

- TRAVEL AGENT
  - TOUR GUIDES (PERSONS)
- ADLN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
44  
T.B. No. 32/05  
Put  
4

**HUBUNGAN KERJASAMA PEMANDU WISATA,  
TRAVEL AGENT DENGAN WISATAWAN**  
(Studi Deskriptif Tentang Peranan Pemandu Wisata Dalam  
Menjalin Hubungan Kerjasama di Semesta Tour and Travel  
Surabaya Dengan Wisatawan)

**TUGAS AKHIR**



Disusun Oleh :

**LIA ERINA ADISTIA PUTRI**  
**NIM : 070010711-S**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**Semester Genap Tahun 2004 / 2005**

**HUBUNGAN KERJASAMA PEMANDU WISATA,  
TRAVEL AGENT DENGAN WISATAWAN**  
(Studi Deskriptif Tentang Peranan Pemandu Wisata Dalam  
Menjalini Hubungan Kerjasama di Semesta Tour and Travel  
Surabaya Dengan Wisatawan)

**TUGAS AKHIR**

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga



Disusun Oleh :

**LIA ERINA ADISTIA PUTRI**  
**NIM : 070010711-S**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
Semester Genap Tahun 2004 / 2005**

## LEMBAR PERSETUJUAN



## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal 2 Juli 2004.

Panitia Penguji terdiri dari :





(Andi Umardiono. S.Sos)  
NIP : 132 230 985

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada hari  
Rabu, tanggal 30 Juli 2004  
Panitia penguji terdiri dari

Dosen Penguji I



Drs. Falih Suaedi, MSi  
NIP. 131 801 403

Dosen Penguji II



Edwin Fatiano S.sos  
NIP. 132 208 716



## ABSTRAK

Semesta Tour and Travel Surabaya adalah merupakan sebuah Biro Perjalanan Umum (BPU yang bergerak di bidang jasa pelayanan pariwisata. Di dalam kegiatan usahanya, Semesta Tour and Travel melayani bermacam-macam kebutuhan wisatawan, antara lain berupa :

- Menyediakan tiket pesawat.
- Menyediakan voucher hotel.
- Mengurus segala keperluan untuk dokumen perjalanan seperti : Visa, Passport, Exit permit, dan Fiscal.
- Membuat / merencanakan dan menyelenggarakan paket wisata (tour).

Didalam hal menyelenggarakan paket wisata / tour, pihak Semesta Tour and Travel juga menyediakan jasa pelayanan pemandu wisata. Pemandu wisata berperan sangat penting terhadap suatu kegiatan perjalanan wisata. Karena kesuksesan sebuah perjalanan wisata / tour juga lebih banyak dipengaruhi oleh bagaimana peran pemandu wisatanya di dalam menghandle wisatawan selama kegiatan tour berlangsung.

Adapun permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimanakah peranan pemandu wisata di dalam menjalin hubungan kerjasama dengan Travel / Agent dan wisatawan.

Didalam memasarkan paket wisata / tour ke wisatawan, pihak Semesta Tour and Travel Surabaya telah melakukan berbagai macam upaya promosi melalui berbagai media. Contohnya seperti : promosi melalui yellow pages (telephone direction), personal selling, pemasangan iklan lewat majalah dan surat kabar dalam negeri, pemasangan iklan melalui majalah Pariwisata luar negeri, dan juga dengan penyebaran berbagai macam brosur, Booklet berupa aneka paket wisata ke seluruh penjuru masyarakat.

Semesta Tour and Travel Surabaya yang dijadikan sebagai lokasi penelitian, beralamat di Jalan Ngemplak No. 30, Ambengan Plaza Blok A-16 Surabaya.

Keberadaan Semesta Tour and Travel di dalam dunia kepariwisataan sudah relatif cukup lama, dan terbukti sampai sekarang ini Semesta Tour and Travel Surabaya masih tetap saja eksis dan bertahan di dalam jajaran Travel Agent di Surabaya. Peranan pemandu wisata di dalam Semesta Tour and Travel Surabaya memang cukup berarti. Karena produk yang dihasilkan oleh Semesta Tour and Travel yang berupa paket wisata, selalu berhubungan dengan para pemandu wisata. Wisatawan merasa lebih dihargai apabila selama di dalam melakukan perjalanan wisata / tournya, ia dipandu oleh pemandu wisata. Karena, seorang pemandu wisata yang banyak membantu wisatawan di dalam memperoleh berbagai kemudahan selama acara tour berlangsung. Pemandu wisata berperan aktif di dalam menyelenggarakan kegiatan perjalanan wisata. Pemandu wisata bertugas untuk :

- Membimbing wisatawan selama acara Tour.
- Memberikan petunjuk kepada wisatawan tentang segala hal yang berkaitan dengan kegiatan perjalanan wisata.