



**RESERVASI TUR DAN LAYANAN PERJALANAN
WISATA BRC TOURS *BUSINESS DEVELOPMENT*
PADA PT. BINTAN RESORTS CAKRAWALA**

*Tour Reservation and Travelling Services BRC Tours Business
Development at PT. Bintan Resorts Cakrawala*

Tugas Akhir

Oleh:

Halimatus Sa'diyah
NIM 150903102022

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**RESERVASI TUR DAN LAYANAN PERJALANAN
WISATA BRC TOURS *BUSINESS DEVELOPMENT*
PADA PT. BINTAN RESORTS CAKRAWALA**

*Tour Reservation and Travelling Services BRC Tours Business
Development at PT. Bintan Resorts Cakrawala*

Tugas Akhir

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata dan mencapai
gelar Ahli Madya

Oleh :

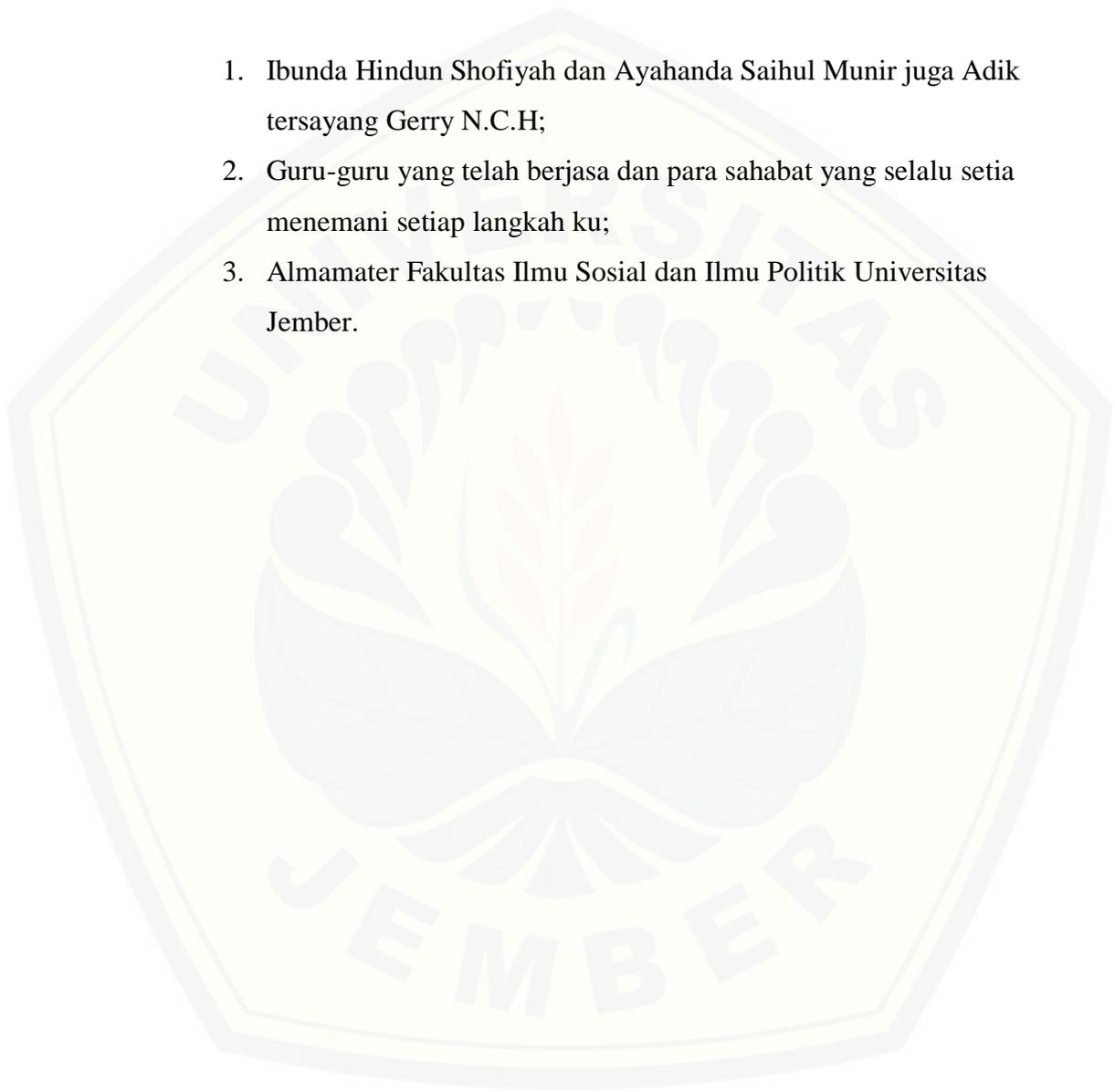
HalimatusSa'diyah
NIM 150903102022

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

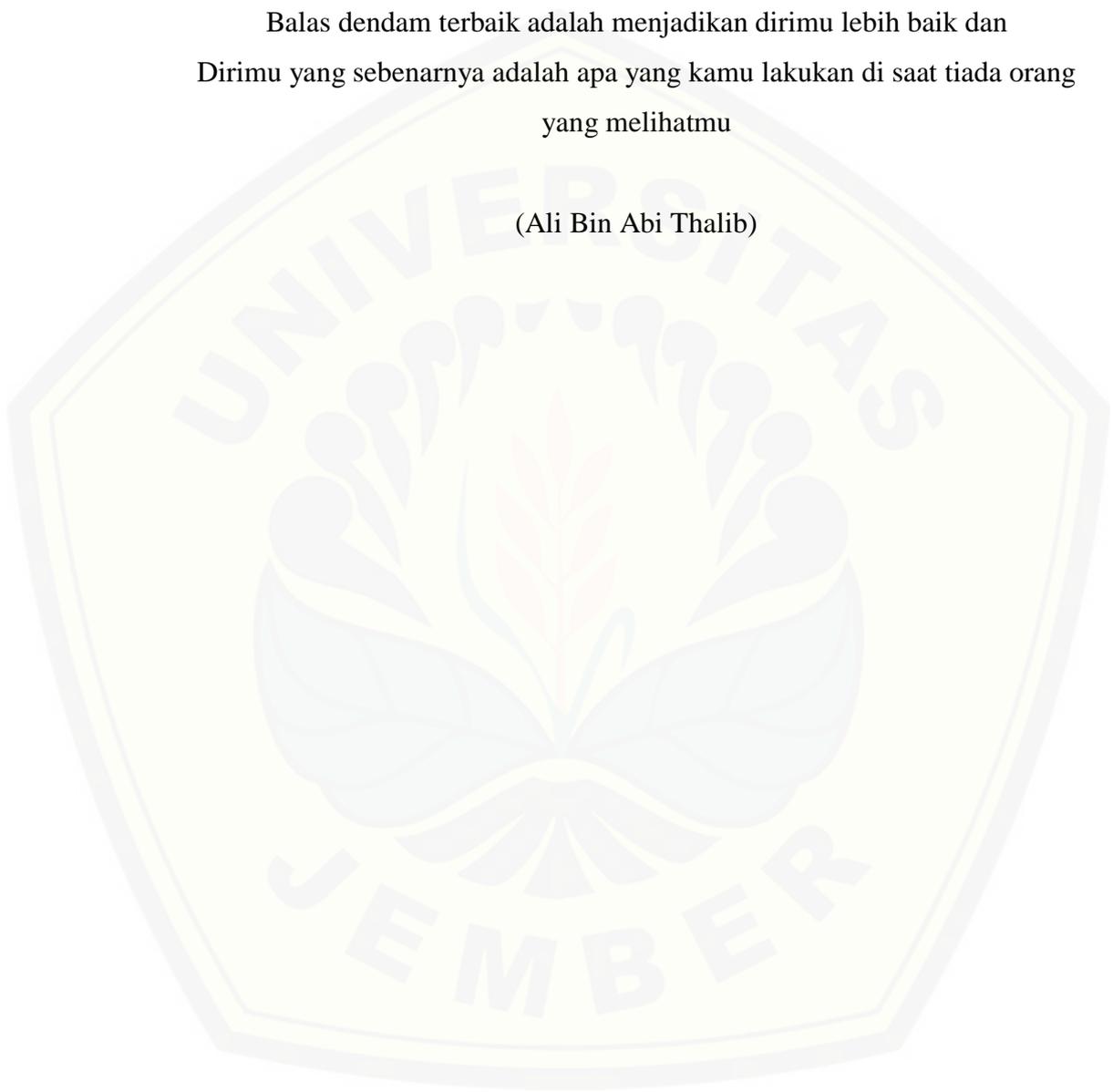
1. Ibunda Hindun Shofiyah dan Ayahanda Saihul Munir juga Adik tersayang Gerry N.C.H;
2. Guru-guru yang telah berjasa dan para sahabat yang selalu setia menemani setiap langkah ku;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTO

Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik dan
Dirimu yang sebenarnya adalah apa yang kamu lakukan di saat tiada orang
yang melihatmu

(Ali Bin Abi Thalib)



Sumber: Sayyid Ahmad Asy-Syulaimi. 2001. *Khitabu Amiril Mu'minin, Aliyubnu
Abi Thalib wa Karamallahu*. Jakarta: Gema Insani Press.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :HalimatusSa'diyah

NIM : 150903102022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul "Reservasi Tur dan Layanan Perjalanan Wisata BRC Tours *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah di ajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Juli 2018

Yang Menyatakan

Halimatus Sa'diyah
NIM: 150903102022

LAPORAN TUGAS AKHIR

Reservasi Tur dan Layanan Perjalanan Wisata
BRC Tours *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala

Oleh

Halimatus Sa'diyah
NIM: 150903102022

PEMBIMBING

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M
NIP:197508252002121002

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir berjudul "Reservasi Tur dan Layanan Perjalanan Wisata BRC Tours *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala" telah disetujui pada;

Hari, tanggal : Rabu, 04 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Jember

Dosen Pembimbing

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M

NIP: 197508252002121002

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul: “Reservasi Tur dan Layanan Perjalanan Wisata BRC Tours Business Development pada PT. Bintang Resorts Cakrawala ” Telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 17 Juli 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par
NIP. 198801052015042003

Sekretaris,

Anggota,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M
NIP. 197508252002121002

Rebecha Prananta, S.Si., M.Si
NIP. 198612032015042002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

Reservasi Tur dan Layanan Perjalanan Wisata BRC Tours *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala; Halimatus Sa'diyah, 150903102022; 2018; 65 halaman; Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PT. Bintang Resorts Cakrawala merupakan salah satu perusahaan besar dalam kawasan Bintang Resort yang memiliki tugas sebagai pengembang kawasan. Perusahaan ini menyediakan segala fasilitas publik yang dibutuhkan oleh Bintang Resort diantaranya seperti penyediaan air bersih, penyediaan penyewaan rumah untuk karyawan yang berupa *dormitory*, penyediaan pujasera, pemadam kebakaran, terminal penyeberangan kapal *ferry*, departemen yang khusus menangani lingkungan baik *flora* maupun *fauna*. Kegiatan lain yang dilakukan oleh PT. Bintang Resorts Cakrawala yaitu mengembangkan beberapa kegiatan seperti menjual paket wisata pada *Business Development*. Penjual paket wisata dilakukan oleh bagian *sales* dan *tour operation* yang diberi nama BRC Tours.

Kegiatan yang dilakukan oleh BRC Tours antara lain adalah menawarkan jasa yang berhubungan erat dengan kegiatan pengadaan objek wisata, transportasi dan juga akomodasi. Kegiatan yang khusus dilakukan pada bagian *tours operation* adalah menangani segala keperluan yang berhubungan dengan wisatawan yang berkunjung ke Bintang Resort mulai dari awal kedatangan hingga kembali lagi ke tempat tinggal asal wisatawan. Penyediaan layanan jasa pariwisata berlangsung dengan sistem reservasi secara *online* yang dilakukan melalui *travel agent*, *resort*, maupun secara individu oleh wisatawan yang bersangkutan.

Pembatalan reservasi yang dilakukan secara mendadak akan mendapatkan *charge* sesuai dengan *invoice* yang telah dikeluarkan berupa *return* pembelian sebanyak 25% s/d 100% tergantung dari waktu pembatalan tersebut dilakukan. Komplain akan segera ditangani dan ditanggapi oleh bagian *sales* dan wisatawan

tidak perlu khawatir mengenai penanganan sebab BRC *Tours* selalu menyimpan arsip-arsip yang berhubungan dengan reservasi. Penyimpanan arsip reservasi tersebut sebagai antisipasi kesalahan pembayaran maupun penanganan komplain. Tamu yang merasa dirugikan akan segera ditangani dan apabila BRC *Tours* yang dirugikan maka perusahaan akan menuntut kepada pihak yang bersangkutan baik itu *travel agent* maupun *resort* dalam kawasan Bintang Resort.



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	i
HALAMAN MOTO.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Pariwisata.....	05
2.1.1 Komponen Pariwisata.....	05
2.1.2 Produk Pariwisata.....	06
2.1.3 Ciri-Ciri Produk Wisata.....	06
2.2 Usaha Jasa Pariwisata.....	07
2.3 <i>Tour Operators</i>.....	08

2.1.3 Batasan <i>Tour Operators</i>	09
2.4 Reservasi	09
2.4.1 Manfaat Reservasi.....	09
2.4.2 Keuntungan Reservasi	10
2.5 Pelayanan.....	10
2.6 Menangani Keluhan Pelanggan (<i>handling complaint</i>).....	11
2.7 Pelaporan	12

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	14
3.1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	14
3.2 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	16
3.2.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	16
3.2.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	16
3.3. Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	16
3.3.1 Ruang Lingkup Kegiatan	16
3.3.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata.....	18
3.3.3 Kegiatan Setelah Praktek Kerja Nyata.....	13
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4.1 Jenis Data	23
3.4.2 Sumber Data	24
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	24

BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN

4.1 Gambaran PT. Bintang Resorts Cakrawala	26
4.1.1 Infrastruktur dan Fasilitas	27
4.1.2 Penghargaan.....	28
4.2 Struktur Organisasi	29
4.2.1 Keterangan Struktur	29
4.3 <i>Business Development</i>	30
4.3.1 Kegiatan Rutin <i>Business Development</i> (BRC Tours).....	31

4.4 Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata	32
4.4.1 BRC Tours (<i>Tours Operation</i>)	32
4.5 Proses Reservasi pada BRC Tours	33
4.5.1 Nama <i>resort</i> dalam Kawasan Bintang Resort.....	34
4.5.2 Paket Wisata	35
4.5.3 Jenis-Jenis Paket Wisata BRC Tours.....	36
4.5.4 Kegiatan Opsional.....	38
4.6 Layanan Perjalanan Wisata BRC Tours.....	38
4.6.1 Fasilitas Driver dan Guide	49
4.6.2 <i>Team Building</i>	42
4.6.3 Pembuatan Laporan	43
4.6.4 Proses <i>Entry</i> Data dan Pengarsipan Data Kegiatan	44
4.7 Kebijakan Pembatalan	48
4.8 Penanganan Komplain	48
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
Lampiran-Lampiran.....	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hari dan Kegiatan Pembekalan di PT. Bintang Resorts Cakrawala	15
Tabel 3.2 Jadwal Praktek Kerja Nyata di PT. Bintang Resorts Cakrawala	16
Tabel 3.3 Kegiatan <i>on the job training</i> di PT. Bintang Resorts Cakrawala.....	18
Tabel 4.1 Bintang Resorts <i>List</i>	34
Tabel 4.2 Jenis-Jenis Paket Wisata BRC Tours	36
Tabel 4.4 Fasilitas Paket Wisata BRC Tours	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bintang Resort Cakrawala.....	29
Gambar 4.2 Struktur organisasi <i>business development</i>	30
Gambar 4.3 <i>Regular Tour Package</i> BRC Tours.....	36
Gambar 4.4 Diagram alur reservasi hingga pembuatan laporan	44
Gambar 4.5 Media reservasi BRC Tours.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Persetujuan Proposal Magang	57
Lampiran 2. Surat Permohonan Tempat Magang	58
Lampiran 3. Surat Balasan Persetujuan Tempat Magang	59
Lampiran 4. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja.....	60
Lampiran 5. Surat Tugas Dosen Pembimbing	61
Lampiran 6. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata	62
Lampiran 7. (a) Tiket; (b) <i>Green Bill Resort</i> ; (c) <i>Petty Cash Claimed</i>	63
Lampiran 8. (d) <i>Cash receipt</i> ; (e) <i>Acknowledgement</i> ; (f) <i>Cash receipt</i>	64
Lampiran 9. (g) <i>Invoice car rental</i> ; (h) <i>Invoice restaurant</i> ; (i) <i>invoice</i> BRC Tour.....	63
Lampiran 10. (j) Reservasi; (k) <i>Front office</i> ; (l) Siaran rumah imaji; (m) <i>Merchandise</i> ; (n) <i>Usher Tour De Bintang</i> ; (o) <i>Imaji team</i>	64
Lampiran 11. (p) Mentor dan HRD; (q) <i>Business Development staff</i> ; (r) <i>Manager, supervisor, executive event & Executive sales</i> <i>marketing</i> ; (s) <i>filing</i> ; (t) Sebagai fotografer	65

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat tersusun hingga selesai. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik materi maupun pikirannya selama kegiatan *on the job training* dan penyusunan laporan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu dan Bapak tersayang yang telah mengorbankan jiwa dan raga nya untuk bekerja dan menyekolahkan penulis hingga pada tingkat perkuliahan, semoga Allah ridha;
2. Universitas Jember yang telah menjembatani penulis sehingga dapat menimba ilmu sebanyak mungkin dan mengenal apa itu kehidupan kampus yang sebenarnya;
3. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ijin kegiatan magang pada bulan Januari s/d Mei 2018;
4. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dr. Akhmad Toha, M.Si;
5. Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Dra. Sri Wahjuni, M.Si;
6. Jajajaran dosen Diploma Usaha Perjalanan Wisata yang telah sabar dan ikhlas dalam mengajar penulis selama menempuh pendidikan;
7. Bapak Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M selaku dosen pembimbing yang telah sabar mengajari penulis hingga terselesaikan Laporan Tugas Akhir ini;
8. Sahabat-sahabat yang turut membantu baik berupa tenaga dan materinya serta kesetiaan dalam menemani selama mengerjakan Tugas Akhir;

Harapan penulis, semoga Laporan ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca dan untuk kedepannya dapat memperbaiki bentuk maupun menambah isi agar menjadi lebih baik lagi.



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan sektor yang berpotensi untuk dikembangkan dan saat ini dipercaya sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan pendapatan nasional. Sektor pariwisata Indonesia diproyeksikan Kementerian Pariwisata Indonesia mampu mendatangkan 20 juta kunjungan wisatawan mancanegara dan 275 juta perjalanan wisatawan nusantara pada tahun 2019. Kegiatan dari sektor pariwisata tersebut dapat membuka banyak peluang kerja bagi masyarakat karena banyak melibatkan pihak dalam pelaksanaannya. Dalam Undang-undang Pariwisata No. 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisata, dijelaskan bahwa pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Wisata merupakan kegiatan yang sering dilakukan dalam kehidupan masyarakat. Setiap orang membutuhkan liburan untuk menghilangkan kejenuhan dari rutinitas yang dilakukan. Sebagian masyarakat memilih menghabiskan waktu yang dimiliki untuk melakukan perjalanan wisata dan berlibur ke daerah dan kawasan yang memiliki berbagai jenis objek wisata. *United Nations World Tourism Organization* (UN-WTO) menerangkan bentuk dasar perjalanan wisata dapat dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu, *domestic tourism*, *outbound tourism*, dan *inbound tourism* (Pitana, Gede dan Diarta 2009:51).

Kegiatan wisata banyak dilakukan oleh masyarakat. Beberapa kegiatan pariwisata dilakukan di dalam negara tempat asal wisatawan itu sendiri, dari negara satu ke negara lain dan perjalanan ke suatu negara atau perbatasan negara. Wisatawan cenderung mendatangi daerah tujuan wisata yang menyediakan fasilitas beragam seperti salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia yaitu Bintan Resort. Kawasan Bintan Resort merupakan salah satu daerah Indonesia yang menjadi tujuan *inbound tourist* bagi masyarakat Asia seperti Singapura, Malaysia, China, Thailand dan juga beberapa negara Eropa. Bintan Resort menjadi tujuan *holiday* bagi sebagian besar wisatawan mancanegara disebabkan banyaknya *resort*

dan juga atraksi wisata yang dikembangkan dan dapat dinikmati wisatawan selama melakukan liburan.

Kegiatan perjalanan wisata tersebut tidak pernah terlepas dari peran biro perjalanan maupun *tour operation* sebagai perantara antara wisatawan dengan destinasi yang bersangkutan. Yoeti (2003:58) menjelaskan bahwa *trave* atau Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Sedangkan Tur Operator merupakan kegiatan pariwisata yang perencanaan dan penyelenggaraan perjalanan wisatanya atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri, dengan tujuan untuk mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut (Wahab 1992: 29).

Tours operation bekerja dengan reservasi yang dilakukan secara manual maupun sistem. Reservasi yang dilakukan dengan *tours operation* cenderung dilakukan oleh wisatawan untuk mendapatkan pelayanan dari suatu kegiatan perjalanan wisata. Salah satu *tours operation* yang telah terkenal memiliki nama di kalangan wisatawan mancanegara adalah BRC Tours yang berada di kawasan Bintan Resort, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. BRC Tours merupakan bagian dari perusahaan PT. Bintan Resorts Cakrawala selaku perusahaan pengembangan kawasan *resort* atas kerjasama pemerintah Indonesia dan Singapura.

Reservasi pada BRC Tours seringkali dilakukan oleh *travel agent*, Biro Perjalanan Wisata maupun perseorangan. Kegiatan tersebut bertujuan untuk pemesanan pelayanan wisata diantaranya dapat berupa objek wisata, penginapan, transportasi, makanan khas dan fasilitas pendukung kegiatan pariwisata lainnya. Reservasi dilakukan melalui email resmi BRC Tours yang terhubung secara otomatis dengan bagian *sales & marketing*. Selain melalui email reservasi juga dapat dilakukan secara langsung oleh wisatawan melalui sambungan telepon ataupun datang langsung ke kantor BRC Tours yang terletak di Plaza Lagoi Blok A Unit 01-08 Jln. Gurindam Dua Belas, Teluk Sebong Lagoi Bintan Utara, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau.

Reservasi yang dilakukan pihak *resort* dilakukan melalui *chat group* yang kemudian akan di input di beberapa media. *Entry* data dilakukan secara manual di

buku besar reservasi dan juga di sistem komputerisasi yang berupa *email* dan *zoho form*. *Input system zoho* merupakan aplikasi otomatis untuk membuat bukti reservasi berupa *file pdf* yang akan diberikan kepada wisatawan ketika melakukan reservasi perjalanan wisata dengan BRC Tours. Kegiatan perjalanan wisata mulai dicatat dan diarsipkan data-datanya sejak pertama kali wisatawan melakukan reservasi. Pencatatan dan pengarsipan yang dilakukan oleh BRC Tours juga bertujuan untuk mempermudah *tour operation* dalam membuat *claim* piutang dan laporan bulanan. Selama kegiatan berlangsung wisatawan akan mendapatkan pelayanan wisata sesuai dengan pemesanan reservasi yang dilakukan.

Pelayanan wisata yang diberikan oleh BRC Tours akan disesuaikan dengan proses prosedural yang berlaku. BRC Tours selalu mengutamakan kepentingan wisatawan dengan memberlakukan prosedur reservasi agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan wisatawan. Kegiatan pelayanan yang dirasa kurang memuaskan sehingga menyebabkan adanya komplain dapat ditangani dengan menampilkan reservasi awal. Penyelesaian masalah yang dilakukan bertujuan agar nama baik perusahaan tetap terjaga dengan baik dan hubungan kerja sama antara perusahaan dapat terjaga keberlangsungannya. Melihat begitu pentingnya proses dalam reservasi dan kegiatan penjualan jasa perjalanan wisata penulis tertarik untuk membuat judul “Reservasi Tur dan Layanan Perjalanan Wisata BRC Tours *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala”.

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana alur reservasi di BRC Tours di *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala?
2. Bagaimana layanan perjalanan wisata dan alur pembuatan laporan untuk *tour claim payment* pada BRC Tours di *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana alur reservasi di BRC Tours di *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala;
2. Untuk mengetahui bagaimana layanan perjalanan wisata dan alur pembuatan laporan untuk *tour claim payment* pada BRC Tours di *Business Development* pada PT. Bintang Resorts Cakrawala.

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
Penulis mendapatkan pengetahuan, wawasan serta pengalaman kerja di bagian *tours operations*, serta mampu membedakan proses pembelajaran teori di perkuliahan dan praktek kerja langsung di bagian *tours operations business department*. Bagi pembaca, sebagai referensi tentang kinerja dalam dunia pariwisata;
2. Manfaat praktis
Sebagai bahan analisis untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja bagian *tours operations business department* PT. Bintang Resorts Cakrawala di masa yang akan datang.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata (dalam Ismayanti, 2010) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. Menurut Mathieson & Wall (dalam Pitana dan Gayatri 2005) pariwisata adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat kerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi dan penyiapan fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka.

2.1.1 Komponen Pariwisata

Menurut Sugiana (2011) bahwa ada empat komponen pariwisata. Empat komponen ini biasa disebut dengan 4A, adapun empat komponen tersebut meliputi:

1. Atraksi (*Attraction*)

Objek yang mempunyai daya tarik yang membuat seseorang tertarik untuk datang dan menikmati objek tersebut. Daya tarik yang dimiliki dapat berupa atraksi alam, atraksi budaya, dan atraksi minat khusus;

2. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Tingkat intensitas sebuah destinasi untuk dapat dijangkau oleh wisatawan. Berbagai prasarana dan sarana dibutuhkan untuk memenuhi syarat aksesibilitas, yaitu melalui darat, laut, maupun udara;

3. Amenitis (*Amenities*)

Layanan ataupun fasilitas yang ditujukan untuk memenuhi seluruh kebutuhan akomodasi seperti makanan, minuman, penginapan, dan kebutuhan pendukung lainnya yang memungkinkan wisatawan untuk tinggal sementara minimal 24 jam;

4. Ansilari (*Ancillary*)

Lembaga ataupun organisasi kepariwisataan yang aktif dan turut serta mendukung dalam pengelolaan suatu destinasi atau kawasan wisata, dapat berupa perusahaan berbadan hukum atau bentuk usaha lainnya.

2.1.2 Produk Pariwisata

Produk wisata dikemas dalam berbagai jasa, dimana satu dengan yang lainnya saling terkait dan dihasilkan oleh berbagai perusahaan pariwisata. Perusahaan-perusahaan tersebut antara lain; perusahaan akomodasi, angkutan wisata, biro perjalanan, restoran, daya tarik wisata dan perusahaan lain yang terkait. Oleh karena itu, produk wisata yang tersedia di suatu daerah pada hakikatnya dapat memberikan citra wisata dan kesan (*image*) perjalanan wisata seseorang (Suwanto, 2004)

2.1.3 Ciri-Ciri Produk Wisata

Menurut Suwanto (2004) ciri-ciri produk wisata, antara lain:

1. Hasil atau produk wisata tidak dapat dipindahkan. Karena itu dalam penjualannya produk tidak dibawa ke konsumen (wisatawan). Sebaliknya, konsumen (wisatawan) harus dibawa ke tempat produk dihasilkan;
2. Produksi dan konsumsi terjadi pada tempat dan saat yang sama. Tanpa adanya konsumen (wisatawan) membeli produk/jasa, maka tidak akan terjadi produksi;
3. Produksi wisata tidak menggunakan standar ukuran fisik, tetapi menggunakan standar pelayanan dengan kriteria tertentu;
4. Konsumen (wisatawan) tidak dapat mencoba contoh produk/jasa tersebut sebelumnya, bahkan tidak dapat mengetahui atau menguji sebelum digunakan produk/jasa tersebut;
5. Hasil atau produk wisata banyak bergantung pada tenaga manusia dan sedikit menggunakan tenaga mesin;
6. Produk wisata merupakan usaha yang mengandung resiko.

2.2 Usaha Jasa Pariwisata

Menurut Anggraini (2008:20) “Usaha jasa wisata yaitu usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata”. Sedangkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dalam Setiawan (2014:39), usaha jasa pariwisata digolongkan ke dalam:

1. Jasa Biro Perjalanan Wisata

Jasa biro perjalanan wisata adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata. Dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM.96/HK.013/MPPPT/1987 dalam Setiawan (2014:68) yang dimaksud dengan biro perjalanan umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan wisata kedalam negeri atau keluar negeri. Dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi dalam Setiawan (2014: 68) Kegiatan Biro Perjalan Wisata meliputi:

- a. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata. Harga paket yang dijual meliputi: harga tiket, tarif hotel, komisi, ongkos, jasa-jasa lain, biaya *overhead*, biaya promosi, dan laba yang diharapkan;
- b. Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perorangan atau kelompok orang yang diurusnya;
- c. Melayani pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
- d. Mengurus dokumen perjalanan;
- e. Menyenggarakan pemandu perjalanan wisata;
- f. Melayani penyelenggaraan konvensi.

2. Jasa Agen Perjalanan Wisata

Jasa agen perjalanan wisata adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Dalam Surat Keputusan Menteri

Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi dalam Setiawan (2014:68) yang dimaksud dengan Agen Perjalanan adalah usaha yang menyeleggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Dalam Surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi dalam Setiawan (2014:69) Kegiatan agen perjalanan tersebut adalah:

- a. Menjual tiket angkutan dan lain-lain;
- b. Mengadakan pemesanan sarana wisata;
- c. Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku;

Dalam Surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi dalam Setiawan (2014:69) agen perjalan merupakan usaha jasa yang mempunyai kegiatan dalam hal:

- a. Menyediakan informasi kepada umu, mengenai transportasi, akomodasi, dan jasa-jasa lainnya, termasuk jadwal, tiket, tarif dan persyaratan-persyaratan yang diperlukan;
- b. Atas kuasa pemasok, menjual jasa-jasa tersebut kepada umum degan harga tertentu;
- c. Sebagai perantara agen perjalanan mempromosikan komisi dari para pemasok berdasarkan persentasi dari hasil penjualan kepada umum.

2.3 Pengertian *Tour Operators*

Menurut Salah Wahab dalam Manajemen Kepariwisata (1992:29-30) suatu perusahaan dapat disebut sebagai Tur Operator bila kegiatan utama perusahaan tersebut ditekankan pada perencanaan (*planning*) dan penyelenggaraan (*arrangement*) perjalanan wisata (*tours*) atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri, dengan tujuan untuk mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut. Sedangkan kegiatan lain dapat di katakana sebagai melengkapi saja untuk melancarkan kegiatan utamanya.

2.3.1 Batasan *Tour Operators*

Tour Operators adalah suatu perusahaan yang usaha kegiatannya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan orang-orang untuk tujuan pariwisata (*tours*) atas inisiatif dan resiko sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut”.

2.3 Pengertian Reservasi

Menurut Anggraini (2008:23) “Reservasi atau *reservation* berasal dari kata kerja *to reserve* yang berarti memesan dan menyediakan tempat. Dalam hal ini pengertian rervasi adalah suatu transaksi yang menyangkut tentang penyediaan tempat, pelayanan khusus fasilitas-fasilitas lainnya untuk penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa pesawat terbang”. Menurut Sahulata dalam Anggraini (2008:23) “Reservasi adalah penyediaan tempat atau pembukuan pada dinas-dinas penerbangan bagi calon penumpang beserta dengan permintaan akan fasilitas khusus”.

2.3 1 Manfaat Reservasi

Menurut Anggraini (2008:20) manfaat dari sisi penumpang dan dari sisi Airlines yaitu:

1. Manfaat reservasi dari sisi penumpang
 - a. Mempermudah mengatur atau mempersiapkan kepeluannya sedini mungkin;
 - b. Memberi kepastian rencana perjalanan.
2. Manfaat Reservasi dari Sisi Airlines
 - a. Sarana untuk menjual *load factor* secara maksimum;
 - b. Sarana untuk meningkatkan produksi;
 - c. Mempermudah atau memperlancar penjualan produks;
 - d. Menyediakan layanan secara maksimum;
 - e. Efisiensi.

2.3.2 Keuntungan Reservasi

Menurut Anggraini (2008:21) keuntungan dari reservasi yaitu:

1. Keuntungan bagi produsen

Produsen akan dapat melakukan evaluasi terhadap produk yang akan mereka jual melalui tingkat tinggi rendahnya jumlah reservasi jauh sebelum produk tersebut dijual (barang) ataupun diselenggarakan (jasa), di mana hasil evaluasi tersebut akan membantu produsen untuk menentukan langkah pemasaran yang akan diambil terhadap produk yang akan dijual tersebut;

2. Keuntungan bagi Konsumen

Melalui media reservasi, konsumen dapat menimbang terlebih dahulu sebelum membeli produk sampai dengan waktu yang telah ditentukan (*time limit*). Sampai dengan *time limit* yang ditentukan, produk yang telah dipesan tersebut tidak boleh dijual kepada konsumen lain, karena secara tertulis maupun tidak, sampai dengan *time limit* produk tersebut telah diprioritaskan kepada konsumen yang telah melakukan reservasi. Hal ini akan sangat menguntungkan konsumen, karena sampai dengan *time limit* yang ditentukan, konsumen dapat melakukan perbandingan dengan produk lain. Selain itu, jika terjadi sesuatu dan lain hal yang mengharuskan konsumen untuk batal membeli produk tersebut, konsumen yang bersangkutan tidak harus membeli produk tersebut.

2.4 Pelayanan

Menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kotler dalam Tjiptono (2000) mendefenisikan pelayanan sebagai: “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud) dan tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu.”. Menurut Lupiyoadi (2013) dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan yaitu:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas;

2. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan;

3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu;

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya;

5. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa;

2.5 Menangani Keluhan Pelanggan (*handling complaint*)

Menurut Tjiptono (2005) pengertian keluhan adalah Secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, *website*, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Situasi ini dikenal dengan istilah “*Recovery Paradox*”. Berdasarkan berbagai riset psikologi konsumen, keluhan bisa dibedakan menjadi dua tipe *instrumental*

complaints dan *non-instrumental complaints*. *Instrumental complaints* merupakan keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Pelanggan yang mengeluh bisa merupakan tambang emas keberhasilan tapi juga sebagai awal dari malapetaka dimasa mendatang. Hal ini sangat tergantung dari bagaimana perusahaan menghargai saat kontak dengan pelanggan. (Leboeuf,1992:176). Ada tiga alasan utama yang menyebabkan program keluhan pelanggan memberikan keuntungan yang besar :

1. Keluhan memperlihatkan bidang-bidang yang membutuhkan perbaikan;
2. Keluhan merupakan kesempatan kedua untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan yang kecewa;
3. Keluhan merupakan suatu peluang untuk memperkuat loyalitas pelanggan. (Leboeuf,1992:17-175).

2.6 Pelaporan

Menurut Suyitno (2005-86) Laporan dibuat setelah selesai kegiatan perjalanan wisata yang mana laporan tersebut dapat dipakai sebagai dasar evaluasi untuk pelaksanaan tugas berikutnya bagi seorang pramuwisata. Bagi perusahaan laporan tersebut bermanfaat sebagai alat control penyelenggaraan wisata serta untuk mengindikasi hal-hal penting sebagai masukan untuk penyelenggaraan tur yang lebih baik di masa yang akan datang. Ada dua hal yang perlu dilaporkan oleh pramuwisata yaitu:

1. Laporan Kegiatan
Menguraikan secara kronologi kegiatan yang dilakukan selama tur, masalah yang dihadapi dan penyelesaiannya serta kesimpulan secara umum atas penyelenggaraan tur.
3. Laporan Keuangan
Berisi seluruh pengeluaran selama tur secara terperinci baik jenis maupun jumlahnya serta kekurangan atau kelebihan atas uang yang dibawa. Pada bagian operasional sebuah perusahaan perjalanan telah dianggarkan jumlah pengeluaran yang akan dilakukan padasebuah tur, sehingga sebelum berangkat pramuwisata mengambil uang sejumlah rencana pengeluaran tersebut.

Hal-hal yang dibuat dalam laporan keuangan antara lain:

- a. Nama tur;
- b. Nama wisatawan/ grup dan jumlah peserta;
- c. Waktu pelaksanaan;
- d. Jenis pengeluaran, jumla yang dianggarkan dan dikeluarkan;
- e. Selisih lebih, kurang atau nihil;
- f. Hal-hal khusus lainnya yang berkaitan dengan pengeluaran uang untuk kegiatan tur.

4. Sarana Pelaporan

Menurut Suyitno (2005: 87-88) Kegiatan yang dilakukan perlu ada nya bukti tertulis yang berupa transaksi ataupun resi pembayaran yang dilakukan selama kegiatan perjalanan berlangsung yakni sebagai berikut:

- a. *Tour activity report*, untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama tur, fasilitas yang digunakan, kejadian tertentu, keluhan wisatawan dan cacatan khusus tentang penyelenggaraan tur;
- b. *Average velocity report check list*, untuk mencari kecepatan rata-rata kendaraan selama tur;
- c. *Distribution of time report check list*, digunakan untuk mengetahui waktu yang digunakan diperjalanan, untuk tur dan untuk istirahat;
- d. *Tourist attraction report check list*, untuk mendeskripsikan atraksi wisata yang dikunjungi;
- e. *Hotel report check list*, untuk melaporkan kondisi dan pelayanan hotel yang digunakan;
- f. *Rooming list and baggage report check list*, sebagai laporan penggunaan kamar hotel berikut bagasi wisatawan;
- g. *Tour transport report check list*;
- h. *Tour operation check list*, untuk mengetahui kesesuaian penggunaan fasilitas selama kegiatan tur;
- i. *Tour expenses report*, untuk melaporkan pengelolaan keuangan selama tur.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata merupakan mata kuliah wajib Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Praktek kerja nyata ini dapat ditempuh oleh mahasiswa Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang sudah memenuhi Satuan Kredit Semester (SKS) sesuai ketentuan Program Studi dan digunakan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Pelaksanaan praktek kerja nyata dapat dilakukan di hotel, *travel*, *destination*, *resort*, Dinas Pariwisata Daerah dan juga sektor lain yang masih berhubungan erat dengan kegiatan pariwisata.

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan oleh penulis dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

1. Mengajukan Proposal Permohonan kepada Perusahaan

Pertama kali yang dilakukan oleh penulis adalah mengirim proposal permohonan praktek kerja nyata kepada PT. Bintang Resorts Cakrawala untuk melakukan kegiatan praktek kerja nyata selama lima (5) bulan dengan formulir lengkap termasuk proposal, *curriculum vitae* dan sertifikat pelatihan yang pernah diikuti sebelumnya;

2. Tes Wawancara oleh Dosen

PT. Bintang Resorts Cakrawala tidak langsung melakukan tes wawancara. Perusahaan memberi kuasa kepada Dosen agar dilakukan wawancara secara langsung terhadap penulis. Kegiatan wawancara berlangsung di ruangan Dosen Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Wawancara dilakukan oleh dua Dosen yaitu Bapak Indra Perdana Wibisono dan Ibu Pramesi Lokaprasidha pada tanggal 18 Desember 2017 sebagai salah satu syarat lulus uji seleksi sebelum dinyatakan berhak untuk mengikuti praktek kerja nyata di PT. Bintang Resorts Cakrawala;

3. Pengumuman Hasil Seleksi dari PT. Bintang Resorts Cakrawala
Pengumuman dilakukan secara *online* oleh pihak HRD PT. Bintang Resorts Cakrawala kepada salah satu Dosen Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata yaitu Bapak Indra Wibisono pada tanggal 20 Desember 2017;
4. Mengikuti Pembekalan
Tahapan penulis setelah dinyatakan diterima di PT. Bintang Resorts Cakrawala yaitu mengikuti pembekalan yang dilakukan pada tanggal 09 Januari 2018 di Wisma PT. Bintang Resorts Cakrawala yang beralamat di Jln. Kota Kapur Lagoi, Teluk Sebong. Pembekalan dilaksanakan sejak pukul 09.00 WIB hingga 11.00 WIB kemudian dilanjutkan dengan pengenalan kepada masing-masing mentor dan *department* terkait. *Department* yang dipilih oleh penulis adalah *Business Department* PT. Bintang Resorts Cakrawala. Berikut merupakan tabel kegiatan pembekalan di PT. Bintang Resort Cakrawa:

Tabel 3.1 Hari dan Kegiatan Pembekalan di PT. Bintang Resorts Cakrawala

Hari	Jam	Kegiatan
09 Januari 2018	09.00 WIB-11.00 WIB	a. Presentasi oleh pihak HRD tentang PT. Bintang Resorts Cakrawala
	13.00 WIB	b. Pengenalan kepada <i>staff</i> pusat dan kemudian dilanjut dengan pengenalan kepada mentor penulis di <i>Business Development</i>

Sumber: Internal 2018

5. Mengikuti Praktek Kerja Nyata di PT. Bintang Resorts Cakrawala

3.2 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di PT. Bintang Resorts Cakrawala tepatnya di *Business Development Plaza Lagoi Blok A Unit 01-08 Jln. Gurindam Dua Belas, Teluk Sebong Lagoi Bintang Utara, Kepulauan Riau.*

3.2.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai dengan surat tugas dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember nomor 3935/UN.25.1.2/SP/2017 dan pelaksanaan dilaksanakan sesuai dengan surat keputusan PT. Bintang Resorts Cakrawala nomor 353/LET/HRD/XII/17 yang menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan dilaksanakan sejak tanggal 09 Januari 2018 hingga 31 Mei 2018. Berikut merupakan tabel waktu pelaksanaan praktek kerja nyata di PT. Bintang Resorts Cakrawala:

Tabel 3.2 Jadwal Praktek Kerja Nyata di PT. Bintang Resorts Cakrawala

Hari	Jam Kerja	Istirahat
• Senin s/d Jum'at atau • Jum'at s/d Selasa	08.00-17.00 WIB	12.00-13.0 IB
• Sabtu dan Minggu atau Rabu dan Kamis	Libur	Libur
• Rabu (Senam)	04.00-17.00 WIB	

Sumber: Internal 2018

3.3 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.3.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Sesuai dengan proposal yang telah diajukan dan telah disetujui oleh PT. Bintang Resorts Cakrawala penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja nyata di *Business Department* pada bagian *Tours Operation*. Kegiatan praktek kerja nyata

yang dilaksanakan oleh penulis di bagian *Tours Operation* terdiri atas beberapa tugas yang berbeda diantaranya:

1. *Operation*

Pada bagian *tour operation* penulis diberi tugas untuk melakukan kegiatan reservasi yang dilakukan oleh pihak *travel* luar negeri, dalam negeri, *resort* dan tamu *Free Independet Traveler* (FIT) yaitu jumlah tamu kurang dari 10 orang yang akan melakukan kegiatan wisata baik itu di dalam kawasan *Bintan Resort* maupun di luar kawasan *Bintan Resort*. Pembuatan *daily report, monthly report, invoice, official receipt, vehicle permit* dan *cash receipt*. Pada bagian ini penulis dapat mengetahui alur pelaksanaan kegiatan wisata di PT. *Bintan Resorts Cakrawala* mulai dari reservasi hingga laporan akhir setelah kegiatan berlangsung. Kegiatan pada bagian ini penulis laksanakan pertengahan bulan Februari hingga akhir Mei 2018 (4 bulan);

2. *Call Center*

Bagian *call center* bertugas menerima reservasi melalui telepon *operators* dan juga reservasi yang dilakukan melalui *email* perusahaan. Pemesanan tiket kapal *ferry* dan *Bintan Service Apartment* juga sesekali dilakukan pada bagian ini. Pada bagian *call center* penulis menjadi tahu bagaimana sistem reservasi dan cara menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain seperti *travel* dan *resort*. Kegiatan pada bagian ini penulis laksanakan pertengahan bulan Januari hingga akhir Mei 2018 (4 bulan setengah) ;

3. *Tour Guide*

Pada bagian *tour guide* penulis diberi tugas untuk melayani tamu sesuai dengan reservasi yang mereka laksanakan. *Guide* juga bertugas memastikan kendaraan yang digunakan dan memastikan sistem pembayaran yang dilakukan oleh tamu apakah kegiatan wisata akan dilakukan dengan sistem *billing room, cash*, maupun *invoice*. Pada bagian ini penulis menjadi tahu bagaimana sistem kerja *tour guide* dan juga beberapa *agent* lain yang bekerjasama untuk penyediaan transportasi, bahan bakar dan juga objek tujuan wisatawan. Kegiatan pada bagian ini penulis laksanakan hanya

beberapa kali untuk menggantikan *tour guide* yang sedang cuti atau membawa tamu.

Penulis ditugaskan di beberapa bagian selama *training* seperti *tourist information* dan *tour operations* di *Business Development*. Penempatan tersebut diatur oleh *Executive Sales & Marketing* selaku mentor yang bertanggung jawab atas semua kegiatan yang dilakukan. Selama kegiatan praktek kerja nyata berlangsung pada awal kegiatan *training* penulis sesekali ditugaskan menjaga bagian *receptionist* di *tourist information* (1 bulan), kemudian pada pertengahan bulan kedua penulis mulai aktif di bagian *merchandise*, rumah imaji, bagian *event* dan membantu *executive finance* dalam melakukan *close book*, *daily report* dan *monthly report* dari bagian *receptionist*, *tours operation* dan *foodstagram*. Kegiatan yang paling sering penulis kerjakan ada pada bagian reservasi *tours operation*.

3.3.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama Praktek Kerja Nyata di PT. Bintang Resorts Cakrawala bagian *Business Department* disusun dalam tabel kegiatan mingguan sebagaimana berikut:

Tabel 3.3 Kegiatan *on the job training* di PT. Bintang Resorts Cakrawala

Pelaksanaan	Kegiatan	Hasil
(a)	(b)	(c)
09 Januari 2018 s/d 13 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Presentasi tentang <i>Company Profile</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas-tugas dan tanggung jawab seorang <i>trainee</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Penanggung jawab Andri Harris selaku <i>Human Resort Department</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan tentang <i>Trainee Policy & Procedure</i> • Penjelasan tentang <i>Trainee Disciplinary Action</i> • Penjelasan tentang <i>Trainee Agreement</i> 	
15 s/d 30 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Tes awal nama karyawan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui letak-

(a)	(b)	(c)
	<ul style="list-style-type: none"> • Tes awal mengetahui jumlah, nama-nama dan jenis <i>resort</i> di kawasan Bintan Resort • Tes awal mengetahui letak <i>resort-resort</i> dan Department lain di kawasan Bintan Resort 	<ul style="list-style-type: none"> • letak villa, <i>resorts</i> dan tempat strategis lainnya • Dapat menjalin relasi yang baik dengan karyawan
<p>01 Februari s/d 11 Februari 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab Dennis Torio selaku <i>executive Sales and Marketing</i> PT. Bintan Resorts Cakrawala 	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami semua jenis pada BRC Tours • Menjaga bagian reservasi • Membuat <i>list travel agent</i> luar negeri yang bekerja sama • Berkeliling dengan <i>tour guide</i> untuk mengantar <i>travel guide</i> dan <i>destination guide</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui jenis tur dan <i>travel</i> yang bekerja sama • melihat <i>resorts</i> secara langsung
<p>12 Februari 2018 s/d 25 Februari 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab Dennis Torio selaku <i>executive Sales and Marketing</i> PT. Bintan Resorts Cakrawala 	<ul style="list-style-type: none"> • Berkenalan dengan petugas Nirwana Garden, Mayang Sari dan Banyan Tree Bintan • Menerima <i>reservasi by e-mail</i> dan telepon • Membuat <i>tour confirmation</i> di <i>zoho form</i> • Menerima dan memproses reservasi <i>by call</i> • Ikut serta kegiatan <i>event Chinese New Year</i> pada 16 Februari 2018 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui letak dan kawasan <i>resorts</i> • Mengetahui alur reservasi dari awal hingga kegiatan

(a)	(b)	(c)
<p>26 Februari 2018 s/d 05 Maret 2018</p> <p>Penanggung Jawab Dennis Torio selaku <i>executive Sales and Marketing</i> PT. Bintan Resorts Cakrawala</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menjadi fotografer rumah imaji • Menerima reservasi pemesanan <i>Ferry ticket</i> Bandar Bentan Telani Ferry Terminal • Membuat <i>vehicle permit</i> kendaraan <i>tour</i> yang keluar kawasan Bintan Resort • Membuat <i>lunch reservation form</i> for mangrove day trip • Berkunjung ke Tanjung Pinang • Berkunjung ke Sungai Kecil • Berkunjung ke Tanjung Uban 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui sistem pembayaran berupa <i>invoice, billing room, credit card, dan cash</i> • Mengetahui fungsi <i>vehicle permit, acknowledgement, cash receipt, lunch/dinner reservation.</i>
<p>06 Maret 2018 s/d 25 Maret 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab Dennis Torio selaku <i>executive Sales and Marketing</i> PT. Bintan Resorts Cakrawala • Poppy Yolanda (<i>Sales & Tour Operation</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Handling Mangrove planting</i> perusahaan BYK • Menjadi fotografer rumah Imaji • Mengantar X-banner rumah imajinasi ke <i>resort</i> dalam kawasan Bintan Resort • Membantu <i>guiding</i> Amanda <i>Sales Force</i> Singapore pada tanggal 21 Maret 2018 • Membantu bagian <i>event</i> dalam kegiatan Tour De Bintan pada tanggal 23 Maret 2018 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui proses transaksi <i>tour</i> yang telah berlangsung • Mengetahui proses pelaksanaan Event • Mengetahui langkah-langkah <i>handling group tour</i>

(a)	(b)	(c)
<p>26 Maret 2018 s/d 31 Maret 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanggung Jawab Dennis Torio selaku <i>executive Sales and Marketing</i> PT. Bintan Resorts Cakrawala • Poppy Yolanda (<i>Sales & Operation tour</i>) • Suyenny Tan (<i>mandarin tour guide</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat <i>acknowledgement</i> I-32388, hotel <i>reff</i> 161189 pembayaran <i>billing room</i> • Membuat <i>cash receipt</i> c-46344 <i>mangrove discovery tour free independent tour</i> (FIT) • Mengecek <i>invoice</i> wira <i>mangrove</i> 0008/BH.41/BH/KWK.4/5.1/V1/1 997 NPWP 1.852.6327.7-214 • Menjadi fotografer rumah Imaji • Membantu persiapan Pentas Seni Yayasan Tunas Bangsa 30 maret 2018 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui proses <i>entry data</i> pembayaran kegiatan perjalanan wisata • Mengetahui prosedur pelayanan <i>tour guide</i> dalam melayani wisatawan • Mengetahui fungsi-fungsi <i>form</i> di bagian <i>tours operation</i>
<p>01 April 2018 s/d 15 April 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poppy Yolanda (<i>Sales & Operation tour</i>) • Dennis Torio (<i>executive sales & marketing</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengantar tamu <i>South Bintan Heritage Tour</i> • Sebagai <i>call center</i> • Menjaga bagian reservasi pada <i>tour operation</i> • Ikut serta <i>team building</i> SFS (<i>One-Stop Funeral Solution</i>) Travel Singapore di Club Med Bintan Island Resort • Membuat form <i>lands transfer</i> • Menerbitkan <i>invoice</i> • Membuat <i>form</i> perjanjian kerja <i>resort</i> dan <i>travel</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui bagaimana menjalin hubungan dengan tamu ketika dalam perjalanan dan ketika telah sampai di objek wisata • Mengetahui trik <i>guide</i> dalam melayani tamu • Mengetahui langkah pembuatan <i>form</i> perjanjian kerja

(a)	(b)	(c)
16 April s/d 29 April 2018	<ul style="list-style-type: none"> Mengantar <i>ticket south bintan heritage tour adult and child</i> ke Nirwana Garden Resort Membantu bagian <i>operators</i> merekap <i>month report</i> periode maret 2018 Sebagai <i>call center</i> <i>Guiding</i> tamu <i>Bintan Safari Lagoi And Eco-Farm</i> Menawarkan paket wisata di Bandar Bentan Telani Ferry Terminal Membantu <i>merchandise</i> menjual aksesoris dan oleh-oleh PT. Bintan Resorts Cakrawala 	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui cara memasarkan paket wisata BRC Tour secara langsung Mengetahui langkah” Membuat <i>monthly report</i> Mengetahui tugas sebagai <i>Sales merchandise</i>
<ul style="list-style-type: none"> Maradu,Suyenny Tan dan Anthony (BRC Tour <i>Staff</i>) Poppy Yolanda (<i>Sales & Operation Tour</i>) Dennis Torio (<i>Executive Sales & Marketing</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> Ikut serta kegiatan kartini 2018 Menjaga bagian reservasi Sebagai salah satu Crew konsumsi Kegiatan Miss Lagoi 2018 <i>Mangrove Replanting May Day</i> 01 mei 2018 Sebagai Usher Waisak tanggal 13 Mei 2018 	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui cara membawa diri dalam suatu <i>event</i> perusahaan Mengetahui bagaimana menjalin kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan <i>even</i> Mengetahui proses <i>event</i>
30 April 2018 s/d 15 Mei 2018		
<ul style="list-style-type: none"> Dennis Torio (<i>Executive Sales & Marketing</i>) Helsa Caesaria (<i>Executive Event</i>) Muhammad Rifai (Supervisor) 		

(a)	(b)	(c)
16 Mei 2018 s/d 28 Mei 2018	<ul style="list-style-type: none"> Menjaga bagian reservasi Ikut serta mentor untuk menjalin kerja sama pemasaran paket wisata rumah imaji dan <i>Lagoi Bay Lantern Park</i> dengan Bintang Lagoon Resort Membuat laporan <i>on the job training</i> untuk PT. Bintang Resorts Cakrawala 	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui cara melakukan kerjasama BRC Tours dengan <i>resort</i>
<ul style="list-style-type: none"> Dennis Torio (<i>executive sales & marketing</i>) 		

Sumber: Internal PT. Bintang Resorts Cakrawala 2018

3.3.3 Kegiatan Setelah Praktek Kerja Nyata

Adapun kegiatan yang dilakukan penulis setelah Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan laporan keseluruhan kegiatan dan tugas yang sudah dilaksanakan di *Business Development*. Kegiatan presentasi dilakukan di Wisma PT. Bintang Resorts Cakrawala Jln. Kota Kapur Lagoi, Teluk Sebong dengan HRD dan Sekretaris HRD PT. Bintang Resorts Cakrawala;
2. Melakukan serah terima *dormitory* dengan HRD dan bagian perlengkapan *dormitory* sesuai dengan kesepakatan ketika pertama kali disediakan untuk tempat tinggal;
3. Melanjutkan bimbingan dengan Dosen Pembimbing terhadap judul yang telah ditentukan;
4. Membuat laporan praktek kerja nyata.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang mencakup hampir semua data

non-numeric, data ini didapat untuk menggambarkan fakta yang ada di lapangan. Data pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata didapatkan penulis dari hasil wawancara dengan wisatawan, mentor bagian *Business Department* dan karyawan senior bagian *tour operation* PT. Bintang Resorts Cakrawala.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari PT. Bintang Resorts Cakrawala. Data yang berhasil didapat merupakan data yang berkaitan dengan sejarah PT. Bintang Resorts Cakrawala, struktur organisasi, bukti transaksi *OR/acknowledgement*, *invoice*, *tour sheet*, *ferry ticket*, *travel agent* dan *resorts* yang bekerjasama dengan *tour operation* PT. Bintang Resorts Cakrawala;

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data dari pihak dimana data tersebut dapat dipergunakan untuk memperkuat data primer seperti buku, jurnal serta internet. Dalam penulisan ini penulis mencari referensi berupa buku untuk memperkuat tinjauan pustaka.

3.4.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan menggunakan media buku, jurnal *online* serta sumber data dari internet yang berhubungan erat dengan tema laporan Praktek Kerja Nyata;

2. Wawancara

Metode Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara (*interview*) dengan *informan* sebagai media untuk mendapatkan informasi dan data penguat untuk membuat laporan Praktek Kerja Nyata. Kegiatan wawancara

dilakukan secara spontan untuk menyerap sebanyak mungkin informasi tanpa pedoman pertanyaan. Penulis melakukan wawancara bebas dengan cara mengajukan pertanyaan dengan poin penting yang dapat menambah informasi yang ingin diketahui oleh penulis dari narasumber untuk bahan laporan Praktek Kerja Nyata.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Alur reservasi pada BRC Tours berawal dari pemesanan paket wisata yang dilakukan oleh wisatawan baik secara personal, *travel agent* maupun *resort*. Pihak *tour operations* akan membuat konfirmasi dengan menulis pesanan pada buku besar reservasi dan di *input* ke dalam aplikasi *zoho form* yang langsung terhubung dengan *executive sales marketing*. Kemudian setelah konfirmasi dikirim kepada pemesan pihak BRC Tours akan mengeluarkan *invoice* untuk piutang pembayaran dan akan dikenakan sanksi apabila pembatalan dilakukan setelah dikeluarkannya *invoice* terkait. Kegiatan perjalanan wisata juga dilakukan sesuai dengan jenis wisata yang dipilih oleh wisatawan. Beberapa paket wisata yang ditawarkan menyediakan fasilitas lengkap seperti makan dan lainnya untuk menunjang kegiatan perjalanan wisata itu sendiri;
2. *Daily report* dibuat bertujuan untuk menjelaskan berapa banyak *petty cash* yang digunakan *driver/guide* selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung. Laporan *daily report* yang dibuat memuat informasi mengenai harga-harga yang dikeluarkan termasuk makan, tiket, minyak, mobil dan lain-lainnya. Setelah *daily report* dibuat pihak BRC Tours akan membuat *monthly report* sebagai laporan inti untuk *claim payment* kepada *resort* maupun *travel agent* yang melakukan pembayaran piutang kepada BRC Tours. Data-data yang diperlukan untuk membuat *monthly report* diantaranya laporan pemesanan *ferry ticket*, *invoice restaurant*, *ticket* (tiket di sini beragam, beberapa objek wisata di luar kawasan *resort* tidak memerlukan tiket dan digantikan dengan nota kegiatan/penggunaan *petty cash*), *official receipt resort*, *official receipt* objek wisata, *invoice car rental*, *invoice restaurant*, Salinan *petty cash*, *official receipt* BRC Tours, *cash receipt*. Pembuatan *monthly report* juga bertujuan untuk memeriksa ulang pesanan tamu yang kebetulan merasa kurang puas dengan pelayanan BRC Tours dan sebagai dasar penanganan apabila ada *complain* terkait perjalanan yang telah dilakukan sebelumnya.

5.2 Saran

1. Secara rutin sebaiknya mengadakan rapat tertutup BRC Tours terkait *complain* dari operator objek wisata, sebab ketika ada *complain* yang menangani cenderung satu orang saja dan itu saja yang berusaha menyelesaikan masalah, seperti: kesalahan *official receipt* dari objek wisata, kesalahan jumlah *invoice*, keterlambatan penjemputan dan beberapa masalah lainnya ;
2. Pembagian kerja kurang terfokus karena terkadang *driver* merangkap tugas sebagai *tour guide* dan terkadang juga sebagai *tour reservation*. Akibat yang terlihat selama penulis melakukan *training* adalah kesalahan *input* data ketika *monthly report* dilakukan. Hal tersebut sering sekali terjadi sebab banyak reservasi yang masuk ke BRC Tours sedangkan tenaga kerja lapangan masih kurang, ditambah dengan tenaga kerja lapangan dan komunikasi antar *staff* masih kurang;
3. Dapat dijadikan pertimbangan bagi *tour guide/ tour leader* agar disediakan seragam khusus yang dapat menonjolkan ciri khas Pulau Bintan. Seragam tersebut bisa berupa pakaian adat khas yang hanya digunakan ketika *guide* membawa tamu. Selain dapat dijadikan sebagai jati diri hal tersebut juga dapat dijadikan *first impression* bagi tamu yang datang berkunjung agar semakin penasaran terhadap keunikan Pulau Bintan sehingga mereka ingin tinggal lebih lama lagi.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

Andi, Pitana, I Gede dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta; Andy publisher

Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia.

Lebouef, Michael.1992. *Memenangkan dan memelihara pelanggan*. Penerjemah Rieka Harahap-Tahapary. Jakarta: Pustaka Tangga

Lupioyadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pitana, I Gede dan Putu Gede Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Praditya Paramita.

Salah, Wahab. 1992. *Manajemen Kepariwisata*. Penerjemah. Frans Gromang. Jakarta: Praditya Paramita

Setiawan, Heri. 2014. *Budaya dan Kepariwisata*, Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.

Sugiana, A Gima. 2011. *Eco Tourism*. Bandung: Guardaya Intimarta

Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Publisher

Suyitno. 2005. *Pemanduan Wisata*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yoeti, O.A. 2003. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa

Laporan

Anggraini, Tutik., 2008, *Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT. Electra Duta Wisata*. Tugas Akhir D3 Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Sastra dan Seni, Universitas Sebelas Maret, Solo. Irianto, Agus. 2009. *Managing Airline Reservation System*. Jakarta: Rajawali Pers.

Situs

<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3217850/sektor-pariwisata-jadi-investasi-unggulan-di-2018>. Diakses pada 24 Mei 2018



Lampiran 1. Lembar Persetujuan Proposal Magang**LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL MAGANG**

1. Kegiatan : **Praktek Kerja Lapang**
2. Pelaksana : **Halimatus Sa'diyah**
3. Tempat : **PT. Bintang Resort Cakrawala**
Jalan Kota Kapur (29152), Tanjung Uban Utara,
Sebong Logoy, Teluk Sebong, Kabupaten Bintang,
Kepulauan Riau-Indonesia
4. Jangka Waktu : **Januari – Mei 2018**

Bersama ini memberikan persetujuan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di atas untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapang.

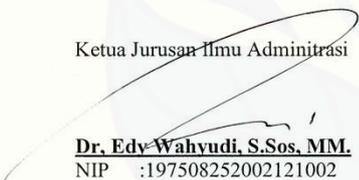
Jember, 04 Oktober 2017

Penyusun,

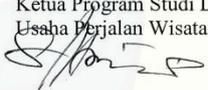

Halimatus Sa'diyah
150903102022

Menyetujui

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

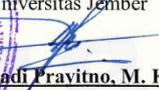

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM.
NIP :197508252002121002

Ketua Program Studi DIII
Usaha Perjalanan Wisata


Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP:195604091987022001

Mengetahui,

Wakil Dekan 1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember


Dr. Hadi Pravitno, M. Kes
NIP: 196106081988021001



Lampiran 2. Surat Permohonan Tempat Magang



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

Nomor : 3935/UN25.1.2/SP/2017
 Lampiran : empat eksemplar
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

10 Oktober 2017

Yth. Pimpinan PT. Bintang Resort Cakrawala
 Jl. Kota Kapur, Tanjung Uban Utara, Sebong Logoy,
 Teluk Sebong, Kabupaten Bintang, Kep. Riau

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Halimatus Sa'diyah	150903102022	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Safitri Purnama Dewi	150903102032	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Siti Nur Halimah	150903102035	DIII Usaha Perjalanan Wisata
4.	Balqis Nurbaity Oka Widani	150903102022	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

a.n Dekan

Wakil Dekan



Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
 NIP 19610608 198802 1 001

Lampiran 3. Surat Balasan Persetujuan Tempat Magang

BINTAN^{Resort}
Cakrawala

No. Surat : 353/LET/HRD/XII/17
 Tanggal : 20 Desember 2017
 Kepada : Dr. Hadi Prayetno, M.Kes
 Dekan atau Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
 Dari : Andri Haris
 Human Resource Executive
 Melalui : Wahyu Febianto
 Snr. Human Resource Manager 
 Prihal : Magang Kerja

Dengan hormat,

Berdasarkan surat dari Universitas Jember Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata nomor surat : 3935/UN25.1.2/SP/2017, mengenai Permohonan Magang di PT. Bintan Resort Cakrawala (PT. BRC), maka dengan ini kami informasikan bahwa mahasiswa Universitas Jember dengan nama di bawah ini disetujui mengikuti Program Magang di PT. Bintan Resort Cakrawala, periode 9 Januari – 31 Mei 2018.

No	Nama	NIM	Prog. Studi	Penempatan Magang
1	Halimatus Sa'diyah	150903102022	DIII Usaha Perjalanan Wisata	Business Development
2	Safitri Purnama Dewi	150903102032	DIII Usaha Perjalanan Wisata	Ferry Termina Department
3	Siti Nur Halimah	150903102035	DIII Usaha Perjalanan Wisata	Ferry Termina Department
4	Balqis Nurbaity Oka Widani	150903102022	DIII Usaha Perjalanan Wisata	Business Development

Demikian informasi ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Terimakasih.

Hormat kami,



Andri Haris
 Human Resource Executive

Lampiran 4. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
 Email : fsip@unej.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 5309/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Human Resource Executive "BINTAN Resort Cakrawala, nomor : 353/LET/HRD/XII/17 dari, tanggal 20 Desember 2017, perihal : Magang Kerja, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No.	Nama	NIM	Penempatan
1.	Halimatus Sa'diyah	150903102022	Business Development
2.	Safitri Purnama Dewi	150903102032	Ferry Termina Department
3.	Siti Nur Halimah	150903102035	Ferry Termina Department
4.	Balqis Nurbaity Oka Widani	150903102042	Business Development

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di **BINTAN Resort Cakrawala**, terhitung mulai tanggal 9 Januari sampai dengan 31 Mei 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 28 Desember 2017

an Dekan
Wakil Dekan,



Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 19610608 198802 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan BINTAN Resort Cakrawala
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 5. Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor: 0884/UN25.1.2/SP/2018

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M NIP 197508252002121002	Pembina / IVa	Lektor Kepala	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Halimatus Sa'diyah
NIM : 150903102022
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Inovasi Atraksi Wisata Sebagai Langkah Pariwisata Berkelanjutan
Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



Ditetapkan di Jember
Pada Tanggal : 6 Maret 2018
Dekan

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

Tembusan:

1. Kasubbag. Akademik & Kemahasiswaan
2. Kasubbag. Keuangan & Kepegawaian
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Pertinggal

Lampiran 6. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	A
2	Kemampuan / Kerjasama	80	A
3	Etika	80	A
4	Disiplin	80	A
NILAI RATA - RATA		80	A

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : L. Inimatus Sadiyah
NIM : 150903102022
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

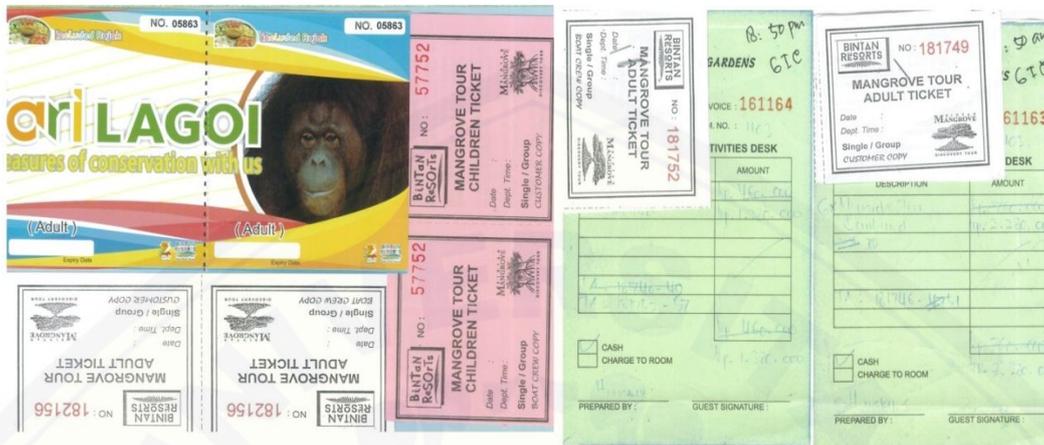
Nama : DENNIS TIJO
Jabatan : Chief Executive
Instansi : BUSINESS Development - PT. Bina Kaya Controls
Tanda Tangan :



PEDOMAN PENILAIAN :

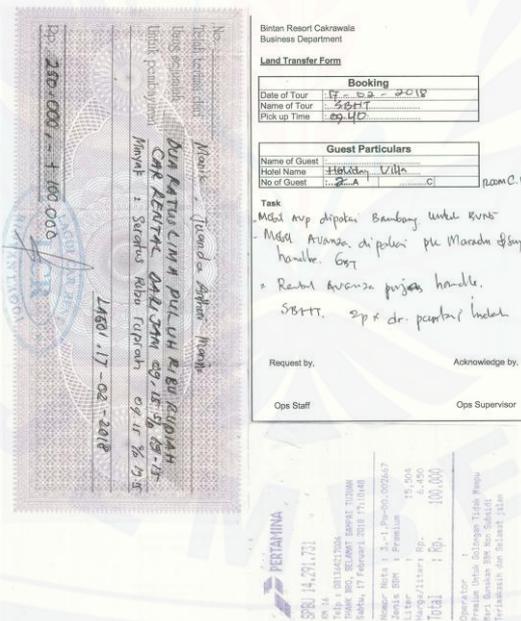
NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	$75 \leq AB < 80$	SANGAT BAIK
3	B	$70 \leq B < 75$	BAIK
4	BC	$65 \leq BC < 70$	CUKUP BAIK
5	C	$60 \leq C < 65$	CUKUP
6	CD	$55 \leq CD < 60$	KURANG
7	D	$50 \leq D < 55$	KURANG
8	DE	$45 \leq DE < 50$	SANGAT KURANG
9	E	< 45	SANGAT KURANG

Lampiran 7. (a) Tiket; (b) Green Bill Resort; (c) Petty Cash Claimed



(a)

(b)



(c)

Lampiran 8. (d) Cash receipt; (e) Acknowledgement; (f) Cash receipt

Business Department
PT. Bintan Resort Cakrawala
Tel: +62 (770) 692917, 692918
Email: brctours@bintan-resorts.com

Ref No : C - 46344
Date :

Tour Bintan Service Apartment Merchandise
 Other Cash Credit Card

Tour / Service : Manatee Boatley tour
Date / Time : 11/3 10:00 - 12:00
Hotel / Group :
Guest Name : Mareisa Khoo
Nationality : Singaporean
No of Requirements / Pick up :
Check in / out Date :

Code	Description	Qty	Unit Price	Amount
	Adult	2	350.00	700.00

Verified by Guest: [Signature] 14/3/2018
Confirmed by BD Staff: [Signature]
Name/Date: Name/Date

Copies: - White: Customer / Blue: Finance / Yellow: BD Admin

(d)

Business Department
KCIPIERAS WIRA ARTHA
TEL : 0812 7779 5792
Email : mangrove.wira@gmail.com

Ref No. : C - 09401
Date : 10 MARET

Tour Cash Credit Card
 Bill Room Other Invoice

Tour / Service : UNT
Date / Time : 10:30 PM
Hotel / Room No :
Guest Name : Wu Ruihua
Nationality : CHINA
No. of Requirements / Pick up : 16/193
Ticket No : 281780-93

Code	Description	Qty	Unit Price	Amount
	4 A.			

Verified by Guest: [Signature]
Confirmed by WIRA Staff: [Signature]
Name/Date: Name/Date

Copies: White & Blue = Finance, Yellow = Wira Admin, Pink = Customer
LATIF - HALVIN

(e)

Business Department
PT. Bintan Resort Cakrawala
Tel: +62 (770) 692917, 692918
Email: brctours@bintan-resorts.com

Ref No : C - 46340
Date : 04/3/2018

Tour Bintan Service Apartment Merchandise
 Other Cash Credit Card

Tour / Service : Slipway + Ride 10 min
Date / Time : 15:00 pm
Hotel / Group :
Guest Name : Pating Guest
Nationality : China
No of Requirements / Pick up :
Check in / out Date :

Code	Description	Qty	Unit Price	Amount
	R.A.	350.00	2.00	700.00
	S.A.	250.00	1.50	375.00

Verified by Guest: [Signature]
Confirmed by BD Staff: [Signature]
Name/Date: 04/03/18 Name/Date: 04/3/2018

Copies: - White: Customer / Blue: Finance / Yellow: BD Admin

(f)

Lampiran 9. (g) Invoice car rental; (h) Invoice restaurant; (i) invoice BRC Tour

INVOICE

Koperasi karyawan

 PT. Bintan Resort Cakrawala

Invoice 0008 / Wira Mangrove
 16-Jan-18
 BH 41:BNK/KK 4/5 1/M/1997
 NPWP: 1.852.632.7.214
 BCA Tanjung Uban Rek No. 890.0030488

Dengan hormat,
 Bersama dengan ini, kami mengajukan tagihan penggunaan taxi Wira Mangrove kepada PT. Bintan Resort Cakrawala dengan rincian sebagai berikut :

No	Date	Time	Taxi Service Name	Hotel/Tour	Remark	Pax	PIC	WIRA	Amount(Rp)
1	02-Jan	11:00 - 20:00			Rent	1 ELF	Poppy Putri		Rp 800.000
2	03-Jan	09:00-13:30			Rent	1 ELF	Poppy Putri		Rp 800.000
3	08-Jan	17:30	Liu Qiang	NGR # 3119		6	Poppy Nizam		Rp 300.000
4	12-Jan	13:00	Mr. Chang	NGR #2123		2A + 1C	Poppy malla		Rp 150.000
5									
6									
Total									Rp 2.050.000

Catatan : Pembayaran cek dan pajak ditunjukkan atas nama : Koperasi Karyawan Wira Artha
 No.Rekening : 890-0030488
 Bank : Bank Central Asia

Demikianlah invoice ini kami buat dengan sebenarnya. Atas perhatiannya dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Received by



(g)

D'BINTAN RIVER KELONG

Kepada : PT. BRC
 Perihal : INVOICE

Dengan ini kami selaku pihak D'Bintan River Kelong ingin mengantarkan invoice kepada Bapak/Ibu, Sebagai laporan dan photo copy Nota Yang bekenan kami lampirkan, Agar pihak bapak/ibu dapat buat laporan ke perusahaan bapak/ibu.

Adapun rinciannya tertera sebagai berikut :

September & Oktober					
No	Date	Guest Name	Description	Code	Price
1	18-Sep-16	Manabu Yamamoto		743	Rp 540,000
2	4-Oct-16	Shawn Kwa		833	Rp 2,560,000
3	17-Oct-16	Goh Suai Khim		893	Rp 360,000
4	21-Oct-16	Ctrip FAM Trip - Gong Siqi		909	Rp 850,000
TOTAL					Rp 4,310,000

November					
No	Date	Guest Name	Description	Code	Price
1	1-Nov-16	Tripzilia Media		975	Rp 850,000
2	23-Nov-16	JTB Japanese Student Group Inspection		1044	Rp 2,080,000
TOTAL					Rp 2,930,000

Desember					
No	Date	Guest Name	Description	Code	Price
1	10-Dec-16	Frankie Lee	PAKET	1127	Rp 360,000
2	29-Dec-16	Johson	PAKET	1232	Rp 360,000
3	30-Dec-16	Dyah Irma		1241	Rp 891,450
4	31-Dec-16	Budiawan Danny	PAKET	1248	Rp 900,000
TOTAL					Rp 2,511,450

Atas perhatian dan kerjasama bapak/ibu, Kami pihak restaurant mengucapkan terima kasih. Dan kami juga berharap bisa mendapat kesempatan untuk terus menerima kerjasama bapak/ibu untuk waktu mendatang.

Sebagi Lagu, 24 Januari 2017

(h)

PROFORMA INVOICE

Amount Due (SGD)
\$770.00

BILL TO:
 Continental Travel Singapore Pte. Ltd.
 Jessica Han
 1, Park Road, #04-54 People's Park
 Complex,
 Singapore, 059108
 Singapore
 6535 2292
 jessicah@continentaltravel.sg

Invoice Number: BDV-INV-92
 P.O./S.O. Number: BDV-Conf-1080
 Invoice Date: March 24, 2018
 Payment Due: March 26, 2018

ITEMS	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
Mangrove Discovery Tour (Day / Night) - Adult >10 - Agent Agent - Mangrove Discovery Tour (Day / Night) - Adult >10. Tour Date: 25 March 2018 Guest Name: Zhou Qing	35	\$22.00	\$770.00
Total:			\$770.00
Amount Due (SGD):			\$770.00

Notes
 Important Notice:
 Bank Account:
 IDR Currency
 Bank Name : Bank Central Asia (BCA)
 Acc Name : PT. Bintan Resort Cakrawala
 Acc No : 890 - 002 - 1926

SGD Currency
 Bank Name : UOB Bank
 Acc Name : PT. Bintan Resort Cakrawala
 Acc No : 352 - 334 - 552 - 2

(i)



BRC TOURS
 Plaza Lagu Block A Unit 01 - 08 Jl.
 Gunungdam Dabellae
 Teluk Sebong, Lagu Bintan Utara
 Bintan, Kepulauan Riau 29155
 Indonesia

Contact Information
 Phone: +62770-892917/18
 Fax: +62770-892919
 Mobile: +62812-760-3733
 www.brctours.com

Lampiran 10. (j) Reservasi; (k) *Front office*; (l) Siaran rumah imaji; (m) *Merchandise*; (n) *Usher Tour De Bintan*; (o) *Imaji team*



(j)



(k)



(l)



(m)



(n)



(o)

Lampiran 11. (p) Mentor dan HRD; (q) *Business Development staff*; (r) *Manager, supervisor, executive event & Executive sales marketing*; (s) *filing*; (t) Sebagai fotografer



(p)



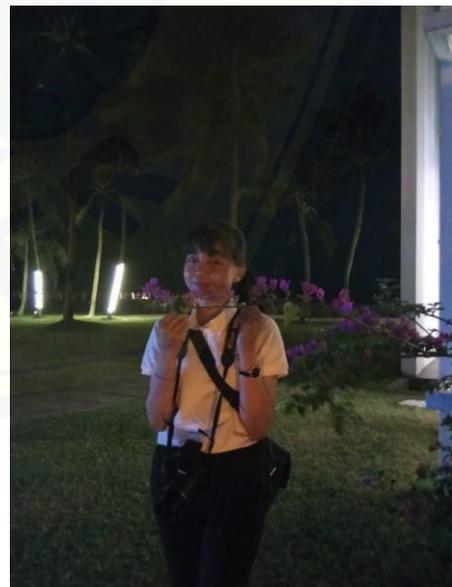
(s)



(q)



(r)



(t)