

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE
TOUR & TRAVEL



DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | 2 |
| DAFTAR ISI | 4 |
| BAB 1 Job Description | 7 |
| 1.1 Travel Consultant | 7 |
| 1.2 Administrasi & Keuangan | 8 |
| 1.3 Tour & Mice Sales & Operation | 9 |
| 1.4 Sales dan Marketing | 10 |
| BAB 2 Fasilitas Kredit | 11 |
| 2.1 Pengaturan Kontrak Fasilitas Kredit (Tiket & Hotel) | 11 |
| 2.2 Pengaturan Kontrak Fasilitas Kredit (Tour & MICE) | 11 |
| BAB 3 SOP Administrasi & Keuangan | 13 |
| 3.1 SOP Administrasi | 13 |
| 3.2 SOP Keuangan | 16 |
| 3.3 Budgeting Tour & MICE | 18 |
| 3.4 Margin Pricing | 20 |
| 3.5 Bonus & Incentive | 20 |
| BAB 4 SOP Operasional & Pelaksanaan Tour & MICE | 21 |
| 4.1 Excellent Customer Services | 21 |
| 4.2 Tata Tertib Operasional | 21 |
| 4.3 SOP Greeting by Phone | 22 |

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 4.4 | SOP Greeting Walk-in Guest | 22 |
| BAB 5 | SOP Operasional / Pelaksanaan | 23 |
| 5.1 | SOP Tiket – Hotel | 23 |
| 5.2 | SOP One Day Tour / City Tour | 23 |
| BAB 6 | SOP Pelaksanaan Tour (Inbound) | 25 |
| 6.1 | Pra Tour | 25 |
| 6.2 | Approval Customer | 26 |
| 6.3 | Tour Periode | 26 |
| 6.4 | After Tour | 28 |
| BAB 7 | SOP Pelaksanaan Tour | 29 |
| 7.1 | Pra Tour | 29 |
| 7.2 | Tour | 31 |
| 7.3 | After Tour | 32 |
| BAB 8 | SOP Pelaksanaan MICE | 36 |
| 8.1 | Pre Event | 36 |
| 8.2 | Event | 37 |
| 8.3 | After Event | 38 |
| 8.4 | Tools / Checklist | 38 |
| 8.5 | Checklist saat Tour | 39 |
| 8.6 | Tour Administrasi | 40 |
| 8.7 | Tour Confirmation | 45 |
| 8.8 | Trip Overview | 45 |
| 8.9 | Detailed Itinerary | 45 |
| 8.10 | Tour Rate | 47 |

| | |
|--|----|
| 8.11 Accomodation | 47 |
| BAB 9 Term & Condition yang wajib dicantumkan pada penawaran | 48 |
| 9.1 Konfirmasi dan Pembatalan | 48 |
| 9.2 Harga Tour | 48 |
| 9.3 Acara Perjalanan | 49 |
| 9.4 Barang Bawaan | 49 |
| 9.5 Refund atau Pengembalian | 49 |
| 9.6 lain-lain | 50 |

ABSTRAKSI

Standard Operating Procedure (SOP) adalah prosedur operasional standar yang berisi langkah-langkah untuk melakukan aktivitas rutin. SOP penting untuk memastikan konsistensi dan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi industri dan standar bisnis.

Manfaat SOP

1. Memastikan konsistensi dan kelancaran operasional perusahaan
2. Meminimalkan kesalahan
3. Meningkatkan produktivitas
4. Membantu transfer pengetahuan
5. Membantu memenuhi persyaratan produksi
6. Membantu mengelola risiko
7. Membantu memastikan kepatuhan terhadap regulasi industri
8. Membantu memprioritaskan tindakan pencegahan keselamatan

Elemen SOP

1. Tujuan, yaitu tujuan pekerjaan dan objektifnya
2. Prosedur, yaitu cara menyelesaikan tugas dengan panduan

langkah-langkah terperinci

Jadi dalam tulisan ini akan dijelaskan SOP untuk perusahaan Tour and Travel. Tulisan ini didasari atas pengalaman dan pengamatan penulis selama lebih dari 10 tahun dalam menjalani perusahaan Tour and Travel.

Permasalahan dalam menjalani perusahaan tour and travel yang sering ditemui adalah ketidakpahaman pemimpin ataupun karyawan dalam memilah atau memprioritaskan pekerjaan yang akhirnya bias menghambat kelancaran bisnis dan kepercayaan customer.

Untuk itu tulisan ini dibuat untuk sedikit banyak membantu para insan tour and travel untuk bias focus dan berkembang maju bersama perusahaan tour and travel.

Dijelaskan didalamnya untuk masing-masing jabaran yang ada, flow pekerjaan, prioritas dalam menjalankan tugas dan masih banyak lagi.

Seperti contoh beberapa halaman yang ada di tulisan ini, yaitu :

BAB 1

JOB DESCRIPTION

Dalam bab 1 ini akan dijelaskan beberapa posisi sumber daya manusia yang wajib dimiliki oleh perusahaan tour dan travel. Termasuk didalamnya adalah masing-masing tugas yang dikerjakan supaya perusahaan tour and travel dapat berjalan dengan baik dan benar.

Antara lain adalah :

1. Travel Consultant
2. Administasi dan Keuangan
3. Tour and Mice Sales & Operational

1. TRAVEL CONSULTANT

Yang dimaksud Travel Consultant adalah jabatan yang dimiliki seseorang dalam memenuhi kebutuhan customer dalam pembelian paket tour. Jadi wajib untuk mengenal produk, harga, tanggal, dan itinenary tour.

Job descriptionnya adalah :

1. Melakukan reservasi tiket, hotel, transportasi dan tour .
2. Melakukan presentasi
3. Memasarkan dan menutup proses penjualan
4. Memberikan layanan prima kepada tamu
5. Membuat invoice pada system
6. Memiliki target penjualan setiap bulannya

1.2 ADMINISTRASI & KEUANGAN

Administrasi dan keuangan adalah supporting yang tidak kalah pentingnya dengan tour consultant. Karena kewajiban mereka adalah untuk menjaga harga, administrasi, term of payment dan juga keuntungan perusahaan.

Job descriptionnya adalah :

1. Mengawasi pembuatan invoice oleh Travel Consultant
2. Mendistribusikan invoice
3. Mengajukan kebutuhan topup/biaya
4. Melakukan rekonsiliasi /balancing
5. Menginput setiap transaksi keuangan pada system
6. Melakukan penagihan piutang .
7. Melakukan laporan piutang kepada klien .
8. Melakukan filing dokumen.
9. Menerbitkan kuitansi dan proforma invoice.
10. Menentukan fasilitas kredit untuk kontrak kebutuhan perjalanan.
11. Melakukan rekapitulasi pembayaran insentif team dan bookers.
12. Mengatur cashflow.
13. Memiliki target penagihan piutang jatuh tempo sebesar 90% .
14. Report.

3.3 BUDGETING TOUR/MICE

MISALKAN UNTUK 200 PESERTA

| NO | ITEMS / JENIS | HARGA NET | JUMLAH | TOTAL HARGANET | % | PROFIT | HARGA JUAL |
|----|--------------------------|------------------|------------|--------------------|----|-------------------|--------------------|
| 1 | TIKET PESAWAT | | | | | | |
| | Domestik | 1.542.000 | 200 | 308.400.000 | 2 | 6.618.000 | 314.568.000 |
| | Internasional | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 2 | LAND ARRANGEMENT | 585.000 | 200 | 117.000.000 | 10 | 11.700.000 | 128.700.000 |
| | Hotel | | | | | | |
| | Restaurant | | | | | | |
| | Transport | | | | | | |
| | Tiket Masuk Objek Wisata | | | | | | |
| | Snack | | | | | | |
| | Organ Tunggal | 4.000.000 | 1 | 4.000.000 | | | 4.000.000 |
| | | | | | | | |
| 3 | CREW / RUNNER | | | | | | |
| | Tiket Pesawat | 1.700.000 | | | | | |
| | Land Arrangement | | | | | | |
| | Tipping Guide + Driver | 20.000 | 200 | 4.000.000 | | | 4.000.000 |
| | Tipping Tour Leader | 20.000 | 200 | 4.000.000 | | | 4.000.000 |
| | Operasional | 10.000 | 200 | 2.000.000 | | | 2.000.000 |
| | Fee Tour Leader | 1.500.000 | 3 | 4.500.000 | | | 4.500.000 |
| | Fee Guide | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 4 | ANOTHER COST | | | | | | |
| | Biaya Tak Terduga | 10.000 | 200 | 2.000.000 | | | 2.000.000 |
| | | | | | | | |
| 5 | PROMOTION | | | | | | |
| | Souvenir | 25.000 | 200 | 5.000.000 | | | 5.000.000 |
| | Luggage Tag | 5.000 | 200 | 1.000.000 | | | 1.000.000 |
| | Banner | 200.000 | 1 | 200.000 | | | 200.000 |
| | | | | | | | |
| 6 | INSENTIF | | | | | | |
| | Tour Staff | 10.000 | 200 | 2.000.000 | | | 2.000.000 |
| | Sales | 250.000 | 200 | 50.000.000 | | | 50.000.000 |
| | | | | | | | |
| | NILAI | 9.887.000 | 200 | 504.100.000 | | 17.868.000 | 521.968.000 |

SOP ETIKA DAN BUDYAKERJA

4.1 EXCELLENT CUSTOMER SERVICE

1. Quick Respond (menjawab reservasi /revisi kurang dari 15 menit)
2. Quality Mind (memenuhi harapan klien dan tuntas)
3. Zero Mistakes (briefing yang akurat, konfirmasi ulang , informasi selalu terupdated, koordinasi)
4. Dedikasi & Integritas (menjalankan jobdesc sebaik baiknya)
5. Teamwork (pembagian tugas dan dapat dipercaya)
6. Fokus (tidak menunda nunda tugas)
7. Detail (teliti dan rapi)

4.2 TATA TERTIB OPERASIONAL

1. Operating Hours : 09.00-17.00 senin-jumat, sabtu dibagi dalam 4 shift ; 10.00-13.00 Sabtu/hari libur nasional kecuali hari Minggu
2. Memakai seragam setiap hari
3. Memakai sepatu
4. Piket kebersihan 2 hari sekali secara bergantian
5. Apabila tidak masuk atau keluar kantor harus disertai bukti tertulis
6. Mematuhi SOP
7. Bersikap sopan dan ramah pada setiap tamu
8. Bertanggung jawab pada property perusahaan baik di kantor ataupun property yang dipinjamkan.

4.3 SOP GREETING BY TELEPHONE

1. Selamat pagi/siang/sore/malam dengan Cakrawala Travel Services
2. Memperkenalkan diri
3. menawarkan services seperti ada yang bisa kami bantu ?
4. Mencatat pada reservation card.
5. Ucapan terima kasih, dan mengucapkan ada lagi yang bisa kami bantu?
6. Biarkan klien menutup telepon terlebih dahulu.

4.4 SOP GREETING WALK-IN GUEST

1. Berdiri dan Ucapan Selamat Pagi/Siang/Sore
2. Sambutan : Selamat Datang di Travel
3. Memperkenalkan diri
4. menawarkan services seperti ada yang bisa saya bantu ?
5. Penjelasan teknis service yang diminta
6. Mengucapkan terima kasih

TERIMA KASIH