

**MELIHAT KINERJA MANAJEMEN  
BIRO-BIRO PERJALANAN WISATA  
DI SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Pada Ujian Diploma III Pendidikan Kepariwisataaan  
Universitas Kristen Petra**

Oleh :

**BUDI MULYO HALIM    NRP. 91398054  
TIRTA DARMA            NRP. 91398096**

**JURUSAN TOURS AND TRAVEL**



**PENDIDIKAN KEPARIWISATAAN  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA  
SURABAYA**

***2001***

Diterima oleh Pendidikan Kepariwisata  
Universitas Kristen Petra

Ketua Tim Penguji,



Dra. Sally Suhonggo  
NIP. 94030

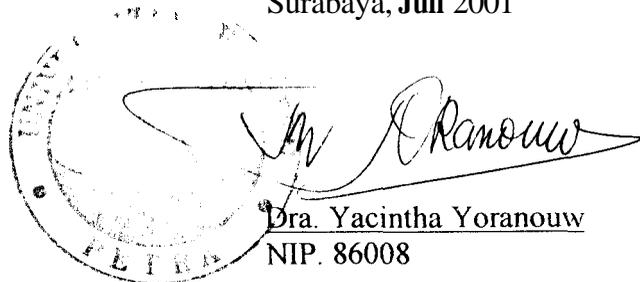
Pembimbing I,



Drs. Ec. Devie, Ak  
NIP. 91025

Disahkan oleh,  
Kepala Program

Surabaya, **Juli** 2001



Dra. Yacintha Yoranouw  
NIP. 86008

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Budi Mulyo Halim .., Mahasiswa Universitas Kristen Petra

NRP : 91398054 .....

demikian mengembangkan Ilmu Pengetahuan, menyetujui bahwa karya ilmiah saya yang berjudul KIHARJA MANAJEMEN BIRO-BIRO PERJALAHAN WISATA DI SURABAYA .. beserta perangkat yang diperlukan (**bila** ada) untuk disimpan, dipublikasikan dan atau diperbanyak dalam bentuk apapun oleh Universitas Kristen Petra bagi keperluan akademis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya .....

Pada tanggal 25 JULY 2001 .....

Yang menyatakan

  
( Budi Mulyo Halim )

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Tirta - Darma....., Mahasiswa Universitas Kristen Petra

NRP : 91398096.....

demi mengembangkan Ilmu Pengetahuan, menyetujui bahwa karya ilmiah saya yang berjudul Kinerja Manajemen Biro - Biro Perumahan Di Surabaya..... beserta perangkat yang diperlukan (bila ada) untuk disimpan, dipublikasikan dan atau diperbanyak dalam bentuk apapun oleh Universitas Kristen Petra bagi keperluan akademis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya.....

Pada tanggal : 31 July 2001.....

Yang menyatakan



( Tirta Darma..... )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena dengan rahmat dan anugerahNya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan diselesaikan tepat pada waktunya. Adapun penyusunan tugas **akhir ini** disusun **untuk** memenuhi persyaratan *untuk* memenuhi **kelulusan** pada Jurusan Tour And Travel Universitas Kristen Petra Surabaya.

Tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk menerapkan pengetahuan yang telah diterima oleh mahasiswa di bangku kuliah dalam menghadapi masalah **di** dunia kerja nyata. Selain itu juga **untuk** memperluas wawasan mahasiswa **untuk** mencoba menemukan dan mengembangkan gagman-gagasan yang diharapkan sangat berguna sebagai persiapan dalam bekerja di kemudian hari.

Surabaya, Juli 2001

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini, penulis mengalami banyak hambatan dan keterbatasan, namun berkat pimpinan Tuhan, kerja keras, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikannya. Dengan selesainya pembuatan tugas akhir ini, maka penyusun mengucapkan terima **kasih** yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Yacintha Yoranouw, selaku Kepala Jurusan Tours And Travel Universitas Kristen Petra Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec Devie, *Ak*, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaga dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tugas akhir hingga selesai dalam penulisan Tugas Akhir ini
3. Bapak Widjojo Soeprpto, selaku dosen wali dan dosen mata kuliah Metodologi Penelitian.
4. Bapak Liem Tjuang Wu, selaku dosen mata kuliah Manajemen Biro Perjalanan.
5. Ibu Fenny dari Bayu Buana Tour And Travel, Ibu Felisia dan Bapak Arief dari Biro Perjalanan Umum Atlantictour yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi melalui wawancara dengan memberikan data-data, pengarahan dan saran-saran yang sangat berharga.

6. Ibu Arnita, selaku Tata Usaha Jurusan Tours And Travel yang telah banyak membantu kelancaran penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Adrie, selaku Tata Usaha Jurusan Tours And Travel yang telah banyak membantu kelancaran penulisan tugas akhir ini.
8. Semua Bapak dan Ibu Dosen yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengajaran selama masa perkuliahan di Jurusan Tours And Travel Universitas Kristen Petra Surabaya.
9. Agen-agen perjalanan yang ada di Surabaya yang telah membantu memberikan data dan informasi yang kami butuhkan dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Orang tua dan saudara-saudari penulis yang telah memberikan dorongan dan bimbingan serta dukungan dalam penulisan tugas akhir ini.
11. Kepada sahabat-sahabat penulis : Natalia O, Doddy D, Andy K, Harry M, Liman C, Shirly B, Leyli, Ina K, Vonny, Pauline, Lauren U, Lili, Linda, Lisa N, Yenny X, Indra, Adi S, Sinyo A.P, Jemmy H, Fendy G, Lily P, Hendrik, **Ary S.**
12. Teman-teman yang dalam pencarian informasi dan survei sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Kepada teman-teman yang beralamat di Siwalankerto Permai I/ B2 yang telah membantu baik dalam suka dan duka, juga memberikan semangat, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Di dalam penyusunan tugas akhir ini, segala daya upaya telah disusun lakukan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan hasil yang sebaik-baiknya, namun tugas akhir ini masih jauh dan sempurna. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan.

Surabaya, Juli 2001

Penulis