



**PERANAN BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS TOUR LEADER DI CV. BIMO KRISNO
TOUR AND EVENT ORGANIZER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Bahasa Inggris pada
Fakultas Sastra Universitas Jember**

Oleh :

Siswiyono

NIM 060103101031

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

2013

PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas anugerah Iman dan Islamnya;
2. Ibunda dan Ayahanda tercinta, kakak-kakak ku yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini;
3. Para sahabat, saudara dan teman-temanku, terima kasih untuk kesabaran, dukungan, dan bantuannya selama ini;
4. Semua staf dan pimpinan BIMO KRISNO Tour and Event Organizer yang telah membantu dan membimbing selama PKN;
5. Almameter Fakultas Sastra Universitas Jember

MOTTO

Orang lain mungkin ada untuk membantu kita, menolong kita, membimbing kita melangkah di jalan kita, tapi pelajaran yang dipelajari selalu milik kita (Melody Beatty)

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul *Peranan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Kualitas Tour Leader di CV. Bimo Krisno Tour & Event Organizer* telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Sastra Universitas Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat :Fakultas Sastra Universitas Jember

Pengawas / Penanggung jawab
CV. Bimo Krisno Tour & Event Organizer

Agus Adi Permadi
Manager

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma III

Hat Pujiati ,S.S., M.A
NIP 198009082005012001

Drs Wisasongko, M.A
NIP 196204141988031004

Mengesahkan
Dekan,

Dr.Hairus salikin, M.Ed.
NIP 196310151989021001

ABSTRAKSI

Siswiyono, Maret 2013, *Peranan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Kualitas Tour Leader di CV. Bimo Krisno Tour & Event Organizer*. Sebuah Laporan Praktek Kerja Nyata, Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dosen Pemimbing Hat Pujiati, S.S, M.A

Kata Kunci : Agen Travel, Tour Leader

Laporan ini difokuskan kepada program Praktek Kerja Nyata dari Divisi Tour Leader. Program Praktek Kerja Nyata telah diselesaikan di CV. Bimo Krisno Tour and Event Organizer, yang beralamatkan di jalan Karimata no. 64 Jember Jawa Timur. Pilihan dari Praktek Kerja Nyata ini telah selesai berdasarkan kemampuan yang penulis pelajari di universitas. Subyek yang berhubungan yang telah penulis pelajari adalah English for Secretary, Guiding, Manajemen Perkantoran, dan Public Relation. Selama masa Praktek Kerja Nyata ini, penulis telah melakukan berbagai macam aktivitas seperti mengirim pesan via fax dan menerima telepon (front office division), melakukan marketing ke sekolah-sekolah atau perkantoran (Marketing division) dan mempelajari konsep mengenai Tour Leader (tour leader division).

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul *Peranan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Kualitas Tour Leader di CV. Bimo Krisno Tour & Event Organizer*. Laporan Praktek Kerja Nyata ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada jurusan Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Syamsul Anam, M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember selama penulis kuliah di jurusan DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. Wisamongko, M.A. selaku Ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember,
3. Hat Pujiati, S.S, M.A sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingannya kepada penulis hingga terselesaikannya laporan ini;
4. Bapak Yoseph Hendry Wiyanto selaku *Managing Director* dan segenap karyawan CV. Bimo Krisno Tour and Event Organizer.
5. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini terutama keluarga dan teman-temanku.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Tempat Pelaksanaan	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kepariwisata	7
2.2.1 Pengertian Pariwisata.....	7
2.2.2 Jenis Pariwisata.....	8
2.2.3 Pengertian Dasar dari Profesi Seorang Tour Leader.....	9
2.2.3.1 Macam-Macam Tour Leader.....	10
2.2.3.2 Peranan Seorang Tour Leader.....	11
2.2.4 Syarat Yang Harus Dimiliki Oleh Seorang Tour Leader.....	11
2.2.5 Biro Perjalanan Wisata.....	12

2.2.5.1 Fungsi Biro Perjalanan Wisata.....	13
2.3 Bahasa Inggris Dalam Dunia Pariwisata.....	14
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat CV. Bimo Krisno Tour & Organizer	16
3.2 Motto Perusahaan	17
3.3 Struktur Organisasi	17
3.3.1 Job Description	19
3.4 The Team and Address	21
3.5 Produk dan Pelayanan CV. Bimo Krisno Tour & Event Organizer	22
3.6 Marketing Strategi CV. Bimo Krisno Tour & Event Organizer	24
3.6.1 Sales Mision	24
3.6.2 Lobbying	24
3.6.3 Advertising	25
BAB 4. PEMBAHASAN	
4.1 Peranan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Kualitas Tour Leader di CV. Bimo Krisno Tour and Event Organizer	26
4.2 Unsur-unsur dari Kualitas Pelayanan Tour Leader	27
4.3 Penerapan Sikap, Tingkah Laku, dan Pembawaan Sehari-hari dalam Teknik Pemanduan	28
4.4 Melayani Pengaduan	29
4.5 Penerapan Bahasa Inggris pada CV. Bimo Krisno Tour and Event Organizer.....	30
4.6 Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris dan Solusi Untuk Mengatasinya	32
1.6.1 Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris	32
1.6.2 Solusi Mengatasi Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris.....	33
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	35

DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi CV. Bimo Krisno Tour and Event Organizer	18

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Contoh Surat Penawaran Paket Wisata	38
2. Contoh Surat Permohonan Kontak Kerja	39
3. Jadwal Tour Bali 3 Hari 1 Malam	40
4. Contoh Paket Produk Wisata	41
5. Contoh List Seat of Costumer (45 seats)	45
6. Contoh List Seat of Costumer (59 seats)	46