

## II. BIRO PERJALANAN WISATA SECARA UMUM

Penulis memandang perlu untuk membahas mengenai definisi biro perjalanan wisata secara umum, memberikan penjabaran ruang lingkup kegiatan biro perjalanan wisata di Surabaya dan fungsi biro perjalanan wisata agar pembaca dapat mempunyai gambaran yang jelas mengenai biro perjalanan wisata di kota Surabaya.

### 1. DEFINISI BIRO PERJALANAN WISATA

Dalam dunia kepariwisataan, sering dijumpai istilah *tour operator / wholesaler* maupun *travel agency*. Istilah-istilah tersebut sering disetarakan dengan biro perjalanan wisata di Indonesia. Tetapi sebenarnya terdapat perbedaan antara *tour operator /wholesaler* dengan *travel agency*.

Beberapa ahli pariwisata memberikan beberapa definisi *tour operator*, antara lain:

- a. Ed. D. van Harssel, dalam bukunya *Tourism : An Exploration* memberikan pengertian sebagai berikut (van Harssel : 71) :  
*A Tour operator / travel wholesaler is a company that creates package tours and markets them directly to the public through retail travel agents.*
- b. Armin D. Lehmann dalam bukunya *travel and tourism* memberikan pengertian sebagai berikut (Yoeti : 30) :

*Tour operator is a company that creates (packages) or markets inclusive tours, selling through travel agent or directly to the public that may perform tour services or sub-contract for such services.*

Oka A. Yoeti memberikan pengertian *tour operator* sebagai berikut (Yoeti : 30):

*Tour operator* adalah suatu perusahaan yang usaha kegiatannya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan orang-orang untuk tujuan pariwisata (*tours*) atas inisiatif dan resiko sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan tersebut.

Antara *tour operator* dan *wholesaler* tidak berbeda. Hanya istilah *wholesaler* biasa digunakan di Amerika Serikat, sedangkan istilah *tour operator* lebih sering dipakai di Inggris. (Yoeti : 30)

Sedangkan travel *agency* dalam buku *Travel Agency Management* terbitan Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata Bandung halaman 1 didefinisikan sebagai berikut :

*Travel Agency is the enterprises who brings together the suppliers of travel services with the buyers, and who offers buyers sound travel counseling on destinations, routing, transportation, accommodations, sightseeing, and other elements of travel.*

Jadi *tour operator / wholesaler* di sini diartikan sebagai penyusun paket wisata dan paket wisata tersebut dijual dengan perantaraan travel *agency*. Sedangkan *travel agency* adalah perantara para *supplier dan* konsumen. Yang dimaksud dengan *supplier* di sini adalah unsur-unsur kepariwisataan seperti :

1. Perusahaan penerbangan (*airlines*) baik domestik maupun internasional
2. Pengelola resor dan hotel
3. Persewaan kendaraan •
4. Restoran

## 5. Pengelola obyek wisata

Tentu saja, travel *agency* mendapatkan komisi dari para *supplier* atas jasanya. Hubungan antara *tour operator / wholesaler, supplier* dan travel *agency* akan nampak lebih jelas pada bagan 1<sup>2</sup>

Namun di Indonesia, istilah *tour operator / wholesaler* dan *travel agency* tidak didefinisikan secara jelas. Dalam praktek kepariwisataan di Indonesia tidak dijumpai sebuah badan usaha yang bertindak sebagai *tour operator* yang hanya menyusun paket wisata saja. Yang ada adalah sebuah biro perjalanan umum atau sekarang lebih dikenal dengan istilah biro perjalanan wisata yang menyelenggarakan usaha perjalanan.

Surat Keputusan Direktur Jendral Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 Tgl. 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, pada Bab I Penelitian Umum Pasal 1, memberi pengertian tentang badan usaha kepariwisataan sebagai berikut :

- a. Usaha Perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.
- b. Biro Perjalanan Umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri dan atau di dalam negeri dan atau ke luar negeri.
- c. Cabang Biro Perjalanan Umum adalah salah satu unit usaha Biro Perjalanan Umum, yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan

---

<sup>3</sup> Lihat lampiran 1 hlm. 84

kantor pusatnya atau di wilayah lain, yang melakukan kegiatan di kantor pusatnya.

- d. Agen Perjalanan, adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.
- e. Perwakilan, adalah Biro Perjalanan Umum, Agen Perjalanan, badan usaha lainnya atau perorangan, yang ditunjuk oleh suatu Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan baik secara tetap, maupun tidak tetap.

Biro perjalanan umum / biro perjalanan wisata tidak hanya berfungsi sebagai *tour operator* (penyusun paket wisata) saja, melainkan juga sebagai travel *agency* yang memegang keagenan penjualan dari para *supplier* dengan sistem komisi.

## 2. RUANG LINGKUP KEGIATAN BIRO PERJALANAN WISATA DI SURABAYA

Biro perjalanan wisata di Surabaya secara lengkap / umum melayani :

- a. Penjualan tiket transportasi (pesawat terbang, kereta api maupun kapal laut) baik internasional maupun domestik.
- b. Penjualan *voucher hotel*
- c. Penyusunan dan penjualan paket tour, baik *inbound*, *outbound*, maupun domestik.
- d. Pengurusan pembuatan dokumen perjalanan seperti paspor, visa, dan sebagainya.

- e. Penyewaan mobil, *mini van; mini bus* maupun bus pariwisata.
- f. Pengurusan konvensi dan konggres.
- g. Pengurusan pemesanan tempat / reservasi restoran dan obyek-obyek wisata.

Tetapi tidak seluruh biro perjalanan wisata menyediakan pelayanan-pelayanan tersebut. Pada kenyataannya, biro perjalanan wisata sering lebih menitikberatkan pelayanan pada beberapa sektor yang membawa keuntungan lebih besar dan menghapuskan layanan yang dirasa kurang menguntungkan. Hal ini menyebabkan timbulnya biro perjalanan wisata yang berspesialisasi pada bidang-bidang layanan tertentu. Dalam perkembangannya, karena ketatnya persaingan akibat banyaknya jumlah biro perjalanan wisata (BPW) di Surabaya, BPW di kota ini mengadakan pengutamaan / spesialisasi dalam melayani calon wisatawan.

Biro perjalanan wisata di Surabaya dapat dikategorikan dalam 5 golongan berdasarkan pelayanan yang diutamakan, antara lain :

1. BPW yang mengutamakan layanan wisata ke dalam negeri (*inbound tour*)
2. BPW yang mengutamakan layanan wisata ke luar negeri (*outbound tour*)
3. BPW yang mengutamakan layanan perjalanan bisnis (*business trip*)
4. BPW yang mengutamakan layanan wisata rohani (*pilgrimage tour*)
5. BPW yang mengutamakan layanan wisata domestik (*domestic tour*).

## **2.1 Biro Perjalanan Wisata Yang Mengutamakan *Inbound Tour***

BPW ini mengutamakan pelayanan terhadap wisatawan asing yang ingin berkunjung ke Indonesia. Pada umumnya BPW ini

bekerjasama dengan travel *agency* dari negara asal wisatawan. Para wisatawan asing tersebut membeli paket wisata dari travel *agency* yang ada di negara mereka, selanjutnya setelah berada di Indonesia mereka ditangani oleh BPW. BPW jenis ini berperan sebagai *tour operator*. Ia mengorganisir para supplier dan menyusun paket wisata untuk dijual kepada wisatawan asing.

Contoh-contoh BPW jenis ini yang berlokasi di Surabaya antara lain:

- Pacto, d/a Hyatt Regency Jl. Jend. Basuki Rachmat 106-128  
Surabaya
- Bali Megah Wisata (BMW), d/a Hotel Simpang 31. Pemuda 1-3,  
Surabaya
- Bellindo, Jl. Undaan Wetan 22, Surabaya
- Aneka, Jl. Manyar Kertoarjo V / 43-48, Surabaya

## **2.2 Biro Perjalanan Wisata Yang Mengutamakan *Outbound Tour***

BPW ini mengutamakan pelayanan terhadap wisatawan lokal yang ingin bepergian ke luar negeri untuk berwisata. Pada umumnya mereka juga bekerjasama dengan *tour operator* di negara yang akan didatangi. Apabila BPW tersebut memiliki cabang di luar negeri maka penanganannya akan diatur oleh cabang BPW tersebut.

BPW ini juga bekerjasama dengan perusahaan untuk penyusunan *incentive tour* yaitu tour yang diikuti karyawan sebuah perusahaan sebagai bonus atas prestasi penjualan mereka. (Soenarno, MBA : 98-99)

Contoh-contoh BPW jenis ini yang berlokasi di Surabaya antara lain:

Vayatour, Jl. Pasar Besar Wetan 28 / IT, Surabaya

- Anta Express, Jl. Bengawan no. 5 1, Surabaya
- Atlantic Tour, d/a Hyatt Regency, Jl. Jend. Basuki Rachmat 106-128, Surabaya
- PT. Golden Rama, Jl. Kayoon 1 IC, Surabaya
- PT. Wisata Dewa (WITA) Tour, Jl. Sulawesi 45, Surabaya

### **2.3 Biro Perjalanan Wisata Yang Mengutamakan Layanan Perjalanan Bisnis**

Biro perjalanan wisata jenis ini mengutamakan penyediaan layanan yang diperlukan oleh kaum usahawan (businessmen) dalam perjalanan bisnisnya, seperti reservasi tiket pesawat terbang internasional maupun domestik serta reservasi hotel, baik internasional maupun domestik. Pelanggan BPW jenis ini terdiri dari perusahaan-perusahaan maupun perorangan. Karena itu BPW jenis ini memiliki catatan piutang untuk perusahaan dan perorangan yang menggunakan jasa BPW tersebut dalam jumlah besar. Pelanggan biasanya menelepon untuk melakukan pemesanan (booking) dengan tenggang waktu yang relatif singkat, ada pula yang hanya beberapa saat sebelum keberangkatan.

Contoh-contoh BPW jenis ini yang berlokasi di Surabaya antara lain:

- Orient Express, Jl. Panglima Sudirman 62, Surabaya
- Haryono Tours & Travel, Jl. Sulawesi 27-29, Surabaya
- Pasopati Tours & Travel, Jl. Raya Darmo 1-A, Surabaya
- Mulya, Jl. Kertajaya 8 1, Surabaya

## 2.4 Biro Perjalanan Wisata Yang Mengutamakan Wisata Rohani

BPW jenis ini berkonsentrasi pada pengurusan perjalanan rohani, baik bagi umat Islam (Umroh) maupun perjalanan ke tanah suci (Holyland) bagi umat Nasrani. Tetapi di Surabaya jumlah BPW Umroh lebih mendominasi sedangkan BPW yang menjual paket wisata ke Holyland hanya merupakan perwakilan saja dan jumlahnya pun tidak banyak. Oleh karena itu, yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah BPW Umroh.

Umroh adalah suatu perjalanan ziarah ke Baitullah dengan melakukan Tawaf (mengelilingi Ka'abah sebanyak 7 kali) dan Sa'i (berjalan kaki di antara bukit Safa dan Marwah). Umroh juga biasa disebut sebagai 'Haji Kecil' karena tanpa melaksanakan Wukuf di Padang Arafah, Mabit tengah malam di Muzdalifah sambil memungut batu serta tidak melontarkan Jumrah di Mina dan segala rukunnya.

Di samping itu beberapa BPW Umroh di Surabaya juga merupakan penyelenggara ONH Plus yang merupakan dapat memilih satu dari dua fasilitas yang tersedia, yaitu Umroh dan ONH Plus (Ongkos Naik Haji Plus). Perbedaan antara keduanya terletak pada harga, lama kunjungannya, fasilitas yang diperoleh, dan program (acara) yang diadakan. Berdasarkan pengamatan penulis dan wawancara penulis dengan staf bagian Umroh / ONH Plus dari PT. Linda Jaya Surabaya,, perbedaan antara Umroh dan ONH Plus antara lain sumber : Staf bagian Umroh PT. Linda Jaya, wawancara per telepon, 6 Juni 1998) :

- ◆ Umroh biayanya lebih murah, yaitu USD. 1 850 sedangkan ONH Plus USD. 5995 untuk PT. Linda Jaya.
- ◆ Umroh berlangsung selama 9 hari termasuk keberangkatan dan kepulangan, sedangkan ONH Plus memakan waktu 20 hari.
- ◆ Pelaksanaan umroh sepenuhnya diurus oleh BPW sendiri dan tidak harus pada musim haji, sedangkan ONH Plus bekerjasama dengan pihak pemerintah dan diselenggarakan pada musim haji.
- ◆ ONH Plus dilaksanakan dalam dua gelombang tiap tahun. Gelombang pertama menjelang hari Lebaran (Idul Fitri), dan kedua menjelang hari Idul Adha. Sedangkan pemberangkatan Umroh dapat dilakukan kapan saja atas permintaan pelanggan, biasanya sebelum ONH dilaksanakan.
- ◆ Program acara pada ONH Plus lebih lengkap, termasuk acara melempar jumrah di Mina dan wukuf di Arofah, sedangkan Umroh tidak.

Namun karena penyelenggaraan ONH Plus bekerjasama dengan pemerintah dan dalam pengawasan Departemen Agama, serta mendapat tunjangan dana dari pemerintah, maka penulis lebih berkonsentrasi pada penyelenggaraan Umroh.

Contoh BPW jenis ini yang berlokasi di Surabaya antara lain:

- Linda Jaya, Jl. Ngagel Jaya 30, Surabaya
- Kaha Tour, Jl. K.H. Mansyur 119-12 1, Surabaya

## 2.5 Biro Perjalanan Wisata Yang Mengutamakan Wisata Domestik

BPW jenis ini mengkhususkan diri pada layanan transportasi domestik, baik dengan kapal laut, pesawat terbang, kereta api, maupun bus antar propinsi.

Contoh BPW jenis ini yang berlokasi di Surabaya :

- PT. Ramaduta, Jl. Panglima Sudirman 41, Surabaya.
- PT. Fullmoon, Jl. Jemur Andayani 38, Surabaya.

### 3. FUNGSI BIRO PERJALANAN WISATA

Dalam dunia pariwisata BPW memiliki peranan / fungsi yang sangat penting. Berdasarkan kegiatan-kegiatannya sebagaimana diuraikan di atas, BPW memiliki 2 fungsi dalam dunia pariwisata yaitu (Musaneff : 140) :

1. Sebagai Perantara *Intermediary*
2. Sebagai Organisator

#### 3.1 Sebagai Perantara *Intermediary*

Dikatakan sebagai perantara karena BPW merupakan perantara produsen (para *supplier*) dengan konsumen (calon wisatawan). BPW melakukan reservasi / pemesanan kepada *supplier* atas permintaan calon wisatawan.

Wisatawan juga dapat melakukan reservasi sendiri pada para *supplier*, tetapi hal ini akan menghabiskan lebih banyak biaya. Hal ini

dikarenakan pada dasarnya *supplier* memberikan harga spesial pada BPW dan harga tersebut selalu lebih rendah daripada harga untuk umum.

Di samping itu, dengan mendatangi BPW, calon wisatawan akan menghemat lebih banyak waktu dan tenaga karena dalam sebuah BPW, para wisatawan dapat langsung menanyakan informasi tentang berbagai macam produk tanpa harus berkunjung atau menelepon masing-masing *supplier*.

Fungsi sebagai perantara dapat terlihat lebih jelas pada bagan 2<sup>2</sup>

### 3.2 Fungsi Sebagai Organisator

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa BPW juga berperan sebagai tour operator (penyusun paket wisata). Dalam penyusunan paket wisata tersebut BPW bekerjasama dengan para *supplier*. BPW mengorganisir produk-produk para *supplier* tersebut untuk menyusun sebuah paket wisata.

Sebagai contoh, untuk menyusun sebuah paket wisata ke Bali suatu BPW harus melakukan kerjasama dan negosiasi harga dengan :

- perusahaan penerbangan
- perusahaan transportasi (bus, feri)
- tempat-tempat wisata
- restoran-restoran
- hotel / resor
- BPW setempat atau Himpunan Pemandu Wisata setempat untuk jasa pemandu wisata I *guide*

Tentu saja seorang wisatawan juga dapat menyusun paket wisata sendiri. Tetapi hal ini akan lebih merepotkan dan menghabiskan lebih banyak waktu dan biaya. Oleh karena itulah peran BPW sebagai organisator dalam dunia pariwisata sangat dibutuhkan.

Kedua fungsi biro perjalanan wisata merupakan bukti nyata peranan penting biro perjalanan wisata dalam dunia kepariwisataan. Dapat dikatakan bahwa biro perjalanan wisata adalah ujung tombak dalam dunia kepariwisataan. Oleh sebab itu goncangan terhadap BPW akan berakibat serius terhadap kelangsungan hidup dunia pariwisata. Maka dari itu perlu diupayakan cara-cara mengatasinya.