



**PERANAN TOUR LEADER PADA BIRO PERJALANAN
WISATA CV. BIMO KRISNO
TOURS DAN TRAVEL**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya (A.Md) Pariwisata Program Studi Diploma 3
Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Disusun Oleh :

SUNU SAPUTRO
Nim. 020 903 102 137

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2007**

RINGKASAN

“Peranan Tour Leader pada Biro Perjalanan Wisata CV. Bimo Krisno Tour & Travel”, Sunu Saputro 020 903 102 137, 33 hal.

Seorang *Tour Leader* harus paham akan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dapat melaksanakan dan memberikan pelayanan yang *excellent* demi kepuasan konsumen. *Tour Leader* sebagai pemimpin perjalanan dan sebagai penanggung jawab, manager dan pengambil keputusan yang bersangkutan dengan *tour*. Dalam suatu perjalanan wisata *Tour Leader* harus mempunyai kapabilitas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Seorang *Tour Leader* sebelum mengadakan perjalanan harus mempersiapkan segala sesuatu mulai dari kondisi bus, jalur yang harus ditempuh, karakteristik konsumen, hal-hal yang telah disepakati (makan, minum dan hotel). Adapun pengertian *Tour Leader* atau disebut juga *Tour Escort* menurut Siradjuddin (1994:4) adalah salah satu dari sekian banyak komponen yang merupakan bagian langsung dari struktur suatu Biro Perjalanan Wisata.

Peranan *Tour Leader* dalam usaha jasa Biro Perjalanan Wisata CV. Bimo Krisno Tour & Leader sangatlah penting, khususnya dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pasar akan pelayanan wisata yang terprogram, sehingga mampu meningkatkan citra positif perusahaan di mata masyarakat.

Tujuan *Tour Leader* dalam usaha jasa Biro Perjalanan Wisata CV. Bimo Krisno Tour & Leader adalah sebagai aktor utama dalam hubungan antara perusahaan Biro Perjalanan Wisata dengan konsumen, yang dilakukan oleh pihak perusahaan Biro Perjalanan Wisata dalam menangani suatu perjalanan wisata yang membantu dan memenuhi kebutuhan serta memberikan pelayanan bagi konsumen yang dilakukan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya dengan berbagai alasan yang berbeda-beda dan mempunyai tujuan hanya untuk sementara.

Analisis SWOT di kategorikan dalam dua analisis, yaitu analisis internal perusahaan mengidentifikasi kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weakness*), sedangkan analisis eksternal perusahaan mengidentifikasi peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*Threats*).

Hasil analisis SWOT didapatkan bahwa kekuatan dan peluang harus dikembangkan secara terus-menerus agar dapat menutupi kelemahan dan dapat menghadapi ancaman baik dari dalam maupun dari luar.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RINGKASAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Tempat dan Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.5 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Pariwisata	5
2.1.1 Pemakaian Istilah Pariwisata	5
2.1.2 Definisi Pariwisata	5
2.1.3 Unit-unit Pariwisata	6
2.1.4 Jenis dan Macam Pariwisata	6
2.2 Pengertian Biro Perjalanan Wisata	7
2.2.1 Ruang Lingkup Biro dan Agen Perjalanan	7
2.2.2 Fungsi Biro Perjalanan atau <i>Tour Operator</i>	8
2.3 Sikap dan Perilaku Seorang <i>Tour Leader</i>	9

2.4 Pariwisata Sebagai Suatu Produk Industri	10
2.4.1 Pengertian Pariwisata Sebagai Suatu Produk Industri	10
2.4.2 Ciri-ciri Produk Pariwisata	11
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Proses Produk Pariwisata	11
2.4.4 Proses Produksi Wisata	14
2.5 Paket Perjalanan Wisata	14
2.5.1 Pengertian Paket Perjalanan Wisata	14
2.5.2 Komponen-komponen Paket Perjalanan Wisata	15
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
3.1 Sejarah singkat Biro Perjalanan Wisata <i>Bimo Krisno Tour & Travel</i>	19
3.2 Profil Perusahaan Biro Perjalanan Wisata <i>Bimo Krisno Tour & Travel</i>	20
3.3 Tehnik Operasional Biro Perjalanan Wisata <i>Bimo Krisno Tour & Travel</i>	21
3.4 Struktur Organisasi <i>Bimo Krisno Tour & Travel</i>	22
3.5 Tenaga Kerja CV. <i>Bimo Krisno Tour & Travel</i>	24
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	25
4.2 Analisa Perkembangan Perusahaan	27
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Adapun pemilihan lokasi atau tempat Praktek Kerja Nyata pada Biro Perjalanan Wisata Bimo Krisno *Tour & Travel*. Pemilihan Bimo Krisno *Tour & Travel* sebagai tempat Praktek Kerja Nyata didasarkan atas beberapa kriteria, antara lain:

- 1). Aktifitas perjalanan wisata pada CV. Bimo Krisno *Tour & Travel* di Kabupaten Jember cukup padat;
- 2). Keunggulan Bimo Krisno *Tour & Travel* dalam merancang dan mendesain produk wisata;
- 3). Mahasiswa diberikan kesempatan untuk ikut, serta dalam aktifitas perusahaan secara *independent*, misalnya dalam pelaksanaan pemasaran paket wisata, perencanaan paket wisata, sistem penghitungan harga *tour*, serta ikut serta dalam pelaksanaan perjalanan wisata. Kesempatan seperti tersebut tidak akan didapatkan oleh mahasiswa pada Biro Perjalanan Wisata lain yang ada di Kabupaten Jember.

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada Biro Perjalanan Wisata Bimo Krisno *Tour & Travel* diberi kewenangan untuk membantu dalam perjalanan wisata (*tour*). Seorang *tour leader* paham akan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dapat melaksanakan dan memberikan pelayanan yang *excellent* demi kepuasan konsumen. *Tour leader* sebagai pemimpin perjalanan, penanggung jawab, manager, dan pengambil keputusan yang bersangkutan dengan *tour* dalam suatu perjalanan wisata yang diselenggarakan.

Tour leader mempunyai kapabilitas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan kebutuhan dan keinginan konsumen itu sangat beragam. Tema inilah yang menarik untuk dibahas sebagai laporan dengan judul “Peranan *Tour Leader* pada Biro Perjalanan Wisata CV. Bimo Krisno *Tours & Travel*”.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran umum yang disebutkan, maka dapat dirumuskan permasalahan :

“Peranan Tour Leader pada Biro Perjalanan Wisata CV. Bimo Krisno Tour & Travel”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Dalam rangka perluasan cakrawala pemahaman, setiap mahasiswa dianjurkan untuk dapat terjun langsung dalam kegiatan yang ada di tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sambil mencari informasi yang dibutuhkan.

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan di lapangan atau melakukan serangkaian keterampilan khususnya yang berhubungan dengan *tour leader*;
- b. Melatih mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya untuk kegiatan wisata khususnya *tour leader*.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- 1). Manfaat Bagi Mahasiswa
 - a. Sarana untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja khusus dalam bidang *tour leader*;
 - b. Menunjukkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja melalui peningkatan kemampuan manajerial dan berkomunikasi dalam suatu tim kerja;
 - c. Mendapat pengalaman kerja dan kemampuan manajerial, serta dapat berkomunikasi dalam suatu tim kerja.
- 2). Manfaat Bagi Fakultas
 - a. Menjembatani antara *stakeholders* dengan pihak Fakultas;
 - b. Mengangkat nama baik Universitas Jember.
- 3). Manfaat Bagi Tempat Praktek Kerja Nyata
 - a. Menjalin hubungan mitra kerja sama antara perusahaan dan Fakultas.

- b. Perusahaan atau instansi akan terbantu dengan adanya mahasiswa melakukan Praktek Kerja Nyata.

1.3 Tempat dan Waktu Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada bulan Maret 2005, pada Divisi *Tour Leader* dimana jam kerja dimulai pukul 08.00-15.00 WIB dari hari Senin sampai Sabtu dengan 7 jam kerja efektif. Jumlah jam yang diperoleh 320 jam kerja efektif dan sesuai dengan ketentuan dari Program Studi, maka jumlah waktu tersebut dipandang cukup dan telah memenuhi persyaratan.

1.5 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama 4 minggu. Jadwal Praktek Kerja Nyata di CV. Bimo Krisno *Tour & Travel* adalah sebagai berikut :

Tabel 1 : Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja

No.	Kegiatan	Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV
1.	Perkenalan dengan seluruh staf Bimo Krisno <i>Tour & Travel</i> / Perkenalan aktifitas kerja	x			
2.	Persiapan <i>Tour</i> SMPN 3 Jember		x		
3.	Pemasaran Paket Wisata			x	
4.	Prospek Pasar			x	
5.	Mengikuti Bali <i>Tour</i>			x	x