



**PENTINGNYA PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PEMASARAN DI BIRO PERJALANAN
WISATA RAJA TOURS AND TRAVEL**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra
Universitas Jember

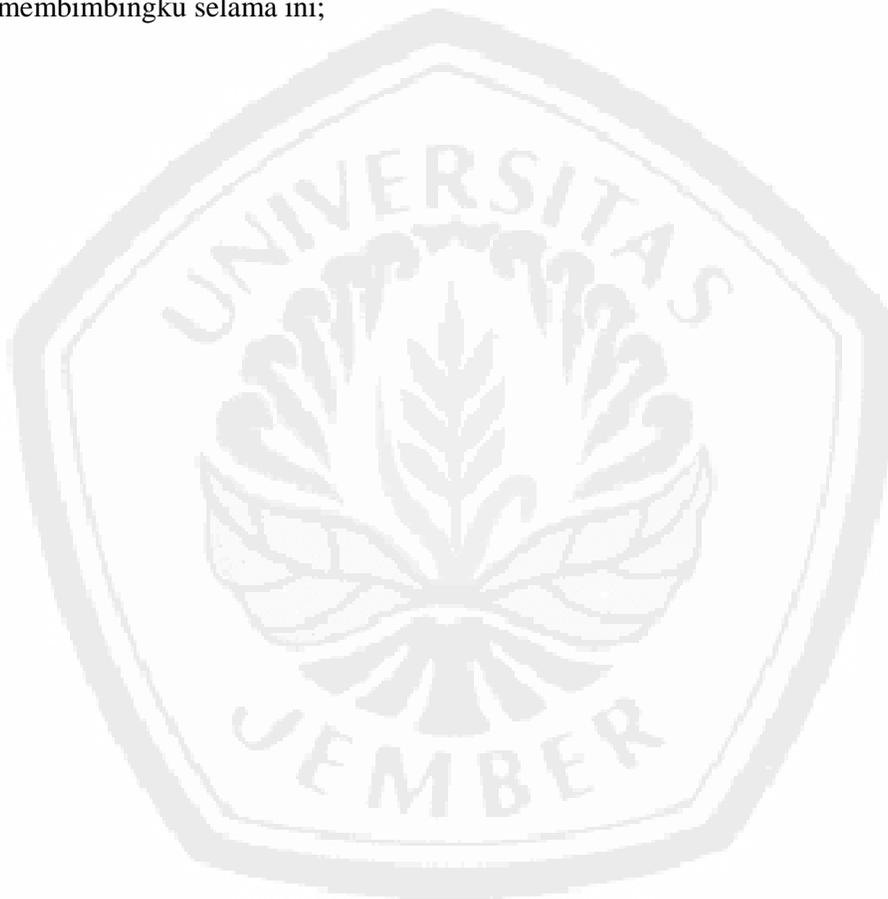
Oleh

Indar Prahara Putra
NIM 070103101039

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

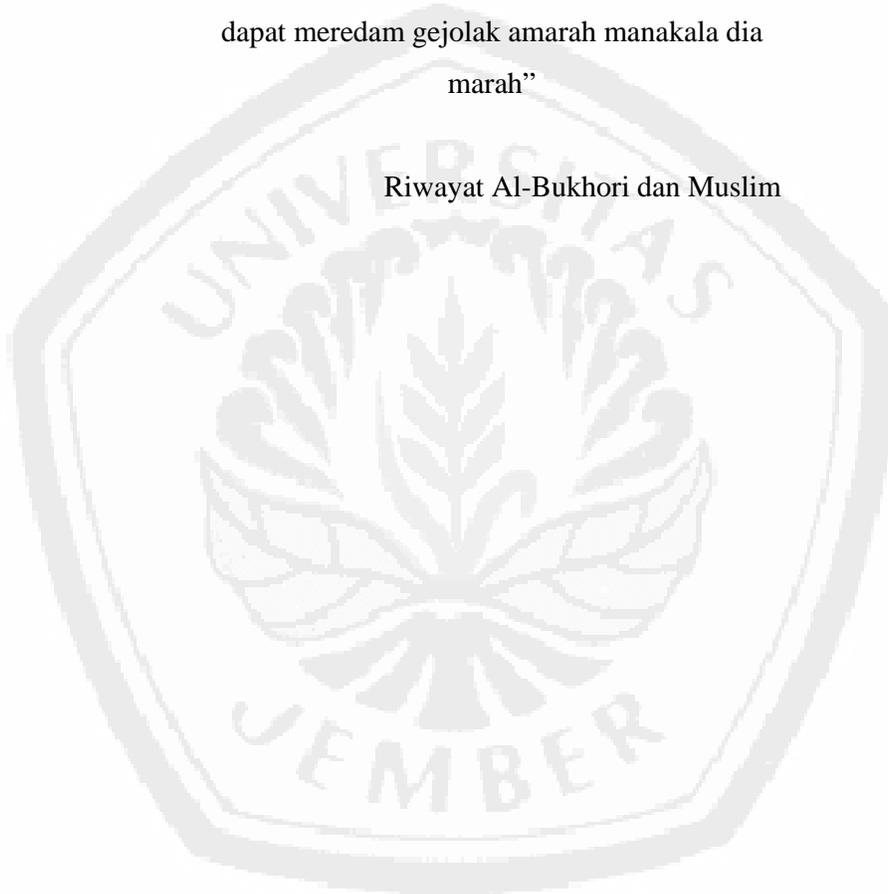
Laporan ini saya persembahkan kepada kedua orangtua kandungku, Ayahku Abdul Satar dan Ibuku Sri Wahyuni, S.Pd yang telah mendoakan dan membimbingku selama ini;



MOTTO

“Bukanlah orang-orang yang kuat itu adalah orang yang dapat menjatuhkan lawannya dalam berkelahi,tetapi orang yang kuat adalah yang dapat meredam gejolak amarah manakala dia marah”

Riwayat Al-Bukhori dan Muslim



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

NAMA : INDAR PRAHARA PUTRA

NIM : 070103101039

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“PENTINGNYA PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM PENINGKATAN KUALITAS PEMASARAN DI BIRO PERJALANAN WISATA RAJA TOURS AND TRAVEL”** adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Januari 2011

Indar Prahara Putra
NIM 070103101039

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “**PENTINGNYA PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS DALAM PENINGKATAN KUALITAS PEMASARAN DI BIRO PERJALANAN WISATA RAJA TOUR AND TRAVEL**” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal :

Tempat : Fakultas Sastra

Tim Penguji:

Dra. Supiastutik M. Pd
NIP 196605141998032001

Mengetahui

Ketua Program Diploma III
Fakultas Sastra

Raja Tour and Travel

Drs. Wisasongko, MA.
NIP 1962041411989031004

Suparni, SS
Managing director

Mengesahkan
Dekan Fakultas Sastra,

Drs. Syamsul Anam, MA
NIP 195909181988021001

RINGKASAN

Pentingnya penggunaan Bahasa Inggris dalam peningkatan kualitas pemasaran di Biro perjalanan wisata Raja *Tour and Travel*;

Indar Prahara Putra, 070103101039; 2011; Jurusan Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember.

Bahasa Inggris merupakan bahasa global yang diakui sebagai sarana komunikasi antar bangsa. Pada pelaksanaannya segala hal yang memiliki ruang lingkup global sangat erat kaitannya dengan penggunaan bahasa Inggris. Dalam bidang pariwisata, penggunaan bahasa Inggris sangat penting perannya. Model komunikasi baik dengan wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara selalu berkaitan langsung dengan pemakaian bahasa Inggris. Pada Biro perjalanan wisata itu sendiri, penggunaan bahasa Inggris merupakan salah satu syarat yang mutlak untuk meningkatkan kualitas biro perjalanan wisata itu sendiri. Dalam bidang pemasaran misalnya, untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pemasaran, penggunaan bahasa Inggris menjadi salah satu syarat mutlak yang harus dilakukan. Hal ini yang menjadi pokok bahasan yang diambil dalam penyusunan laporan ini.

Objek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah CV. RAJA TOURS & TRAVEL di jember yang dilaksakan pada bulan Januari-Februari 2010. Hasil yang diterima secara langsung selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah mendapat kesempatan mengikuti penyusunan *tour*, melakukan *marketing*, mengikuti *technical meeting*, membantu persiapan keperluan untuk pelaksanaan *tour*, membantu kegiatan operasional kantor serta pengenalan dengan seluruh staff sesuai jabatannya serta seluk beluk usaha biro perjalanan CV. RAJA TOURS & TRAVEL.

Kesimpulan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan masalah adalah pentingnya peranan bahasa Inggris dalam biro perjalanan wisata terutama bidang pemasaran untuk menarik pihak konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pelayanan yang diberikan karyawan kepada para konsumen sehingga mampu meningkatkan citra positif perusahaan dimata mereka.



PRAKATA

Dengan ijin dan rahmat Alloh SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan praktek kerja nyata yang dilaksanakan di CV. RAJA TOURS AND TRAVEL yang berjudul “**Pentingnya Penggunaan Bahasa Inggris dalam peningkatan kualitas pemasaran di Biro perjalanan wisata Raja Tour and Travel**”. Adapun maksud dan tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk memenuhi persyaratan tugas akhir dalam menyelesaikan studi Diploma III bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember.

Perlu kiranya diketahui bahwa di dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-sebesarnya kepada:

1. Drs. Syamsul Anam, MA, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Drs. Wisasongko, MA, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Ibu Indah Wahyuningsih, SS, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi selama berada dibangku kuliah;
4. Ibu Dra. Supiastutik, M. Pd, selaku Dosen pendamping yang senantiasa memberikan arahan dan nasihat dalam pembuatan karya ilmiah ini.
5. Bapak Suparni, SS, selaku Direktur Raja *Tours and Travel* Jember yang telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata;
6. Keluarga Besar Abdul Satar yang selalu memberikan semangat dan kasih sayangnya yang tak terputus;
7. Sahabat terbaikku, Riqi Yulian Fajris Naeni dan Dwi Cica Nuswinda yang selalu berbagi kesenangan dan kesedihan bersama.

8. Lia Dwi Sanjaya “*A.n.J.e.l.L*” yang telah membangkitkan lagi semangat dan kekuatanku;
9. Teman-temanku yang selalu mendukungku sampai saat terakhir yang akan menjadi kenangan yang tak terlupakan bagi hidupku;
10. Pengurus PMII Rayon Sastra periode 2009-2010, HIMADITA periode 2008-2010, KSR PMI Unit Universitas Jember, KSR PMI Kabupaten Jember dan para Alumni yang selalu memberi dukungan yang tak pernah putus;
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Menyadari akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, tentunya masih banyak kekurangan dalam tulisan ini. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan.

Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi semua yang berkepentingan.....Amin.

Jember, 20 Februari 2011

Penulis

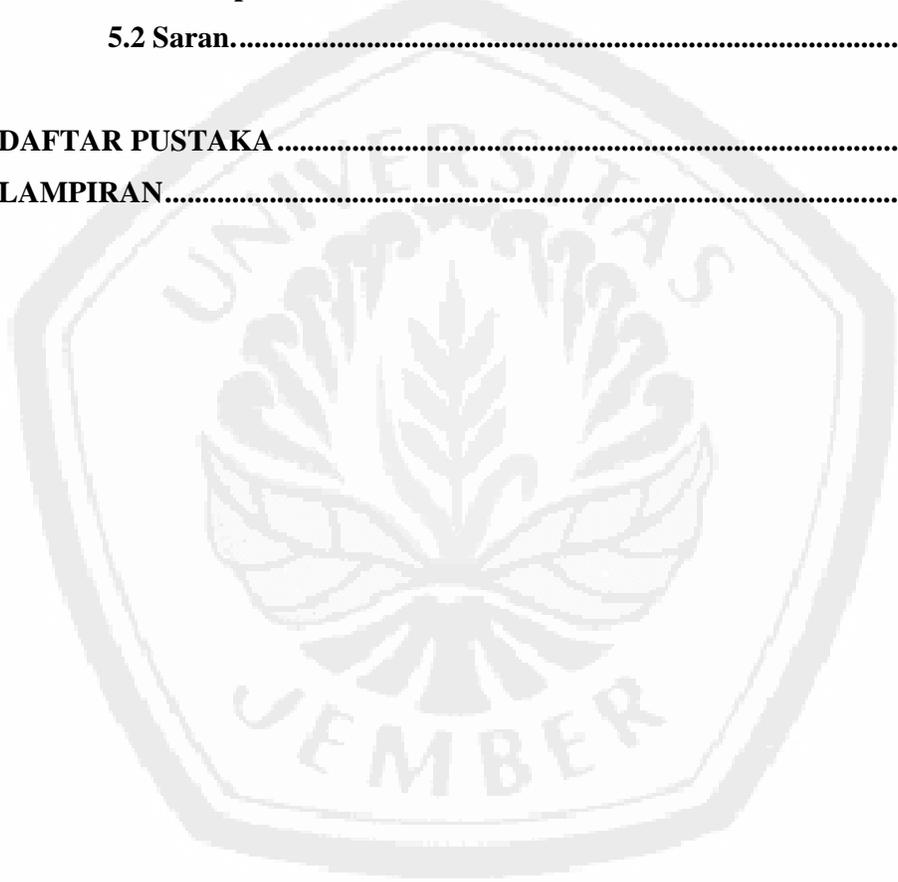
DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan dan manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4 Tempat dan waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
1.4.1 Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
1.4.2 Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
1.5 Prosedur pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengantar Pariwisata.....	6
2.2 Pengertian dan definisi pariwisata	6
2.2.1 Pengertian wisata... ..	6
2.2.2 Definisi pariwisata.. ..	6
2.3 Jenis dan macam pariwisata	9

2.4	Aktivitas pariwisata...	10
2.5	Kebutuhan wisatawan dan jasa kepariwisataan.....	10
2.6	Pengertian biro perjalanan dan <i>tour operator</i>	11
2.7	Kegiatan dalam biro perjalanan.....	13
2.8	Ruang lingkup biro perjalanan	14
2.9	Fungsi biro perjalanan	14
2.10	Paket perjalanan wisata	15
2.11	Pengertian paket perjalanan wisata.....	15
2.12	Komponen-komponen paket perjalanan wisata	16
2.13	Pentingnya usaha pemasaran bagi suatu biro perjalanan.....	16
2.14	Keuntungan menggunakan biro perjalanan wisata	17
2.15	Pengertian Kualitas	18
2.16	Kriteria Kualitas	19
2.17	Faktor Penyebab buruknya kualitas	20
BAB 3. DESKRIPSI PERUSAHAAN		
3.1	Gambaran umum perusahaan.....	21
3.2	Profil perusahaan.....	23
3.3	Visi dan misi biro perjalanan raja <i>tours and travel</i>	23
3.3.1	Visi biro perjalanan raja <i>tours and travel</i>	23
3.3.2	Misi biro perjalanan raja <i>tours and travel</i>	23
3.4	Struktur organisasi perusahaan	24
3.4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	24
3.4.2	Deskripsi pekerjaan	25
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	27
4.1.1	Kegunaan bahasa Inggris dalam kegiatan pemasaran.....	27
4.1.2	Kegunaan bahasa Inggris dalam penyusunan paket wisata.....	28

4.2 Kendala-kendala dan solusi penggunaan bahasa Inggris	
dalam penyusunan <i>Tour itinerary</i>	32
4.2.1 Kendala-kendala penggunaan bahasa Inggris	32
4.2.2 Solusi mengatasi kendala-kendala penggunaan bahasa	
Inggris.....	34
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	40



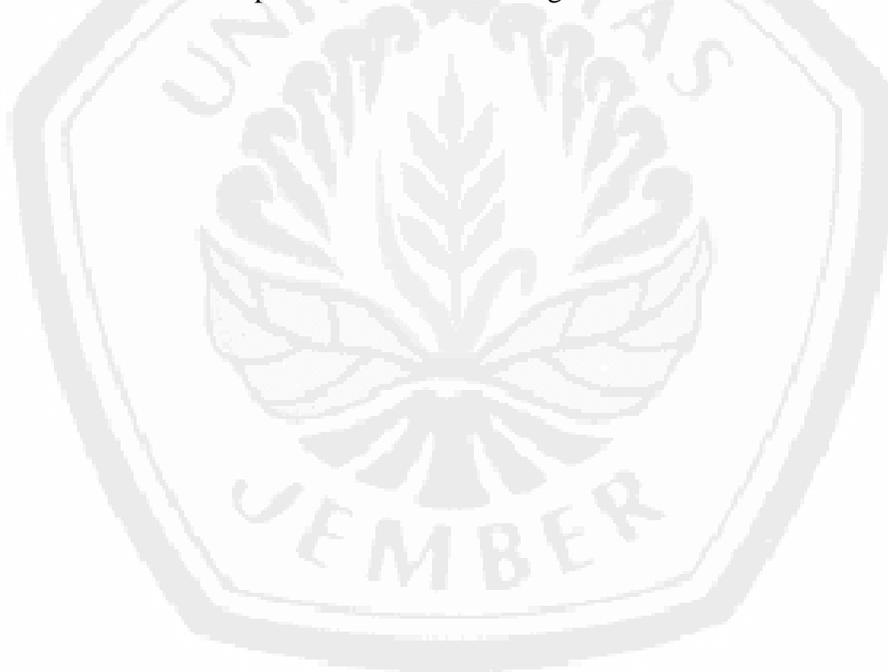
DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Organisasi Raja <i>Tours and Travel</i> Jember.....	24



DAFTAR LAMPIRAN

A. Daftar harga <i>tour</i>	40
B. Syarat dan ketentuan paket wisata.....	42
C. Ilustrasi program <i>tour</i> Jakarta via Jogjakarta	44
D. Ilustrasi program <i>tour</i> Madura-Malang.....	46
E. Contoh Denah tempat duduk untuk 45	48
F. Contoh Denah tempat duduk untuk 59 orang	49



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia dan seluruh isinya akan selalu berkembang sesuai dengan kebutuhan manusia. Pada era globalisasi seperti saat ini, memasuki dunia kerja hanya dengan mengandalkan kemampuan diatas kertas belum dapat menjamin satu kesuksesan. Banyak hal yang harus dipersiapkan seseorang agar mampu memenuhi tantangan dunia kerja mulai dari kemampuan *hard skill* dan juga *soft skill*. Pada pelaksanaannya kemampuan *soft skill* seperti, disiplin, kreatif, tekun dan jujur merupakan kemampuan yang lebih diutamakan oleh perusahaan atau instansi-instansi dalam mencari tenaga kerja.

Praktek Kerja Nyata sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa merupakan wadah pembelajaran bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu akademis yang didapat dibangku kuliah dan juga merupakan wadah pembelajaran bagi mahasiswa sebagai untuk memasuki dunia kerja. hal ini sangat penting karena pengalaman kerja terutama dalam bidang-bidang khusus sesuai dengan jurusan yang di pilih akan sangat bermanfaat sebagai bekal tambahan setelah lulus kuliah dan bersaing dalam dunia kerja.

Dalam menghadapi era globalisasi, bahasa Inggris mempunyai peranan yang sangat penting karena bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang banyak digunakan dalam dunia bisnis, baik itu bisnis dalam bidang ekspor-impor, telekomunikasi, dan bahkan dalam bidang pengadaan jasa parawisata. Pada pengadaan jasa parawisata khususnya, bahasa merupakan satu kunci sukses yang sangat penting karena kita harus berhadapan dengan banyak orang dari tempat, kultur, ras dan budaya yang berbeda sehingga tuntutan bahasa menjadi satu hal yang mutlak terjadi.

Di Indonesia, pemerintah menjadikan parawisata sebagai salah satu sektor andalan dan fokus perhatian. Hal ini terjadi karena sektor ini menjanjikan nilai tambah ekonomi yang sangat tinggi dan merupakan bidang penghasil devisa terbesar Negara Indonesia selain bidang ekspor dan impor serta bea cukai barang dan jasa..

Dalam upaya memajukan parawisata, pemerintah melakukan berbagai usaha diantaranya dengan cara meningkatkan mutu pelayanan pariwisata dan peningkatan kualitas pada bidang-bidang yang berkaitan dengan kepariwisataan. Cara yang dilakukan antara lain dengan melakukan promosi pariwisata, mengusahakan daya tarik objek wisata serta melengkapi sarana dan prasarana pendukung pariwisata seperti sarana transportasi dan akomodasi (hotel, restoran, Biro Perjalan, dan lain-lain).

Biro perjalanan merupakan salah satu unsur penunjang pariwisata yang penting sebagai pengatur dan penyelenggara perjalanan wisata. Hal ini mewajibkan adanya suatu terobosan-terobosan baru untuk menunjang dan meningkatkan mutu pelayanannya. Untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita biro perjalanan itu sendiri, diperlukan adanya kerjasama dengan departemen-departemen terkait yang ada dalam biro perjalanan tersebut, diantaranya adalah *Costumer service* (penerima tamu), *Operator* (petugas penerima tamu), *Correspondence* (petugas bagian surat-menyurat), *Marketing* (pemasaran), dan *Tour Leader*.

Pemasaran merupakan salah satu hal penting dalam menilai kinerja suatu Biro perjalanan wisata. Sistem pemasaran yang bagus tentu saja menunjukkan bagusnya kualitas dari suatu Biro perjalanan wisata tanpa mengesampingkan departemen-departemen lain yang ada dalam suatu Biro perjalanan wisata tersebut. Pemasaran sangat erat kaitannya dengan bahasa. Untuk menyikapi permasalahan tersebut maka penulis mengambil judul “ **Pentingnya Penggunaan Bahasa Inggris dalam peningkatan kualitas pemasaran di Biro perjalanan wisata Raja Tour and Travel**” untuk tugas akhir sebagai syarat pelaksanaan Praktek Kerja nyata (PKN) ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditentukan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengertian dari marketing (pemasaran)?
2. Sejauh mana Bahasa Inggris digunakan dalam aktifitas pemasaran di Biro perjalanan Raja *Tours and Travel*?
3. Sejauh mana pengaruh penggunaan bahasa Inggris dalam peningkatan kualitas pemasaran di Biro perjalanan Raja *Tours and Travel*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) mahasiswa tidak hanya dituntut untuk belajar dan melaksanakan tugas saja. Ada beberapa tujuan dan manfaat yang ingin diraih dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata (PKN) ini.

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Secara garis besar ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini, antara lain:

1.3.1.1 Tujuan Umum

Secara umum pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini memiliki tujuan antara lain:

1. Memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya.
2. Memperluas wawasan dan pengetahuan serta pengalaman dan pemahaman ilmu yang tidak didapat di bangku perkuliahan.

1.3.1.2 Tujuan Khusus

1. Menerapkan ilmu yang telah didapatkan di bangku perkuliahan.
2. Menambah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan Bahasa Inggris..
3. Dapat mengetahui seluk-beluk biro perjalanan dan melaksanakan serta mempelajari peranan fungsinya bagian-bagiannya.