

2.LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan menjelaskan teori- teori yang akan dipakai dalam pelaporan ini. Dalam bukunya “*Your Career in Travel and Tourism,*” Lauren Steven mengatakan “ *Tourism today is one of the world’s largest businesses*”.

2.1. Posisi Dalam *Travel Agent*

Di dalam *travel agent* terdapat beberapa divisi seperti yang di bawah ini :

a. *Ticketing Staff*

Bertugas melayani *customer* yang ingin membeli tiket pesawat , kapal laut, kereta api.

b. *Reservasion Hotel Staff*

Bertugas memberikan informasi tentang hotel – hotel yang dipilih oleh *customer*, menjual *voucher* hotel dan melakukan reservasi.

c. *Tour Operator*

Membuat paket *tour* dan menjual paket *tour*.

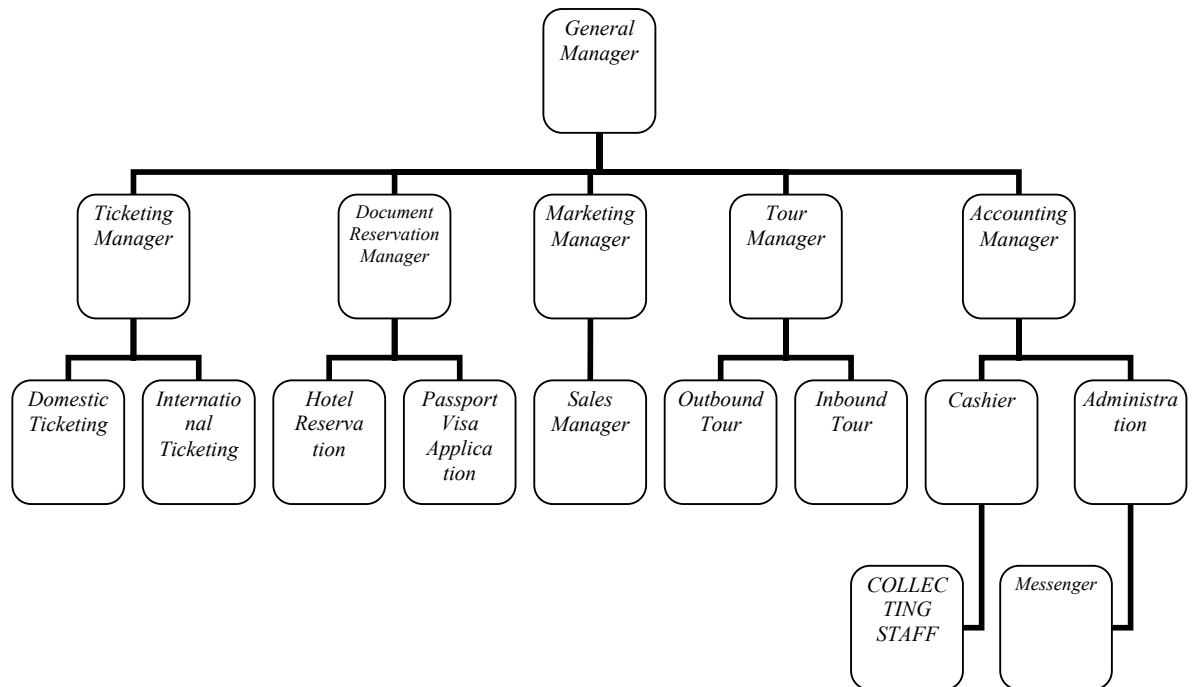
d. *Tour Guide*

Memberikan informasi – informasi tentang lokasi – lokasi yang sedang dikunjungi peserta *tour*.

e. *Tour Leader*

Bertugas menangani dari awal keberangkatan sampai dengan kedatangan paket *tour*.

Menurut Drs. Oka A Yoeti dalam bukunya “*Tours And Travel Management,*” PT. Pradya Paramita, Jakarta,1997 . Struktur organisasi yang ada di Travel agent adalah sebagai berikut :



2.2. Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Divisi

Adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing – masing bagian dapat diuraikan sebagai berikut :

2.2.1. *General Manager*

Bertugas mengawasi kegiatan operasional perusahaan sehari – hari baik penjualan, pemasaran serta kegiatan yang menyangkut kepentingan *managerial* suatu biro perjalanan wisata .

Bertugas memeriksa semua laporan dari setiap departemen.

2.2.2. *Ticketing Manager*

Bertugas mengawasi semua penjualan tiket baik tiket domestik maupun tiket internasional.

Membawahi staf tiket domestik dan tiket internasional yang bertugas melayani semua reservasi hingga tiket dicetak dan dibeli oleh pelanggan.

Memeriksa semua laporan penjualan dan pembelian tiket baik tiket domestik maupun tiket internasional.

Bertanggung jawab kepada *general manager*.

2.2.3. *Document and Reservation Manager*

Membawahi para staf yang terdiri dari :

- a. *Visa application staff* :yang bertugas melayani pembuatan visa.
- b. *Hotel reservation staff* yang bertugas melakukan reservasi penjualan voucher hotel baik domestic maupun internasional.
- c. *Passport Application staff* yang bertugas melayani pembuatan paspor.

Memeriksa semua laporan yang dibuat oleh departemen dibawahnya.

Bertanggung jawab kepada *general manager*.

2.2.4. *Marketing Manager*

Membawahi *Sales Manager* yang bertugas menjual semua produk yang dimiliki oleh biro perjalanan.

Bertanggung jawab kepada *general manager*.

2.2.5. *Tour Manager*

Membawahi dua departemen, yaitu :

- a. *Outbound Tour Department* yang bertugas menjual dan memasarkan semua produk *tour* luar negeri baik perorangan maupun kelompok.
- b. *Inbound Tour Departement* yang bertugas menjual dan memasarkan semua produk *tour* dalam negeri baik perorangan maupun kelompok. Kedua departemen ini wajib membuat laporan penjualan paket *tour*.

Bertanggung jawab kepada *general manager*.

2.2.6. *Accounting Manager*

Membawahi beberapa departemen, yaitu :

- a. *Cashier* yang bertugas menerima dan memeriksa semua pemasukan dan pengeluaran yang berkaitan dengan penjualan dan pembelian produk suatu biro perjalanan. Jadi dapat dikatakan tugas dari seorang *cashier* meliputi :
 - Mengelola kas
 - Mencatat laporan penjualan harian atau yang biasa disebut *daily sales report*.
 - Menerima pembayaran tunai atau yang biasa disebut *cash payment*.
 - Melakukan pembayaran ke pihak luar seperti: tagihan rekening listrik, air, telepon, pemasangan iklan dan pembuatan kartu nama.
 - Melakukan setoran ke bank baik dalam bentuk tunai, giro dan cek.
 - Membuat laporan kas dan bank.

- b. *Collecting Staff* yang bertugas melaporkan semua laporan penagihan kepada *cashier*. Jadi, dapat dikatakan tugas dari *collecting* meliputi :
- Mendata penjualan kredit di dalam kartu piutang.
 - Mendata jadwal tagihan sesuai perjanjian.
 - Mendata pembayaran yang telah diterima.
 - Melapor ke *Accountant Manager*.
- c. *Administration Staff* yang bertugas membuat semua laporan penjualan dan pembelian yang dilakukan oleh suatu biro perjalanan.
- Bertugas mengawasi dan memeriksa semua laporan keuangan perusahaan.
- Bertanggung jawab kepada *General Manager*.