TICKET DESIGNATOR				TOUR CODE		
X/ O	NOT GOOD FOR PASSAGE	FARE BASIS	ALLOW KG	CARRIE R	FLIGHT	DATE	TIME	STATUS
	FROM							
	TO							
	TO							
FARE		EQUIV						AGENT
TAX								FROM TO
INS		TOTAL						FARE CALCULATION
								FARE
								FROM OF PAYMENT



Ticket Internasional

A. Sumber informasi dalam perhitungan tarif ticket penerbangan Internasional

Adapun sumber-sumber informasi yang berguna dalam penghitungan tarif penerbangan dikelompokkan dalam bentuk:

1. Buku referensi

- PAT (Passenger Air Tarif)
- OAG (Official Airline Guide)

2. Asosiasi Industri dan organisasi

- Airlines / perusahaan penerbangan
- Travel Agent / Biro perjalanan
- IATA (International Air Transport Association)
- UFTA (Universal Federation of Travel Agent's Associations)
- ASITA (Associations of The Indonesian Tour & Travel Agencies)

3. Jurnal Industri

- Daftar tarif penerbangan dari masing-masing perusahaan penerbangan.

4. Computer Reservation System (CRS)

- Abacus
- ARGA
- Galileo
- Gabriel
- INFINI
- Sabre

Dalam unit ini akan dijabarkan, apa itu buku passenger air tariff (PAT) dan bagaimana cara membaca dan menggunakannya. Dengan menggunakan buku PAT kita dapat menghitung tariff secara cepat dan akurat sesuai keinginan dari klien / penumpang yang akan mengadakan perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang dari suatu perusahaan penerbangan reguler dan terjadwal.

Menetapkan harga yang diperoleh dari penghitungan tarif merupakan suatu hal yang harus dilakukan dengan serius dan teliti disetiap proses penjualan ticket, pada kesempatan ini adalah penjualan ticket penerbangan. Kesalahan yang dilakukan pada saat penghitungan harga akan menyebabkan ticket tidak dapat dipergunakan dan diproses oleh perusahaan penerbangan. Sehingga menimbulkan ketidak nyamanan penumpang, dan pada akhirnya denda yang tidak sedikit akan dikenakan kepada orang yang melakukan proses penghitungan harga.

Melalui pengenalan terhadap isi yang ada pada buku Passenger Air Tariff, menjadikan anda dapat dengan mudah memahami cara penggunaannya serta mempermudah proses melengkapi formula penghitungan tarif penerbangan Internasional langkah demi langkah.

Buku Passenger Air Tariff, merupakan alat & sumber informasi mengenai peraturan yang digunakan untuk menghitung tarif penerbangan internasional diterbitkan oleh IATA. Informasi yang terdapat di buku PAT dibagi menjadi 4 volume, antara lain:

- Maximum Permitted Mileages
- General Rule
- Worldwide Fares
- Worldwide Fare Rules

Seluruh buku tersebut di atas diterbitkan setiap 4 bulan sekali, kecuali buku MPM diterbitkan setiap bulan April. Juga buku fare diterbitkan 8 kali tiap tahunnya, yakni pada bulan: Februari, Maret, Mei, Juni, Agustus, September, November dan Desember. Buku Passenger Air Tariff (PAT), General Rules kini tersedia secara on-line pada PAT Website, yaitu: www.pat.aero

Hal-hal yang selalu dicantumkan dalam keempat volume buku di atas, adalah:

1. Daftar perusahaan penerbangan yang berpartisipasi dan menggunakan PAT pada saat penghitungan tariff penerbangan internasional secara manual. (Terdapat di sampul muka bagian dalam). Ketika tarif pada buku PAT ini, digunakan oleh masing-masing perusahaan penerbangan. Berbagai kondisi yang terjadi dispesifikasikan oleh perusahaan yang bersangkutan.
2. Daftar isi (terdapat pada halaman iii sampai dengan vii)
3. Editorial, berisikan informasi umum dan petunjuk / cara penggunaan buku PAT. Serta perubahan-perubahan / peraturan terakhir yang terjadi. Sebagai contoh, informasi tentang status resmi dari suatu tarif yang belum mendapat persetujuan dari pemerintah. Bagian editorial ini harus dibaca dengan teliti, sebelum menggunakan bagian utama dari setiap buku.
4. Stop Press, berisikan informasi terkini mengenai perubahan yang berkaitan dengan penghitungan tarif dan peraturan untuk diterapkan pada proses penghitungan tarif penerbangan internasional. Perubahan tersebut diterima penerbit dan terlambat untuk dimasukkan bersamaan dengan edisi normal yang telah diterbitkan terdahulu. Check terlebih dahulu, ada perubahan apa di dalam stop press ini. Sebelum menggunakan buku PAT.
5. Tabel Surcharge. (Terdapat pada halaman terakhir dari buku PAT)
Digunakan untuk menghitung EMS (Excess Mileage Surcharge), Anda juga bisa mengambil surcharge yang akan digunakan dengan menerapkan alternative formula yang terdapat dalam box

disudut kanan paling bawah dari halaman tersebut. Alternative Formula pada halaman tersebut berbunyi:

ALTERNATIVE FORMULA

Divide the sum of Ticketed Point Mileages by the Maximum Permitted Mileage. Take the result to 5 decimal places and compare with the table below to establish surcharge.

If result is:	Surcharge fare by:
Over 1.00 but not higher than 1.05	5%
1.05 but not higher than 1.05	10%
1.10 but not higher than 1.15	15%
1.15 but not higher than 1.20	20%
1.20 but not higher than 1.25	25%
1.25	Lowest combination

Sedangkan dalam buku Worldwide Fares, berisikan:

1. Currency Conversion Rates
2. Cara penggunaan buku fares
3. Bagian Fares
4. Add-ons

Dalam buku Worldwide Rules, berisikan:

1. Index tentang peraturan tarif (terdapat pada bagian yang berwarna orange)
2. WH Fares Rules

Pada buku General Rules, terdapat:

1. Index sesuai urutan abjad
2. Kode Negara
3. Kode nama kota
4. Rules section
5. Carrier's Special Regulation
6. Ticketed Point Mileages
7. Tarif untuk Round the World

Buku Maximum Permitted Mileage, berisikan:

1. Cara menggunakan buku MPM
2. Bagian MPM itu sendiri

Di bawah ini terdapat bagian dari Passenger Air Tariff - Worldwide Fares, yang menggambarkan fares /tarif penerbangan dengan route London / UK – Seoul / Korea Selatan.

FARE TYPE	CAR CDE	HEADLINE CITY CURRENCY	NUC	RULES	GI MPM & ROUTING
LONDON (LON)		United Kingdom	POUND STERLING (GBP)		
To LAS VEGAS (LAS)					AT 6351
WX1	UA	929	1431.85	N0650	AT 0007
J2R	UA	6729	9596.58	N0611	AT 0007
To SEOUL (SEL)					
					AP 11748 EH 8944 TS 8352
Y	KE	1839	2988.18		EH TS
Y		3347	5438.52		EH TS
Y		2029	3296.91		AP
Y2		683	1109.80	E032	EH TS
C		2376	3860.75		EH TS
C		4324	7026.05		EH TS
F		3802	6177.85		EH TS
F		6920	11244.28		EH TS
F		4109	6676.69		AP
YEE6M	BA	1605	2607.95	Y077	EH TS

Keterangan:

1. Dari Kota asal (London di United Kingdom) dan ke kota tujuan Seoul di Korea Selatan (From /To)
2. Jenis kelas Y, C, F, Y2 (Ekonomi kelas secondary normal fare), YEE6M (Ekonomi kelas dengan Excursion fare berlaku untuk 6 bulan). Ada huruf / angka yang cetak tipis (untuk harga sekali jalan – *oneway*, & cetak tebal memiliki arti harga pulang pergi – *return*).

- 3 Kode penerbangan/ carrier code (KE untuk Korean Air, sedangkan BA untuk British Airways, UA untuk United Air)
- 4 Mata uang negara asal keberangkatan. Mata uang negara United Kingdom / Inggris adalah POUND STERLING (dengan kode mata uangnya: GBP).
- 5 NUC / Neutral Unit of Construction. Mata uang netral yang berlaku di semua negara. Mata uang ini akan dikonversikan ke mata uang negara keberangkatan sesuai nilai mata uang yang berlaku saat itu. Biasanya route yang dilalui pada saat perjalanan, melewati kota di beberapa negara. Untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan, IATA menerbitkan harga dalam mata uang yang netral.
- 6 Rules/Aturan/ketentuan. Rules ini dapat dilihat pada buku Worldwide Rules yang seluruh halamannya berwarna oranye, berisikan tentang Fares rules disusun secara alfabetical dari C255 – Z038. Pada kolom di atas terdapat rules dengan kode :
E032 yang berisikan: First, Business Class fares antara Area 3 dan Solomon Islands. Tentang aplikasi, harga discount untuk bayi dan anak-anak, serta bagaimana cara penghitungan harga dan mengkombinasikannya.
Y077 yang berisikan: Excursion Fares from Europe to Japan, Korea via EH, FE, RU, TS. Tentang Aplikasi, Minimum stay, maximum stay, stopover, Transfer serta harga diskon untuk bayi dan anak.
- 7 Route reference adalah Nomor referensi dari suatu route yang diterbitkan IATA dalam Routing Section.
- 8 MPM / Maximum Permitted Mileage. Merupakan jarak yang diperkenankan untuk ditempuh dari kota keberangkatan sampai kota tujuan, sesuai dengan Global Indicatornya.
- 9 Global Indicator. Dua (2) huruf yang dijadikan indikasi (tanda) Arah Perjalanan, juga untuk menentukan jenis tariff yang digunakan.
- 10 Fares sesuai mata uang negara asal keberangkatan



MPM (Maximum Permitted Mileage) Book

MPM book terbit tiap tahun pada bulan April. Pada buku MPM, mencantumkan MPM (Jarak maksimum) yang tidak terdapat pada buku Passenger Air Tariff

BETWEEN / AND		MPM	GI	BETWEEN / AND		MPM	GI
Amsterdam	NL			Jakarta	ID		
Brasillia	BR	6825	AT	Kuching	MY	703	EH
Denver	US	5817	AT	Las Vegas	US	15549	AT
Chiang Mai	TH	14251	AP	Las Vegas	US	10988	PA
Chiang Mai	TH	7947	EH	Leeds	GB	15811	AP
Chiang Mai	TH	1597	TS	Leeds	GB	9316	EH
Jayapura	ID	17276	AP	Leeds	GB	11888	TS
Jayapura	ID	11628	EH	Miami	US	14422	AT
Jayapura	ID	13118	TS	Miami	US	13210	PA
Banjarmasin	ID			London	GB		
Barcelona	ES	16131	AP	Aberdeen	GB	399	EH
Barcelona	ES	9385	EH	Singapore	SG	6748	EH
Barcelona	ES	11848	TS	Washington DC	US	3672	AT
Venice	IT	9078	EH				
Venice	IT	11158	TS	Nagasaki	JP		
Venice	IT	16023	AP	Venice			

CONTOH Tabel dari MPM Book.

Keterangan:

1. Kota awal keberangkatan (Origin) & Kota Tujuan (Destination), kota-kota tersebut dituliskan berurutan sesuai urutan abjad.
2. Kode negara dari kota origin dan kode negara kota tujuan

Cara membacanya dimulai dari kota yang memiliki cetak tebal (bold) juga merupakan kota keberangkatan menuju ke kota lain yang merupakan kota tujuan (destination point). Untuk menentukan MPM, yang harus diperhatikan juga adalah Global Indicator-nya.

Contoh: **LON-AMS-WAS**

Untuk route di atas MPM nya adalah LON-WAS = 3672, dengan kata lain untuk menempuh route London – Washington jarak yang diperkenankan adalah 3672. Route ini menggunakan Global Indicator AT, karena menyeberangi lautan Atlantik.

OAG (Official Airline Guide)

Salah satu buku referensi yang digunakan untuk melakukan penghitungan tariff Penerbangan Internasional adalah OAG (Official Airline Guide). Kegunaan OAG sama dengan timetable dalam penerbangan domestik, yakni untuk mengetahui waktu kedatangan dan keberangkatan dari masing-masing maskapai penerbangan. Yang membedakan pada buku OAG dengan timetable yang dikeluarkan oleh masing-masing perusahaan penerbangan adalah terdapatnya seluruh jadwal penerbangan bagi maskapai penerbangan yang menjadi anggota IATA, sebagian besar perusahaan penerbangan yang menjadi anggota IATA memasang jadwal penerbangan mereka pada buku OAG.

Official Airline Guide berisikan:

- A. Merencanakan Penerbangan Anda (Planning Your Flight).
 - Bagaimana cara memahami/ menggunakan jadwal penerbangan yang tercantum dalam OAG.
 - Jadwal Penerbangan dari satu kota ke kota lain di dunia.
 - Airline Feature section

- B. Informasi-informasi yang diperlukan pada saat anda memilih penerbangan (Information to help you choose your flight).
- Kode Penerbangan (contoh: Japan Airlines = JL, Garuda Indonesia = GA, Singapore Airlines = SQ)
 - Kode penerbangan untuk perusahaan penerbangan yang melakukan kerjasama dengan sesamanya dalam jalur penerbangan.
 - Nomor kode penerbangan (Contoh: Garuda Indonesia = 126, Singapore Airlines = 618, Japan Airlines = 131)
 - Country Code (kode negara)
 - City/airport code (kode kota)
 - Minimum Connecting Time (Waktu terpendek yang diperlukan untuk melakukan penerbangan lanjutan).
 - Flight Routing (Route penerbangan yang ditempuh oleh masing-masing perusahaan penerbangan).
- C. Referensi (Reference).
- Nama & alamat Perusahaan penerbangan di dunia.
 - Nomer telephone bebas pulsa untuk perusahaan penerbangan di Amerika
 - Kalender
 - International Time Calculator
 - Kantor OAG dan General Sales Agentnya.
 - Customer services & bagaimana cara memasang iklan di OAG.

Cara memahami OAG:

freq	Validity	Depart	Arrive	flight	Stop	Equip	Cabin
Singapore SIN		9524 mls/ 15324km GMT +8		SIN- Changi			
•••••S	2Apr – 3 May	0900 LGA	2355+1 SIN1	UA881	2	★	FCY
		UA 881 Equipment 319-ORD-744					
MTWTF•	From 12 Dec	0900 LGA	2355+1 SIN1	UA881	2	★	FCY
		UA 881 Equipment 320-ORD-744					
M•W•F•S	Until 8 Dec	2120 JFK1	0635+2 SIN2	SQ23	1	744	FCY
Connections		Depart	Arrive	flight			
MTWTFSS		1145 JFK7	1550+1 NRT1	★NH7001	0	D10	FCY
		1735+1 NRT1	2355+1 SIN1	★NH7051	0	744	FCY

Nomor	Keterangan
1	Waktu keberangkatan & Kedatangan (waktu yang tercantum merupakan waktu di kota setempat)
2	Hari-hari beroperasinya suatu penerbangan, Pada kesempatan kali ini, nama-nama hari menggunakan huruf awal, contoh: M untuk Monday = senin.
3	Masa berlakunya jadwal tersebut. Untuk contoh di atas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hanya beroperasi pada hari minggu berlangsung dari tanggal 2 APR – 3 MAY. ▪ Jadwal tidak beroperasi pada hari minggu, mulai tanggal 12 DEC. ▪ Jadwal hanya beroperasi pada hari Senin, Rabu, jumat & minggu sampai tanggal 08 DEC.
4	Penerbangan yang dilakukan mengalami transfer connection, yang berarti penumpang mengalami pindah dari satu nomor penerbangan ke nomor penerbangan yang lain.
5	Direct Flight. Penerbangan langsung dari kota keberangkatan menuju kota tujuan. Pada penerbangan ini penumpang tidak mengalami pindah ke nomor penerbangan lain.
6	Menandakan bahwa waktu yang tertera tersebut, merupakan satu hari berikutnya dari waktu keberangkatan.
7	Kode bandara keberangkatan, LGA, bandara La Guardia di New York US JFK 1 berarti pesawat berangkat dari Jhon F Kennedy Airport di New York, US pada terminal 1. NRT, Bandara Narita di Tokyo Japan.
8	Penjelasan dari type aircraft yang digunakan, pada contoh di atas United Airline menggunakan Airbus 320, ataupun jenis Boing 747 seri 400.

Reservasi dan Tiket Penerbangan

9	Nomor penerbangan Singapore Airline (SQ 23)
10	Kode sharing pesawat untuk route Penerbangan ini.
11	Memiliki 1 X stopover
12	Type / jenis pesawat yang digunakan, pada contoh kali ini jenis pesawatnya adalah Mc Donald Douglass untuk DC 10 serta 744 untuk Boing 747 seri 400.
13	Suatu Simbole yang penjelasannya terdapat pada no. 8
14	Kelas yang ada pada penerbangan ini adalah First Class (F), Business Class, serta Economy Class (Y)



International Airline Terminology

Beberapa contoh IATA terminology yang diambil dari general rules (Abbreviations and Definitions) pada buku Passenger Air Tariff:

Istilah	Definisi
Accompanied	Ketika menggunakan harga anak & bayi, harus ditemani oleh orang dewasa yang membayar penuh sesuai tarif yang berlaku.
Add-on	Sejumlah harga yang hanya digunakan untuk menghitung tarif pada route langsung dari kota di Internasional ke kota domestik suatu negara. Juga untuk menghitung MPM nya.
Adult	Seseorang yang telah berusia di atas 12 tahun.
Allowance, free baggage	Jumlah tertentu dari bawaan penumpang yang tidak dipungut biaya oleh suatu airline, tiap-tiap airline memiliki kebijakan sendiri dalam menentukan besaran untuk bagasi cuma-cumannya.
Applicable Fare	The normal or special fare to be applied by taking into account all conditions relating to the passenger and his/her travel.
Baggage Tag	Sebuah dokumen yang diterbitkan oleh suatu perusahaan penerbangan untuk memberi tanda dari bagasi penumpang. Juga untuk memberi tanda tertentu (apakah benda tersebut termasuk dalam kategori benda pecah belah) dari bagasi tersebut. Diberi nomor, sesuai dengan nomor yang ditempelkan pada ticket penumpang.
Boarding pass	Kartu yang diberikan kepada penumpang sebelum naik pesawat, Penumpang yang memegang boarding pass berarti proses check -in telah selesai dilakukan dan siap untuk naik pesawat sesuai dengan kelas, kompartemen dan nomor tempat duduk.
Child	Seseorang yang telah berusia dua tahun sampai dengan dua belas tahun.
Circle Trip	Suatu bentuk perjalanan pulang-pergi yang memiliki 2 fare component, dimana harga berangkat dan harga pulang memiliki nominal yang berbeda.
Conjunction Ticket	Dua tiket atau lebih antar keduanya saling berhubungan dan merupakan satu kontrak pengangkutan bagi penumpang.

Destination	Kota terakhir, biasanya yang paling jauh yang dikunjungi oleh penumpang.
Direct Flight	Penerbangan antara dua kota yang akan dikunjungi, tanpa harus melakukan suatu pemberhentian diantara kedua kota tersebut.
Fare	Jumlah biaya yang dibebankan oleh pengangkut bagi penumpang dan barang bawaannya yang diterbitkan secara umum kepada publik berdasarkan jenis kelas yang tertera.
Flight coupon	Kupon atau bagian ticket yang berisi semua informasi reservasi dan nama penumpang. Dengan kupon ini seorang penumpang dapat diterima untuk terbang.
Fare Construction Points	Kota yang digunakan sebagai dasar penghitungan harga. Biasa disebut juga fare break point.
Global Indicator	Kode yang terdiri dari dua huruf yang dipakai untuk menentukan arah perjalanan dan sekaligus menentukan tariff perjalanan.
Go-show	Penumpang yang belum memiliki pembukuan sebelumnya dan bermaksud untuk pergi menggunakan pesawat dengan datang langsung ke bandara.
Infant	Seseorang yang berusia 0-24 bulan
IATA ROE (Rate Of Exchange)	Nilai tukar mata uang setiap negara yang dikeluarkan IATA empat kali dalam setahun: Januari, April, Juli, Oktober
Maximum Permitted Mileage (MPM)	Batas jarak mil tertinggi/terjauh yang dapat diterbangi penumpang dengan harga yang ditentukan/dia pilih sesuai dengan kelas yang ditentukan.
No-show	Penumpang yang telah memiliki pembukuan dalam sebuah penerbangan yang tidak menggunakan pelayanan yang telah dipesannya atau kehilangan penerbangan lanjutannya
Passenger	Setiap orang kecuali krew penerbangan yang diangkut dalam sebuah penerbangan
Passenger Name Record	Catatan bagi penumpang sesuai dengan penerbangan yang diinginkan yang didalamnya berisi informasi yang memungkinkan untuk diolah menjadi sebuah pembukuan.
Ticketing time limit	Batas waktu dimana penumpang harus mengkonfirmasi pemesanan tiketnya pada airline yang bersangkutan.

IATA Area IATA Area

IATA membagi wilayah dunia menjadi 3 wilayah, yaitu: Area 1, Area2 dan Area 3 dan sering disebut juga dengan TC 1, TC 2, dan TC 3.

Pembagian wilayah tersebut berdasarkan penerapan dari airfare dan ketentuan-ketentuan IATA.

Area 1 (TC1) meliputi:

- ◆ Seluruh negara di Utara dan Selatan benua Amerika serta pulau-pulau yang berdekatan dengan benua Amerika.
- ◆ Central Amerika
- ◆ Greenland
- ◆ Bermuda
- ◆ West Indies dan pulau-pulau di laut karibia.
- ◆ Kepulauan Hawaii termasuk Midway dan Palmyra.

Area 2 (TC2) meliputi:

- ◆ Seluruh negara yang terdapat di benua Eropa serta pulau-pulau yang berdekatan dengan benua Eropa.
- ◆ Sebagian dari negara-negara Federasi Rusia di sebelah barat pegunungan Ural.
- ◆ Islandia
- ◆ Azores
- ◆ Seluruh negara di Afrika dan kepulauan yang berdekatan dengan benua Afrika.
- ◆ Sebagian negara-negara di Asia yang terdapat di sebelah barat pegunungan Ural. Termasuk juga Iran.

Area 3 (TC3) meliputi:

- ◆ Seluruh negara-negara di Asia termasuk pulau-pulau yang berdekatan dengan benua Asia, kecuali negara yang termasuk pada area 2 (dua).

- ◆ Sebagian negara-negara federasi Rusia di sebelah timur pegunungan Ural.
- ◆ Sreluruh kepulauan di India Selatan, Australia dan Selandia Baru.
- ◆ Kepulauan di lautan Pacific, kecuali yang sudah termasuk dalam Area 1.

Pada pembagian wilayah dunia, kita juga sering mengenal dengan istilah Western Hemisphere (WH), serta Eastern Hemisphere (EH). Negara-negara yang termasuk dalam wilayah tersebut adalah:

Western Hemisphere (WH)	Eastern Hemisphere (EH)
<p>Seluruh negara di Area 1 (TC1), meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Amerika Utara ◆ Central America ◆ Amerika Selatan 	<p>Seluruh negara di Area 2 dan Area 3 (TC2) dan TC 3, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Negara-negara di Eropa, Afrika, Asia, Australia dan Selandia Baru.

Sub-Area

Area 1

- 1.1. **North America** (Canada, USA, Mexico,)
- 1.2. **Central America** (Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua)
- 1.3. **Caribbean Area** (Bahamas, Bermuda, **Caribbean Islands***, Guyana, French Guiana, Suriname)
- 1.4. **South America** (Argentina, Bolivia, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, French Guiana, Guyana, Panama, Paraguay, Peru, Suriname, Uruguay, Venezuela)

Yang termasuk dalam ***Caribbean Island** antara lain: (Anguilla, Antigua dan Barbuda, Aruba, Barbados, Cayman Islands, Cuba, Dominica, Dominican Republik, Grenada, Guadeloupe, Haiti, Jamaica, Martinique, Montserrat, Netherlands Antilles, St Kitts dan Nevis, St. Lucia, St. Vincent , Trinidad dan Tobago, Virgin Islands.

By Atlantic Subdevisions:

- a. **North Atlantic** (Canada, Greenland, Mexico, USA termasuk Alaska, Hawaii, Puerto Rico, dan US Virgin Islands)
- b. **Mid Atlantic** (Caribbean Area, Central America, South America kecuali Argentina, Brazil, Chile, Paraguay, Uruguay)
- c. **South Atlantic**, hanya negara-negara ABCPU (Argentina, Brazil, Chile, Paraguay dan Uruguay)

Area 2:

2.1. Europe

Albania	Georgia	Norway
Algeriua	Germany	Poland
Andorra	Gibraltar	Portugal
Armenia	Greece	Madeira
Austria	Hungary	Romania
Azerbaijan	Iceland	Russia in Europe (RU)
Belarus	Ireland, Rep. of	San Marino
Belgium	Italy	Serbia & Montenegro
Bosnia Herzegovina	Latvia	Slovakia
Bulgaria	Liechtenstein	Slovenia
Croatia	Lithuania	Spain
Cyprus	Luxemburg	Sweden
Czech Republik	Macedonia	Switzerland
Denmark	Malta	Tunisia

Estonia	Moldova, Rep. of	Turkey
Faroe Islands	Monaco	Ukraine
Finland	Morocco	United Kingdom
France	Netherlands	

Di Eropa juga terkenal dengan sub groupenya seperti, **Scandinavia** yang terdiri dari negara: (Denmark, Norway dan Sweden)

2.2. **Africa**, terbagi lagi dalam:

- **Central Africa**, terdiri dari: Malawi, Zambia, Zimbabwe.
- **Eastern Africa**, terdiri dari: Burundi, Djibouti, Eritrea, Ethiopia, Kenya, Rwanda, Somalia, Tanzania, Uganda.
- **Southern Africa**, terdiri dari: Botswana, Lesotho, Mozambique, South Africa, Namibia, Swaziland.
- **Libya**, hanya terdiri dari: Libyan Arab Jamahiriya.
- **Indian Ocean Islands**, terdiri dari: Comoros, Madagascar, Mauritius, Mayotte, Reunion, Seychelles.
- **Western Africa**, terdiri dari: Angola, Benin, Burkina Faso, Cameroon, Cape Verde, Central African Republic, Chad, Cote d' Ivoire (Pantai gading), Demokratik Republik Kongo, Gabon, Gambia, Ghana, Gunea, Bissau, Liberia, Mali, Mauritania, Niger, Nigeria, Senegal, Sierra Leone, Togo.

2.3. **Middle East**

Bahrain	Jordan	Saudi Arabia
Egypt	Kuwait	Sudan
Iran	Lebanon	United Arab Emirates
Iraq	Oman	Syrian Arab Republic
Israel	Qatar	Yemen, Republic of

Area 3:

3.1. South East Asia (SEA)

Brunei Darussalam	Micronesia
Cambodia	Mongolia
China (tidak termasuk Hong Kong dan Macao)	Myanmar
Chinese Taipei (Taiwan)	Northern Mariana Islands
Christmas Island	Palau
Cocos Islands	Philippines
Guam	Rusia in Asia (XU)
Hong Kong Special Administrative Region, China	Singapore
Indonesia	Tajikistan
Kazakhstan	Thailand
Kyrgyzstan	Timor Leste
Laos	Turkmenistan
Macao Special Administrative Region, China	Uzbekistan
Malaysia	Viet Nam
Marshall Islands	

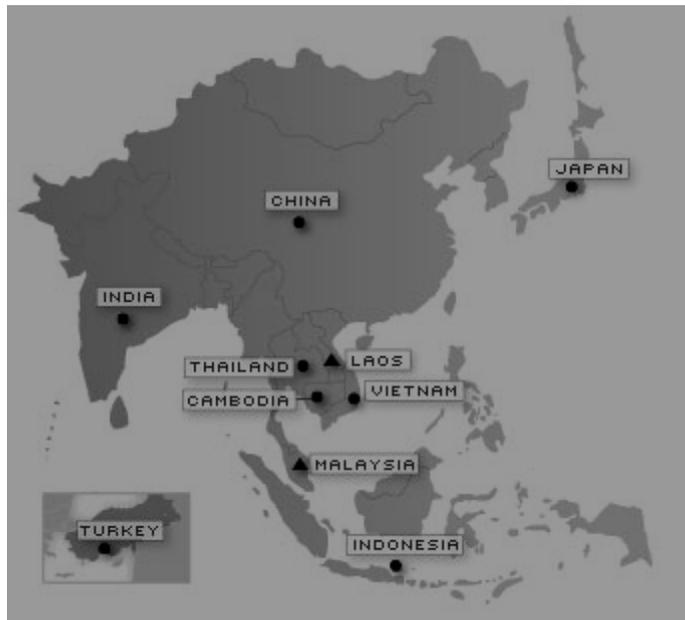
3.2. South Asian Subcontinent (SASC)

Afghanistan	Maldives
Bangladesh	Nepal
Bhutan	Pakistan
India	Sri Lanka

3.3. Japan Korea, terdiri dari: Japan, Korea Democratic Republic of (KORSEL), Korea Republic of (KORUT).

3.4. South West Pacific (SWP)

American Samoa	Niue
Australia	Papua New Guinea
Cook Islands	Samoa
Fiji	Solomon Islands
French Polinesia	Tonga
Kiribati	Tuvalu
Nauru	Vanuatu
New Caledonia	Wallis & Futuna Islands
New Zealand	



Area 1

Seluruh benua Amerika mulai dari utara sampai selatan.

Greenland, Bermuda, pulau di caribbean serta kepulauan Hawaii, termasuk juga Midway dan Palmyra

Area 2

Seluruh negara yang terdapat di benua Eropa termasuk juga negara Rusia yang terdapat di Eropa.

Juga seluruh negara yang terdapat di benua Afrika. Termasuk sebagian negara yang terdapat di benua Asia, sebelah barat pegunungan Ural.

Area 3

Seluruh negara di benua Asia, diluar wilayah yang sudah termasuk pada Area 2.

Seluruh kepulauan di lautan pacific, selain wilayah yang sudah termasuk pada Area 1. Kota-kota di benua Australia serta New Zealand.

Global Indicator

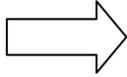
ialah dua (2) huruf yang dijadikan indikasi (tanda) Arah Perjalanan, juga untuk menentukan jenis tariff yang digunakan. Global Indicator antara lain: AT, PA, AP, FE, TS, RU, WH, EH, PN, SA

Global Indicator diterapkan, selain menggunakan jarak terpendek tergantung pula dari perusahaan penerbangan yang dipilih oleh penumpang, sebagai contoh: Perusahaan Penerbangan dari negara di Eropa, seperti Air France (AF) merupakan perusahaan penerbangan Perancis. Bila akan ke Amerika ia selalu singgah terlebih dahulu disalah satu kota negaranya seperti Paris.

Global Indicator yang tertera di bawah ini, bila perjalanan yang dilakukan melalui lautan Atlantic, Pacific.

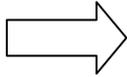
- | | | |
|----|---|--|
| AT | ⇒ | Perjalanan yang dilakukan antara kota-kota di Area 1 dan kota-kota di area 2 dan 3 melalui samudra / lautan Atlantic.
Contoh : LON-BOS (London Area 2 , Boston Area 1)
RIO-DKR (Rio de Janeiro TC1, Dakar Area2) |
| AP | ⇒ | Perjalanan yang dilakukan, melalui lautan Atlantic maupun lautan Pacific (Via Area 1)
Contoh : MNL-SFO-AMS (Area 3 – Area 1 – Area 2)
JKT-LAX-LON (Area 3 – Area 1 – Area 2) |
| PA | ⇒ | Perjalanan antara kota-kota di Area 1 dan kota-kota yang terletak di Area 2 dan 3 (tetapi tidak melauai Siberia).
Contoh: HKG-LAX (HongKong Area 3 , Los Angles Area 1)
SIN-YMQ (Singapore Area3 , Montreal Area 1) |
| PN | ⇒ | Route TransPacific. Antara Amerika Selatan dan South West Pacific melalui America Utara
Contoh: SYD-LAX-MEX-SCL (Sidney di SWP, Santiago de Chile di Amerika Selatan, melewati Los Angeles & Mexico di Amerika Utara.) |
| SA | ⇒ | Route Atlantic Selatan (ABCPU)
Perjalanan antara kota-kota yang terdapat di Atlantic Selatan (Argentina, Brazil, Chile, Paraguay & Uruguay) dan kota-kota yang terletak di SEA melalui/ langsung ke satu point atau lebih kota-kota yang terdapat di Central Afrika, Afrika selatan.
Contoh: RIO-HKG (HongKong di SEA , RIO di ABCPU)
SIN-MRU-JNB-SAO (Singapore di SEA , Mauritius, Johannesburg di Afrika Selatan, Sao Paolo di ABCPU) |

WH



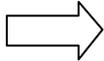
Perjalanan yang terjadi hanya di dalam Area 1 saja.
Contoh:
YTO-NYC-MEX
SCL-BUE-BOG

EH



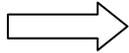
Perjalanan di dalam Area 2 / 3 saja, atau antara kota di Area 3 dan kota-kota di Area 2.
Contoh: JKT-BNE-SYD-SIN
AMS-BKK-SIN

FE



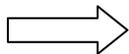
Perjalanan antara kota di negara-negara pada wilayah Federasi Rusia menuju kota-kota di Area 3 / EH kecuali JAPKOR .
Perjalanan ini tidak via Siberia.
Contoh: KHI-LED
JKT-MOW

RU



Apabila route penerbangan yang dilalui secara langsung antara JAPKOR (Jepang, Korea) menuju negara-negara di Rusia (Throught Flight).
Contoh: MOW – TYO
HKG-SEL-LED-MOW

TS



Apabila route penerbangan yang dilalui secara langsung antara JAPKOR (Jepang, Korea) menuju negara-negara di Eropa (Throught Flight).
Contoh: JKT – TYO – AMS - BKK

Di bawah ini & pada halaman selanjutnya, terdapat beberapa contoh penerapan Global Indicator sesuai dengan perjalanan yang dilakukan per Area serta sesuai dengan Traffic Conference.

Traffic Conference	GI	Route	Keterangan
TC1	WH	RIO-MIA	Rio de Janeiro terdapat di Brazil, sedangkan Miami terdapat di USA. Kedua negara tersebut terletak di benua Amerika.
TC2	EH	GVA-JNB	Geneva terdapat di Switzerland Eropa, sedangkan Johannesburg di Afrika selatan. Benua Eropa & Afrika terdapat di Area 1.
TC3	EH	SIN-KBL	Singapore terdapat di negara Singapore, sedangkan Kabul berada di Afghanistan. Kedua negara tersebut terdapat di Benua Asia.
TC 1-2	AT	ZRH-NYC-RIO	Zurich terdapat di negara Switzerland Eropa, sedangkan New York (US) serta Rio de Janeiro (Brazil) di benua Amerika. Antara Eropa & Amerika melintasi lautan Atlantik.
TC 3-1	PA	BJS-HNL-SFO	Beijing China di Asia , sedangkan Honolulu di lautan Pacific serta San Francisco (US) di benua Amerika. Antara Benua Asia & Amerika melintasi lautan Pacific.
		SEA-TPE	Seattle (US) di benua Amerika, sedangkan Taipeh (CN) di Asia. Antara Benua Asia & Amerika melintasi

Traffic Conference	GI	Route	Keterangan
			lautan Pacific.
		BOG-SFO-MNL	Bogota Colombia di Amerika Selatan & San Francisco (US), kedua negara tersebut terdapat di benua Amerika. Sedangkan Manila di Philippine Asia. Antara Asia & Amerika melintasi lautan Pacific.
	PN	SYD-LAX-MEX-SCL	Sidney di Australia, Santiago de Chile di Amerika Selatan, melewati Los Angeles & Mexico di Amerika Utara. Perjalanan yang dilakukan antara Amerika Selatan dan South West Pacific melalui Amerika Utara disebut Transpacific (PN).
TC 1-2-3	AT	HKG-LON-YTO	Hong Kong di Asia serta London (UK) di Eropa. Sedangkan Toronto (CA) di benua Amerika. Antara Eropa & Amerika melintasi lautan Atlantik.
		RIO-FRA-BKK	Antara Rio de Janeiro (BR) di benua Amerika & Frankfurt Germany di benua Eropa melintasi lautan Atlantic. Sementara Bangkok Thailand di Asia. Sedangkan antara Asia & Eropa melintasi laut yang tidak seluas samudera atlantic & Pacific.

Traffic Conference	GI	Route	Keterangan
		KHI-KWI-NYC	Karachi Pakistan di Asia Selatan, Kuwait di middle East Afrika. Serta New York di benua Amerika. Yang melintasi samudera atlantik adalah antara Kuwait & New York.
		DAC-X/DEL-X/BRU-NYC	Untuk route ini, pesawat hanya transit di Delhi India, serta Brussel Belgium di Eropa. Sedangkan routenya adalah antara Dhaka Bangladesh di Asia Selatan dan New York di Amerika. Jadi yang melintasi samudera Atalantic adalah antara BRU & NYC.
	SA	RIO-JNB-HKG	Antara Rio de Janeiro Brazil dan Hong Kong di SEA melalui/ langsung ke Johannesburg. Perjalanan ini dinamakan South Atlantic Routing.
	SIN-MRU-JNB-SAO	Singapore salah satu negara di SEA , Mauritius, Johannesburg di Afrika Selatan, Sao Paolo di Brazil yang merupakan salah satu negara ABCPU	

Traffic Conference	GI	Route	Keterangan
TC 2-3	AP	HKG-YVR-LON	Perjalanan antara Hong Kong & Vancouver melintasi samudera Pacific, sedangkan antara Vancouver melintasi samudra Atlantic. Sehingga ada 2 samudera yang dilintasi yaitu Atlantic & Pacific.
	RU	MOW-TYO	Penerbangan langsung dari kota di Rusia dengan Tokyo, salah satu kota di JAPKOR.
		HKG-SEL-MOW-LED	Penerbangan langsungnya antara Seoul, Korea & Moscow Rusia. Untuk Hong Kong & St. Piettersburg merupakan kota Origin & Destination dari perjalanan ini.
	TS	STO-TYO	Penerbangan langsung dari Stockhlom kota di Sweden Europe, selain kota-kota Rusia dengan Tokyo Japan.
		BKK-TYO-FRA	Penerbangan langsung antara Tokyo Japan dan Frankfurt Germany Europe. Sementara Bangkok Thailand adalah salah satu kota di Asia.
		MOW-PAR-OSA	Penerbangan langsung antara Osaka Japan dan Paris France di Europe. Sedangkan Moscow Rusia tidak terbang langsung ke Asia, tapi singgah di Paris.

Traffic Conference	GI	Route	Keterangan
	FE	MOW-SIN	Penerbangan langsung antara Kota Moscow di Rusia dengan Singapore kota di Asia selain Japkor.
		IEV-MOW-BJS-TYO	Penerbangan langsungnya antara Moscow dengan Beijing. Kiev Ukraine di Europe sebagai kota Origin. Sedangkan Tokyo biarpun merupakan salah satu kota di JAPKOR, tapi tidak melakukan terbang langsung.
	EH	HKG-DXB-MOW	Hong Kong di Area 3, sedangkan Dubai di Arab Emirates serta Moscow Rusia kedua kota tersebut berada di Area 2.
		MOW-PAR-SIN	Moscow & Paris kedua kota tersebut berada di Europe area 2, sedangkan Singapore di Asia merupakan Area 3.
		JNB-KUL-SYD	Johannesburg di afrika merupakan area 2, sedangkan Kualalumpur di Malaysia & Sydney di Australia termasuk dalam area 3.



International Sale Indicator

- ❖ Cara penghitungan ticket didasarkan pada indicator penjualan ticket tersebut.
- ❖ Akan tercantum dalam kolom kanan atas pada ticket penerbangan, kolom (Origin-Destination) setelah city code.
- ❖ CANADA dan USA dimasukkan dalam 1 negara / merupakan 1 COC, begitu juga dengan Denmark, Norway & Sweden yang lebih sering dikenal dengan Scandinavia. Juga untuk Bosnia Harzegovina/Croatia/Slovenia/Yugoslavia, ke empat negara itu masuk dalam 1 COC.
- ❖ C.O.C = Country of Commencement
(merupakan negara pertama kali dimana suatu perjalanan dimulai)
- ❖ SITI = Sold Inside Ticketed Inside, maksudnya: Ticket diterbitkan & dijual di negara yang sama di negara asal keberangkatan. Dalam 1 COC.
- ❖ ***Terhitung mulai tahun 2005, Pembelian & Penerbitan ticket dapat dilakukan dimana saja. Tapi tarif tetap dihitung dari kota keberangkatan.***

Ketentuan mengenai Tempat Pembelian dan Penerbitan Tiket:

NO.	PAYMENT	ISSUE	ROUTE	CODE
1.	Inside C.O.C London	Inside C.O.C London	LON-PAR	SITI
2.	Outside C.O.C Taipeh	Inside C.O.C Vancouver	SEA-TPE	SOTI
3.	Inside C.O.C Auckland	Outside C.O.C Sydeny	AKL-LAX	SITO
4.	Outside C.O.C Nairobi	Outside C.O.C Nairobi	JNB-SIN	SOTO

Dari tabel yang tertera di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Point of Origin adalah London, ticket dibayar & diterbitkan di London.
2. Point of Origin adalah Seattle (US), Ticket dibayar di Taipei (CN) & diterbitkan di Vancouver (CA) yang merupakan 1 COC dengan Seattle (US).
3. Point of Origin adalah Auckland (NZ), Ticket dibayar di Auckland (NZ) & diterbitkan di Sydney (AU). Sydney adalah salah satu kota yang terdapat di Australia yang merupakan outside dari negara keberangkatannya (New Zealand).
4. Point of Origin adalah Johannesburg (ZA), Ticket dibayar di Nairobi (KE) & diterbitkan di Nairobi (KE). Sedangkan Nairobi adalah salah satu kota yang terdapat di Kenya yang merupakan outside dari negara keberangkatannya (South Africa).

Catatan:

Cara penghitungan harga ticket tetap dihitung dari kota/negara keberangkatannya.

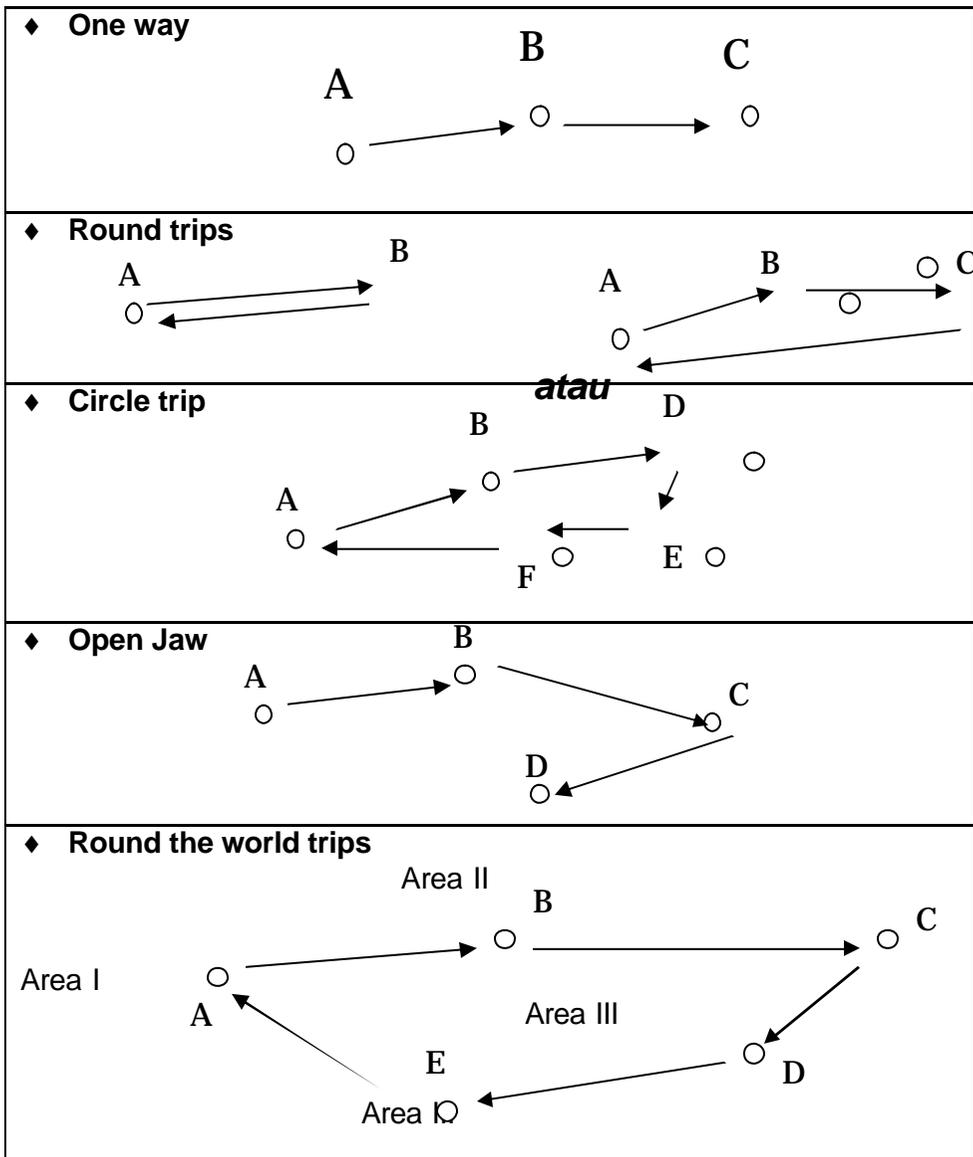
B. Menghitung tariff penerbangan Internasional

1. MACAM-MACAM BENTUK PERJALANAN

Yang harus diingat bila kita menentukan suatu bentuk perjalanan, antara lain:

- International Sales Indicator
- Macam / bentuk perjalanan

Contoh bentuk perjalanan:



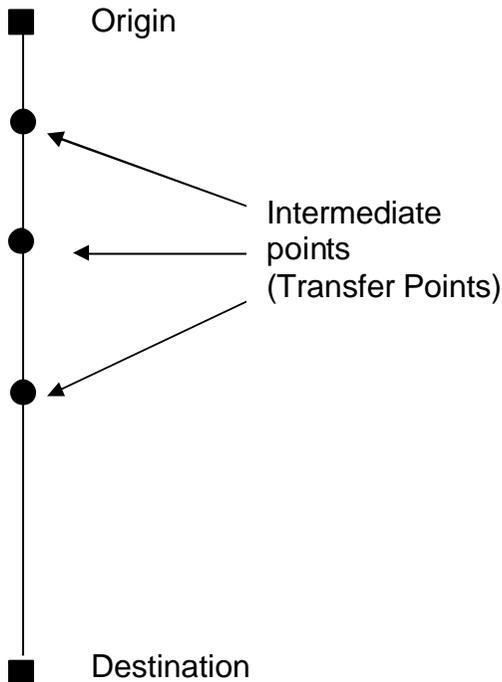
Langkah-langkah dalam penghitungan tarif One-Way untuk penerbangan Internasional

No.	Langkah-langkah	Penerapannya dalam penghitungan tarif
1.	FCP	Fare Construction Point Tetapkan fare construction point dari fare komponen yang ada. (Kota asal keberangkatan/Origin-kota tujuan/Destination)
2.	NUC	Neutral Unit of Construction Carilah berapa NUC yang harus diterapkan dari Origin-Destination berdasarkan Global Indicator, kelas dan penerbangan apa yang akan digunakan.
3.	RULE	Peraturan apa saja yang harus diterapkan, atas penggunaan NUC yang telah dipilih.
4.	MPM	Maximum Permitted Mileage Jarak maksimum yang diperkenankan untuk ditempuh pada suatu route tertentu.
5.	TPM	Ticketed Point Mileage Merupakan jarak per sektor yang ditempuh dalam suatu route penerbangan.
6.	EMA	Extra Mileage Allowance Pengurangan total TPM, dicari bila total TPM melebihi MPM
7.	EMS	Excess Mileage Surcharge Kelebihan jarak yang harus dibayar oleh penumpang
8.	HIP	Higher Intermediate Point Dicari adakah harga: Origin-Intermediate Intermediate-Intermediate Intermediate - Destination yang melebihi harga Origin - Destination
	RULE	Berdasarkan harga HIP, adakah peraturan baru yang harus diterapkan
9.	AF	Applicable Fare Hasil dari penghitungan Tarif dituliskan dalam NUC

No.	Langkah-langkah	Penerapannya dalam penghitungan tarif
10	CHECK BHC	Backhaul Check apa bila ada. (Bila harga Origin-Intermediate = dari Origin - Destination)
11	TOTAL	Hasil akhir yang diperoleh setelah semua langkah di atas dilakukan. Hasil akhir dalam bentuk NUC
12	IROE	IATA Rate Of Exchange
13	LCF	Local Currency Fare



**Langkah 1: Menentukan Fare Construction Point (FCP)
One-way journey dengan 1 fare component**



**Langkah 2: Tentukan Fare Type, Journey Type, Carrier code dan
Global Indicator**

Contoh:

- Kelas yang digunakan: F, C, Y dan Premier atau secondary class
- Jenis perjalanan: (OW, RT, Circle Trip)
- Carrier code: GA, CX, JL, KL, UA
- Global Indicator: AT,WH,EH, PA,AP, TS, RU, FE, SA, PN

Di bawah ini terdapat contoh dari dua langkah pertama yang telah dijelaskan:

JKT – BKK – AMS – LON → **in Y Class**

Perjalanan dengan Global
Indicator EH

Jakarta terdapat di Indonesia
Bangkok terdapat di Thailand
Area 3

Amsterdam di Netherlands
London di United Kingdom
Area 2

Steps	Komponen	Keterangan
FCP	JKT LON	Route di atas memiliki 1 fare komponen, dengan Origin point di Jakarta serta Destination Pointnya di London
Fare types	Y OW EH	Class of service yang digunakan Ekonomi normal Bentuk perjalanannya One Way (karena Origin & destinationnya dengan kota yang berbeda) Global Indicator yang digunakan EH, karena kota-kota yang dilaluinya berada di Area 3 dan Area 2.

Langkah 3- 4- 5, Tentukan:

- NUC (sesuai dengan kelas, jenis perjalanan dan Global Indicator)
- Rules (dapat dilihat dalam buku Passenger Air Tariff)
- MPM

Di bawah ini terdapat contoh penggabungan antara dua langkah pertama dan tiga langkah berikutnya:

JKT – BKK – AMS- LON in Y Class OW

Steps	Komponen
1. FCP	JKT LON
2. Fare types	Y OW
3. NUC	2380,00
4. Rules	Y 146
5. MPM	EH 9116

Data-data di atas diambil dari cuplikan PAT, untuk buku Worldwide Fare ini:

FARE TYPE	CAR CDE	HEADLINE CITY CURRENCY	NUC	RULES	GI MPM ROUTING
JAKARTA (JKT) INDONESIA		US DOLLAR (USD)			
To LONDON (LON)				EH 9116 TS 11797 AP 15606	
Y		2380	2380,00	Y146	EH
Y		4327	4327,00	Y146	EH
Y		3767	3767,00	Y146	TS
Y		6850	6850,00	Y146	TS
Y		4056	4056,00	Y146	AP
Y		7393	7393,00	Y146	AP

Mileages System

Mileages system digunakan, bila kota antaranya (intermediate point) yang digunakan lebih dari satu point. Sebagai contoh, untuk route/itinerary:

JKT- BKK –AMS-LON

Pada route / itenerary di atas memiliki 2 kota antara, yaitu: Bangkok dan Amsterdam.

Dalam mileages system terdapat :

- A. Unsur dasar (terdiri dari 4 unsur dasar), seperti MPM, TPM, EMA dan EMS
- B. Faktor pelengkap, terdiri dari: Specified routings, Stopovers, Side trips, Indirect travel limitations, Higher Intermediate fares, Minimum fare checks, Special provision (Ticket taxes and Fees Charges).

MPM / Maximum Permitted Mileage merupakan jarak maximum yang diperbolehkan untuk ditempuh dalam suatu route penerbangan.

Sebagai contoh:

- JKT-LON, MPM nya dengan Global Indicator EH = 9116
(Bila route yang dilaluinya berkisar di Area 2, berkisar di Area 3 saja atau antara area 2 & 3 juga kebalikannya. Tapi tidak melewati kota-kota yang berada diJAPKOR).
Contoh untuk route: **JKT- BKK –AMS-LON**
- JKT-LON, MPMnya dengan Global Indicator AP = 15606
(Bila route yang dilaluinya melewati lautan Atlantic & lautan Pacific).
Contoh: **JKT-SYD-HNL- NYC-LON**
- JKT-LON, MPMnya dengan Global Indicator TS = 11797
(Bila route yang dilaluidari Area 2 di Europe ke Area 3 di Asia atau sebaliknya melewati salah satu kota di JAPKOR). Contoh route: **JKT- BKK –TYO-LON**

TPM / Ticketed Points Mileage,

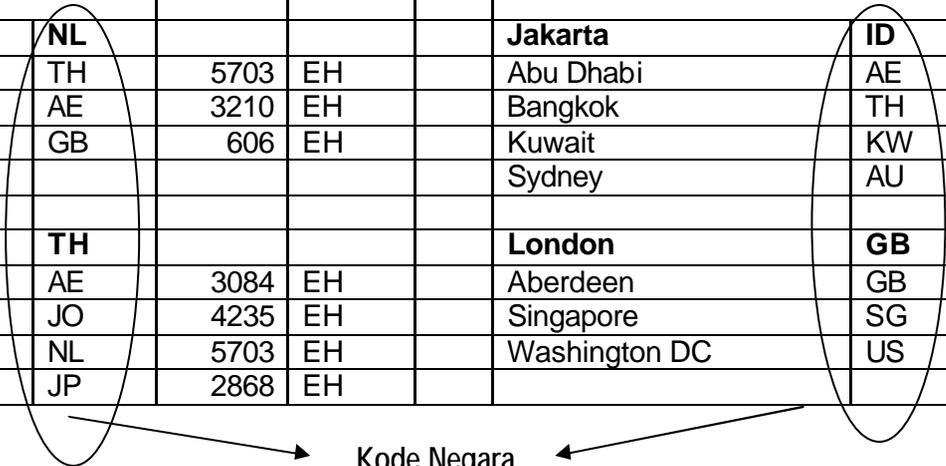
Merupakan jarak per sektor yang ditempuh dalam suatu route penerbangan.

Tabel TPM terdapat dalam buku General Rules Passenger Air Tariff di bagian halaman putih setelah halaman yang berwarna hijau, biasanya terletak pada beberapa halaman terakhir.

Cara membacanya dimulai dari kota yang memiliki cetak tebal (bold) yang merupakan kota keberangkatan menuju ke kota lain yang merupakan kota singgah/kota antara (intermediate point) sampai akhirnya di kota tujuan (destination point).

Contoh tabel TPM:

BETWEEN / AND		TPM	GI		BETWEEN / AND		TPM	GI
Amsterdam	NL				Jakarta	ID		
Bangkok	TH	5703	EH		Abu Dhabi	AE	4133	EH
Dubai	AE	3210	EH		Bangkok	TH	1452	EH
London	GB	606	EH		Kuwait	KW	4638	EH
					Sydney	AU	3408	EH
Bangkok	TH				London	GB		
Abu Dhabi	AE	3084	EH		Aberdeen	GB	399	EH
Amman	JO	4235	EH		Singapore	SG	6748	EH
Amsterdam	NL	5703	EH		Washington DC	US	3672	AT
Tokyo	JP	2868	EH					



Dari beberapa route di bawah ini memiliki Origin & Destination yang sama, yang membedakannya adalah MPM, Global Indicator dan jumlah TPM.

Route	MPM	Global Indicator	Total TPM
JKT- BKK –AMS-LON	9116	EH	7761
JKT-SYD-HNL- NYC-LON	15606	AP	16919
JKT- BKK –TYO-LON	11797	TS	10540

Dari beberapa route di bawah ini memiliki Origin & Destination yang sama, yang membedakannya adalah MPM, Global Indicator dan jumlah TPM.

Route	MPM	Global Indicator	Total TPM
JKT - BKK - AMS - LON	9116	EH	7761
JKT - SYD - HNL - NYC - LON	15606	AP	16919
JKT - BKK - TYO - LON	11797	TS	10540

Cara menghitung Total TPM

JKT - SYD - HNL - NYC - LON

3408 5087 4966 3458 → TPM

Total TPM = 16919 (3408 + 5087 + 4966 + 3458)

JKT - BKK - TYO - LON

1452 2868 6220 → TPM

Total TPM = 10540 (1452 + 2868 + 6220)

Setelah kita mempelajari Mileage System, sampailah kita pada Langkah ke 6:

Sebagai contoh :

JKT - BKK - AMS - LON

TPM → 1452 5703 606

Total TPM = 7761 (1452 + 5703 + 606)

JKT -GA - BKK -KL - AMS- BA-LON in Y OW

Steps	Komponen
1. FCP	JKT LON
2. Fare types	Y OW EH
3. NUC	2380,00
4. Rules	Y 146
5. MPM	EH 9116
6. Total TPM	7761

Dalam formula tersebut di atas, MPM > TPM, maka NUC yang ada dapat diterapkan.

Langkah 7:

EMA

(Extra Mileage Allowance)

Hanya dipakai jika total TPM melebihi dari MPM, hal ini dikarenakan penumpang memiliki kelebihan jarak dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Route	MPM	Global Indicator	Total TPM
JKT- BKK –AMS-LON	9116	EH	7761
JKT-SYD-HNL-NYC-LON	15606	AP	16919
JKT- BKK –TYO-LON	11797	TS	10540

Dari ketiga route di atas, yang memiliki kelebihan jarak adalah untuk route:

JKT-SYD-HNL- NYC-LON

Jarak yang diperbolehkan hanya **15606**, tapi jarak yang ditempuh **16919**. Sehingga penumpang dikenakan surcharge. Agar surcharge yang dibayar penumpang tidak terlalu besar, check lah terlebih dahulu apakah ada TPM deduction (EMA) untuk mengurangi jarak pada total TPM.

Catatan, pada saat check EMA (TPM deduction) dalam Passenger Air tariff:

- TPM deduction (EMA) dapat diketahui setelah adanya total TPM
- TPM deduction hanya bisa diterapkan untuk route yang sesuai dalam table.
- Dalam satu fare component, hanya bisa dipakai satu TPM deduction.

Berikut ini cara membaca table TPM Deduction / EMA. Tabel EMA terdapat pada buku General Rule, pada section Application Tariff. Pada tabel EMA terdapat 4 (empat) kolom yang terdiri dari: kolom **between**, **and**, **VIA** dan kolom **TPM Deduction**.

Untuk melihat cara pemakaiannya, hendaklah diketahui terlebih dahulu kota-kota yang tertera dalam kolom "**between**" serta "**and**", yang berarti berlaku bolak-balik. Angka dalam kolom **TPM Deduction** adalah jumlah pengurangan yang dapat diterapkan untuk mengurangi total TPM. Sedangkan kota-kota yang terdapat pada kolom via adalah kota-kota yang dilaluinya, bila tidak melewati kota-kota seperti yang tertera pada kolom **via** maka pengurangannya tidak dapat digunakan. Walaupun kota

origin dan destinationnya dari route yang dilaluinya sama seperti yang terdapat pada kolom **Between & And**.

Untuk route: **JKT-SYD-HNL- NYC-LON** (Kota-kota yang dilaluinya berada pada area 1 dan 3, sebagai contoh Jakarta di Area 3 sedangkan New York di Area 1, kota yang dilaluinya salah satunya melewati Honolulu) oleh karena itu table yang harus kita lihat:

Perjalanan antara Areas 1 dan 3 melintasi samudera Pacific.

Between	And	Via	TPM Deduction
USA/Canada	Area 3	Hawaii – for North / Central Pacific fares only	800

Total TPM yang ada $16919 - 800 = 16119$.

16119 masih lebih besar dari jarak yang diperbolehkan yaitu 15606. Karena TPM yang baru masih lebih besar dari MPM, penumpang tetap harus membayar surcharge. Tapi tidak sebesar sebelum total TPM dikurangi EMA.

Di bawah ini cuplikan dari tabel EMA yang terdapat pada buku Passenger Air Tariff, berdasarkan Area-area yang ada. Dapat menggunakan semua penerbangan.

1. Perjalanan yang dilalui berkisar pada Area 1

Between	And	Via	TPM Deduction
Buenos Aires/Montevideo	Canada/Mexico/USA	RIO/SAO with no stopover at either point	510
Buenos Aires/Montevideo	Caracas	Wholly within South America	400

2. Perjalanan yang dilakukan berkisar pada Area 2 lebih khusus lagi, route yang dilewati hanya berada di Europe.

Between	And	Via	TPM Deduction
Amsterdam	Bergen	any routing	150
Barcelona	Geneva	Basle (no stopover)	35
Bergen	Geneva	any routing	43
Bilbao	Zurich	Barcelona (no stopover)	66
Stavanger	Paris	any routing	123

3. Perjalanan yang dilalui antara kota-kota di Europe dengan Middle East

Between	And	Via	TPM Deduction
Europe	Iran (Except Tehran)	Tehran	100
Budapest	Middle East	A point in Europe other than in Hungary	100

4. Perjalanan yang dilalui berkisar pada Area 3

Between	And	Via	TPM Deduction
Osaka/Tokyo	Denpasar Bali	Via Jakarta with no stopover, no additional intermediate points between JKT - DPS	70
Area 3 (except when travel is wholly within Afghanistan, Bangladesh, Bhutan, Maldives, Pakistan, India, Nepal and Sri Lanka)	A point in Area 3	Via both BOM & DEL, or to/from BOM via DEL, or to/from DEL via BOM, or Via both ISB & KHI, or to/from ISB via KHI, or to/from KHI via ISB	700

5. Perjalanan yang dilalui antara Area 1 dan area 2 melintasi lautan Atlantic

Between	And	Via	TPM Deduction
Canada/Mexico/USA	South Africa	Tel Aviv	660

6. Perjalanan yang dilalui antara Area 2 dan area 3

Between	And	Via	TPM Deduction
Europe	Australia	Harare - Johannesburg	518
Middle East	TC3 (except South Pacific West)	Via both BOM & DEL, or to/from BOM via DEL, or to/from DEL via BOM, or Via both ISB & KHI, or to/from ISB via KHI, or to/from KHI via ISB	700

Tabel EMA yang tertera di bawah ini, merupakan pengurangan jarak apabila menggunakan penerbangan tertentu.

1. Perjalanan yang dilalui berkisar pada Area 1, dengan menggunakan penerbangan tertentu.

Between	And	Via	TPM Deduction
Canada/USA	Colombia (except Bogota)	AA via Bogota	650
Florida	Bermuda	AA via Miami (Note 1)	500
NOTES:			
<ol style="list-style-type: none"> All travel in Canada/USA must be via AA All travel within Area 1 must be via AA 			

2. Perjalanan antara Areas 1 dan 3 melintasi samudera Pacific, dengan menggunakan penerbangan tertentu.

Between	And	Via	TPM Deduction
Brazil (except RIO/SAO)	Area 3 (except SWP)	AA via RIO/SAO (note 2)	1600
Canada	Seoul	CX via HKG (note 3)	390
NOTES:			
<ol style="list-style-type: none"> All travel must be via the services of AA All travel within Canada/Caribbean/USA and Mexico area and between Brazil and USA must be via AA Transpacific carrier must be CX 			

Contoh penerapan EMA dalam penghitungan tarif penerbangan internasional:

JKT-GA- BKK-TG-MNL-PH-SEL-KE-HNL-UA-LAX

From/To	TPM
JKT	TPM
BKK	1452
MNL	1368
SEL	1631
HNL	4543
LAX	2553
Total TPM	11547

Steps	Komponen
1. FBP	JKT LAX
2. Fare types	Y OW PA
3. NUC	1272,00
4. Rules	None
5. MPM	PA 10874
6. TPM	11547
7. EMA	800 E/HNL
New TPM	10747

Total TPM = MPM

11547 = 10874, dalam kasus ini maka EMA dapat diterapkan:

Total TPM – EMA = 11547 – 800 = 10747 (New TPM)

From/To	Carr	Fare Calc.
JKT	GA	
BKK	GA	
MNL	TG	
SEL	PH	E/HNL
HNL	KE	M
LAX	UA	1272,00
Total fare calc		
FARE		

Langkah 8: Bila total TPM melebihi dari MPM meskipun Mileage Allowance telah digunakan, penumpang masih memiliki kelebihan jarak.

EMS (Extra Mileage Surcharge)

EMS / Extra Mileage Surcharge, merupakan biaya tambahan yang dikenakan bila total TPM melebihi MPM.

Air Tariff menunjukkan ada lima tingkatan dari tambahan biaya, berdasar dari jumlah kelebihan.

Formula:
$$\frac{\text{Total TPM} - \text{MPM}}{\text{MPM}} = \text{EMS}$$

Hasil pembagian			Surcharge
1,0000	–	1,0500	5%
1,0500	–	1,1000	10%
1,1000	–	1,1500	15%
1,1500	–	1,2000	20%
1,2000	–	1,2500	25%
Lebih dari 1,2500			Lowest Combination

EMS pada ticket dituliskan dengan kode “M”

Di bawah ini terdapat beberapa contoh penghitungan surcharge:

Contoh 1:

MPM	TPM	Hasil pembagian	EMS / Surcharge	
8975	91176	1,0158	5%	5M
6610	7460	1,1285	15%	15M
11300	12354	1,0932	10%	10M
15400	18635	1, 2100	25%	25M
8900	10288	1,1559	20%	20M

Contoh 2:

JKT - SYD - HNL - NYC - LON

3408 5087 4966 3458 → TPM

Total TPM = 16919 (3408 + 5087 + 4966 + 3458)

Sedangkan MPM untuk JKT-LON = **15606 AP**.

Total TPM = 16919 EMA = 800

New TPM = 16919 – 800 = 16119. Walaupun sesudah dikurangi EMA, Total TPM barunya masih lebih besar dari MPM (15606). Oleh karenanya perjalanan ini memiliki surcharge 5% .

$$\frac{\text{Total TPM}}{\text{MPM}} = \text{EMS} \quad \sim \quad \frac{16119}{15606} = 1.0328 = 5\% = 5M$$

Contoh 3:

JKT -GA - BKK -KL - AMS- BA-LON

in Y OW

JKT - BKK - AMS - LON

TPM → 1452 5703 606

Total TPM = **7761** (1452 + 5703 + 606)

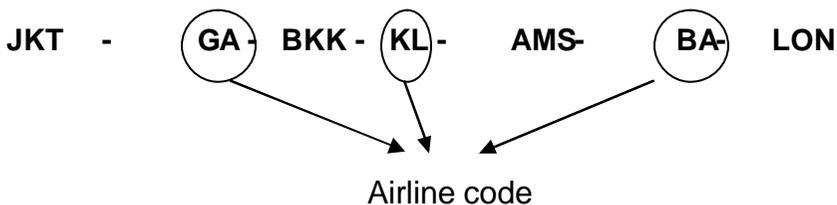
Steps	Komponen
FCP	JKT LON
Fare types	Y OW EH
NUC	2380,00
Rules	Y 146
MPM	EH 9116
Total TPM	7761

Dalam formula tersebut di atas, **MPM = 9116 > TPM=7761** , maka NUC yang ada dapat diterapkan. Sehingga pelanggan tidak dikenakan tambahan biaya, karena masih masuk pada jarak yang diperkenankan.

Cara penulisannya bila pelanggan tidak dikenakan surcharge/ tambahan biaya. Dimunculkan dalam kolom tiket (fare Calculation box), hanya dituliskan dengan kode huruf "M" seperti tertera di bawah ini:

From/To		
JKT	Carr	Fare Calc.
BKK	GA	
AMS	KL	M
LON	BA	2380,00
—		
Total fare calc		
FARE		

Kode huruf "M" dapat diterapkan pada saat penulisan di fare calculation box, bila terdapat **intermediate point** walaupun hanya terdiri dari satu kota.



JKT - GA - BKK - KL - AMS - BA - LON
 Pada itinerary ini:

- JKT = Origin Point (Kota asal keberangkatan)
- BKK = Intermediate Point (Kota antara Origin dan destination point)
- AMS = Intermediate Point (Kota antara Origin dan destination point)
- LON = Destination Point (Kota tujuan)

Contoh 4:

JKT-CX- HKG-CX-DXB-OA-ATH-AZ-ROM

From/To	TPM
JKT	TPM
HKG	2035
DXB	3698
ATH	2043
ROM	657
Total TPM	8433

Steps	Komponen
FCP	JKT ROM
Fare types	Y OW EH
NUC	1648,00
Rules	None
MPM	EH 8283
TPM	8433
EMA	Nil
EMS	5%

Hitungannya:

$$\frac{\text{Total TPM}}{\text{MPM}} = \text{EMS} \quad \longrightarrow \quad \frac{8433}{8283} = 1.0181 = 5\% = 5M$$

From/To	Carr	Fare Calc.
JKT	CX	
HKG	CX	
DXB	CX	
ATH	OA	5M
ROM	AZ	1730,40

Total fare calc	NUC. 1730.40	
FARE		

EMS = 5% = 5 M

Applicable Fare = 1648.00 X 5% = 82.40

Total fare Calculation = NUC. 1648.00 + 82.40 = NUC. 1730.40

Cara lain:

EMS = 5% = 5 M

Applicable Fare = 1648.00 X 1.05 = 1730.40

Total fare Calculation = NUC. 1730.40

Contoh 5:

JKT-GA-SYD- QF-HNL- AA-NYC-BA-LON

From/To	TPM
JKT	TPM
SYD	3408
HNL	5087
NYC	4966
LON	3458
Total TPM	16919

Steps	Komponen
FCP	JKT LON
Fare types	Y OW AP
NUC	3807,00
Rules	Y146
MPM	AP15606
TPM	16919
EMA	800
EMS	5%

New TPM = 16919 – 800 = 16119

$$\frac{\text{Total TPM}}{\text{MPM}} = \frac{\text{EMS}}{15606} = \frac{16119}{15606} = 1.0328 = 5\% = 5M$$

From/To	Carr	Fare Calc.
JKT	GA	
SYD	GA	
HNL	QF	E/HNL
NYC	AA	5M
LON	BA	3997.35

Total fare calc		NUC. 1730.40
FARE		

TPM Deduction / EMA = 800 E/HNL
 EMS = 5% = 5 M
 Applicable Fare = 3807.00 X 1.05 = NUC. 3997.35
 Total fare Calculation = NUC. 3997.35

Currency System

Setelah mempelajari bagian ini diharapkan dapat:

- ❖ Menyebutkan unsur-unsur Currency System
- ❖ Menjelaskan pengertian dari: NUC, ROE, RU, LCF
- ❖ Menggunakan Prosedur Rumus: $LCF = NUC \times ROE$
- ❖ Membulatkan ke atas untuk LCF (Prosedur pembulatan berdasarkan ketentuan IATA).

Di bawah ini terdapat cuplikan dari tabel Currency Conversion, dalam tabel ini kita akan dapat IROE (IATA Rate of Exchange). Tabel ini dapat dijumpai pada buku Passenger Air Tariff (General Rule dan Worldwide Fares)

CURRENCY CONVERSION RATES

Country	Currency Name	Curr Code	From NUC	Local Curr Fares	Other Charge	Decimal Unit	Notes
Germany	Euro	EUR	1.015056	1	0.01	2	8
Hong Kong	Hong Kong Dollar	HKD	7.80000	10	1	0	8
Indonesia	Rupiah	IDR	8870.000	100	100	0	1,2,8
Indonesia	US Dollar	USD	1.00000	1	0.1	0	5
Japan	Yen	JPY	118.200019	100	10	0	7,8
Korea(Rep.of)	Won	KRW	1196.65000	100	100	0	8
Lesotho	Loti	LSL	10.577899	10	0.1	2	
Thailand	Baht	THB	42.258374	5	5	0	8
United Kingdom	Pound Sterling	GBP	0.640810	1	0.1	2	5,8

CATATAN:

1. Untuk informasi penggunaannya kontak kantor terdekat dari perusahaan penerbangan bersangkutan
2. Harga internasional, harga berhubungan dengan biaya dan pembebanan biaya bagasi yang akan dihitung dalam US Dollar. Daftar konversi menunjukkan nilai konversi mata uang lokal terhadap US Dollar untuk kombinasi tiket domestik dan tiket internasional pada satu tiket yang sama
3. Pembulatan atas harga dan biaya lainnya harus dihitung pada pembulatan terdekat.

Sebagai contoh pembulatan 1 :

Antara: 0.01 sampai 0.49 bulatkan ke bawah

0.50 sampai 0.99 bulatkan ke atas

4. Biaya untuk harga promosi dalam mata uang Jepang YEN harus dihitung ke dalam nilai bulat JPY 1 and pembulatan katas ke JPY 1.000.
5. Lihat peraturan pada buku PAT General Rule book bagian 11.10 sebagai bahan sumber untuk harga tukar bank

Penjabaran dari kolom-kolom yang terdapat pada tabel Currency Conversion:

NUC

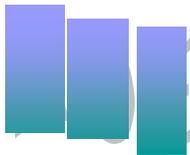
- ① Neutral Unit of Construction
- ① Adalah mata uang fiktif (tidak sebenarnya) yang digunakan dalam perhitungan tariff penerbangan International.
- ① NUC, digunakan karena dalam penerbangan International melibatkan bermacam-macam mata uang.
- ① Selalu digunakan 2 (dua) angka di belakang koma, tanpa pembulatan.
Contoh:

NUC. 5678,98 76



Angka 7 dan 6 dihilangkan tanpa pembulatan

NUC. 5678,98



- ① Rate of Exchange
- ① Merubah Local Currency Fare (LCF) menjadi NUC.

$$(LCF: ROE = NUC)$$

① Merubah nilai NUC, di dalam perhitungan ticket International menjadi LCF, berdasarkan COC. (NUCX ROE = LCF)

- ① Tidak ada pembulatan untuk nilai ROE
- ① Daftar IROE (IATA Rates of Exchange dapat dilihat pada tabel Currency Conversion Rates, di dalam setiap buku PAT Fares.
- ① Diterbitkan oleh IATA Clearing House 4 x dalam setahun:

Bulan	Efektif berlaku
FEB	01 APR – 30 JUN
MAY	01 JUL – 30 SEP
AUG	01 OCT – 31 DEC
NOV	01 JAN – 31 MAR

LCF Local Currency Fare

- ① Merupakan hasil akhir harga ticket dari suatu perjalanan
- ② Mata uang sebenarnya, dari negara dimana perjalanan mulai dilaksanakan

RU (Rounding Unit)

- ⊗ Prosedur pembulatan hanya berlaku untuk perhitungan LCF
- ⊗ Hal yang harus diperhatikan selain RU (Rounding Unit), adalah keterangan dari Note Referensinya yang terdapat pada akhir dari tabel Currency Regulation dibuku Worldwide Fares
- ⊗ Pembulatan yang sering digunakan: 0,5 * 1 * 5 * 10 *20 * 50 * 100 *1000

Contoh Prosedur Pembulatan

Country	NUC	Currency	ROE	Rounding Unit (RU)	Note Ref.	LSF
1. Tunisia	1934,67	TND	0,97896	0,5	-	1.894
2. Canada	1934,67	CAD	1,40128	1	3 ,	4.995
3. Thailand	1934,67	THB	25,06023	5	11	48.485
4. Luxemburg	1934,67	LUF	31,31354	10	-	60.590
5. Mauritania	1934,67	MRO	123,03640	20	-	238.040
6. Spain	1934,67	ESP	130,88602	50	-	253.250
7. Portugal	1934,67	PTE	156,93616	100	-	303.700
8. Italy	1934,67	ITL	1612,79936	1000	-	3.121.000

Penjabaran dari contoh Prosedur Pembulatan

1. **Tunisia**, dengan RU (Rounding Unit) = 0,5

$$\begin{array}{rclcl} \text{LSF} & = & \text{NUC} & \times & \text{ROE} \\ & = & 1934,67 & \times & 0,97896 \\ & = & \underline{1893,9645} & & \\ & = & 1894 & & \end{array}$$

Keterangan:

3,9645 dibulatkan ke atas menjadi 4, karena RU nya 0,5 dibulatkan dengan kelipatannya. Dibulatkan ke atas karena 3,9645 = 0,9 lebih besar dari 0,1 dan pada RU nya tidak terdapat note.

2. **Canada**, dengan RU (Rounding Unit) = 1 (note. 3 ,11)

$$\begin{array}{rclcl} \text{LSF} & = & \text{NUC} & \times & \text{ROE} \\ & = & 1934,67 & \times & 1,40128 \\ & = & \underline{2711,0143} & & \\ & = & 2711 & & \end{array}$$

Keterangan:

.....,0143 lebih kecil dari 0,49 jadi angka tersebut diabaikan. Karena ada not 3 yang menyatakan bahwa angka yang berada di bawah 0,49 diabaikan saja.

3. **Thailand**, dengan RU (Rounding Unit) = 5

$$\begin{array}{rclcl} \text{LSF} & = & \text{NUC} & \times & \text{ROE} \\ & = & 1934,67 & \times & 25,06023 \\ & = & \underline{48483,2751} & & \\ & = & 48485 & & \end{array}$$

Keterangan:

3,2751 dibulatkan ke atas menjadi 5, karena RU nya 5 dibulatkan dengan kelipatannya. Dibulatkan ke atas karena 3,2751 = 0,2 lebih besar dari 0,1 dan pada RU nya tidak terdapat note.

4. **Mauritania**, dengan RU (Rounding Unit) = 20

$$\begin{array}{rclcl} \text{LSF} & = & \text{NUC} & \times & \text{ROE} \\ & = & 1934,67 & \times & 123,03640 \\ & = & \underline{238034.831} & & \\ & = & 238040 & & \end{array}$$

Keterangan:

34.831 dibulatkan ke atas menjadi 40, karena RU nya 20 dibulatkan dengan kelipatannya. Dibulatkan ke atas karena 34.831 = 0,8 lebih besar dari 0,1 dan pada RU nya tidak terdapat note.

5. **Luxemburg**, dengan RU (Rounding Unit) = 10

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{LSF} & = & \text{NUC} & \times & \text{ROE} \\
 & = & 1934,67 & \times & 31,31354 \\
 & = & \underline{60581,3664} & & \\
 & = & 60590 & &
 \end{array}$$

Keterangan:

81,3664 dibulatkan ke atas menjadi 90, karena RU nya 10 dibulatkan dengan kelipatannya. Dibulatkan ke atas karena $81,3664 = 0,3$ lebih besar dari 0,1 dan pada RU nya tidak terdapat note.

6. **Spain**, dengan RU (Rounding Unit) = 50

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{LSF} & = & \text{NUC} & \times & \text{ROE} \\
 & = & 1934,67 & \times & 130,88602 \\
 & = & \underline{253221,25} & & \\
 & = & 253250 & &
 \end{array}$$

Keterangan:

21.25 dibulatkan ke atas menjadi 50, karena RU nya 50 dibulatkan dengan kelipatannya. Dibulatkan ke atas karena $21,25 = 0,2$ lebih besar dari 0,1 dan pada RU nya tidak terdapat note.

7. **Portugal**, dengan RU (Rounding Unit) = 100

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{LSF} & = & \text{NUC} & \times & \text{ROE} \\
 & = & 1934,67 & \times & 156,93616 \\
 & = & \underline{303619,680} & & \\
 & = & 303700 & &
 \end{array}$$

Keterangan:

619.680 dibulatkan ke atas menjadi 700, karena RU nya 100 dibulatkan dengan kelipatannya. Dibulatkan ke atas karena $619,680 = 0,6$ lebih besar dari 0,1 dan pada RU nya tidak terdapat note.

8. **Italy**, dengan RU (Rounding Unit) = 1000

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{LSF} & = & \text{NUC} & \times & \text{ROE} \\
 & = & 1934,67 & \times & 1612,79936 \\
 & = & \underline{3120234,5378} & & \\
 & = & 3121000 & &
 \end{array}$$

Keterangan:

20,234.537 dibulatkan ke atas menjadi 121,000, karena RU nya 1000 dibulatkan dengan kelipatannya. Dibulatkan ke atas karena $234,537 = 0,5$ lebih besar dari 0,1 dan pada RU nya tidak terdapat note.

HIP (Higher Intermediate Point)

- ❖ Termasuk dalam Mileage System.
- ❖ Terdapat dalam satu fare komponen.
- ❖ Dalam satu fare komponen, ada harga yang **lebih besar** dari harga Origin – Destination. Dengan catatan pada kota Intermediate harus stopover (S/O).

Origin – Intermediate
 Intermediate – Intermediate
 Intermediate – Destination

} **lebih besar** dari O – D

Contoh:

Harga Intermediate – Destination lebih besar dari Origin – Destination

Itinerary: **MAD-IB-AMS-KL- X/TYO-JL-HKG**

TPM : **MAD- AMS= 909 AMS-TYO = 6007 TYO-HKG = 1822**

(O - D)	MPM	NUC
MAD-HKG	TS 10340	3014.17
(O - I S/O)	MPM	NUC
MAD- AMS	EH 1090	633.35
MAD-TYO	TS 8154	2908.46
(I S/O - I S/O)	MPM	NUC
AMS-TYO	TS 7208	3322.11
(I S/O - D)	MPM	NUC
AMS-HKG	TS 9394	3375.43
TYO-HKG	EH 2186	862.38

Terdapat 2 harga yang lebih besar dari MAD-HKG = 3014.17, yakni:

- MS-TYO 3322.11
- AMS-HKG 3375.43 > MAD-HKG = 3014.17

Dari dua harga yang lebih besar dari harga O-D, dipilihlah yang terbesar:
AMS-HKG = 3375.43

Untuk itinerary: **MAD-IB-AMS-KL- X/TYO-JL-HKG**

Fare Type : Y ISI: SITI Dibayar di Spain.

Fare Construction:

FCP MAD-HKG
NUC 3014.17
RULE Y 146

MPM TS 10340
TPMs 8738
EMA(*) NA
EMS(*) M
HIP(*) AMS-HKG = 3375.43
RULE Y 146
AF(*) 3375.43
CHECK BHC NIL
TOTAL NUC. 3375.43
IROE 1.08786
LCF = NUC x IROE
 = 3375.43 x 1.08786
 EUR 3672.00

FROM/TO		
MAD	CARR	FARE CALC
AMS	IB	M
X/TYO	KL	AMSHKG
HKG	JL	3375.43

	ROE	1.08786
TOTAL FARE CALC	NUC. 3375.43	
FARE	EUR 3672.00	

Catatan:
 Tanda (*) adalah bagian yang harus dimasukkan dalam fare calculation box.

BHC (Backhaul Check)

- Pengisian Fare constructionnya sama pengerjaannya dengan mileage system.
- Merupakan perjalanan Oneway yang memiliki satu fare komponent.
- HIP nya harus Origin – Intermediate stopover lebih besar dari O-D, seandainya kota intermediate hanya transit diabaikan saja walaupun harga lebih besar.
- Formula yang digunakan pada BHC Check:

$$\begin{array}{r}
 \text{OI (.....)} \\
 \text{OD (.....) (-)} \\
 \hline
 \text{Different} \\
 \text{OI (.....) (+)} \\
 \text{OW Min. Fare} \\
 \text{AF (-)} \\
 \hline
 \text{Backhaul Check} \\
 \text{Adjustment}
 \end{array}$$

Contoh: Fare Type F

TPM	Journey:	Carriers:
	MRU	
1104	X/SEZ	MK
3378	SIN	HM
897	<u>BKK</u>	TG

Check adakah harga yang lebih besar dari harga O-D:

(O - D) MRU-BKK	MPM EH 5247	NUC 1086.37
(O - I S/O) MRU-SIN	MPM EH 4171	NUC 1230.87
(I S/O - I S/O) -	MPM -	NUC -
(I S/O - D) SIN-BKK	MPM -	NUC -

SEZ-SIN, diabaikan karena di Mahe Island (SEZ) hanya transit / tidak stopover.
 SIN-BKK, tidak dicari karena routenya dekat.

Fare Construction

FCP MRU BKK
 NUC F OW 1086.37
 RULE Y010A
 MPM EH 5247
 TPMs 5379
 EMA NIL
 EMS(*) 5M

$\frac{5379}{5247} = 1.0251 = 5\% = 5M$
 HIP(*) MRU-SIN 1230.87
 AF(*) 1230.87 X 1.05 = 1292.41

CHECK **BHC**

(*)OI (MRU-SIN) 1230.87
 (*)OD (MRU BKK) 1086.37 (-)

Different 144.50
OI (MRU-SIN) 1230.87 (+)

OW Min. Fare 1375.37
AF 1292.41 (-)
 Backhaul Check
 Adjustment (P) 82.96

TOTAL NUC1375.37
 IROE 27.9923
 LCF= NUC X ROE
 1375.37 X 27.9923
 MUR 38499.7~ (RU=5) MUR 38500

FROM/TO	CARR	FARE CALC
MRU		
X/SEZ	MK	5M
SIN	HM	MRU-SIN
BKK	TG	1292.41
		MRU-SIN
		MRU BKK
	P	82.96
	ROE	27.9923
TOTAL FARE CALC		NUC1375.37
FARE MUR 38500		

If the result is:

1, 0001 - 1, 0500 = 5 M
 1, 0501 - 1, 1000 = 10 M
 1, 1000 - 1, 1500 = 15 M
 1, 1500 - 1, 2000 = 20 M
 1, 2000 - 1, 2500 = 25 M

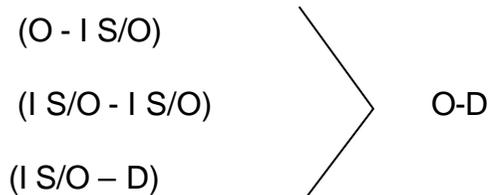
CTM (Circle Trip Minimum)

- Pengisian Fare constructionnya sama pengerjaannya dengan mileage system.
- Merupakan perjalanan RETURN yang memiliki **dua** fare komponet.
- Tentukan terlebih dahulu Fare Break Pointnya, diambil dari jarak terjauh (MPM terbesar) dari route yang ada. Untuk mendapatkan turn around point.
- Cara menetapkan Fare Break Point, untuk mendapatkan O-D.
Contoh route: **GVA-STO-VNO-VIE-GVA**

(O - I S/O)	MPM	NUC Y ½ RT
GVA-STO	EH1245	965.33
GVA-VNO	EH1238*	724.75
GVA-VIE	EH 609	647.84

Jarak terjauhnya = VNO (Vilnius)
Sehingga O-D =GVA-VNO

- Untuk perjalanan return antara perjalanan berangkat & pulang memiliki harga (Applicable Fare) sama serta route kota-kota yang dilaluinya **sama**.
- Sedangkan pada Circle Trip, antara perjalanan berangkat & pulang memiliki harga (Applicable Fare) berbeda serta route kota-kota yang dilaluinya pun **beda**.
- Setelah diketahui FBP, Check adakah harga yang lebih besar dari harga O-D. Bila route yang dilaluinya memiliki intermediate point lebih dari 1, setelah O-D diketahui.



- Formula yang digunakan pada CTM check:

(O-I RETURN)	=.....
Sub TOTAL	= {AF 1 (Outbound) + AF 2 (Inbound)}
	=..... (-)
CTM Adjustment (P)	=.....

Fare Type: Y

TPM	Journey:	Carriers:
1038 <u>435</u> 587 508	GVA STO ↓ O/B <u>VNO</u> VIE ↑ I/B <u>GVA</u>	SK BT TE NG

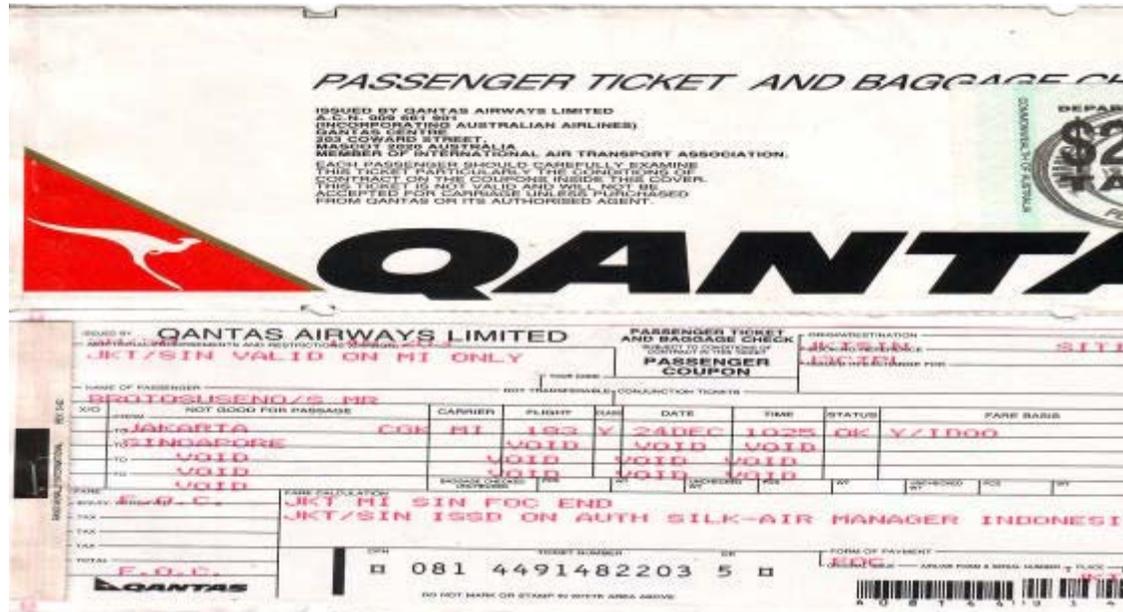
Fare Construction 1		Fare Construction 2	
Out Bond (O/B)		In Bond (I/B)	
FCP	GVA-VNO	FCP	GVA-VNO
NUC	647.84 (Y½ RT)	NUC	647.84 (Y½ RT)
RULE	Z001	RULE	Z001
MPM	EH1238	MPM	EH1238
TPMs	1473 (1038+435)	TPMs	1095 (587+508)
EMA	NIL	EMA	NIL
EMS	20M	EMS	M
	$\frac{1473}{1238} = 1.1898 = 20\% = 20M$		
HIP	GVA-STO 965.33 (Y½ RT)	HIP	NIL
RULE	Z001	RULE	Z001
AF1	1158.39	AF2	647.84
	$965.33 \times 1.20 = 1158.39$		

TOTAL NUC1930.66
 IROE 1.670919
 LCF= NUC X ROE
 1930.66 X 1.670919
 CHF 3225.97~ (RU=1) MUR 3226.00

Fare calculaton Box, untuk manual ticket.

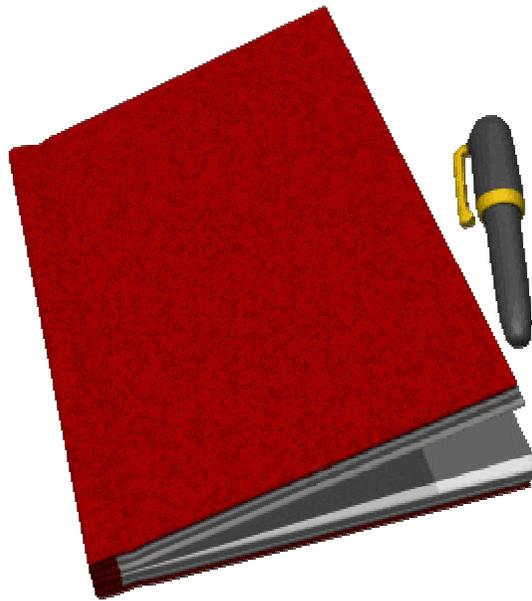
FROM/TO		
GVA	CARR	FARE CALC
STO	SK	20M
///	//	GVASTO
VNO	BT	1158.39
VIE	TE	M
GVA	NG	647.84
—		
		GVASTO
	P	124.43
	ROE	1.670919
TOTAL FARE CALC	NUC1930.66	
FARE	MUR 3226.00	

Contoh **Paper Ticket** Internasional yang dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan Internasional Qantas Airways (QF)



Ticket tersebut di atas merupakan ticket FOC (Free of Charge), sehingga harga tidak dicantumkan dalam ticket. Ticket tersebut di issued pada tanggal 20 DEC, untuk keberangkatan pada tanggal 24 DEC.

LAMPIRAN PETA AREA 1, 2 DAN 3
SECARA TERPISAH



Silahkan Foto Copy PETA ini untuk dipakai sebagai bahan latihan bagi Anda menentukan Nama Kota, Kode Kota, Nama Bandara dan Kode Bandara penting yang sering anda pergunakan dalam latihan penghitungan anda.

PETA AMERICA dan GREENLAND AREA 1

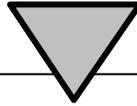


PETA EROPA DAN AFRIKA AREA 2



PETA ASIA DAN AUSTRALIA AREA 3

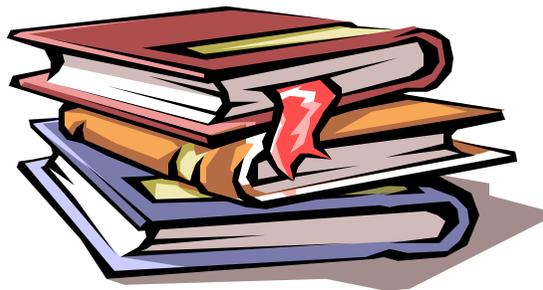




Tugas/Latihan Ticket Internasional

Tugas dan latihan yang diberikan pada bagian ini merupakan tugas dan latihan sesuai dengan kriteria unjuk kerja pada standar kompetensi

Dengan menyelesaikan setiap tugas dari setiap kriteria unjuk kerja membantu peserta diklat dalam memenuhi tuntutan pada setiap kriteria unjuk kerja pada standar kompetensi



Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan tepat dan benar!

Tugas 1

Sumber Informasi untuk Tarif penerbangan Internasional –PAT (Passenger Air Tariff)

Pada PAT (Passenger Air Tariff), volume manakah dapat anda temukan informasi yang sesuai dengan pertanyaan di bawah ini? (Carilah pasangannya dari kedua kolom tersebut)

1	2	3	4	5	6	7	9
D							

Informasi yang dikehendaki	PAT Volume
1. Kode Negara	A General Rules: Bagian 1 tentang Abbreviations and Definitions
2 IATA Rate Of Exchange	B Buku MPM dan semua buku Fares
3 Maximum jarak yang diperkenankan untuk ditempuh antara dua kota pada route penerbangan Internasional.	C General Rules: Bagian 1 tentang Abbreviations and Definitions Pada bagian bagaimana cara menggunakan halaman pada buku MPM.
4 Daftar Global Indicator	D General Rules: Country Code
5 Daftar nama kode perusahaan penerbangan dunia	E General Rules: Bagian 7 tentang Interline Carriers
6 Pengurangan harga ticket bagi anak-anak yang bepergian tanpa didampingi orang tua	F Stop Press pada seluruh buku PAT
7 Perubahan harga publish yang terjadi.	G General Rules: Bagian 6 tentang Discount
8 Daftar dari IATA Area	H Seluruh buku fares: Currency Conversion Rates

Tugas 2

Informasi tariff penerbangan internasional sesuai dengan daerah wilayah I.A.T.A

A. Sub – Area mana saja yang termasuk dalam:

1. Area 1:

1.1.....

1.2.....

1.3

1.4.....

Sub devisi mana saja, bila dibagi menurut atlantik:

a.....

b.....

c.....

2. Area 2:

1.1.....

1.2.....

1.3

3. Area 3:

1.1.....

1.2.....

1.3

1.4.....

Tugas 3

Informasi tariff penerbangan internasional sesuai dengan Global Indicator.

Tentukanlah Global Indicator yang terdapat pada wilayah:

1. TC 1:
2. TC2 :
3. TC3 :
4. TC 12:
5. TC 31:

Tugas 4

Informasi tariff penerbangan internasional sesuai dengan terminologi penerbangan.

Gunakan kata-kata anda untuk menjelaskan hal-hal berikut:

Istilah	Definisi
Applicable Fare
Fare Construction Point
Fare Component
Intermediate Points

Other Charges
Stopover
Trough Fare
Transfer

Tugas 5

Informasi tariff penerbangan internasional sesuai dengan peraturan dan larangan tariff penerbangan secara umum.

Gunakan Air Tarif /Air Passenger Tariff untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan route Jakarta –Tokyo - Paris.

- City of origin and code
- Currency code
- Headline city currency
- Fare types
- Global Indicator
- Maximum Permitted Mileage

Dengan menggunakan Air Tarif / Passenger Air Tariff dan route yang sama, jelaskan NUC dari:

- Economy round-trip
- First class one-way
- Economy one-way

Tugas 6

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk juga mileage system.

Tentukan jenis perjalanan di bawah ini One-way atau return & gambarlah arah perjalanannya.

- JKT-SIN-TYO
- MOM-MIA-CCS
- JKT-TYO-PAR-SIN
- AKL-TYO-BNE
- ROM-TYO-SYD-JNB-ROM

Tugas 7

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk juga Excess Milleage Allowance.

No	If the following routing have a TPM total higher than the MPM	Is there an EMA?	If yes, what is the manual ticketing code?	TPM deduction
1.	PRG – AMS – X/YTO – YMQ – YHZ			
2.	DEN- YYC – SFO – HNL – TPE			
3.	KWI – DXB – ISB – KHI – BKK – KUL			
4.	KLU – VIE – ZRH – VNO			
5.	DUS - CPH - OSL – SVG			

Tugas 8

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk juga Ticketed Point Milleage

Gunakan calculator untuk menentukan nilai EMS di bawah ini:

MPM	TPM	Calculator Amount	EMS
10087	11207		
15948	16457		
7975	9876		
6279	6754		
11587	13805		

No.	MPM	TPM	RESULT	EMS ENTRY
1.	7943	8673		
2.	4400	5181		
3.	6951	7300		
4.	12840	15809		
5.	8871	10051		
6.	2965	2899		

Tugas 10

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk juga One way backhaul check.

Sold in CAI
ISI : _____

Ticketed in CAI
Fare Type : Business Class

TPM	Journey	
	CAI	
353	LCA	CY
2028	LON	CY
217	<u>AMS</u>	U2

Fare Construction

FCP

NUC

RULE

MPM

TPMs

EMA

EMS

HIP

RULE

AF

CHECK **BHC**

OI (.....).....

OD (.....)..... (-)

Different

OI (.....)..... (+)

OW Min. Fare

AF (-)

Backhaul Check

Adjustment

TOTAL

IROE

LCF

FROM/TO		
	CARR	FARE CALC
TOTAL FARE CALC		
FARE		

(O - I S/O)	MPM	NUC
.....
.....
(I S/O - I S/O)		
.....
.....
(I S/O - D)		
.....
.....

Tugas 11

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk circle trip minimum fare.

Calculate the **lowest** applicable normal fare for the following journey:

Itinerary: Auckland-NZ- x/Singapore-SQ-Mumbai-AI-
Mauritius-MK-x/Perth-QF- Auckland
Fare basis: C
Stopovers: No stopover In Singapore and Perth
TPM: AKL-SIN 5231, SIN-BOM 2432, BOM-MRU 2919,
MRU-PER 3659, PER-AKL 3317

Fare Construction 1	Fare Construction 2
Out Bond (O/B)	In Bond (I/B)
FCP	FCP
NUC	NUC
RULE	RULE
MPM	MPM
TPMs	TPMs
EMA	EMA
EMS	EMS
HIP	HIP
RULE	RULE
AF1	AF2

Tugas 15

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk juga currency regulation dan NUC principles.

Itinerary: Jakarta - GA - Singapore - SQ – Bangkok –TG -London

TPM: JKT-SIN 557 SIN-BKK 897 BKK-LON 5919

Class: Y

Ticket: issued and paid for in Jakarta

Stopovers: At all ticketed points

Fare Construction

FCP
 NUC
 RULE
 MPM
 TPMs
 EMA
 EMS
 HIP
 RULE
 AF
 CHECK
 TOTAL
 IROE
 LCF

FROM/TO		
	CARR	FARE CALC
TOTAL FARE CALC		

(O - I S/O)	MPM	NUC
.....
.....
(I S/O - I S/O)	MPM	NUC
.....
.....
(I S/O - D)	MPM	NUC
.....
.....

Tugas 16

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk juga perhitungan jarak Mileage system

Sold in BRU

ISI : _____

Ticketed in BRU

Fare Type : Normal Economy

TPM

Journey

469	BRU	
423	CPH	SN
	<u>BGO</u>	BU

Fare Construction

FCP

NUC

RULE

MPM

TPMs

EMA

EMS

HIP

RULE

AF

CHECK

TOTAL

IROE

LCF

Tugas 17

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk juga perhitungan jarak Mileage system

Sold in BUD Ticketed in BUD
 Fare Type : Economy Normal

TPM Journey: Carrier
 BUD
 515 EH ROM MA
 714 EH BUH AZ
 2127EH DXB GF

FROM/TO		
BUD	CARR	FARE CALC
ROM	MA	E/XXX
BUH	AZ	10M
///	//	BUHDXB
DXB	GF	1376.10
————		
	ROE	286.9667
TOTAL FARE CALC	NUC1376.10	
FARE HUF 394900		

Fare Construction:

FCP *BUD BXB*
 NUC *Y OW 959.34*
 RULE *Y118*
 MPM *EH 3024*
 TPMs *3356 new TPM 3256*
 EMA *100* *E/XXX*
 EMS *10M*
 HIP *Y OW 1251.00* *BUH DXB*
 AF *(1251.00 X 1.10)* *1376.10*
 CHECK **BHC NIL**
 TOTAL *NUC* *1376.10*
 IROE *X* *286.9667*
 LCF *HUF 394894.8~ (H100) HUF 394900*

Dari data di atas, jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan benar!

1. Kota mana sajakah yang menjadi origin & destination point?
2. Berapakah MPM & apa Global Indicator untuk route di atas?
3. Berapakah total TPM untuk route di atas?
4. Adakah TPM deduction (EMA) untuk route di atas? Jika ada berapa besarnya?
5. Sebutkan alasan terjadinya EMA!
6. Apakah arti dari **E/XXX** ?
7. Berapa surcharge (EMS) untuk route di atas? Jelaskan, dari mana surcharge 10 % itu berasal?
8. Di kota mana sajakah, terdapat HIP untuk route tersebut di atas? & berapa NUC nya?
9. Berapakah Aplicable Fare (AF) untuk route tersebut di atas?
10. Apakah arti dari **(///)** & **(//)** pada fare calculation box? & mengapa tanda tersebut harus diletakan pada kolom seperti yang tertera di atas.

Tugas 18

Tarif penerbangan internasional yang digunakan untuk jenis perjalanan One-way dan Return sesuai dengan peraturan IATA termasuk juga perhitungan jarak Mileage system

Gambarkan lokasi dari route perjalanan seperti tertera di bawah ini, & sebutkanlah bentuk perjalanannya OW atau Return.

- a. MOW
MIA
CCS
- b. AKL
MEL
DPS
JKT
TYO
AKL
- c. JKT
SIN
KUL
MNL

DAFTAR PUSTAKA

- ABACUS. 2001. *Reference Guide to Basic Fare and Ticketing*,
- Amex dan Budpar. 2003, *Pesona Indonesia*, Budpar. Jakarta
- Cook dan Steve Macaulay. 1997. *Customer Service*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Damarjati. 1992. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramitha. Jakarta
- Depdiknas & IAPSD. 2002. *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Usaha Jasa Pariwisata*. Jakarta
- Depdiknas & IAPSD. 2002. *Standar Learning Material and Assessment Usaha Jasa Pariwisata*. Jakarta
- Ditjen Imigrasi. *Keimigrasian*, Imigrasi.
- Foster. 2000. *An Introduction to Travel and Tourism*. Mc Graw Hill
- Garuda Indonesia. 2001. *Timetable Garuda Indonesia*
- Garuda Indonesia, 2005. *Garuda Meluncurkan Kembali Program Frequent Flyer*. Garuda, Jakarta.
- Harjana. 2003. *Komunikasi Intra dan Interpersonal*. Kanisius, Jakarta
- IATA. 2005. *Air Fares & Ticketing 1 Workbook Edisi 5.6*, IATA Training & Development Int.
- Irianto. 1999. *Pengantar Airline Reservation*, Grasindo. Jakarta
- Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata. 2006. *Kenali Negrimu*, Jakarta
- Kodhyat dan Ramaini. 1992. *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*. Grasindo. Jakarta.
- Mancini. 2001. *Conducting Tours. Third Edition*. Delmar. 2001. United States
- Musanef. 1999. *Manajemen Usaha Pariwisata Indonesia*, Jakarta

- Nuriata. 1995. *Pemanduan Wisata*. Depdikbud. Jakarta
Pusat Pengembangan dan Penataran Guru Kejuruan Bisnis dan
Pariwisata, 2002, Tour Guiding, Wardhani UE, .
PPPPTK Bisnis dan Pariwisata. 2005. Layanan Transfer,, Purwanto Joko,
Thomas. 1998. *How to icrease your Travel Sales*, , Hospitaity Press.
Melbourne
- Tjiptono. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andy. Jogjakarta
- Yale. 1999. *The Busines of Tour Operations*. Longman Group. England
- www.wikimedia.com
- www.wisatamakassar.cjb.net
- www.hpionline.org
- www.wftga.com
- www.tourismwestjava.com/
- www.eastjava.com/tourism/surabaya
- [www.yogyes.com\](http://www.yogyes.com)
- www.geocities.com/wisatamakassar/makassar1.html
- www.pariwisata.denpasarkota.go.id/
- www.manado-tourism.info

GLOSERI

A

B

C

- ⇒ Check-in adalah proses pelaporan untuk mendapatkan pelayanan berupa akomodasi, fasilitas di penerbangan dan pelayanan lainnya. Contohnya check-in di hotel atau di bandara
- ⇒ Check-out adalah proses pelaporan setelah selesai menggunakan fasilitas. Contohnya check-out dari hotel
- ⇒ City Guide adalah Pramuwisata yang memberikan informasi mengenai hal-hal penting dalam sebuah kota, biasanya dalam pelaksanaan pekerjaannya menggunakan bis wisata, minibus atau kendaraan jenis van namun adapula di beberapa kota pelaksanaannya dengan berjalan kaki
- ⇒ Closing adalah bagian akhir dalam pemberian informasi yang disampaikan oleh seorang pramuwisata/pemandu wisata kepada wisatawan
- ⇒ Commentary adalah bagian inti dalam pemberian informasi yang disampaikan oleh seorang pramuwisata/pemandu wisata kepada wisatawan

D

- ⇒ Daya Tarik Wisata adalah sifat yang dimiliki oleh suatu obyek berupa keunikan, keaslian, kelangkaan, lain dari pada yang lain memiliki sifat yang menumbuhkan semangat dan nilai bagi wisatawan.
- ⇒ Docent adalah Pramuwisata yang mengabdikan dirinya dalam memberikan informasi
- ⇒ Driver guide adalah pramuwisata yang terkadang memiliki dua fungsi baik sebagai pramuwisata terkadang pula sebagai pengemudi

E

F

G

H

⇒ High Season adalah musim dimana pelaku perjalanan baik umum maupun wisata pada tingkat volume tinggi, biasanya pada saat liburan panjang atau hari-hari besar seperti Idul Fitri, Natal, Tahun Baru dan Libur Panjang Sekolah.

⇒ HPI I= Himpunan Pramuwisata Indonesia

I

J

⇒ Jasa agen perjalanan wisata adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan;

⇒ Jasa biro perjalanan wisata adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata;

⇒ Jasa informasi pariwisata adalah usaha penyediaan informasi, penyebaran dan pemanfaatan informasi kepariwisataan.

⇒ Jasa impresariat adalah kegiatan pengurusan penyelenggaraan hiburan baik yang mendatangkan, mengirimkan maupun mengembalikannya serta menentukan tempat, waktu dan jenis hiburan

⇒ Jasa konsultasi pariwisata adalah jasa berupa saran dan nasehat yang diberikan untuk penyelesaian masalah-masalah yang timbul

mulai dan penciptaan gagasan, pelaksanaan operasinya dan disusun secara sistematis berdasarkan disiplin ilmu yang diakui serta disampaikan secara lisan, tertulis maupun gambar oleh tenaga ahli profesional;

K

⇒ Kepariwisataan (Ingg: Tourism), adalah hal-hal utama yang berhubungan dengan perjalanan/wisata dan pariwisata, seperti : Transportasi, Akomodasi / Perhotelan , Resraurant.

L

⇒ Low Season kebalikan dari high season dimana pelaku perjalanan baik umum maupun wisata pada tingkat volume rendah.

M

N

O

⇒ Obyek Wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata, yang dibangun dan dikembangkan, sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan.

⇒ On-site guide adalah peandu wisata pada obyek wisata khusus

P

⇒ Pariwisata , (Ingg: Tour) perjalanan yang ditempuh untuk sementara waktu, lebih dari 24 jam yang diselenggarakan tidak untuk bisnis tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan dengan bersenang-senang dan dan hiburan lain dan mencari kesan/memori yang menyenangkan.

⇒ Pax adalah istilah yang digunakan sebagai pengganti passenger atau peserta tour

- ⇒ Perjalanan (Ingg: Travel), pergerakan dari satu tempat ke tempat lain yang bertujuan untuk melakukan suatu kegiatan seperti bekerja/dinas , berdagang, berobat, ziarah, melihat sesuatu obyek/tempat yang menarik ataupun mengunjungi sanak keluarga.
- ⇒ Pramuwisata adalah “ seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan dan petunjuk tentang obyek wisata serta membantu keperluan wisatawan lainnya “
- ⇒ Produk Wisata adalah seluruh unsur kepariwisataan baik berupa jasa pelayanan dan fasilitas-fasilitas wisata serta kemudahan-kemudahan maupun atraksi wisata, yang dinikmati wisatawan selama dia berwisata, sejak mulai meninggalkan tempat tinggalnya sampai ia kembali lagi.

Q

R

S

- ⇒ Special Guide adalah pramuwisata yang mempunyai keahlian atau keterampilan yang unik atau spesial
- ⇒ Sumber Daya Wisata adalah unsur lingkungan hidup yang terdiri atas sumber daya manusia, sumber daya buatan dan sumber daya alam yang dapat dikembangkan dan dimanfaatkan sebagai obyek wisata.

T

- ⇒ Transfer-in adalah pelayanan kedatangan wisatawan di bandara/pelabuhan/terminal/stasiun dimana wisatawan pertama kali tiba atau ditangani oleh seorang pemandu wisata.
- ⇒ Transfer out adalah pelayanan keberangkatan wisatawan di bandara/pelabuhan/terminal/stasiun dimana wisatawan terakhir kali berada di wilayah pelaksanaan perjalanan wisatanya yang diberikan oleh seorang pemandu wisata.

U

- ⇒ Usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran adalah usaha dengan kegiatan pokok memberikan jasa pelayanan bagi satu pertemuan sekelompok orang (misalnya negarawan, usahawan, cendekiawan) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama;
- ⇒ Usaha jasa pramuwisata adalah kegiatan usaha bersifat komersial yang mengatur, mengkoordinir dan menyediakan tenaga pramuwisata untuk memberikan pelayanan bagi seseorang atau kelompok orang yang melakukan perjalanan wisata;

V

W

- ⇒ WFTGA= World Federation of Tourist Guide
- ⇒ Wisata (Ingg : Tour) perjalanan/kunjungan kedaerah yang memiliki daya tarik dan dilakukan untuk tujuan santai dan bersenang-senang.
- ⇒ Wisatawan (Ingg : Tourist), Orang yang melakukan perjalanan wisata Definisi wisatawan ini ditetapkan berdasarkan rekomendasi International Union of Office Travel Organization (IUOTO) dan World Tourism Organization (WTO). Wisatawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan ke sebuah atau beberapa negara di luar tempat tinggal biasanya atau keluar dari lingkungan tempat tinggalnya untuk periode kurang dari 12 (dua belas) bulan dan memiliki tujuan untuk melakukan berbagai aktivitas wisata. Terminologi ini mencakup penumpang kapal pesiar (cruise ship passenger) yang datang dari negara lain dan kembali dengan catatan bermalam.
- ⇒ Wisata Agro adalah suatu bentuk kegiatan pariwisata yang memanfaatkan usaha agro sebagai obyek wisata dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan, pengalaman, rekreasi dan hubungan usaha dibidang agro.

X ---

Y ---

Z ---

ISBN 978-979-060-166-6
ISBN 978-979-060-167-3

Buku ini telah dinilai oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan telah dinyatakan layak sebagai buku teks pelajaran berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008 tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk digunakan dalam Proses Pembelajaran.

HET (Harga Eceran Tertinggi) Rp. 22.506,00