

## **Lampiran 1 : Guide Line Questions**

1. Di Biro Perjalanan Wisata manakah Anda melakukan Kerja Praktek?
2. Di bagian apa anda melakukan kerja praktek? (ticketing/tour/dokumen/hotel)
3. Kapan Anda melakukan Kerja Praktek?

### **TIKETING DIVISION**

#### **Technical Skill**

1. Global Distribution System (Amadeus/Galileo/Abacus)
  - a. Apakah Anda mempelajari pengoperasian Global Distribution System (Amadeus/Abacus/Galileo) secara lengkap (mulai dari pembuatan PNR, pricing, special request, hingga tiket tercetak)?
  - b. Bagaimanakah proses Anda mempelajari GDS tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan mempraktekkan pengoperasian GDS untuk melayani reservasi dari tamu secara real?
2. Sistem reservasi airlines domestik
  - a. Apakah Anda mempelajari pengoperasian berbagai sistem reservasi airlines untuk penerbangan domestic (mulai dari pembuatan PNR hingga tiket tercetak)?
  - b. Bagaimana proses Anda mempelajari sistem-sistem tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan mempraktekkan pengoperasian sistem tersebut untuk melayani reservasi tamu secara real?
3. Letter of Guarantee (LG)
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana membuat Letter of Guarantee?
  - b. Bagaimanakah proses mempelajari LG tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan untuk membuat LG secara real?
4. Refund tiket
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana cara melakukan refund tiket?
  - b. Bagaimanakah proses Anda mempelajari refund ticket?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan mempraktekkan refund ticket secara real?

#### **Human Skill**

1. Greeting
  - a. Apakah BPW tempat Anda melakukan KP mewajibkan suatu greeting tertentu ketika mengangkat telepon?
  - b. Bagaimana Anda melakukan greeting kepada tamu?
2. Menjelaskan reservasi
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana seharusnya memperlakukan tamu yang sedang melakukan reservasi terhadap Anda?
  - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
3. Apakah Anda mampu bekerjasama dengan rekan kerja Anda di BPW tempat Anda melakukan KP?

### **Conceptual Skill**

1. Rekomendasi rute
  - a. Apakah Anda mampu memberikan rekomendasi rute penerbangan terbaik untuk tamu?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?
2. Menghadapi komplain
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana menghadapi tamu yang membutuhkan solusi terhadap masalahnya (komplain)?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?

### **Theoretical Knowledge**

1. Visi dan Misi
  - a. Apakah Anda mempelajari visi dan misi BPW tempat Anda melakukan KP?
  - b. Bagaimana Anda mengetahui visi dan misi BPW tempat Anda melakukan KP?
2. Mandatory GDS
  - a. Apakah Anda mengetahui kegunaan mandatory entry yang digunakan dalam pengoperasian GDS?
  - b. Bagaimana Anda dapat mengetahui mandatory tersebut?
3. Mandatory reservasi domestik
  - a. Apakah Anda mengetahui kegunaan mandatory entry yang digunakan dalam pengoperasian sistem reservasi airlines penerbangan domestic?

- b. Bagaimana Anda dapat mengetahui mandatory tersebut?
4. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam melayani tamu yang melakukan reservasi tiket?
5. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam menerbitkan LG?
6. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam melakukan refund ticket?
7. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam menghadapi tamu yang membutuhkan solusi bagi masalahnya?

### **Practical Knowledge**

1. Apakah Anda mengetahui kapan masing-masing mandatory entry dalam GDS harus digunakan?
2. Apakah Anda mengetahui kapan masing-masing mandatory entry dalam sistem reservasi airlines domestic harus digunakan?
3. Apakah Anda mengetahui kapan LG harus diterbitkan?
4. Apakah Anda mengetahui kondisi tiket yang dapat di refund?

### **Lain-Lain**

1. Apakah di tempat Anda melakukan KP memiliki guideline dalam pengajaran ticketing?
2. Bagaimanakah sikap BPW tempat Anda melakukan KP memperlakukan mahasiswa KP yang ingin belajar?
3. Menurut Anda, Apakah BPW tempat Anda melakukan KP telah mengajarkan Anda bidang ticketing dengan baik dan benar?
4. Apakah dalam waktu 3-6 bulan Anda merasa cukup mempelajari bidang ticketing di BPW tempat Anda melakukan KP?
5. Apakah lingkungan kerja Anda mendukung mahasiswa KP dalam melakukan proses belajar?

## **TOUR DIVISION**

### **Technical Skill**

1. Itinerary tour

- a. Apakah Anda mempelajari pembuatan sebuah itinerary perjalanan wisata?
  - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan untuk membuat itinerary secara real?
2. Quotation tour
    - a. Apakah Anda mempelajari pembuatan sebuah quotation tour?
    - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
    - c. Apakah Anda diberi kesempatan untuk membuat quotation secara real?
  3. Brosur tour
    - a. Apakah Anda mempelajari pembuatan sebuah brosur tour?
    - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
    - c. Apakah Anda diberi kesempatan untuk membuat brosur tour secara real?
  4. Rooming list, hotel list, paspor list, luggage tag, hal perhatian tour
    - a. Apakah Anda mempelajari pembuatan hal-hal yang berkenaan dengan persiapan keberangkatan sebuah perjalanan wisata (membuat Rooming List, Hotel List, Passport List, Luggage Tag dan Daftar Hal yang Perlu Diperhatikan Selama Tour)
    - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
    - c. Apakah Anda diberi kesempatan mempraktekkan hal tersebut secara real?
  5. Kartu embarkasi
    - a. Apakah Anda mempelajari pengisian kartu embarkasi?
    - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?
    - c. Apakah Anda diberi kesempatan untuk melakukannya secara real?
  6. Apakah Anda mempelajari booking tiket group untuk tour?
    - a. Apakah Anda mempelajari booking tiket group untuk tour?
    - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?

## **Human Skill**

1. Greeting

- a. Apakah BPW tempat Anda melakukan KP mewajibkan suatu greeting tertentu ketika mengangkat telepon?
- b. Bagaimana Anda melakukan greeting kepada tamu?
2. Menjelaskan itinerary
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana menjelaskan sebuah itinerary kepada tamu?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?
3. Apakah Anda mampu meyakinkan tamu mengenai produk tour Anda hingga tamu tersebut melakukan transaksi?
4. Apakah Anda mampu bekerjasama dengan rekan kerja Anda di BPW tempat Anda melakukan KP?

### **Conceptual Skill**

1. Apakah Anda mampu memberikan rekomendasi/wawasan kepada tamu dalam menentukan rute perjalanan terbaik?
2. Apa yang Anda lakukan untuk mengidentifikasi keinginan tamu?
3. Menghadapi komplain
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana menghadapi tamu yang membutuhkan solusi terhadap masalahnya (komplain)?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?

### **Theoretical Knowledge**

1. Visi dan Misi
  - a. Apakah Anda mempelajari visi dan misi BPW tempat Anda melakukan KP?
  - b. Bagaimana Anda mengetahui visi dan misi BPW tempat Anda melakukan KP?
2. Bagaimana prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam membuat sebuah produk tour?
3. Bagaimana prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam menjelaskan sebuah produk tour?
4. Bagaimana prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP apabila ada tamu yang booking sebuah produk tour?

5. Bagaimana prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam menghadapi tamu yang membutuhkan solusi bagi masalahnya?
6. Apakah BPW tempat Anda melakukan KP memberikan pengetahuan mengenai produk-produk tour yang dijual?

### **Practical Knowledge**

1. Apakah Anda mengetahui kapan sebuah produk tour dibuat?
2. Apakah Anda mengetahui kapan Anda harus memberikan penjelasan kepada tamu baik berupa rekomendasi/ solusi?

### **Lain-Lain**

1. Apakah di tempat Anda melakukan KP memiliki guideline dalam pengajaran bidang tour?
2. Bagaimanakah sikap BPW tempat Anda melakukan KP memperlakukan mahasiswa KP yang ingin belajar?
3. Menurut Anda, Apakah BPW tempat Anda melakukan KP telah mengajarkan Anda bidang tour dengan baik dan benar?
4. Apakah dalam waktu 3-6 bulan Anda merasa cukup mempelajari bidang tour di BPW tempat Anda melakukan KP?
5. Apakah lingkungan kerja Anda mendukung mahasiswa KP dalam melakukan proses belajar?

## **HOTEL DIVISION**

### **Technical Skill**

1. Reservasi hotel online
  - a. Apakah Anda mempelajari melakukan reservasi hotel secara online dengan mengakses suatu website tertentu?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan mempraktekkan hal tersebut untuk melayani tamu secara real?
2. Reservasi melalui wholesaler

- a. Apakah Anda mempelajari melakukan reservasi hotel melalui reservasi ke sebuah wholesale hotel?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan mempraktekkan hal tersebut untuk melayani tamu secara real?
3. Reservasi langsung hotel
- a. Apakah Anda mempelajari melakukan reservasi hotel secara langsung dengan hotel yang bersangkutan?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan mempraktekkan hal tersebut untuk melayani tamu secara real?
4. Menentukan harga jual hotel
- a. Apakah Anda mempelajari bagaimana menentukan harga jual dari reservasi yang Anda lakukan?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan mempraktekkan hal tersebut untuk melayani tamu secara real?

### **Human Skill**

1. Greeting
  - a. Apakah BPW tempat Anda melakukan KP mewajibkan suatu greeting tertentu ketika mengangkat telepon?
  - b. Bagaimana Anda melakukan greeting kepada tamu?
2. Penjelasan reservasi
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana seharusnya menjelaskan reservasi kepada tamu?
  - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
3. Apakah Anda mampu bekerjasama dengan rekan kerja Anda di BPW tempat Anda melakukan KP

### **Conceptual Skill**

1. Rekomendasi hotel

- a. Apakah Anda mampu memberikan rekomendasi hotel terbaik untuk tamu?
- b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?
2. Menghadapi komplain
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana menghadapi tamu yang membutuhkan solusi terhadap masalahnya (komplain)?
  - b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?

### **Theoretical Knowledge**

1. Visi dan Misi
  - a. Apakah Anda mempelajari visi dan misi BPW tempat Anda melakukan KP?
  - b. Bagaimana Anda mengetahui visi dan misi BPW tempat Anda melakukan KP?
2. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan oleh BPW tempat Anda melakukan KP dalam melakukan reservasi hotel secara online melalui suatu website tertentu?
3. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan oleh BPW tempat Anda melakukan KP dalam melakukan reservasi hotel melalui sebuah wholesale hotel?
4. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan oleh BPW tempat Anda melakukan KP dalam melakukan reservasi hotel secara langsung kepada hotel bersangkutan?
5. Bagaimana prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam menghadapi tamu yang membutuhkan solusi bagi masalahnya?

### **Practical Knowledge**

1. Apakah Anda mengetahui kapan seharusnya reservasi dilakukan secara online melalui suatu website tertentu?
2. Apakah Anda mengetahui kapan seharusnya reservasi dilakukan melalui sebuah grosir hotel?
3. Apakah Anda mengetahui kapan seharusnya reservasi dilakukan secara langsung kepada hotel bersangkutan?

### **Lain-Lain**

1. Apakah di tempat Anda melakukan KP memiliki guideline dalam pengajaran bidang hotel?
2. Bagaimanakah sikap BPW tempat Anda melakukan KP memperlakukan mahasiswa KP yang ingin belajar?
3. Menurut Anda, Apakah BPW tempat Anda melakukan KP telah mengajarkan Anda bidang hotel dengan baik dan benar?
4. Apakah dalam waktu 3-6 bulan Anda merasa cukup mempelajari bidang hotel di BPW tempat Anda melakukan KP?
5. Apakah lingkungan kerja Anda mendukung mahasiswa KP dalam melakukan proses belajar?

## DOCUMENT DIVISION

### Technical Skill

1. Syarat-syarat visa
  - a. Apakah Anda mempelajari persyaratan pembuatan visa masing-masing negara?
  - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan untuk mempraktekkan penyebutan syarat visa dalam melayani tamu secara real?
2. Isi form visa
  - a. Apakah Anda mempelajari pengisian form pengajuan visa masing-masing negara?
  - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan untuk mempraktekkan pengisian form pengajuan visa dalam melayani tamu secara real?
3. Syarat paspor
  - a. Apakah Anda mempelajari persyaratan pembuatan paspor?
  - b. Bagaimanakah Anda mempelajari hal tersebut?
  - c. Apakah Anda diberi kesempatan untuk mempraktekkan penyebutan syarat pembuatan paspor dalam melayani tamu secara real?
4. Harga jual visa dan paspor

- a. Apakah Anda mempelajari bagaimana menentukan harga jual pembuatan visa?
- b. Apakah Anda mempelajari bagaimana menentukan harga jual pembuatan paspor?
- c. Bagaimanakah Anda mempelajari menentukan harga jual dokumen perjalanan tersebut?
- d. Apakah Anda diberi kesempatan untuk mempraktekkan hal tersebut dalam melayani tamu secara real?

### **Human Skill**

1. Greeting
  - a. Apakah BPW tempat Anda melakukan KP mewajibkan suatu greeting tertentu ketika mengangkat telepon?
  - b. Bagaimana Anda melakukan greeting kepada tamu?
2. Apakah Anda mampu menyampaikan penjelasan yang baik dan benar mengenai persyaratan visa apabila ada tamu yang kurang jelas?
3. Apakah Anda mampu menyampaikan penjelasan yang baik dan benar mengenai persyaratan pembuatan paspor apabila ada tamu yang kurang jelas?
4. Apakah Anda bersikap tegas terhadap tamu mengenai ketidaklengkapan syarat pembuatan visa?
5. Apakah Anda bersikap tegas terhadap tamu mengenai ketidaklengkapan syarat pembuatan paspor?
6. Apakah Anda mampu bekerjasama dengan rekan kerja Anda di BPW tempat Anda melakukan KP?

### **Conceptual Skill**

1. Apakah Anda mempelajari membantu tamu melengkapi syarat pembuatan visa?
2. Apa sajakah yang menjadi kesulitan tamu dalam melengkapi syarat pembuatan visa?
3. Menghadapi komplain
  - a. Apakah Anda mempelajari bagaimana menghadapi tamu yang membutuhkan solusi terhadap masalahnya (komplain)?

- b. Bagaimana Anda mempelajari hal tersebut?

### **Theoretical Knowledge**

1. Visi dan Misi
  - a. Apakah Anda mempelajari visi dan misi BPW tempat Anda melakukan KP?
  - b. Bagaimana Anda mengetahui visi dan misi BPW tempat Anda melakukan KP?
2. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam mengajukan proses visa?
3. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam mengajukan proses paspor?
4. Bagaimanakah prosedur yang ditetapkan BPW tempat Anda melakukan KP dalam menghadapi tamu yang membutuhkan solusi terhadap masalahnya?

### **Practical Knowledge**

1. Apakah Anda mengetahui kapan sebaiknya proses pengumpulan berkas-berkas untuk pengajuan visa masing-masing negara dilakukan?
2. Apakah Anda mengetahui kapan sebaiknya proses pengumpulan berkas-berkas untuk pembuatan paspor masing-masing negara dilakukan?
3. Apakah Anda mengetahui apabila ada perubahan ketentuan (harga, syarat, dll) dalam pengurusan pembuatan dokumen perjalanan?

### **Lain-Lain**

1. Apakah di tempat Anda melakukan KP memiliki guideline dalam pengajaran bidang dokumen?
2. Bagaimanakah sikap BPW tempat Anda melakukan KP memperlakukan mahasiswa KP yang ingin belajar?
3. Menurut Anda, Apakah BPW tempat Anda melakukan KP telah mengajarkan Anda bidang dokumen dengan baik dan benar?
4. Apakah dalam waktu 3-6 bulan Anda merasa cukup mempelajari bidang dokumen di BPW tempat Anda melakukan KP?
5. Apakah lingkungan kerja Anda mendukung mahasiswa KP dalam melakukan proses belajar?

## Lampiran 2 : Transkrip Wawancara (Elin)

- P : Elin, yuk duduk tak wawancara. Kapan hari kamu magang di ABC Travel berapa lama? dari kapan sampe kapan?
- E : waktu itu aku mulai 18 Agustus 2010 sampe 18 Febuari 2011.
- P : bagian apa Lin?
- E : waktu itu pegang semuane kecuali tiket. Paling sering tour sama visa.
- P : di ABC Travel kamu mempelajari pembuatan itinerary perjalanan wisata ndak?
- E : gak belajar, soale yang buat itinerary semua ya ko Leonard (nama samaran Branch Manager ABC Travel Surabaya)
- P : ndak pernah tau sama sekali ya Lin?
- E : ndak, soale yang kayak gitu file-filenya dipegang dia semua, aku gak boleh liat.
- P : Kalau belajar membuat quotation tour?
- E : gak pernah.
- P : ditunjukkan quotation juga ndak?
- E : gak pernah ditunjukno quotation juga. Klo pas ada incentive Asia-Asia ada cie Anita (nama samaran) yang mbuat tapi aku ya gak dikasi liat. Soale itu kan rahasia perusahaan sifate, kecuali aku wes daftar jadi karyawan mungkin dikasi liat. Tapi overal semua manager yang tanggung jawab untuk quotation dan itinerary.
- P : kalau membuat brosur tour?
- E : klo mbuat brosur aku ikut mbuat. Paling ya ngikuti dari yang lama-lama.
- P : gimana cara mempelajari mbuat brosur'e?
- E : lihat file-file sebelumnya, trus ngikuti. Lha dari punya koko kan itinerary masi pendek-pendek ya aku tambahin ,cuma ganti-ganti flight, tanggal, perbaiki tempat-tempate, klo ada yang kurang ya dicari ada apa aja disitu.
- P : kamu diberi kesempatan untuk membuat brosur tour secara real?
- E : iya, gampang kog cuma ganti-ganti aja.
- P : belajar membuat Rooming List, Hotel List, Passport List, Luggage Tag dan Daftar Hal yang Perlu diperhatikan selama tour?

E : kalo ini pasti mbuat.

P : cara pembelajarane gimana?

E : ya kembali lagi liat file-file yang ada di komputer, masukkan data sesuai pasport. Kalo hal perhatian kita dah punya sendiri sih dari pusat.

P : ada yang nunjukin kamu ndak?maksude ngajari kamu tentang mbuat- mbuat luggage tag , paspor list dll itu?apa cuma nyuruh tok tapi gak diajari ato gimana?

E : paling dia cuma ngomong ‘kamu liato dari file ini, trus gantien tanggal lahire sesuai yang ada.’ Mari gitu ya wes ditinggal mbuat dewe.

P : pernah ndak nglakuin kesalahan?

E : pernah sih. Salah masukno nama tok.

P : dimarahi?

E : ndak kog, ndak dimarahi. Hehe

P : Lha waktu buka file-file di komputer apa ndak pernah ngliat perhitungan quotation dan itinerarynya Lin?

E : ya ndak, aku cuma buka-buka file yang disuruh aja, males buka-buka yang lain.

P : kalau pengisian kartu embarkasi?

E : ya ngisi, kerjoanku itu, sampe hafal wesan.

P : berarti wes isa mbedakan embarkasi tiap-tiap negara ya?

E : ya jelas.

P : belajar booking tiket group untuk tour ndak?

E : ndak. Kalau tiket aku ndak pegang blas. Kapanan pernah pegang tiket waktu arek domestiknya ndak masuk, sampe issued tapi cuma sekali tok. Domestik kan dah ada sistem reservasi dewe, tinggal klik-klik aja mari. Kalau Garuda aku pernah diajari sekali tok dari awal smpe print tiket trus ya ndak pegang tiket jadi wes lupa. Lagian aku ngliat tiketing itu mumet ndas’ku. Hahaha

P : di ABC Travel diwajibkan greeting tersendiri untuk terima tamu?greetingnya kayak apa?

E : pertama masuk diajarin sih greeting, ‘ABC Travel Travel, selamat pagi, dengan Elin bisa dibantu?’ tapi kadang ya cuma ngomong ‘ABC Travel

pagi' tapi kadang aku ya mek bilang 'Hallo pagi' tok. Atau kalau gak ya mek selamat pagi gitu tok, kepanjangan soale.

P : ada yang ngawasi kamu melakukan greeting ato gak?

E : di ABC Travel bebas sih. Pertama masuk ya diajari, lama-lama ngeplak.

P : kamu mempelajari cara menjelaskan itinerary ke tamu ndak?

E : lek itu sih aku ndak disuruh sih ya ngerti-ngerti dewe lah. Ya dibilangi juga sama senior, nanti kalau kamu terima tamu, greeting ya, trus kalo ada tamu yang tanya ya kamu baca-baca dulu biar bisa njelasin ini tempat apa dan misal kamu ndak ngerti, kamu coba tanya ke senior. GM ku itu gampang kog orange. Dia sih ya percaya-percaya aja.

P : brarti nek kamu njelasin ke tamu rada mbujuk-mbujuk gitu ya gak papa?

E : iya.

P : kamu merasa mampu meyakinkan tamu tentang produk tour yang kamu jual itu?

E : mampu sih, lumayanlah.

P : pernah handle tamu dari awal sampe selesai tour?

E : iya pernah.

P : sejauh itu, enak gak kerjasama dengan karyawan kantor?

E : enak sih, aku seneng. Tapi ya memang ada sih orang-orang yang ndak nyenengno. Tapi sejauh ini so far so good lah, betah-betah aja.

P : ada keluhan mungkin tentang karyawan-karyawan disana?

E : ya biasalah namanya juga persaingan, ada yang cari muka cari muka gitu lah. Yang baik ya ada, yang males y ada, yang mbencekno ya ono.

P : tapi manager tetep dukung kamu kan?

E : ya, selalu. Aku disana udah kayak pegawai tetap, kabeh-kabeh tak pegang.

P : kalau visa, pernah masukkan visa mana aja?

E : visa Australi, New Zealand, China, Korea, Jepang, Schengen, Amerika, dll

P : gimana cara kamu mengetahui syarat-syarat visa dan cara isi form visanya?

E : semua sudah tersedia dari kantor ABC Travel pusat Jakarta, tinggal dibacain aja ke customer. Kalau ada perubahan syarat, ya tunggu info dari

pusat. Untuk cara ngisi, aku isi sebisanya terus kalau ada yang bingung ya tanya sama senior.

P : waktu ngisi form ada yang bingung ndak?

E : biasanya kalau bingung aku tanya sama senior. Nek gak cie Anita, ya cie Nora (nama samaran karyawan).

P : syarat paspor juga sama?

E : ya, udah ada syarat-syaratnya tinggal print dari emailnya Jakarta aja. Semua wes ada harga, berapa lama, komplit, tinggal baca.

P : berarti udah ada harga dari pusat, ndak perlu itung-itung lagi tambahan biaya apa gitu?

E : ndak perlu. Soale kayak visa gitu kan semua tinggal kirim pusat aja, kita tinggal kumpul-kumpulin berkas terus kirim ke Jakarta, tar tinggal mereka yang urus.

P : klo yang masuk Surabaya?

E : klo yang Surabaya, kayak visa Jepang gitu emang kita yang urus sih. Dokumen harus lengkap komplit, susunane wes bener terus tinggal anter ke konsulat. Klo visa China kan gampang tinggal paspor sama foto aja.

P : untuk harga-harga udah ditentukan?semisal ada yang nawar harga bisa gak?

E : harga-harga udah fix dari kantor. Kalau nawar gak bisa, ya iyalah masak konsulat ditawar-tawar rek. Harga udah dikasi segitu dari pusat. Malah visa Amerika aku kebacut, tak tambahi 500.000 lagi.

P : gitu visa yang kamu handle ketrima semua ya?

E : iya ketrima, klo syarat-syarat lengkap. Pernah 2 orang waktu itu ketrima trus ada 1 yang gak ketrima soale waktu konsulat telpon buat konfirmasi, telponnya dee gak ada sing angkat, ya itu salahe dee dewe, bukan salahku pokoke.

P : trus nek syarat-syarat visa tu kan mesti lengkap, pernah ada masalah ndak dengan kelengkapan visa?

E : woh itu bukan masalah lagi, itu aku wes ahli itu, ahli dalam menipu dan memanipulasi data.

P : maksude?

- E : lho iya to itu kan visa butuh surat sponsor, lha itu aku sing buat, ganti-ganti dari file sing dulu trus ganti namae, jabatane. Kita tinggal mikir aja ini diganti jabatane apa, diubah-ubah supaya visa isa ketrima wes. Tar tinggal kasi tau customernya nanti kalau ditanya sama kedutaan jawabnya ini dan itu. Kayak dulu aku pernah ganti-ganti, ada yang tak ubah jadi purchasing manager, director, dll, suwi-suwi aku nek disuruh nyebutno organisasi pinter aku. Hahaha...
- P : tapi ada yang cerewet ndak waktu ngumpulin persyaratan visa gitu?
- E : ya itu pastilah, kadang ada yang ndak mau ngasi bukti tabungan, ada yang ndak punya uang tabungan sampe 50 juta, tapi nek dee mau pergi ya mesti dipenuhi lah syarat-syarat. Kayak misal kapanan, ada kartu mahasiswa rasae, ya itu dimanipulasi ya apa carae supaya itu jadi kartu mahasiswanya orang itu, selain itu ya ada juga tanda tangan gitu, ya kita yang tanda tangani, niru, njiplak.
- P : berarti yang nglengkapi syarat visa n ngisi form gitu ya kamu ya?
- E : he eh. Tapi kalau tanda tangan gitu misal ada orange ya tak suruh tanda tangan dulu. Kalau tanda tangan visa eropa aku ndak berani soale lebih ketat, nek China n asia-asia gitu bisa lah dipalsu.
- P : kamu mampu memberikan rekomendasi/wawasan sama tamu buat nentuin rute perjalanan terbaik?
- E : mampu, rute-rute yang aku tau apik, ya pasti aku rekomen ke tamu. Kita jelasin perbedaane kalau paket yang ini hotelnya bintang 4, kelebihanannya gini n gitu.
- P : Apa yang kamu lakukan untuk mengidentifikasi keinginan tamu?
- E : ya aku tanya dulu dia maunya apa, kalo sudah tau maunya baru kasi rekomen-rekomen sesuai paket tour yang aku punya.
- P : kamu mempelajari cara menghadapi tamu yang membutuhkan solusi terhadap masalahnya (komplain)?
- E : ya ada sih belajar, tapi ya dibilang solusi ya bukan juga soale karyawane malah memojokkan aku. Dulu pernah pas itu kantor lagi sepi, karyawannya pada bawa tour. Waktu itu aku handle tamu yang pesan hotel, orang india. Tak carikan hotel yg dia mau, trus harga dari balasan email itu ya kurang

jas, gak ada per room per night ato berapa kamar. Lha aku tanya sama seniornya cara itungnya kayak gini ya? Dia jawab ya wes bener Lin. saya beritahu pada customer.tapi customer tersebut malah bilang 'kamu gak salah kasi harga??' akhirnya tak cek lagi harganya sambil tanya seniornya lagi. Trus akhirnya keluar harga yang lebih murah dari sebelumnya, tak info tamune dan dia bilang nah itu lebih masuk akal harganya. Jadilah aku booking hotel itu, setelah booking, jebret kluar hargae kog ya jatuhe lebih mahal dari yang aku kasi ke bapaknya itu, mana ini guarantee booking, ndak isa cancel. Lha tak kasi tau ke bapaknya klo harganya segini pak. Besoknya bapaknya dateng sambil marah-marah, minta panggilin manager pisan. Lha pas itu ko Leonard lagi ndak ditempat ya terpaksa seniorku yg sempat tak tanyain harga kemarin itu yang tak panggil. Ehhh, dee malah enake ngomong gini 'lha bapaknya kemarin deal nya sama Elin, ya saya ndak tau, bukan salah saya.' Ndenger itu, aku mentolo napuk, dee tu lo bukane nolongi malah menjatuhkan orang.

P : kamu diajari visi misi ABC Travel?

E : ndak. Pernah sih aku baca tapi aku lupa mbaca dimana. Internet mungkin.

P : bagaimana prosedur yang ditetapkan ABC Travel dalam membuat sebuah produk tour?

E : ini aku tau dari pengetahuanku sendiri ya, karena aku kan gak dikasi liat gimana cara dia ngirim itinerary dan quotation. Jadi ya pertama-tama kita mesti minta itinerary yang kita mau dari agent yang ada di tempat tersebut melalui email trus kita nanti di balesi perhitungan land arrangement yang isa kita pake untuk membuat quotation. Trus ya tinggal diitung aja tambah-tambah harga tiket dan lain-lain sampe profitnya.

P : bagaimana prosedur yang ditetapkan ABC Travel apabila ada tamu yang booking sebuah produk tour?

E : ya kita mintai DP dan urus visanya, minta berkas-berkas trus diurus.

P : Bagaimana prosedur ABC Travel dalam menghadapi tamu yang komplain?

E : benere di ABC Travel tu ada kayak compliment gitu. Jadi misale ada komplain gitu, kadang kita kasi soft drink. Tapi sejauh ini soft drink itu ndak ada yang dikasi, malah sampe kadaluarsa.

P : menurutmu ABC Travel itu sudah mengajarkan prosedur kerja yang baik sama anak KP?

E : lumayanlah, yang standard-standard lah. Biasa, prosedurnya ndak terlalu harus mengikat ya apa.

P : menurutmu waktu 3-6 bulan kamu KP, itu cukup ato kurang?

E : cukup, cukup, cukup, ndak perlu nambah lagi. Kalau suasana kerja enak, mungkin aku mau nambah lagi tapi situasinya kurang mendukung. Kadang sok otoriter dan menjatuhkan.

P : hmmm, ok deh klo gitu Lin. Thanks ya infonya.

E : ok!

### Lampiran 3: Transkrip Wawancara (Sely)

- P : siang Sel! Boleh aku wawancara bentar ya. Dimana nih enaknye?
- S : yo, disini ae rada sepi (T2 depan TU manajemen bisnis)
- P : sorry ganggu waktumu, aku mau tanya-tanya seputar kerja praktekmu di DEF Travel. Dulu kamu di DEF Travel berapa bulan, start disana mulai kapan sampe kapan?
- S : 3 bulan, Oktober rasae sampe Januari awal.
- P : trus dsitu pegang bagian apa Sel?
- S : incentive
- P : termasuk bagian tour kan ya?
- S : ya
- P : waktu disana kamu mempelajari pembuatan itinerary perjalanan wisata, maksudnya kamu juga ikut nulis orang ini pergi kemana-kemana gitu?
- S : ndak. Yang ngurus gitu-gitu seniornya, ko Indra (nama samaran). Aku ndak pegang blas.
- P : kalau itung quotation?
- S : sama, aku ya ndak isa liat, semua dia yang kerjain.
- P : jadi yang itung-itung sama kirim email ke agent dia semua?
- S : aku pernah nek ngirim ke agent. Ya mek kirim email minta rutenya apa aja, cuma kirim-kirm email biasa.
- P : terus balasane kamu ya boleh baca? Berarti kamu ya ngerti harga-harga net land arrangement, sak profitnya dia naikkan berapa?
- S : hargae.....kog rasae balesan emailnya tu aku ndak pernah liat hargae ya, cuma balesan itinerary tok rasae. Aku ya ndak sepiro'o mbacai soale.
- P : mbuat brosur gimana?
- S : kalau incentive lain, ndak pake brosur. Kan biasae langsung dimasukkan dibawahnya kop surat, diprint
- P : terus cara kamu mbuat itu gimana?
- S : ya biasa sih, gak angel, tinggal copy paste dari buku panduan'e DEF Travel. Dah punya buku dewe. Paling yang angel itu waktu ada orang yang

minta rute yang lain-lain, lha itu kan mesti combine-combine dari macem-macem rute. Kalau misal yang disini ndak ada, tambahin rute yang lain.

P : berarti anggepane kamu gak dikasi liat blas, sak itung-itungane harga tiket brapa, land arrangement berapa sak profit berapa?

S : ndak. Kan cie Olin (nama samaran karyawan baru) ya disana tapi rasae ya ndak dikasi liat. Apa ya, anggepane karyawan baru disana itu gak isa langsung pegang itu kecuali kamu disuruh jadi PIC baru bisa tau.

P : kamu belajar mbuat rooming list, paspor list, hotel list, luggage tag sama hal perhatian juga?

S : hal perhatian ndak, wes ada dewe dari kantor. Kalau luggage tag itu ngprint di percetakan, apik kon, isa ada gambar mickey ne segala. Rooming list, paspor list ya tinggal ganti di excel, ganti-ganti tok.

P : berarti kamu ya pegang visa juga?

S : yo mek isi-isi form visa sama syarat-syarate tapi ya ndak sampe njlimet.

P : kalau ngisi kartu embarkasi?

S : hmmm...ya pasti, sampe hafal diluar kepala apalagi yang embarkasi Indonesia, gampang pol.

P : jadi udah bisa membedakan kartu embarkasi tiap negara donk?

S : iya, gampang kog.

P : pernah masukkan visa kemana aja?

S : di DEF Travel tu paling bantuin Korea, China, Eropa mana gitu pernah kog Perancis rasae. Mari ngisi ya aku turun kebawah tunjukno mbak Ruth (nama samaran) sek, jadi ya gak medeni ya apa gitu.

P : kalau booking tiket group tour?

S : ndak pernah tau

P : disana ada greeting tersendiri ndak?kamu diajari cara meng-greeting orang?

S : wah ya tau-tau sendiri lah. Nek angkat telpon kan dah ada operatornya mbak Susan (nama samaran) terus dialihno ke kita. Jadi ya ndak perlu greeting macem-macem. Kalau incentive jarang kog angkat telpon, malah kita yang telpon mereka biasae.

P : kamu belajar cara menjelaskan itinerary ke tamu ndak?

S : ndak, blas.

P : ndak pernah ketemu tamu blas?

S : ndak. Yang ktemu paling ko Indra tok, kan keluar-keluar kantor gitu. Kalo bantu nelponi tamu kurang dokumen-dokumen apa gitu ya kapanan tugasnya cie Olin tapi aku ya pernah bantu-bantu cumae gak berani lakuin lebih.

P : kamu ya ndak pernah kasi rekomen ke tamu pergi tempat ini apik dll?

S : ndak, kan incentive jadinya ya gak bisa nglakuin itu kecuali kayak tour biasa gitu mungkin masi bisa jelasin.

P : sejauh kamu kerja di DEF Travel, bisa ndak kamu bekerjasama dengan rekan-rekan kerja di DEF Travel?

S : susah

P : opoo?

S : ya secara terlalu senior pek. Angel diajak ngomong, terlalu ng-gap.

P : sama managernya masak ndak diajak ngomong?misale ni Sel, tolong dikerjano yang ini.

S :ya yak apa ya. Arek magang disana ndak terlalu dikasi kerjaan akeh gitu lo.

P : klo sama karyawan baru kayak cie Olin?

S : ooo nek sama cie Olin ng-gosip. Hahaha

P : cie Olin dewe ya wes dianggap karyawan ato masi kerasa gap?

S : ya masi ada gap gitu antara karyawan baru sama lama. Tapi cie Olin masi mending lah ya daripada aku. Emang sistem'e manajemennya apik di travel gede kayak DEF Travel, wes teratur, tapi ya itu ga enak batin gara-gara gap itu. Kalau travel kecil kan masi semrawut manajemennya. Klo di perusahaan gede-gede, banyak senior jadi juniornya kalah pamor. Ya arek magang gitu diperlakuno kayak pupuk bawang gitu, di backing'i terus. Ya ada enak dan g enaknya lah ya jadi pupuk bawang. Nek nglakuno salah ya ada yang bantu.

P : kamu dikasi tau visi misinya DEF Travel ndak?

S : tidak, tapi aku pernah lihat ndek websitenya DEF Travel itu ada.

P : bagaimana prosedur yang ditetapkan DEF Travel dalam mbuat produk tour?

S : ooo ya biasa, paling tau rute mau kemana, trus minta agent dengan rute itu trus juga booking pesawat juga sih.

P : pernah ada masalah dengan customer?

S : ndak pernah tau rasae. Abise disana dah banyak senior, klo ada masalah selalu di backing.

P : di DEF Travel ada guideline prosedur arek magang harus ini itu?

S : ga ada.

P : terus bagaimana mereka memperlakukan kamu sebagai arek magang disitu?

S : yooo, pembantu tambahan mungkin. Hahaha

P : pembantu tambahan???sangan ngono....Tapi kamu kan ya mau belajar to disitu??

S : tapi ya gak dikasi'i. Karena aku kurang tau makae mereka gak mau ngasi'i

P : apa kamu kurang agresif nanyai? Misale 'ko aku tak bantu apa?'

S : ndak. Ya soale dee tu ya ribut dewe. Paling mek dijawab ooo ya bentar-bentar ngono kadang. Aduh....

P : mbok paksa pun tetep gak mau kasi kerjoan?jek ribut dewe?

S : (geleng kepala)

P : jadi menurutmu DEF Travel itu isa ngajari arek magang dengan baik dan benar ndak?

S : paling ngajarine mek piro persen tok, paling 30% lah. Aku lo 3 bulan disana paling efektif kerjanya mek 1 bulan tok. Aku lo isa gambar-gambar, browsing-browsing, chatting. Jadi yo, aku bagian incentive tapi ya paling ya mek isi-isi form, trus ngumpuin berkas itu pun ndak semua, ndak pure gitu lo, ngerjain visa ya sepotong-sepotong negara iki sepotong-sepotong negara lain jadi ya percuma, ndak tau keseluruhane.

P : menurutmu cukup gak waktu 3 bulan itu buat KP?

S : ooo cukup, kengangguren ya gae opo.

P : tpi kan ya isa KP tempat lain to?

S : KP sama kerja langsung tu ya pasti beda. KP menurutku kurang berguna, masio kamu pernah KP trus kerja y untunge klo KP kamu wes dapat koneksi.

P : ya wes terakhir, apakah lingkungan kerja anda mendukung proses belajarmu?

S : wong nang kampus ae aku wes dirasan-rasani g jelas kog. Huffff.....

#### Lampiran 4: Transkrip Wawancara (Sinta)

- P : Hallo Sin! Sorry ganggu waktumu, kita mau wawancara sebentar boleh kan?
- S : boleh, silakan.
- P : oke deh, kita mulai aja sesi wawancaranya. Dulu kan kamu kerja praktek di GHI travel nih, waktu itu kamu pegang bagian apa?
- S : waktu itu di GHI aku pegang segala macam mulai dari jual paket tour, ngisi form visa, jualin hotel dan tiket dikit-dikit. Tapi aku lebih banyak di bagian tour dan dokumen sih, kayak masukkan visa Australia, China, Jepang, Amerika dan lain-lain.
- P : hmmm....denger-denger di GHI memang serabutan gitu ya kerjanya. Capek dong?
- S : ya lumayan capek tapi kan dapetnya banyak. Hehehe...
- P : kamu mulai training dari tanggal berapa sampe tanggal berapa?
- S : mulai 5 Juli 2010 sampe 8 Januari 2011.
- P : kamu mempelajari pembuatan itinerary perjalanan wisata ndak?
- S : ya, aku belajar.
- P : gimana cara mempelajari'ne?
- S : carae ya lihat dari rute-rute yang sebelumnya. Kamu tau lah Li, di GHI kayak apa...hahaha
- P : trus kirim-kirim email minta ke agent juga pernah?
- S : kalau kirim email lom pernah, karena gak disuruh. Takutnya nanti malah salah, kena omelan. Kalau sekedar lihat cara mbuatnya dikasi liat, malah diajari sama bosnya sendiri harus gimana apike, trus juga cara baca itinerarynya, masukkan harga dll
- P : berarti mbuat quotation pun diajari dan dikasi kesempatan untuk menghitung ya?
- S : iya, malah kita anak magang yang disuruh itung quotation, semua terbuka, jadi pas jualan pun kita tau untungnya berapa dan gak boleh kasih harga kurang dari berapa. Anggapannya semua dibeber supaya pas kita jualan, kita bisa ambil keputusan sendiri untuk kasi diskon ke tamu.

- P : cara itung quotationnya gimana?
- S : ya tinggal tambahin aja harga tiket, land arrangement, biaya tour leader, lain-lain seperti luggage tag, airport handling, dan profit. Tinggal dijumlah aja.
- P : kalau buat brosurnya?
- S : iya mbuat juga
- P : carae?
- S : tinggal ubah dari yang lama-lama. Tinggal ganti tanggal, flight, sama rute-rute yang berubah, ditambahin. Mesti telitiin per harinya sih.
- P : kamu juga mbuat rooming list, hotel list, paspor list, luggage tag, dan hal-hal perhatian?
- S : iya mbuat, tiap kali tour gitu mesti masukkan data paspor pesertane trus juga tulis di buku tour nama peserta trus posisi kamarnya gimana. Luggage tag juga ikut mbuat, cuma nempel-nempel stiker nama orange ke kartu nama GHI terus dimasukkan ke tempate luggage tag yang pake pita itu.
- P : kalo hal perhatian?
- S : hal perhatian sih dah ada file sebelumnya, paling cuma ubah-ubah dikit karena diperbarui sesuai tempat wisata yang dituju, tinggal print.
- P : kalau kartu embarkasi gimana? Udah bisa membedakan embarkasi tiap negara?
- S : udah, gampanglah kalo embarkasi. Udah sering ngisi juga jadi tau bedanya apa.
- P : kalau booking tiket group tour juga belajar?
- S : kalau booking tiket group aku ndak ikutan karena mesti prosedurnya mesti dateng ke airlinesnya langsung. Nah aku kan bukan pegawai tetap jadi ya ndak diajak pergi ke airlines.
- P : untuk dokumen visa dan paspor, belajar syarat-syaratnya?
- S : belajar, dikantor ada print-printan syarat visa yang udah di buatno sama arek kantor jadi tinggal baca aja. Kalau paspor ya diinget-inget sendiri syarat-syarate.
- P : kalau isi form visa juga udah bisa ya?

- S : sangat bisa, tiap kali ada visa gitu aku mbantuin isi formnya, kadang nelponin juga kalau kurang data, terus disusun berkas-berkasnya buat dikirim ke kedutaan.
- P : trus nentuin harga jual visa dan paspor?
- S : harga jual biasanya aku tanya sama pegawainya sana, jadi mereka semua yang nentuin, kita tinggal kasi tau sesuai harga yang mereka kasi.
- P : di GHI apa ada greeting tersendiri yang wajib dilakukan saat terima tamu? Greetingnya kayak apa?
- S : ndak ada greeting tertentu sih cuma kitanya aja yang kasi greeting sesuai selera kita sendiri. Klo aku sih biasanya pake ‘GHI, selamat pagi, anda yang bisa dibantu?’. Kadang ya ‘GHI pagi’ terus orange ya wes tanya-tanya sendiri.
- P : ndak ada salam wajib ya?
- S : iya, ndak ada.
- P : kamu belajar cara menjelaskan itinerary ke tamu ndak waktu KP? Siapa yang ngajari?
- S : ya belajar, pertama-tama si bos yang ajari secara garis besar terus pegawai yang lain juga nambahin. Nanti kalau misalnya tamu tanya ini, harus jawab kelebihanannya tour kita apa-apa gitu, supaya bisa closing orang. Selain itu pemilik pun kadang suka crosscheck harga paket tournya dengan travel lain jadi kalau ada yang lebih mahal, dicari tau kenapa kog mahal padahal rute sama. Kadang kita dikasi tips dan trik menjawab kalau tamu tanya abcd.
- P : dari hasil pembelajaran itu kamu praktekan?
- S : iya, jadi pas ada tamu nelpon tanya-tanya gitu, ya dijawab misale kayak tanya kenapa yang ini kog lebih mahal, ya kita jelasin kalau sebenarnya paket ini ya ndak mahal karena fasilitasnya yang didapat banyak, ini itu dll.
- P : sejauh ini, kamu merasa mampu meyakinkan tamu tentang produk tour yang kamu jual?
- S : mampu. Ya pernah handle orang dari dia pertama tanya-tanya sampe ok beli tour Amerika trus aku juga yang handle dia dari kumpul syarat visa sampe visa kluar, bantu jawab pertanyaannya dia, tapi kalau ada yang ndak

ngerti aku serahin ke ai yang ngerti tentang Amerika sih. Ya bole GR dikit, overal aku udah bisa handle dari awal sampe akhirnya dia pulang tour.

P : kamu bisa bekerja sama dengan rekan kerjamu di GHI?

S : bisa, suasana kerja mendukung, pegawai-pegawainya kompak dan saling bantu kalau ada masalah. Tapi ya karena bos turut campur tangan sendiri, kadang suasana kantor jadi agak tegang saat kerja bersama bos.

P : kenapa kog gitu?

S : ya karena bos tipe yang perfeksionis dan agak temperamen, jadi kalau ada kesalahan gitu langsung marah dan suasana jadi ndak enak. Semua jadi diam dan tunduk ngliati komputer kabeh, hening.

P : apakah kamu sudah mampu memberikan wawasan dan rekomendasi pada tamu tentang rute terbaik?

S : kalau beri wawasan sih belum ya karena aku sendiri belum pernah kesana. Tapi kalau rekomendasi masi bisa kasi rekomen dari info-info yang dikasi temen-temen ke aku ya aku sampein tamunya. Kadang ya agak mbujuk-mbujuk sitik lah dan kadang rada sok tau gitu tentang tempat wisatanya padahal aku belum pernah kesana, tapi bisa ngomong kalau tempat ini bagus, ada ini itu segala macem. Karena kalau kita jualan kan harus meyakinkan kalau ngomong. Hahaha

P : sekarang udah bisa mengidentifikasi keinginan tamu?

S : hmmm, tamu kebanyakan maunya murah dan dapet banyak.

P : kog tau?

S : iya banyak telpon yang mintanya gitu.

P : kamu belajar cara handle complain?

S : kalau di kantor sih ndak diajari, ya pinter-pinternya kita aja. Jadi misal ada orang yang komplain ya kita dengerin dulu komplainnya apa, jangan dipotong waktu dia ngomong. Setelah selesai baru diliat kesalahannya dimana dan dicari solusinya.

P : kamu diberitahu tentang visi misi perusahaan?

S : visi misi ndak diberitahu, cuma dikasi tau hal-hal dasar yang harus dilakukan aja saat pertama kali masuk seperti cara berpakaian, jam kerja, kalau liat temen kerja ya dibantui, gitu-gitu lah.

- P : bagaimana prosedur GHI dalam membuat paket tour?
- S : hmmm prosedur, ya urutannya tau rutenya kemana, kirim email ke agent luar negeri di-quote untuk berapa orang, terus tunggu balasan email, masukkan harganya ke quotation, hitung tambahan biaya lainnya, tambahkan profit, jual deh.
- P : bagaimana prosedur menjelaskan tour di GHI?
- S : ya ndak ada prosedur tetap, asal ada tamu ya dilayani, kasi tau keunggulan produk tournya kita.
- P : yang harus dilakukan setelah ada yang mau booking tour?
- S : kita catet namanya di buku tour, dimintain DP dan berkas-berkas yang dibutuhkan sama tanda tangan surat pernyataan ikut tour, terus kasi tas dan kebutuhan tournya, mintain pelunasan.
- P : gimana prosedur handle complainnya GHI?
- S : ndak ada prosedur, ya kita handle sendiri. Kalau udah sampe marah-marah gitu biasanya aku tanya solusi sama pegawai lain yang lebih ngerti gimana cara hadapinnya. Tapi tetep aku yang hadapin orangnya.
- P : apakah GHI kasi kamu pengetahuan tentang produk tour yang dia jual?
- S : ya kasi, soale kan kita yang disuruh njualin. Memang ndak semua tempat dikasi tau sih. Jadi kadang kita cari-cari sendiri di internet itu tempat apa.
- P : apakah GHI punya guideline untuk ngajari anak KP?
- S : ndak, kita dilepas belajar dewe
- P : bagaimana GHI memperlakukan anda sebagai anak KP?
- S : lumayan baiklah. GHI menghargai kerja orang dengan kompensasi yang kabarnya paling besar dibanding travel lain.
- P : menurutmu, GHI ini udah ngajarin kamu di bagian tour dan visa dengan baik?
- S : ngajarin banyak iya, tapi ndak sesuai sistem jadi serabutan gitu. Beda sama travel besar mungkin lebih teratur ngajarinnya
- P : dalam waktu kurang lebih 6 bulan magang apa sudah cukup atau kurang?
- S : sudah cukup, udah dapet banyak.

## Lampiran 5: Transkrip Wawancara (Lidia)

- P : malem Lid! Gimana KP nya di Malaysia?
- L : lumayan. Hahaha...kenapa Li?
- P : ngomong-ngomong KP, aku mau wawancara dikit tentang KP mu yang di JKL kapanan. Boleh ya..
- L : ya, mo tanya apa?
- P : kamu magang JKL startnya kapan sampe kapan?
- L : sekitar Agustus 2010 sampe Januari 2011
- P : kapanan kamu sempat cerita kalau di JKL pegang bagian tour kan ya? Nah waktu itu kamu diajarin mbuat itinerary? Nyusun rute awal maksudnya.
- L : gak. Di JKL itu yang kerjain smua tinggal produk tour cuma Ko Arifin (nama samaran) sama Ko Gilbert (nama samaran). Yang lain tinggal jualan aja.
- P : quotation pun juga ndak tau dong Lid?
- L : gak tau juga. Hehehe, pokoke ya wes gak isa diutak-utik ya mereka yang mbuat. Apalagi ko Arifin, barang-barang di mejanya gak boleh berpindah tempat. Klo berpindah sedikit, terus dia bingung nyariin berkasnya dimana, bisa marah-marah dia.
- P : kalau mbuat brosur tour?
- L : juga ndak. Terima jadi aja.
- P : mbuat rooming list, paspor list, hotel list, luggage tag, hal perhatian?
- L : ya itu tugasku, masukkin data paspor dan rooming list. Hal perhatian udah ada sih, paling ganti-ganti negaranya aja.
- P : juga belajar isi kartu embarkasi?
- L : iya, sering aku disuruh ngisiin embarkasi negara-negara, wes macem-macem negara.
- P : kalau booking tiket group tour ya ndak tau ya Lid?
- L : ndak. Wes urusane mereka, ndak ikut-ikut.
- P : lha Cuma sedikit dong yang kamu dapet di JKL. Selain itu kamu ngapain aja?

- L : Dulu pertama-tama, kerjaanku ya mek fotocopy, ng-fax, isi-isi embarkasi sama form visa gitu. Terus ya jualan paket tour. Di JKL kalau udah handle satu orang, ya kamu handle orang itu terus sampe selesai. Jadi aku ya gak cuma pegang tournya tapi juga visanya mereka.
- P : pernah closing berapa orang Lid?
- L : lupaa...yang jelas tiap negara ada kecuali Eropa.
- P : wow...terus visanya ya kamu jelasin syarat-syaratnya?
- L : iya, ya minta bantuan bagian visaku juga. Kalau ada yang gak ngerti aku tanya. Kadang ya mbantuin isi form supaya cepet selesai.
- P : denger-denger ya dikasi bawa tour Lid?
- L : iya itu pengalaman terbaik, dipercaya bawa tour ke Singapore Malaysia via Jakarta.hasil bawa tour juga oke.
- P : itu pengalaman baik, kalau buruknya ada?
- L : ada, ya waktu bawa tour itu, kepala guestku bocor. Ceritanya dia mau cuci kaki untuk wudhu, nah kakie satu dinaikno wastafel, trus kepleset, bocor..cor.. kpalae. Itu pas di genting, pas malem. Nah karena bocore parah, sampe diklinik itu nyaranin untuk ke RS. Di genting gak ada RS, jadi aku, guestku dan local guide ke RS Kuala Lumpur naek ambulance. Benere itu pengalaman buruk tapi sekaligus isa belajarlah.
- P : kalau di kantor ada greeting tamu tersendiri? Gimana cara greetingnya?
- L : gak ada greeting yang wajib sih, cuma 'selamat pagi' aja.
- P : kamu mempelajari cara menjelaskan itinerary ke tamu?
- L : iya, kadang ya dikasi tau sama kokoe keunggulan tempat ini apa. Mari gitu ya kita jelaskan sendiri ke tamu, kalau ada yang bingung, 'bilang saya tanyakan sebentar ya' gitu. Atau langsung tanya kokoe disebelahku.
- P : gimana hubungan kerja sama karyawan di kantor?
- L : menyenangkan, suasana kerjanya enak, karyawane akeh tapi ya paling sering kumpulnya sama yang bagian tour di lantai 2. Kalau kita bingung juga kadang dibantu.
- P : selama magang pernah kasi wawasan dan rekomendasi rute terbaik ke tamu?

- L : pernah, cuma kasi rekomendasi ikut tour ini rutenya lebih bagus. Tapi ya tergantung maunya customer dulu, setelah tau maunya baru kasi rekomen. Kalau wawasan sih masih belum ya, soale kan belum tau medannya, kayak Eropa gitu, belum pernah kesana jadi gak bisa kasi wawasan, tempat-tempatnya aja masi tanya-tanya sama kokoe.
- P : pernah menghadapi komplain tamu?
- L : pernah
- P : komplain seperti apa waktu itu dan gimana cara hadapin komplainnya?
- L : komplain tentang tour guide sebelumnya gak enak. Lha, cara hadepinnya ya aku kasi tau kalau yang kali ini kita pasti carikan tour guide yang mantep. Dan kenyataannya emang apik kog, pas aku bawa tour.
- P : pernah tau visi dan misi JKL?
- L : ndak tau.
- P : kamu pernah tanya?
- L : gak pernah.
- P : menurutmu penting gak visi dan misi
- P : gimana prosedur JKL dalam membuat produk tour?
- L : prosedur membuat itinerary sampe bikin brosurnya aku gak tau. Tapi tau mulai proses nerangin paket tour, sampe dapat pelanggan, sampe dia mau berangkat.
- P : bagaimana prosedur menjelaskan produk tour?
- L : kita tanya dulu tamu mau rute mana, terus jelasin paket-paket yang dia inginkan.
- P : lalu setelah tamu ok untuk join paket tersebut, selanjutnya prosedur apa yang dilakukan?
- L : mintakan DP dan berkas-berkas
- P : bagaimana prosedur JKL dalam menghadapi tamu yang komplain?
- L : ya dengarkan komplain, kalau kita yang salah ya kita kasih solusi, kalau mereka yang salah, kita jelaskan kesalahannya.
- P : apakah di JKL memiliki guideline pengajaran di bidang tour, maksudnya mereka punya guidelines apa saja yang perlu di ajarkan ke anak magang?

- L : gak ada, ikutin kegiatan kantor seperti biasa aja, ndak ada kegiatan khusus anak magang.
- P : menurutmu, JKL sudah mengajari kamu mengenai bidang tour dengan baik?
- L : lumayan, tapi gak semua diajarkan.
- P : apa aja yang kurang?
- L : pengetahuan tentang tempat wisata yang akan dikunjungi jika akan membawa sebuah tour, membuat quotation dan itinerary.
- P : apakah dalam waktu 6 bulan sudah cukup untuk KP?
- L : sangat cukup.
- P : perlu dikurangi?
- L : gaklah, kalau 3 bulan itu benere ya gak cukup.
- P : ada saran untuk jurusan mengenai KP?
- L : hendaknya jurusan itu membuat checklist KP.jadi, misal klo mau KP d travel, jurusan harus mbuat checklist apa2 aja yg perlu dipelajari. Jadi travel itu akan mengajari semua hal, karna berdasarkan checklist tsb

## Lampiran 6: Transkrip Wawancara (Karina)

- P : Kar, magang di MNO berapa lama? dari kapan sampe kapan?
- K : hampir 7 bulan, dari Agustus 2010 sampe Febuari 2011
- P : pegang bagian apa saja di MNO?
- K : tour dan dokumen. Trus ada tuntutan hotel inter. Hotel domestik dan tiket improvisasi dewe alias belajar sendiri.
- P : apakah kamu mempelajari pembuatan itinerary?
- K : ndak Li, soale semua yang atasan yang buat.
- P : gak dikasi liat atau diajari gimana cara kirim email minta harga land arrangement ke agent?
- K : gak. Ditempatku banyak jualan tournya WHO (nama samaran travel), kalau paket sendiri sedikit. Itu pun aku cuma jual aja, gak lihat proses pembuatan dalamnya.
- P : membuat quotation juga gak? Buat brosur?
- K : gak sama sekali.
- P : kalau membuat rooming list, paspor list, luggage tag, dan hal perhatian tour?
- K : kalau itu pasti mbuat.
- P : caranya mbuat gimana?
- K : tinggal ubah-ubah aja dari file di kantor yang lama.
- P : kartu embarkasi pasti belajar dong?
- K : belajar kalo itu.
- P : belajar syarat-syarat visa dari berbagai negara? Gimana belajarnya?
- K : belajar sendiri, cari tahu sendiri.
- P : wah, gimana sih situasi kerjanya di MNO, kog kamu belajar sendiri semua?
- K : amburadul soale gak ada yg bener-bener menguasai bagian tour, kecuali atasan.
- P : brarti semua di handle atasanmu?
- K : gak.... ada 1 anak tapi dasare de'e tiketing. De'e ngerti tapi gak menguasai bener gitu jadi kayak sama-sama belajar.

P : berarti kurang karyawan yang kompeten? banyak komplain?

K : yup. Ya gak banyak banget soale pas ada pameran itu skalian belajar dari travel lain, tanya-tanya.

P : gimana cara nentuin harga jual visa dan paspor?

K : harga aslinya terus ditambahi profit. Intinya jual harus dapat profit, gak boleh rugi.

P : ada greeting tersendiri di MNO?

K : gak ada, greeting biasa 'MNO selamat siang' gitu aja

P : kamu mempelajari cara menjelaskan itinerary pada tamu?

K : ya belajar sendiri.

P : gak ada senior yang ngajari?

K : gak ada senior, semua otodidak. Jadi bener-bener ngrasain pol dunia kerja.

P : bosmu gak ngajarin apa-apa?

K : ngajarin tapi dikit selain itu tanya temen-temen.

P : diajarin apa aja Kar?

K : cara mbuat LG, mbuat paspor list alias data-data grup, trus cara email buat booking tour.

P : lha klo email berarti kamu bisa liat harga land arrangementnya?

K : ya gak bisa. Ini kan booking tour ke wholesale.

P : apakah kamu mampu bekerjasama dengan rekan kerja di kantor?

K : temen-temen bener-bener mendukung aku di kantor, udah dianggap sebagai karyawan sungguhan.

P : apakah kamu mampudan dipercaya untuk memberi rekomendasi atau wawasan kepada customer?

K : ya, mampu karena di kantor memang kurang karyawan, terpaksa ya aku yang dipercaya beri info langsung kepada customer.

P : pernah hadapi komplain?

K : pernah, karena waktu itu gak nepati janji. Bilang nganternya misal jam 1 tapi isa molor gara-gara ada masalah lain yang mendesak. Jadi deh diomelin.

P : caranya hadapin komplain tersebut?

K : ya minta maaf dan jelasin kenapa terlambat.

- P : apakah kamu mempelajari visi dan misi dari MNO?
- K : ndak tau tentang visi misi perusahaan.
- P : bagaimana prosedur-prosedur yang ditetapkan MNO dalam menjelaskan produk tour dan proses setelah tamu ok untuk join?
- K : jelasin biasa, kalau ada yang customer tanyakan berusaha jawab sebisanya. Setelah mereka ok, minta DP, minta paspor dan syarat visa, dan pelunasan.
- P : apakah MNO memberikan pengetahuan tentang produk-produk tour yang dijual?
- K : kebanyakan sih aku cari tau sendiri, karena rata-rata produknya dari WHO, ya tanya temen-temen WHO.
- P : apakah di MNO punya guideline dalam pengajaran di bidang tour dan visa?
- K : gak ada guidelinenya, jadi kita kerja sendiri dengan dibantu temen-temen yang juga sambil belajar.
- P : bagaimana sikap MNO terhadap mahasiswa KP yang mau belajar?
- K : ya terbuka untuk belajar. Kalau ada yang bingung ya dibantu sebisa mereka tapi tetap kita harus usaha sendiri untuk cari informasi sebanyak-banyaknya gak cuma informasi dari teman kantor tapi juga dari travel-travel lain.
- P : menurutmu MNO sudah mengajarkan kamu bidang tour yang baik dan benar?
- K : lumayan, aku dah ngrasain gimana dunia kerja yang sesungguhnya dengan karyawan yang terbatas, tanggung jawabku juga jadi besar.
- P : waktu 6 bulan ini udah cukup belum untuk magang?
- K : cukup untuk tambah wawasan dunia kerja tapi untuk buat paket gak bisa karena rasae harus karyawan tetap yang boleh buat itu.
- P : ok Kar, thanks ya info-infonya.

## Lampiran 7: Transkrip Wawancara (Yonatan)

- P : Halo Bro sori ganggu.
- Y : Ooo, ga masalah kok, opo'o Fan?
- P : Kamu magang ndek PQR travel brapa lama?
- Y : 3 bulan, antara Januari 2011 sampe Maret 2011
- P : aku mau nanya, selama ndek PQR travel itu belajar mbuat IT ngga?
- Y : oo, ndaak.
- P : trus kalo quotation?
- Y : quotation ndaa seh, soale quotation itu mereka juga ngga mbikin ndek rhema sendiri, jd mereka kaya'e sub agent gitu
- P : Kalo brosur mbikin juga ngga?
- Y : Brosur juga ngga.
- P : kalo Rooming List, Passport List, Luggage tag, Hal perhatian gt mbikin ngga?
- Y : Oooo, kalo itu iyaaaa
- P : kalo kartu embarkasi mbikin juga yaa?
- Y : iyaa, itu juga mbikin
- P : kalo ndek PQR travel ada greetings ngga?
- Y : Ooo, ada, biasane PQR Tour and Travel selamat pagi apa siang gt, ada yang bisa dibantu?.
- P : dalam jual produk'e rhema, itu pernah jual langsung ke tamu ngga?
- Y : ndaak, soale biasane sudah ada pendetane sing nyari tamu, jadi ya pendeta itu sing njelasno langsung ke tamu-tamu mengenai rute, dll
- P : Pernah di complain tamu ngga?
- Y : Pernah, itu gara2 visa Yordan ada kenaikan harga tapi kita baru tau terakhir-terakhir, trus kita info ke tamu akhire mereka marah-marah.
- P : trus, tamune bisa terima ngga?
- Y : Ya mereka akhire terima, mau ya apa lagi.
- P : Ndek PQR travel diajari visi misi ngga?
- Y : Visine PQR travel itu melayani dengan kasih
- P : PQR pernah ngasik penjelasan tentang produk'e ke karyawan'e ngga?

Y : oo, pernah, itu kaya product knowledge gitu pernah mereka, tapi ga seputar tentang produk tok, tapi juga tentang karakter tamu.

P : Apa di PQR ada guideline untuk mbimbing anak Kerja Praktek?

Y : OOO, ndaak ada, jadi ya belajar belajar dewe, mereka kadang ya bingung mau nyuruh kita apa. hehehe

P : mereka welcome ngga dengan mahasiswa KP?

Y : Mereka welcome kok, soale kebanyakan ya sek muda pegawaine, ada juga sing sak umuran malahan, jadi ya wes kaya temen dewe gitu.

P : KP ndek sana 3 bulan itu cukup ga belajar bidang tour?

Y : cukup kok, soale rhema juga bukan travel gd, ak malah sempet blajar ticketing dikit-dikit

P : PQR sudah berapa lama ada di Surabaya?

Y : wes lima tahun seh, pecahan'e dari 1 travel agent dulu.

P : Oooo, ok2, thank you bro, ak Cuma mau tanya2 itu tok

Y : ok2, ga masalah bro, thanks.

P : Bro, sori ganggu, aku mau lanjut interview kita yang dulu ga apa apa ya?

Y : Yuk, ga masalah.

P : Gini, kamu inget ga ak pernah tanya masalah pembuatan itinerary tur, trus quotation, brosur, Rooming list, dan sembarang'e itu?

Y : O, iyaa, opo'o itu?

P : Lha, itu ka nada sing kamu bisa, ada sing ngga, itu maksud'e km diajari apa ngga kok sampe ga bisa?

Y : Iya, ak ga bisa gara-gara ga diajari, kaya sing ak bilang, soale PQR itu kaya sub agent, bukan main agent. Jadi kaya itin, quotation, brosur tur itu aku ga pernah mbuat soale ga pernah diajari, kabeh wes ada dewe sing buat. Kecuali kaya Room list, trs paspor detail'e gitu yaa itu aku pernah disuruh mbikin.

P : kalo tiket grup?

Y : Opo maneh iku, tambah ga pernah, hahaha

P : Kalo greetings itu di ajari apa ngga?

Y : Ngga, itu ak niru dari senior seeh.

P : Oke2 broo, ya wes ak cuma mau nanya tambahan'e itu tok seeh, brarti kalo di bagian tour'e itu kamu kurang sebarapa dapet pengetahuan mb kemampuan sg kaya tentang quotation, brosur, handlin tamu langsung gt masi belum yaa?

Y : Iya seeh, ya gara-gara wes ada pendeta'ne sg njelasno itu.

P : Ok, thanks ya bro.

Y : Ok, thanks.

## Lampiran 8: Transkrip Wawancara (Nancy)

- P : Nan, kamu magang di STU travel mulai kapan sampe kapan? Bagian apa?
- N : Febuari sampe Agustus 2011, bagian tiketing Fan.
- P : bagian tiketing. Diajari yang domestik aja atau sama internasional Nan?
- N : aku isane domestik tok. Fotocopy, ng-fax, isa. Hehehe.... internasional lom diajari.
- P : gimana cara kamu belajar domestiknya?
- N : ya diajari sama senior domestik, enak ngajarine satu persatu sama dikasi tau entry-entrynya juga.
- P : kamu pernah handle tamu dari awal booking sampe issued tiket?
- N : iya pernah nyoba'i kabeh.
- P : klo issued tiket ada yang perlu pake Letter of Guarantee atau bisa issued dewe dikantormu?
- N : iya, ada yang pake LG
- P : trus km bisa ngga make LG?
- N : hmm.. ya pernah diajari she, tapi lupa.
- P : klo refund tiket sudah diajari?
- N : klo refund belum pernah aku.
- P : lha kalo ada yang mau refund gimana?
- N : ya isa ae tak bantu refund'no, tapi ndek sini ka nada bagian'e dewe.
- P : Pas terima telpon greetings e di suruh yak apa?
- N : Ga disuruh apa-apa seeh, ya takjawab dewe.
- P : kamu pernah belajar cara jelasin reservasi tiket ke tamu?
- N : iya diajari juga itu, disebutno detail-detailnya naik pesawat apa, nomor penerbangan, berangkat kapan, dari mana, jam berapa sampe jam berapa.
- P : selama ini, gimana kerjasama dengan rekan kerja di STU travel?
- N : baik-baik ae, orange enak-enak kabeh, mau ngajari.
- P : kalau sama atasan gimana?
- N : kalau sama atasan jarang ngomong, orange agak judes-judes gitu.

P : sejauh ini, kamu udah bisa kasi rekomendasi rute ndak Nan, misal ada tamu mau ke Irian Jaya terus kamu kasi tau dia nyaman naik pesawat apa, lewat mana gitu?

N : iya, biasanya kadang kasi rekomen gitu. Lek gak, biasae orangnya yang minta dewe naik pesawat apa.

P : Kamu pernah handle complain ta nyo?

N : ga pernah Fan., semoga ae ga ada sing complain mbek aku.

P : tau tentang visi misi dari STU travel?

N : gak tau aku visi misi'e.

P : kalau entry-entry domestik kan udah pasti tau ya. Apakah kamu juga tahu penggunaan entry-entry Galileo/Amadeus/Abacus?

N : kalau buat internasional gak tau Fan, soale kan aku cuma pegang domestik aja. Klo Abacus bisa tapi buat domestik.

P : bagaimana prosedurnya STU travel melayani tamu yang mau reservasi tiket?

N : ya ditanyai sek Fan, dia mau kemana, naik pesawat apa, terus kita cariin, terus kasi tau orangnya lagi, kalau dia mau, kita proses.

P : kalau prosedur membuat LG?

N : aku gak pernah ngirim LG sih Fan, setauku yang kirim LG itu kalau issued citilink. Ya isi form LG gitu.

P : kalau prosedur refund tiket?

N : tau seeh, Cuma'e ya wes lupaaa..

P : tau prosedur handle complaint Nan?

N : aku belum pernah di complain seeh, tapi kadang ya liat senior seh kalo pas dia handle complain ya apa.

P : kenapa gak pernah Nan?

N : saya gak cukup pengalaman di STU travel. Hehe

P : tiket domestik apa yang boleh di refund Nan?

N : gak tau Li. (nada melas)

P : menurutmu dalam waktu 3-6 bulan sudah cukup untuk magang?

N : udah cukup kog

### Lampiran 9: Transkrip Wawancara (Anton)

P : sore Ton!

A : sore Li!

P : Ton, aku mau wawancara nih buat skripsiku yang membahas tentang kerja praktek di travel. Nah, kamu kan magang di STU travel, boleh bagi-bagi infonya tentang kamu di STU travel ya.

A : ya, mau tanya apa?

P : kamu di STU travel start magang mulai kapan sampai kapan?

A : Febuari sampe Agustus 2011

P : pegang bagian apa di STU travel?

A : tiketing domestik.

P : yang internasional?

A : sekarang cuma dipegangi domestik tok soale kalau internasional gak boleh, bukan gak boleh sih, tapi mereka (pegawai) kan sudah punya sign in dewe-dewe, mereka rata-rata di STU travel pake Abacus jadi kita gak bisa pake kalau gak tau sign in nya.

P : tapi kan boleh pinjem sign in?

A : ya boleh sih. Tapi mereka kadang gak kasi soale privacy. Paling aku cuma disuruh booking domestik kayak Lion, Batavia, Sriwijaya, Merpati, sama Garuda. Garuda pake Abacus bisa. Cuman kendalanya mungkin di invoice, soale kita gak boleh buat invoice dewe juga, ada sistem dan sign in sendiri tiap pegawai, jadi ya kalau buat invoice titip dibuatkan mereka. Terus kayak tiket Sriwijaya gitu kan paper ticket, itu yang tanda tangan pengesahan juga gak boleh kita, mesti pegawai STU travel yang tanda tangan. Aku pernah sih kapan lalu, tapi katae gak apa-apa lah wes kadung, lain kali gak boleh.

P : selain tiket?

A : maunya sih ya tour, tapi sekarang masi dikasi di tiketing dulu.

P : ada kesempatan untuk rolling ke tour?

A : ada, tapi karena ini kan tournya masi sepi, adanya ya incentive gitu jadi masi mereka semua yang urus, kita arek magang sementara di tiketing dulu.

- P : apakah kamu mempelajari pengoperasian GDS (amadeus/galileo/abacus) secara lengkap?
- A : abacus iya tapi untuk domestik aja.
- P : gimana cara belajarnya?
- A : diajarin sama staf tiketingnya (senior) sana, entry-entry dan artinya. Kalau aku bingung ya tanya.
- P : untuk bagian domestik udah bisa lakukan semua ya dari booking sampe print tiket?
- A : lumayan bisa.
- P : berarti kamu sudah dipercaya dan bisa handle tamu sendiri ya?
- A : handle tamu, kayak kapan hari pas staf tiketingnya lagi ada tamu semua, ya aku yang bantu handle lagipula waktu itu gampang cuma beli tiket terus langsung issued. Tapi ya itu, buat invoice tetap minta tolong mereka.
- P : gimana dengan membuat Letter of Guarantee, apa kamu juga sudah bisa?
- A : bisa, sudah pernah dikasi tau sama senior cara buatnya, ya pernah coba juga kirim LG.
- P : kalau melakukan refund tiket gimana?
- A : kalau refund biasanya dipegang sama staf tiketingnya dewe soale di STU travel ini kan banyak customer corporate yang sudah langganan lama dan dihandle masing-masing pegawai, jadi yang urus refund juga mereka. Kalau refund itu kadang ada yang harus ng-link sama sistem reservasinya ada juga yang by phone. Jadi kalau ada yang refund, kita info ke airlinesnya dan diurus dulu.
- P : apa ada greeting tertentu di STU travel?
- A : gak ada standard, greeting ya 'Selamat pagi, bisa saya bantu?', kayak greeting-greeting biasanya.
- P : bagaimana cara kamu menjelaskan reservasi kepada tamu?
- A : jelaskan biasa, sebutkan penerbangan dan ketentuan kelasnya, jam keberangkatan terus sampai di tempat tujuannya jam berapa.
- P : bagaimana kamu mempelajari hal tersebut?
- A : tinggal nyonto apa yang dilakukan arek-arek tiketing lain.
- P : apakah kamu bisa bekerja sama dengan rekan kerja di STU travel?

- A : bisa, karyawane sih pertama-pertama ketokane judes judes tapi setelah kenal lama, enak kog orange, lumayanlah, mau mbantui juga.
- P : sejauh ini kamu udah bisa kasi rekomendasi rute terbaik ndak, misal kalau ada bapak mau ke Irian Jaya, terus kamu suggest naik pesawat apa yang lebih nyaman?
- A : iya kadang kalau aku tau tempatnya, ya aku rekomendasikan. Tapi klo gak tau tempatnya tetep tanya sama cie-cie dan koko nya dulu supaya gak salah ngomong.
- P : apa kamu pernah hadapi komplain dari tamu?
- A : sejauh ini sih belum pernah ada yang komplain. Hehehe... Paling komplain kalau nunggunya lama, karena kadang sistem reservasinya sendiri lagi down, jadi nunggunya rada lama.
- P : tapi kamu tau prosedur komplain di STU travel kayak apa?
- A : ya nglihat dari temen-temen yang pernah handle komplain, dengarkan masalahnya lalu solusinya apa.
- P : apakah kamu mengetahui visi misi dari STU travel?
- A : gak tau. Di internet mungkin ada.
- P : kalau mandatorynya GDS (amadeus, galileo, Abacus) tau?
- A : tau. Taunya karena waktu kuliah pernah diajari Amadeus. Hahaha.... Abacus pernah diajarin buat booking Garuda.
- P : kalau mandatory airlines domestik selain Abacus apa diajari juga?
- A : iya diajari, kalau domestik lebih mudah tinggal klik-klik aja udah keluar sendiri jadwal penerbangan, harga dan lain-lainnya.
- P : seperti apa prosedur melayani tamu yang mau reservasi tiket di STU travel?
- A : kita tanyakan dulu dia mau kemana, rute kemana aja, baru dicarikan sesuai jadwal penerbangan yang diinginkan. Kalau misal gak nemu jadwal yang cocok, beri alternatif lain, bisa naik pesawat lain atau beri jam yang berbeda sesuai ketersediaan waktu itu. Kalau mereka sudah ok dengan jadwalnya, dibookingkan, terus kalau mau issued ya tinggal diissued.
- P : bagaimana dengan prosedur membuat LG?
- A : ya LG dibuat saat mau issued tiket yang kantor tidak bisa issued sendiri.

P : apa kamu mengetahui kondisi tiket yang seperti apa yang bisa di refund?

A : ya. Tiap airlines punya peraturan sendiri-sendiri. Yang pasti tiket harga promo gak bisa di refund.

P : di STU, apa ada guideline untuk pengajaran tiketing buat anak magang?

A : gak ada.

P : menurutmu, apakah STU travel telah mengajarkan khususnya di bidang tiketing dengan baik?

A : lumayanlah. Memang gak bisa ngajarin dengan full karena mereka punya pekerjaan masing-masing.

P : dalam waktu 3 sampai 6 bulan, apakah sudah cukup untuk kerja praktek?

A : sepertinya sudah cukup sih, kalau statusnya magang terus malah gak enak.  
Hehehe

P : ok deh, thank you sharingnya Ton

A : sama-sama.

## Lampiran 10: Transkrip Wawancara (Hendra)

- P : Hen, kita mau tanya-tanya mengenai kerja praktek mu di VWX travel, bisa?
- H : ya, pertanyaan apa?
- P : kamu mulai magang VWX travel mulai kapan sampai kapan?
- H : mulai Januari 2011 sampe sekitar Juni nanti.
- P : kamu di bagian tiket apa Hen?
- H : domestik
- P : sudah bisa booking sampai print tiket domestik sendiri?
- H : bisa. Kantorku domestik cuma ada Garuda, Sriwijaya, Batavia, Lion, Merpati.
- P : pake kirim Letter of Guarantee?
- H : kantorku gak pernah pake Letter of Guarantee. Kalau dapet dari travel agent lain sering, mereka issued tiket lewat kantorku.
- P : kamu sudah bisa refund tiket Hen?
- H : sementara ini belum ada yang refund. Tapi sudah diajarin caranya.
- P : memang gimana caranya dan tiket yang kayak apa yang boleh di refund?
- H : tiket yang bukan kelas promo. Aku lupa detailnya mesti lihat catatanku Li. Sudah dua bulan yang lalu sampai sekarang belum ada yang refund. Seingetku itu tergantung tiketnya, ada yang bisa refund, ada yang gak bisa, harus lihat kondisi tiketnya.
- P : kalau Amadeus/Galileo/Abacus gitu diajari?
- H : aku sih pegang Amadeus. Abacus ya kadang-kadang. Paling sering Amadeus sih buat reservasi Garuda.
- P : berarti ilmu yang dari Petra kepake ya Hen?
- H : ya terpakai, khususnya ticketing dan psikoter.
- P : di VWX travel kalau ada telepon, kamu angkat terus kamu sapa orangnya seperti apa?ada salam tertentu?
- H : ya biasa. Kalau pagi, ya 'Pagi, VWX travel'
- P : apakah anda mempelajari cara menjelaskan reservasi tiket kepada tamu?

H : iya, setelah book, aku bacain lagi nama, jam berapa, naik pesawat apa, dll  
trus issued.

P : apakah kamu bisa bekerja sama dengan rekan kerjamu?

H : bisalah. Mereka bisa mengerti kalau tiba-tiba aku harus ke kampus. Selain  
itu juga mau ngajarin

P : kamu bisa dan pernah kasi rekomendasi rute terbaik kepada tamu?

H : pernah waktu itu rute ke Bali, minta hotel dan tempat yang akan  
dikunjungi. Aku kasih tau optional-optional tempat yang bisa dikunjungi,  
dan jarak serta waktu tempuhnya.

P : pernah hadapi komplain tamu?

H : pernah. Terus aku tanya sama managerku enaknya gimana dan beri  
pengertian dengan sabar.

P : pernah tau tentang visi dan misi kantormu?

H : tau, tapi lupa.

P : Ok her, brarti kamu disana sudah banyak diajari tentang ticketing yaa?

H : iya seeh, kecuali tentang LG ae.

P : dikantormu ada guideline untuk pengajaran tiketing buat anak magang?

H : gak ada guideline, cuma diajari cara booking, issued, dan refund.

P : menurutmu mereka sudah ngajari kamu tiketing yang baik dan benar?

H : sudah baik kog.

P : menurutmu 6 bulan magang apakah sudah cukup?

H : cukup sih. Kalau Cuma bagian tiketing aja cukup. Tapi kalau seluruh  
bagian belum cukup kayake.

### Lampiran 11: Transkrip Wawancara (Maria)

- P : Mar, aku mau tanya-tanya seputar kerja praktekmu di YZA.
- M : boleh-boleh Li. Tanya apa?
- P : waktu itu kamu magangnya mulai kapan sampai kapan?
- M : 20 Agustus 2010 sampai 20 Januari 2011
- P : kamu di YZA pegang bagian apa Mar?
- M : semua pernah dicobain Li, tapi yang paling sering sih tiketing domestik.
- P : untuk Amadeus/Galileo/Abacus diajarin juga, termasuk diajarin cara booking tiket dll ya?
- M : diajarin Galileo tapi cuma booking aja, selebihnya belum berani, takut salah.
- P : memangnya disana kamu gak diajari?
- M : Kadang mereka suka males ngajari. Jadi pinter-pinter kita cari waktu yang tepat buat tanya gitu.
- P : untuk domestik udah bisa reservasi sendiri dari booking sampe print tiket?
- M : iya Li bisa.
- P : untuk membuat Letter of Guarantee apa sudah bisa?
- M : ya bisalah Li, klo gak bisa gimana issued tiketnya.
- P : refund tiket gimana carae Mar, udah bisa?
- M : udah bisa tapi dibantu sama mbaknya juga. Harus lihat kondisi tiketnya Li, kadang ada tiket yang gak boleh refund, mesti baca peraturannya.
- P : di YZA ada kebiasaan greeting tertentu?
- M : gak sih, ya paling cuma bilang 'selamat pagi YZA, bisa dibantu?'
- P : apakah kamu sudah mengerti bagaimana cara menjelaskan reservasi ke tamu, gimana caranya?
- M : udah. Ya kita sebutkan lagi dia naik pesawat apa, jam berapa, sampai di tempat tujuannya jam berapa, harga berapa. Kalau udah bener dan orangnya mau, ya langsung issued tiket.
- P : apakah kamu mampu bekerja sama dengan rekan kerjamu di YZA?
- M : bisa sih. Tapi kadang sulit dapet info gitu, tanya-tanya mbak'e juga harus lihat sikon dulu, kalau mood bagus baru mau kasih tau. Padahal kan kita

disana juga mau belajar banyak. Kayak pake Galileo, kan kita dapat di kuliah Amadeus, jadi belum bisa pake Galileo, tapi mereka beranggapan bahwa mahasiswa Petra iku wis pinter-pinter, gak perlu diajari wis isa. Padahal kita belum bisa.

P : kamu pernah kasi rekomendasi rute penerbangan terbaik buat tamu?

M : pernah, tapi setauku aja. Kalau rute-rute yang aku ndak tau, ya tanya lagi sama mbak'e.

P : pernah ada tamu yang komplain saat kamu layani?

M : yang dulu itu ada pesen tiket tapi belum book terus dia telpon lagi dan harganya berubah terus dia marah-marah. Padahal udah dikasih tau sebelum'e kalau harus book dulu biar harganya dapat segitu.

P : reaksimu menghadapi komplain?

M : ya bilangin lagi ke tamunya kalau tadi kan sudah diinfo lebih dulu bahwa harga tiket bisa berubah kalau belum di book. Akhirnya orang itu ya book juga dengan harga yang lebih tinggi itu.

P : apakah kamu mempelajari tentang visi misi YZA?

M : ndak.

P : apakah di YZA ada guideline untuk pengajaran tiketing buat anak magang?

M : maksudnya guideline?

P : maksudnya ada urutan-urutan atau checklist apa aja yang harus dipelajari anak-anak magang supaya lebih mengerti di bidang tiketing.

M : gak ada, adanya kita yang harus sering tanya sama mbak'e sana supaya dapat ilmu.

P : apakah para karyawan mendukung kerja praktekmu, dengan cara apa mendukungnya?

M : ya, dukungunya dengan kasih masukan, cerita pengalaman mereka dulu selama kerja, biar kita gak salah kayak mereka.

P : menurutmu dalam waktu 6 bulan apa sudah cukup untuk kerja praktek?

M : cukuplah.

P : kalau kamu sudah lulus, mau kerja di YZA ato pilih travel lain?kenapa?

M : di travel lain, karena suasana kantor kurang mendukung, banyak senior ku waktu magang yang udah keluar soalnya, jadi gak ada senior yang bisa ajarin. penggantinya juga orang baru, kurang banyak pengalaman' e buat ngajarin kita.

## Lampiran 12: Transkrip Wawancara (Anthony)

- P : Ton, wes buru2 pulang ta? Wawancara bentar boleh yaa?
- A : Boleh2
- P : Setauku kamu KP di bagian hotel, mulai kapan?
- A : yup, di bagian hotel, mulai agustus 2010 sampe febuari 2011
- P : kamu belajar reservasi hotel kan Ton?
- A : iya, kabeh takpelajari, online, direct, lewat wholesale ya bisa
- P : ya apa kamu belajar gitu Ton?
- A : ya ada ce Debby (nama samaran) yang ngajari aku.
- P : kamu apa ya belajar buat nentuno harga jual?
- A : belajar lah, tp itu sudah ada ketentuan dewe dari travel agent bukan aku dewe sing ngitung, lhaa itu ak ya di ajari mbe ce Debby.
- P : kalo greetings gitu gimana?
- A : Ya biasane “Selamat pagi BCD travel, dengan Anthony bisa dibantu?”
- P : Kamu kalo ngasik penjelasan ke tamu gimana tentang reservasine?
- A : Oooo, ya biasane kan tamune booking hotel, trus setelah wes mari takbookingno, biasane ak cek lagi ke tamu, ak konfirmasi ulang Hotel, tanggal, jumlah kamar, harga trus sama time limit’e juga.
- P : kalo ngasik rekomendasi gitu kamu bisa ya?
- A : bisa, tapi ya taksesuaino juga sama selera tamune.
- P : itu kamu ya belajar dari senior ta?
- A : iya laaaaah..
- P : kalo, komplain, pernah dapet dari tamu?
- A : Ya pernah lah, itu dulu ceritane masalah’e gara2 kamar ga confirm, trus tamu’e ngamok ngamok, tapi ya bisa takmarino seh, akhir’e orang’e ya bisa check in di hotel itu. Ga masalah.
- P : Ok, visi misi travel agent tempat kamu KP, kamu tau ga?
- A : Tau seh, cuma ya ga inget, mesti mbuka kerpekan sek baru bisa nyebutno.
- P : brarti untuk bagian hotel, kamu sudah tau yaa gimana prosedur-prosedur kerjane?

- A : yup, tau Fan, aku kan ya wes nhandle tamu secara langsung, jadi mau ga mau ya harus tau prosedur dari awal waktu tamu booking sampe tamu deal trus check in ndek hotel.
- P : itu kamu tau-tau dewe apa diajari?
- A : pokok'e yaa, nd sini aku belajar banyak, enak laah magang BCD travel, ya diajari banyak, ya isane ya banyak.
- P : ada guideline ngga buat ngajari anak sing KP Ton di travel agent'mu?
- A : Ga ada, ya belajar-belajar dewe gitu lah.
- P :travel agent'mu welcome ngga mbe mahasiswa KP?
- A :Oooo, welcome pool, mereka mau kok ngajari. Lumayan, buat mereka dewe juga dapet tenaga kerja murah kan.
- P : menurutmu KP selama 6 bulan cukup ga?
- A : Ya kalo buat satu bidang hotel tok seh cukup, tapi ga cukup buat mpelajari semua bidang nde travel agent.
- P : hmm, oke lah Ton, thank you, sori wes ngrepoti
- A : Ok2, ga masalah.

**Lampiran 13: ABC Travel (Tour Division)**

<b>Elin</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Membuat sebuah itinerary tour	D	0		
2	Menghitung quotation tour	D	0		
3	Membuat brosur tour	A	2		
4	Membuat Rooming List, Hotel List, Paspur List, Luggage tag, dan Hal Perhatian	A	2		
5	Mengisi kartu embarkasi	A	2		
6	Mempelajari booking group tiket	D	0	6/12	50
<b>Human Skill</b>					
7	Greeting saat terima tamu	B	1		
8	Menjelaskan itinerary paket tour ke tamu	A	2		
9	Meyakinkan tamu untuk membeli produk tour	A	2		
10	Kerjasama dengan rekan kerja	A	2	7/8	87,5
<b>Conceptual Skill</b>					
11	Memberikan wawasan dan rekomendasi pada tamu mengenai rute perjalanan terbaik	A	2		
12	Mengidentifikasi keinginan tamu	B	1		
13	Menghadapi komplain tamu	A	2	5/6	83,3
<b>Theoretical Knowledge</b>					
14	Visi dan misi perusahaan	C	1		
15	Prosedur perusahaan dalam membuat paket tour	D	0		
16	Prosedur perusahaan dalam menjelaskan paket tour	A	2		
17	Prosedur perusahaan dalam menghadapi komplain tamu	A	2		
18	Pengetahuan tentang produk tour	B	1	6/10	60
<b>Practical Knowledge</b>					
19	Mengetahui kapan proses pembuatan tour	D	0		
20	Mengetahui kapan harus menjelaskan tour	A	2	2/4	50

**Lampiran 14: ABC Travel (Document Division)**

<b>Elin</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Menyebutkan persyaratan visa masing-masing negara	A	2		
2	Mengisi form visa	A	2		
3	Menyebutkan syarat pembuatan paspor	A	2		
4	Menentukan harga jual pembuatan visa	D	0		
5	Menentukan harga jual pembuatan paspor	D	0	6/10	60
<b>Human Skill</b>					
6	Greeting kepada tamu	B	1		
7	Penjelasan persyaratan visa	A	2		
8	Penjelasan persyaratan pembuatan paspor	A	2		
9	Ketegasan mengenai kelengkapan syarat pembuatan paspor	D	0	5/8	62,5
<b>Conceptual Skill</b>					
10	Melengkapi syarat pembuatan visa	A	2		
11	Menghadapi komplain tamu	C	1	3/4	75
<b>Theoretical Knowledge</b>					
12	Visi dan misi perusahaan	C	1		
13	Prosedur pengajuan visa	A	2		
14	Prosedur pembuatan paspor	D	0		
15	Prosedur menghadapi komplain tamu	A	2	5/8	62,5
<b>Practical Knowledge</b>					
16	Mengetahui kapan pengumpulan berkas visa	A	2		
17	Mengetahui kapan pengumpulan berkas paspor	D	0		
18	Mengetahui perubahan harga visa/paspor	A	2	4/6	66,6

**Lampiran 15: DEF Travel (Tour Division)**

<b>Sely</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Membuat sebuah itinerary tour	D	0		
2	Menghitung quotation tour	D	0		
3	Membuat brosur tour	A	2		
4	Membuat Rooming List, Hotel List, Paspor List, Luggage tag, dan Hal Perhatian	A	2		
5	Mengisi kartu embarkasi	A	2		
6	Mempelajari booking group tiket	D	0	6/12	50
	<b>Human Skill</b>				
7	Greeting saat terima tamu	D	0		
8	Menjelaskan itinerary paket tour ke tamu	D	0		
9	Meyakinkan tamu untuk membeli produk tour	D	0		
10	Kerjasama dengan rekan kerja	D	0	0/8	0
	<b>Conceptual Skill</b>				
11	Memberikan wawasan dan rekomendasi pada tamu mengenai rute perjalanan terbaik	D	0		
12	Mengidentifikasi keinginan tamu	D	0		
13	Menghadapi komplain tamu	D	0	0/6	0
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
14	Visi dan misi perusahaan	C	1		
15	Prosedur perusahaan dalam membuat paket tour	D	0		
16	Prosedur perusahaan dalam menjelaskan paket tour	A	2		
17	Prosedur perusahaan dalam menghadapi komplain tamu	A	2		
18	Pengetahuan tentang produk tour	B	1	6/10	60
	<b>Practical Knowledge</b>				
19	Mengetahui kapan proses pembuatan tour	D	0		
20	Mengetahui kapan harus menjelaskan tour	A	2	2/4	50

**Lampiran 16: DEF Travel (Document Division)**

<b>Sely</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Menyebutkan persyaratan visa masing-masing negara	D	0		
2	Mengisi form visa	A	2		
3	Menyebutkan syarat pembuatan paspor	D	0		
4	Menentukan harga jual pembuatan visa	D	0		
5	Menentukan harga jual pembuatan paspor	D	0	2/10	20
	<b>Human Skill</b>				
6	Greeting kepada tamu	D	0		
7	Penjelasan persyaratan visa	A	2		
8	Penjelasan persyaratan pembuatan paspor	D	0		
9	Ketegasan mengenai kelengkapan syarat pembuatan paspor	D	0	2/8	25
	<b>Conceptual Skill</b>				
10	Melengkapi syarat pembuatan visa	A	2		
11	Menghadapi komplain tamu	D	0	2/4	50
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
12	Visi dan misi perusahaan	C	1		
13	Prosedur pengajuan visa	B	1		
14	Prosedur pembuatan paspor	D	0		
15	Prosedur menghadapi komplain tamu	B	1	3/8	37,5
	<b>Practical Knowledge</b>				
16	Mengetahui kapan pengumpulan berkas visa	B	1		
17	Mengetahui kapan pengumpulan berkas paspor	D	0		
18	Mengetahui perubahan harga visa/paspor	D	0	1/6	16,6

**Lampiran 17: GHI Travel (Tour Division)**

Sinta	Technical Skill	Kategori	Poin	Score	%
1	Membuat sebuah itinerary tour	C	1		
2	Menghitung quotation tour	A	2		
3	Membuat brosur tour	A	2		
4	Membuat Rooming List, Hotel List, Paspor List, Luggage tag, dan Hal Perhatian	A	2		
5	Mengisi kartu embarkasi	A	2		
6	Mempelajari booking group tiket	D	0	9/12	75
	<b>Human Skill</b>				
7	Greeting saat terima tamu	B	1		
8	Menjelaskan itinerary paket tour ke tamu	A	2		
9	Meyakinkan tamu untuk membeli produk tour	A	2		
10	Kerjasama dengan rekan kerja	A	2	7/8	87,5
	<b>Conceptual Skill</b>				
11	Memberikan wawasan dan rekomendasi pada tamu mengenai rute perjalanan terbaik	A	2		
12	Mengidentifikasi keinginan tamu	B	1		
13	Menghadapi komplain tamu	A	2	5/6	83,3
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
14	Visi dan misi perusahaan	D	0		
15	Prosedur perusahaan dalam membuat paket tour	B	1		
16	Prosedur perusahaan dalam menjelaskan paket tour	A	2		
17	Prosedur perusahaan dalam menghadapi komplain tamu	A	2		
18	Pengetahuan tentang produk tour	B	1	6/10	60
	<b>Practical Knowledge</b>				
19	Mengetahui kapan proses pembuatan tour	A	2		
20	Mengetahui kapan harus menjelaskan tour	A	2	4/4	100

**Lampiran 18: GHI Travel (Document Division)**

Sinta	Technical Skill	Kategori	Poin	Score	%
	Menyebutkan persyaratan visa masing-masing				
1	negara	A	2		
2	Mengisi form visa	A	2		
3	Menyebutkan syarat pembuatan paspor	A	2		
4	Menentukan harga jual pembuatan visa	A	2		
5	Menentukan harga jual pembuatan paspor	D	0	8/10	80
	<b>Human Skill</b>				
6	Greeting kepada tamu	B	1		
7	Penjelasan persyaratan visa	A	2		
8	Penjelasan persyaratan pembuatan paspor	A	2		
9	Ketegasan mengenai kelengkapan syarat pembuatan paspor	D	0	5/8	62,5
	<b>Conceptual Skill</b>				
10	Melengkapi syarat pembuatan visa	A	2		
11	Menghadapi komplain tamu	A	2	4/4	100
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
12	Visi dan misi perusahaan	D	0		
13	Prosedur pengajuan visa	A	2		
14	Prosedur pembuatan paspor	A	2		
15	Prosedur menghadapi komplain tamu	A	2	6/8	75
	<b>Practical Knowledge</b>				
16	Mengetahui kapan pengumpulan berkas visa	A	2		
17	Mengetahui kapan pengumpulan berkas paspor	A	2		
18	Mengetahui perubahan harga visa/paspor	A	2	6/6	100

**Lampiran 19: JKL Travel (Tour Division)**

<b>Lidia</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Membuat sebuah itinerary tour	D	0		
2	Menghitung quotation tour	D	0		
3	Membuat brosur tour	D	0		
4	Membuat Rooming List, Hotel List, Paspor List, Luggage tag, dan Hal Perhatian	A	2		
5	Mengisi kartu embarkasi	A	2		
6	Mempelajari booking group tiket	D	0	4/12	33,3
	<b>Human Skill</b>				
7	Greeting saat terima tamu	B	1		
8	Menjelaskan itinerary paket tour ke tamu	A	2		
9	Meyakinkan tamu untuk membeli produk tour	A	2		
10	Kerjasama dengan rekan kerja	A	2	7/8	87,5
	<b>Conceptual Skill</b>				
11	Memberikan wawasan dan rekomendasi pada tamu mengenai rute perjalanan terbaik	A	2		
12	Mengidentifikasi keinginan tamu	B	1		
13	Menghadapi komplain tamu	A	2	5/6	83,3
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
14	Visi dan misi perusahaan	D	0		
15	Prosedur perusahaan dalam membuat paket tour	D	0		
16	Prosedur perusahaan dalam menjelaskan paket tour	A	2		
17	Prosedur perusahaan dalam menghadapi komplain tamu	A	2		
18	Pengetahuan tentang produk tour	B	1	5/10	50
	<b>Practical Knowledge</b>				
19	Mengetahui kapan proses pembuatan tour	D	0		
20	Mengetahui kapan harus menjelaskan tour	A	2	2/4	50

**Lampiran 20: JKL Travel (Document Division)**

<b>Lidia</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
	Menyebutkan persyaratan visa masing-masing				
1	negara	A	2		
2	Mengisi form visa	A	2		
3	Menyebutkan syarat pembuatan paspor	D	0		
4	Menentukan harga jual pembuatan visa	D	0		
5	Menentukan harga jual pembuatan paspor	D	0	4/10	40
	<b>Human Skill</b>				
6	Greeting kepada tamu	B	1		
7	Penjelasan persyaratan visa	A	2		
8	Penjelasan persyaratan pembuatan paspor	A	2		
9	Ketegasan mengenai kelengkapan syarat pembuatan paspor	D	0	5/8	62,5
	<b>Conceptual Skill</b>				
10	Melengkapi syarat pembuatan visa	A	2		
11	Menghadapi komplain tamu	A	2	4/4	100
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
12	Visi dan misi perusahaan	D	0		
13	Prosedur pengajuan visa	A	2		
14	Prosedur pembuatan paspor	D	0		
15	Prosedur menghadapi komplain tamu	A	2	4/8	50
	<b>Practical Knowledge</b>				
16	Mengetahui kapan pengumpulan berkas visa	A	2		
17	Mengetahui kapan pengumpulan berkas paspor	D	0		
18	Mengetahui perubahan harga visa/paspor	D	0	2/6	33,3

**Lampiran 21: MNO Travel (Tour Division)**

<b>Karina</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Membuat sebuah itinerary tour	D	0		
2	Menghitung quotation tour	D	0		
3	Membuat brosur tour	D	0		
4	Membuat Rooming List, Hotel List, Paspor List, Luggage tag, dan Hal Perhatian	A	2		
5	Mengisi kartu embarkasi	A	2		
6	Mempelajari booking group tiket	D	0	4/12	33,3
	<b>Human Skill</b>				
7	Greeting saat terima tamu	B	1		
8	Menjelaskan itinerary paket tour ke tamu	C	1		
9	Meyakinkan tamu untuk membeli produk tour	D	0		
10	Kerjasama dengan rekan kerja	A	2	4/8	50
	<b>Conceptual Skill</b>				
11	Memberikan wawasan dan rekomendasi pada tamu mengenai rute perjalanan terbaik	D	0		
12	Mengidentifikasi keinginan tamu	B	1		
13	Menghadapi komplain tamu	A	2	3/6	50
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
14	Visi dan misi perusahaan	D	0		
15	Prosedur perusahaan dalam membuat paket tour	D	0		
16	Prosedur perusahaan dalam menjelaskan paket tour	A	2		
17	Prosedur perusahaan dalam menghadapi komplain tamu	A	2		
18	Pengetahuan tentang produk tour	B	1	5/10	50
	<b>Practical Knowledge</b>				
19	Mengetahui kapan proses pembuatan tour	D	0		
20	Mengetahui kapan harus menjelaskan tour	A	2	2/4	50

**Lampiran 22: MNO Travel (Document Division)**

<b>Karina</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
	Menyebutkan persyaratan visa masing-masing negara	A	2		
	Mengisi form visa	A	2		
	Menyebutkan syarat pembuatan paspor	A	2		
	Menentukan harga jual pembuatan visa	A	2		
	Menentukan harga jual pembuatan paspor	A	2	10/10	100
	<b>Human Skill</b>				
	Greeting kepada tamu	B	1		
	Penjelasan persyaratan visa	A	2		
	Penjelasan persyaratan pembuatan paspor	A	2		
	Ketegasan mengenai kelengkapan syarat pembuatan paspor	A	2	7/8	87,5
	<b>Conceptual Skill</b>				
	Melengkapi syarat pembuatan visa	A	2		
	Menghadapi komplain tamu	A	2	4/4	100
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
	Visi dan misi perusahaan	D	0		
	Prosedur pengajuan visa	A	2		
	Prosedur pembuatan paspor	A	2		
	Prosedur menghadapi komplain tamu	A	2	6/8	75
	<b>Practical Knowledge</b>				
	Mengetahui kapan pengumpulan berkas visa	A	2		
	Mengetahui kapan pengumpulan berkas paspor	A	2		
	Mengetahui perubahan harga visa/paspor	A	2	6/6	100

**Lampiran 23: PQR Travel (Tour Division)**

Yonatan	Technical Skill	Kategori	Poin	Score	%
1	Membuat sebuah itinerary tour	D	0		
2	Menghitung quotation tour	D	0		
3	Membuat brosur tour	D	0		
4	Membuat Rooming List, Hotel List, Paspur List, Luggage tag, dan Hal Perhatian	A	2		
5	Mengisi kartu embarkasi	A	2		
6	Mempelajari booking group tiket	D	0	4/12	33,3
	<b>Human Skill</b>				
7	Greeting saat terima tamu	B	1		
8	Menjelaskan itinerary paket tour ke tamu	D	0		
9	Meyakinkan tamu untuk membeli produk tour	D	0		
10	Kerjasama dengan rekan kerja	A	2	3/8	37,5
	<b>Conceptual Skill</b>				
11	Memberikan wawasan dan rekomendasi pada tamu mengenai rute perjalanan terbaik	D	0		
12	Mengidentifikasi keinginan tamu	D	0		
13	Menghadapi komplain tamu	A	2	2/6	33,3
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
14	Visi dan misi perusahaan	D	0		
15	Prosedur perusahaan dalam membuat paket tour	D	0		
16	Prosedur perusahaan dalam menjelaskan paket tour	A	2		
17	Prosedur perusahaan dalam menghadapi komplain tamu	B	1		
18	Pengetahuan tentang produk tour	A	2	5/10	50
	<b>Practical Knowledge</b>				
19	Mengetahui kapan proses pembuatan tour	D	0		
20	Mengetahui kapan harus menjelaskan tour	A	2	2/4	50

**Lampiran 24: PQR Travel (Document Division)**

Yonatan	Technical Skill	Kategori	Poin	Score	%
	Menyebutkan persyaratan visa masing-masing negara	D	0		
	Mengisi form visa	A	2		
	Menyebutkan syarat pembuatan paspor	A	2		
	Menentukan harga jual pembuatan visa	A	2		
	Menentukan harga jual pembuatan paspor	A	2	8/10	80
	<b>Human Skill</b>				
	Greeting kepada tamu	B	1		
	Penjelasan persyaratan visa	B	1		
	Penjelasan persyaratan pembuatan paspor	A	2		
	Ketegasan mengenai kelengkapan syarat pembuatan paspor	D	0	4/8	50
	<b>Conceptual Skill</b>				
	Melengkapi syarat pembuatan visa	A	2		
	Menghadapi komplain tamu	A	2	4/4	100
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
	Visi dan misi perusahaan	D	0		
	Prosedur pengajuan visa	A	2		
	Prosedur pembuatan paspor	A	2		
	Prosedur menghadapi komplain tamu	A	2	6/8	75
	<b>Practical Knowledge</b>				
	Mengetahui kapan pengumpulan berkas visa	A	2		
	Mengetahui kapan pengumpulan berkas paspor	A	2		
	Mengetahui perubahan harga visa/paspor	A	2	6/6	100

**Lampiran 25: STU Travel (Ticketing Division)**

<b>Nancy</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Mengoperasikan GDS (Amadeus, Galileo, Abacus)	A	2		
2	Mengoperasikan sistem reservasi online tiket domestik	A	2		
3	Membuat dan mengirim Letter of Guarantee	C	1		
4	Melakukan refund tiket	B	1	6/8	75
<b>Human Skill</b>					
5	Greeting saat terima tamu	B	1		
6	Menjelaskan reservasi tiket kepada tamu	A	2		
7	Kerjasama dengan rekan kerja	A	2	5/6	83,3
<b>Conceptual Skill</b>					
8	Memberikan rekomendasi rute penerbangan terbaik pada tamu	A	2		
9	Menghadapi komplain tamu	D	0	2/4	50
<b>Theoretical Knowledge</b>					
10	Visi dan misi perusahaan	D	0		
11	Mengetahui kegunaan mandatory entry GDS	A	2		
12	Mengetahui kegunaan mandatory entry sistem reservasi untuk tiket domestik	A	2		
13	Prosedur perusahaan dalam melayani reservasi tamu	A	2		
14	Prosedur perusahaan dalam menerbitkan LG	D	0		
15	Prosedur perusahaan dalam refund tiket	C	1		
16	Prosedur perusahaan handle complain	C	1	8/14	57,1
<b>Practical Knowledge</b>					
17	Mengetahui kapan penggunaan mandatory GDS	A	2		
18	Mengetahui kapan penggunaan mandatory reservasi tiket domestik	A	2		
19	Mengetahui kapan LG diterbitkan	C	1		
20	Mengetahui kondisi tiket yang dapat di refund	C	1	6/8	75

**Lampiran 26: STU Travel (Ticketing Division)**

<b>Anton</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Mengoperasikan GDS (Amadeus, Galileo, Abacus)	A	2		
2	Mengoperasikan sistem reservasi online tiket domestik	A	2		
3	Membuat dan mengirim Letter of Guarantee	A	2		
4	Melakukan refund tiket	C	1	7/8	87,5
	<b>Human Skill</b>				
5	Greeting saat terima tamu	B	1		
6	Menjelaskan reservasi tiket kepada tamu	A	2		
7	Kerjasama dengan rekan kerja	A	2	5/6	83,3
	<b>Conceptual Skill</b>				
8	Memberikan rekomendasi rute penerbangan terbaik pada tamu	A	2		
9	Menghadapi komplain tamu	D	0	2/4	50
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
10	Visi dan misi perusahaan	D	0		
11	Mengetahui kegunaan mandatory entry GDS	A	2		
12	Mengetahui kegunaan mandatory entry sistem reservasi untuk tiket domestik	A	2		
13	Prosedur perusahaan dalam melayani reservasi tamu	A	2		
14	Prosedur perusahaan dalam menerbitkan LG	B	1		
15	Prosedur perusahaan dalam refund tiket	B	1		
16	Prosedur perusahaan handle complain	C	0	9/14	64,3
	<b>Practical Knowledge</b>				
17	Mengetahui kapan penggunaan mandatory GDS	A	2		
18	Mengetahui kapan penggunaan mandatory reservasi tiket domestik	A	2		
19	Mengetahui kapan LG diterbitkan	B	1		
20	Mengetahui kondisi tiket yang dapat di refund	B	1	6/8	75

**Lampiran 27: VWX Travel (Ticketing Division)**

Hendra	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Mengoperasikan GDS (Amadeus, Galileo, Abacus)	A	2		
2	Mengoperasikan sistem reservasi online tiket domestik	A	2		
3	Membuat dan mengirim Letter of Guarantee	D	0		
4	Melakukan refund tiket	C	1	5/8	62,5
	<b>Human Skill</b>				
5	Greeting saat terima tamu	B	1		
6	Menjelaskan reservasi tiket kepada tamu	A	2		
7	Kerjasama dengan rekan kerja	A	2	5/6	83,3
	<b>Conceptual Skill</b>				
8	Memberikan rekomendasi rute penerbangan terbaik pada tamu	A	2		
9	Menghadapi complain tamu	A	2	4/4	100
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
10	Visi dan misi perusahaan	B	1		
11	Mengetahui kegunaan mandatory entry GDS	A	2		
12	Mengetahui kegunaan mandatory entry sistem reservasi untuk tiket domestik	A	2		
13	Prosedur perusahaan dalam melayani reservasi tamu	A	2		
14	Prosedur perusahaan dalam menerbitkan LG	D	0		
15	Prosedur perusahaan dalam refund tiket	C	1		
16	Prosedur perusahaan handle complain	A	2	10/14	71,4
	<b>Practical Knowledge</b>				
17	Mengetahui kapan penggunaan mandatory GDS	A	2		
18	Mengetahui kapan penggunaan mandatory reservasi tiket domestik	A	2		
19	Mengetahui kapan LG diterbitkan	D	0		
20	Mengetahui kondisi tiket yang dapat di refund	C	1	5/8	62,5

**Lampiran 28: YZA Travel (Ticketing Division)**

<b>Maria</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
	Mengoperasikan GDS (Amadeus, Galileo, Abacus)	A	2		
	Mengoperasikan sistem reservasi online tiket domestik	A	2		
	Membuat dan mengirim Letter of Guarantee	A	2		
	Melakukan refund tiket	A	2	8/8	100
	<b>Human Skill</b>				
	Greeting saat terima tamu	B	1		
	Menjelaskan reservasi tiket kepada tamu	A	2		
	Kerjasama dengan rekan kerja	B	1	4/6	66,6
	<b>Conceptual Skill</b>				
	Memberikan rekomendasi rute penerbangan terbaik pada tamu	A	2		
	Menghadapi komplain tamu	C	1	3/4	75
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
	Visi dan misi perusahaan	D	0		
	Mengetahui kegunaan mandatory entry GDS	A	2		
	Mengetahui kegunaan mandatory entry sistem reservasi untuk tiket domestik	A	2		
	Prosedur perusahaan dalam melayani reservasi tamu	A	2		
	Prosedur perusahaan dalam menerbitkan LG	A	2		
	Prosedur perusahaan dalam refund tiket	A	2		
	Prosedur perusahaan handle complain	C	1	11/14	78,6
	<b>Practical Knowledge</b>				
	Mengetahui kapan penggunaan mandatory GDS	A	2		
	Mengetahui kapan penggunaan mandatory reservasi tiket domestik	A	2		
	Mengetahui kapan LG diterbitkan	A	2		
	Mengetahui kondisi tiket yang dapat di refund	A	2	8/8	100

**Lampiran 29: BCD Travel (Hotel Division)**

<b>Anthony</b>	<b>Technical Skill</b>	Kategori	Poin	Score	%
1	Reservasi hotel secara online	A	2		
2	Reservasi hotel melalui whole sale	A	2		
3	Reservasi hotel secara langsung dengan hotel	A	2		
4	Menentukan harga jual	A	2	8/8	100
	<b>Human Skill</b>				
5	Greeting saat terima tamu	A	2		
6	Menjelaskan reservasi	A	2		
7	Kerjasama dengan rekan kerja	B	1	5/6	83,3
	<b>Conceptual Skill</b>				
8	Memberikan rekomendasi hotel	A	2		
9	Membaca keinginan tamu	B	1		
9	Menghadapi komplain tamu	A	2	5/6	83,3
	<b>Theoretical Knowledge</b>				
10	Visi dan misi perusahaan	B	1		
11	Prosedur reservasi online	A	2		
12	Prosedur reservasi wholesale	A	2		
13	Prosedur reservasi langsung dengan hotel	A	2		
16	Prosedur perusahaan handle complain	A	2	9/10	90
	<b>Practical Knowledge</b>				
17	Mengetahui kapan penggunaan reservasi online	A	2		
18	Mengetahui kapan penggunaan reservasi wholesale	A	2		
20	Mengetahui kapan penggunaan reservasi langsung dengan hotel	A	2	6/6	100