



**Kemampuan Bahasa Inggris Seorang *Tour Leader* dalam
Menunjang Kesuksesan Perjalanan Wisata yang Diselenggarakan
oleh Javanica Tour & Travel Jember**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Asal :	Hediah	Kelas
Periode :	Penelitian	910
Periode II :	01	A6U
Pengkatalog :	may	k
Oleh :		c.1

Agustini
050103101083

**PROGRAM STUDI DIII BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SAstra
UNIVERSITAS JEMBER
2008**



**Kemampuan Bahasa Inggris Seorang *Tour Leader* sebagai Penunjang
Kesuksesan Perjalanan Wisata yang Diselenggarakan oleh Javanica Tour &
Travel Jember.**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli Madya (*A.m.d*) pada program
studi Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh
Agustini
050103101083

**PROGRAM STUDI DIII BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

PENGESAHAN

Penanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember



Akmal Ghiozi, S.E.
Managing Director

Dosen Pembimbing

Riskia Setiarini, S.S.
NIP. 132 310 673

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris

Drs. Wisasongko, M.A.
NIP. 131798138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Prof. Dr. Samudji, M.A.
NIP. 130531973

MOTTO

"Barang siapa menjalani suatu jalan untuk menuntut ilmu, maka dianugerahi Allah kepadanya jalan menuju surga."

(Nabi Muhammad saw)

"Tak wajarlah bagi orang yang bodoh, berdiam diri atas kebodohnya dan tak wajarlah bagi orang berilmu, berdiam diri atas ilmunya."

(Nabi Muhammad saw)

"Sangat baik menjadi orang penting, tapi lebih penting lagi menjadi orang yang lebih baik."

(Aishwarya Rai-Bachchan)

PERSEMBAHAN

Allah Azza wa Jalla atas segala Anugerah-Mu dan telah memberiku orang tua (Manaku, Kuswantini, Bapakku, Frandy Agus.I.S) serta saudara-saudara (Kakakku, Yuli, adikku, Agung, ponakanku tersayang, Bintang) dan keluarga besar yang saling mencintai,

Nabi Besar Muhammad s.a.w beserta keluarga besar dan sahabat-sahabat atas inspirasi-inspirasi serta perjuangan menegakkan panji-panji Allah di dunia.

Siti Fatimah Az-zahra binti Rasulullah, Siti Khadijah binti Khwalid, Siti Aisyah dan Siti Maryam Ibunda Nabi Isa a.s, you are my inspirations! .

Untuk teman-teman dan sahabat-sahabatku, terimakasih atas waktu dan kasih sayang kalian untukku and keep Rock 'n Roll!!!

ABSTRAKSI

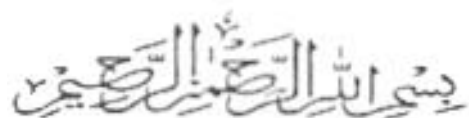
Di era globalisasi, pariwisata merupakan salah satu aset industri andalan Indonesia sebagai modal untuk meningkatkan devisa negara. Oleh karena itu untuk menunjang hal tersebut diperlukan pelayanan dibidang pariwisata. Salah satunya adalah dengan menggunakan Agen Perjalanan Wisata, yang berperan sebagai perantara bagi wisatawan untuk memperoleh pelayanan jasa perjalanan wisata. Tujuan adalah untuk memberikan kemudahan kepada wisatawan.

Salah satu pemegang peranan penting dalam keberhasilan perjalanan wisata adalah tour leader. Seorang tour leader harus mampu memberikan pelayanan yang baik karena disinilah suatu agen perjalanan wisata dapat dikatakan sukses dalam menjalankan bisnis pariwisata.

Untuk menunjang kesuksesan sebuah perjalanan wisata, tour leader hendaknya menguasai Bahasa asing, terutama Bahasa Inggris yang merupakan bahasa Internasional yang digunakan oleh wisatawan terutama wisatawan mancanegara dan di tempat-tempat wisata. Penggunaan Bahasa Inggris ini juga diperlukan agar dalam berkomunikasi antara wisatawan dengan tour leader dari agen perjalanan wisata tidak terjadi kesalahpahaman. Dengan kemampuan Bahasa Inggris, seorang tour leader akan mudah memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Dari itulah penulis mengambil judul "**Kemampuan Bahasa Inggris Seorang Tour Leader sebagai Penunjang Kesuksesan Sebuah Perjalanan Wisata Yang Diselenggarakan Oleh Javanica Tour & Travel**".

KATA PENGANTAR



Dengan bersyukur kepada Allah S.W.T dan mengucapkan salawat dan salam kepada Nabi tercinta Muhammad Junjungan kita atas terselesaikannya Praktek Kerja Nyata di Javanica Tour & Travel Jember. Selama kurang lebih satu bulan melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Javanica Tour & Travel Jember ini penulis berkesempatan mengangkat topik mengenai "**Kemampuan Bahasa Inggris Seorang *Tour Leader* sebagai Penunjang Kesuksesan Perjalanan Wisata yang Diselenggarakan oleh Javanica Tour & Travel Jember**". Laporan ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. ◀

Saya sadari bahwa begitu banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penulisan laporan ini. Saya mengucapkan begitu banyak terimakasih kepada beliau-beliau yang membantu dalam menyelesaikan laporan ini:

1. Bapak Prof. Dr. Samudji, M.A., selaku dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A., selaku ketua program Diploma III Bahasa Inggris
3. Drs. Eko. S., M.Hum, selaku dosen wali
4. Ibu Riskia Setiarini, S.S., selaku dosen pembina
5. Bapak Ahmad Ghozi, S.E, selaku Managing Director Javanica Tour & Travel Jember.
6. Seluruh staf Javanica Tour & Travel.

Tak ada gading yang tak retak, manusia banyak melakukan kesalahan dan lupa, untuk itu saya mengharap kritik dan saran untuk memperbaikinya di masa mendatang. Semoga dari hasil-hasil yang dituangkan dalam laporan yang kurang dari sempurna ini akan dapat diperoleh hal-hal yang bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukan.

Jember, Juni 2008.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<u>DAFTAR ISI</u>	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
1.3.1 Tujuan PKN	2
1.3.2 Manfaat PKN	3
BAB. 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Bahasa Inggris Sebagai Lingua Franca	5
2.2 Bahasa Inggris Selaku Bahasa Internasional	5
2.3 Gambaran Suatu biro Perjalanan	5
2.4 Pengertian dan Batasan Pramuwisata	6
2.5 Pengertian Tur	7
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Perusahaan	8
3.2 Tinjauan Umum Kegiatan Perusahaan	9
3.2.1 Visi dan Misi Javanica	9
3.2.1.1 Visi Javanica	9
3.2.2.2 Misi Javanica	9

3.3 Profil Perusahaan	10
3.4 Struktur Organisasi Javanica	11
3.5 Alur Kerja Marketing Representative	18
3.5.1 Prosedur Operasi Javanica	20
3.5.2 Metode Marketing Javanica	21
3.5.3 Produk atau Layanan Javanica	21
BAB 4. PEMBAHASAN	
4.1 Tugas-tugas Dasar Tour Leader (pramuwisata)	24
4.1.1 Mengetahui Seluk Beluk Operasional Biro Perjalanan.....	26
4.2 Kesuksesan Sebuah Tur	27
4.3 Peranan Bahasa Inggris.....	28
4.3.1 Bahasa Inggris Sebagai Lingua Franca	28
4.3.2 Bahasa Inggris dalam Kepemanduan	28
4.4 Penggunaan Bahasa Inggris dalam Melayani Wisatawan.....	29
4.5 Kemampuan Bahasa Inggris seorang Tour Leader dalam Menunjang Kesuksesan sebuah Perjalanan Wisata	29
BAB 5. Kesimpulan dan saran	
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
5.2.1 Saran bagi Instansi dan Fakultas.....	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	



Bab 1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Untuk menjadikan pariwisata sebagai penghasil devisa negara, diperlukan pengembangan, penambahan prasarana dan sarana kepariwisataan dan tidak kalah pentingnya adalah kegiatan pariwisata yang mencakup penerimaan kedatangan wisatawan, antar-jemput, membawanya ke obyek-obyek wisata dan menghiburnya dengan bermacam-macam pertunjukan kesenian tradisional yang beraneka ragam macamnya.

Seorang *tour leader* (pramuwisata) adalah orang pertama yang ditemui oleh wisatawan pada suatu negara yang dikunjunginya. Fungsi *tour leader* (pramuwisata) tidak ubahnya sebagai *The Ambassador of his/her Country* (Yoeti, 1986:36). Oleh karena itu, ia harus mengetahui pengetahuan yang banyak dan mempunyai keterampilan berbahasa, berkomunikasi yang baik.

Dalam berkomunikasi dibutuhkan bahasa sebagai media yang menghubungkan maksud dan keinginan. Berkomunikasi dengan wisatawan, khususnya wisatawan asing yang kemungkinan besar tidak dapat memahami bahasa Indonesia hendaknya menggunakan bahasa Inggris, mengingat statusnya sebagai bahasa Internasional yang sudah tentu dipahami oleh sebagian besar masyarakat dunia.

Komunikasi merupakan media yang sangat penting dalam dunia pariwisata. Tanpa adanya komunikasi antara wisatawan dengan *tour leader* (pramuwisata), perjalanan wisata akan menjemukan dan akan mengurangi kewibawaan *tour leader* (pramuwisata) itu sendiri, serta mengurangi mutu biro perjalanan yang mengadakan wisata. Jika demikian, dapat dipastikan pula wisatawan akan merasa kecewa.

Bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional telah banyak digunakan sebagai media berkomunikasi oleh sebagian besar masyarakat dunia. Tidak hanya itu bahasa Inggris juga digunakan pada dunia kerja sekarang ini, terutama dibidang kepermanduan atau

pramuwisata, karena *tour leader* (pramuwisata) berhubungan dan berkomunikasi secara langsung dengan wisatawan, terutama wisatawan asing.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dalam laporan ini penulis mengambil judul: **"Kemampuan Bahasa Inggris Seorang *Tour Leader* dalam Menunjang Kesuksesan Perjalanan Wisata yang Diselenggarakan oleh Javanica Tour & Travel Jember"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah sebuah tur dapat dikatakan sukses?
2. Bagaimanakah peran bahasa Inggris sebagai penunjang seorang *tour leader* (pramuwisata) dalam menyukseskan sebuah tur?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

1.3.1.1 Tujuan Umum

Secara umum, praktek kerja nyata yang dilakukan mempunyai tujuan untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dan pemahaman mahasiswa tentang segala kegiatan perusahaan atau instansi. Selain itu, juga diharapkan melalui praktek kerja nyata ini dapat meningkatkan keterampilan fisik masing-masing pada bidang agar memperoleh bekal yang cukup untuk terjun langsung ke dunia kerja.

1.3.1.2 Tujuan Instruksi Khusus

1. Menambah pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan atau instansi yang ada dalam bidang garapannya agar mahasiswa tersebut setelah lulus siap untuk bekerja walaupun dengan sedikit latihan
2. Melatih mahasiswa mengerjakan pekerjaan di lapangan atau melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang jurusan yang diambil

3. Melatih mahasiswa berfikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan memberikan kritik dan saran terhadap kegiatan yang mereka lakukan dalam bentuk laporan.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan PKN ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi mahasiswa, fakultas, maupun lembaga tempat Praktek Kerja Nyata.

a. Manfaat bagi mahasiswa

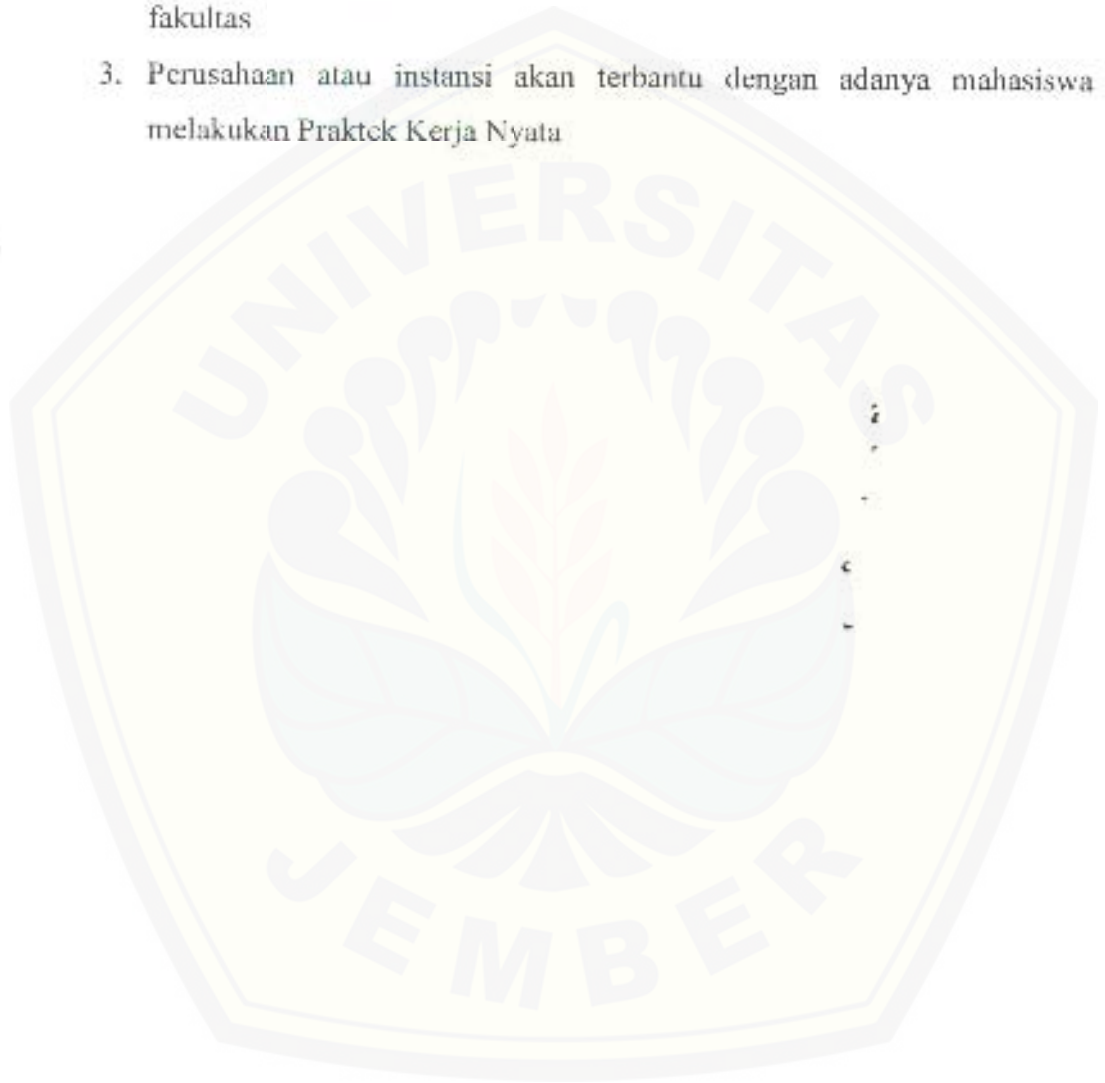
1. Sebagai bahan penyusun akhir program Diploma III bahasa Inggris Fakultas Sastra Inggris Universitas Jember.
2. Merupakan sarana mengaplikasikan teori yang diperoleh dalam dunia kerja.
3. Memperluas wawasan, keterampilan, dan pengalaman mahasiswa pada bidang yang ditekuni.
4. Melatih mahasiswa agar lebih terampil secara fisik, intelektual dan social.
5. Menumbuhkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja melalui peningkatan kemampuan manajerial dan berkomunikasi dalam satu tim kerja.

b. Manfaat bagi Universitas Jember

1. Mengangkat nama baik Universitas dan Fakultas sehingga lebih dikenal masyarakat.
2. Mendapat pengetahuan tambahan yang berguna bagi kemajuan Fakultas dimasa mendatang.
3. Sebagai perbandingan antara teori dengan praktek kerja yang dikerjakan di lapangan.

c. Manfaat bagi Instansi atau Perusahaan

1. Memberikan masukan pengetahuan baru bagi perusahaan atau instansi sebagai upaya pengembangan dimasa mendatang
2. Menjalin hubungan mitra kerja sama antara perusahaan atau instansi dan fakultas
3. Perusahaan atau instansi akan terbantu dengan adanya mahasiswa melakukan Praktek Kerja Nyata





Bab 2. Tinjauan Pustaka

2.1 Bahasa Inggris Sebagai *Lingua Franca*

Bahasa Inggris sebagai *lingua franca* yaitu sebagai alat komunikasi dan interaksi bisnis sebagai bahasa-bahasa perdagangan (Richards, 1984:1-4).

Lingua franca juga berarti bahwa bahasa Inggris juga digunakan oleh orang-orang yang bahasa ibunya (*mother tongue*) berbeda untuk memudahkan berkomunikasi diantara mereka. Melalui gambaran ini, kita dapat melihat bahwa bahasa Inggris sebagai *lingua franca* memiliki status yang tinggi ditengah-tengah masyarakat dunia.

2.2 Bahasa Inggris Selaku Bahasa Internasional

Menurut Tarigan (1988:35), bahasa Inggris merupakan bahasa yang mempunyai martabat tinggi yaitu bahasa yang diterima atau diperlakukan sebagai bahasa dunia, atau mengandung nilai-nilai khusus dalam bidang ekonomi, religi, atau kebudayaan. Bahasa Inggris digunakan sebagai komunikasi antar bangsa untuk menjalin persahabatan, bahasa Inggris juga dipakai sebagai bahasa perantara dalam sektor bisnis dan sektor pariwisata.

2.3 Gambaran Suatu Biro Perjalanan

Menurut surat keputusan Menteri Perhubungan R.I No.PM 9/PW/104/PHB-77 tanggal 22 Desember 1977 pada Bab I Pasal 1 dalam ketentuan umum yang diberikan pengertian dengan batasan sebagai berikut:

- 1) Biro Perjalanan Umum adalah perusahaan yang melakukan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan.
- 2) Agen Perjalanan adalah perusahaan yang melakukan kegiatan penjualan tiket/karcis, sarana angkutan dan lain-lain serta pemesanan sarana wisata.

- 3) Cabang biro perjalanan umum adalah suatu usaha dari suatu biro perjalanan umum yang berkedudukan di tempat yang sama atau di tempat lain yang memberikan pelayanan umum.

Kalau kita perhatikan batasan tersebut diatas maka kita memperoleh dua pengertian, bahwa disamping agen perjalanan (*Travel Agent*) dijumpai istilah Biro Perjalanan (*Travel Bureau*) yang mempunyai kegiatan berbeda antara satu dengan yang lainnya yaitu:

1. Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri kepada umum atau atas permintaan
2. Menyelenggarakan dan menjual pelayanan wisata
3. Menyusun dan menjual paket wisata
4. Menyelenggarakan pemanduan wisata (*guiding*) dan *tour conduction*
5. Menyediakan sewa mobil untuk wisatawan
6. Menjual tiket/karcis, sarana angkutan dan lain-lain
7. Mengadakan pemesanan sarana wisata
8. Mengurus dokumen perjalanan sesuai peraturan yang berlaku.

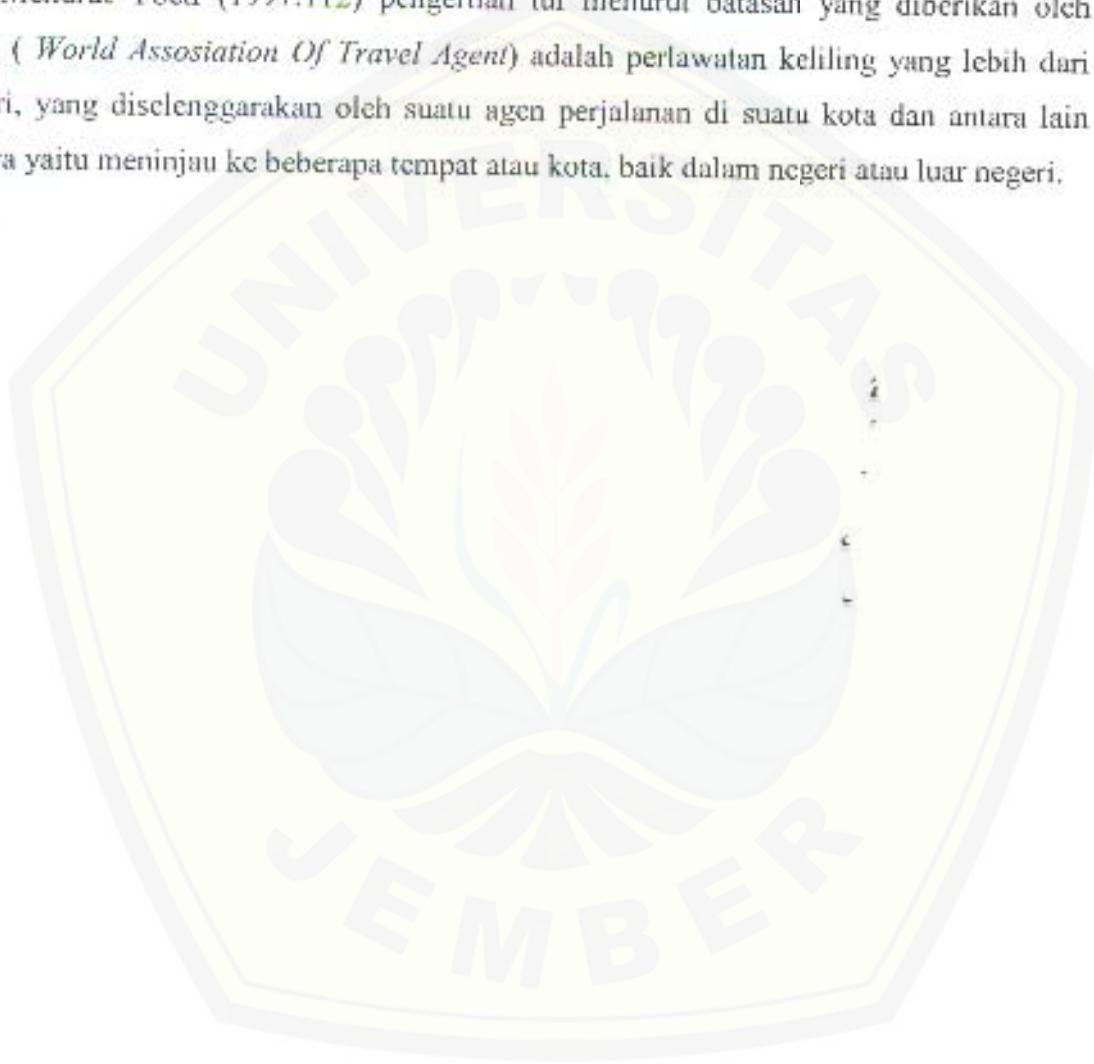
2.4 Pengertian dan batasan Pramuwisata

Secara umum pengertian pramuwisata adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan untuk mengunjungi, melihat dan menyaksikan obyek dan atraksi wisata. Dalam *The Shorter Oxford English Dictionary on Historical Principle, Vol.1* dijelaskan pengertian sebagai berikut: "In general sense of the term the tour guide is a person who is hired to conduct a traveler or tourist and to point out object of interest". Dari sudut pandangan wisatawan, *tour leader* (pramuwisata) adalah seseorang yang bekerja pada suatu biro perjalanan atau kantor pariwisata yang bertugas memberikan informasi, petunjuk dan penjelasan secara langsung.

Tugas seorang *tour leader* (pramuwisata) mencakup sebagai berikut: menuntun, memimpin, memberi penjelasan dan penerangan, petunjuk kepada anggota rombongan wisatawan selama dalam perjalanan wisata berlangsung.

2.5 Pengertian Tur

Menurut Yocti (1997:112) pengertian tur menurut batasan yang diberikan oleh WATA (*World Assosiation Of Travel Agent*) adalah perlawatan keliling yang lebih dari tiga hari, yang diselenggarakan oleh suatu agen perjalanan di suatu kota dan antara lain acaranya yaitu meninjau ke beberapa tempat atau kota, baik dalam negeri atau luar negeri.





BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan

Javanica Tour & Travel ini diresmikan pada tanggal 23 Maret 2003 dalam bentuk Usaha Komanditer (CV) dengan nama Java Internusa Bakti yang merupakan induk perusahaan dari beberapa bidang usaha. Bidang usaha yang dibentuk pertama kali adalah Departemen Perjalanan Wisata yang dinamakan Javanica Tour, bergerak dibidang penyediaan jasa-jasa kepariwisataan dan komponennya. Pendirian perusahaan dikuatkan oleh akta Notaris Nomor 19, oleh Siti Lestariningsih, SH. CV Javanica Tour berkantor pusat di Jl. Sumatera 120 A Jember Jawa Timur, dan mempunyai kantor cabang di Jl. Basuki Rahmat 66 Situbondo Jawa Timur. Ruang lingkup Javanica Tour berdasar pada pasal 9 Bab II Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67/1996 yaitu:

- a. Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata, yang meliputi sarana wisata, obyek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia, dalam bentuk paket wisata.
- b. Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui Agen Perjalanan Wisata dan atau menjualnya langsung kepada wisatawan atau konsumen.
- c. Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual.
- d. Penyediaan layanan angkutan wisata.
- e. Pemesanan akomodasi, restoran, tempat konvensi, dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke objek wisata dan daya tarik wisata.
- f. Pengurusan dokumen perjalanan, berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan.
- g. Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama dan

h. Penyelenggaraan perjalanan insentif.

Maksud dan tujuan pendirian seperti yang tercantum dalam akta Notaris adalah bergerak dalam bidang usaha yang meliputi:

1. Menjual dan menyelenggarakan paket-paket wisata.
2. Penyelenggarakan panduan dan perjalanan wisata.
3. Penyelenggarakan kegiatan wisata alam.
4. Melayani pemesanan tiket, akomodasi dan kendaraan.

3.2 Tujuan Umum Kegiatan Perusahaan

3.2.1 Visi dan Misi Javanica

3.2.1.1 Visi Javanica

Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel merupakan perusahaan jasa wisata yang memiliki visi yaitu memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa perusahaan

3.2.1.2 Misi Javanica

Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel juga memiliki misi yaitu menciptakan peluang bagi sumber daya yang mempunyai etos baik dengan menjual pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.

3.3 Profil Perusahaan

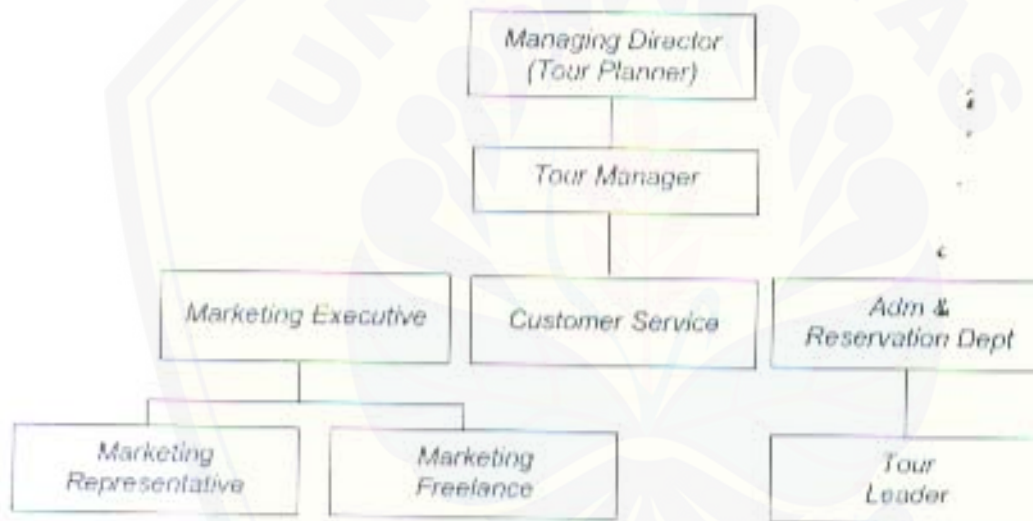
Nama Perusahaan	: Javanica Tour & Travel
Tempat Usaha / Kantor	: Jalan Sumatra 120 A Jember
Tahun didirikan	: 23 Maret 2003
Jenis Usaha	: Perusahaan Jasa 1. Paket Wisata 2. Voucher 3. Ticketing 4. Rental
Jumlah Karyawan	: 5 Orang
Jumlah Cabang	: 1 Cabang di JL.Basuki Rahmat 66 Sitobondo-Jawa Timur
Program yang telah berjalan	: 1. Paket Wisata 2. Voucher 3. Ticketing 4. Persewaan Mobil dan bus pariwisata
Fasilitas Perusahaan	: a. Kantor yang memadai b. Jaringan telepon c. Perangkat computer d. Faximile e. Meja, kursi, untuk kerja dan tamu

3.3.1. Struktur Organisasi Javanica

Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan dimana dalam struktur tersebut diketahui bagian-bagian yang terdapat pada setiap perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya. Struktur organisasi dirancang dengan disesuaikan terhadap kebutuhan perusahaan terutama untuk mengetahui jumlah karyawan yang dibutuhkan (bagan 3.1).

Bagan 3.1

Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour



Sumber : Biro Perjalanan Wisata Javanica Jember 2008

Tugas, wewenang, tanggung jawab dan data yang dibutuhkan oleh masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. *Managing Director / Tour Planner*

adalah *Managing Director* perusahaan dengan hak melakukan tindakan managerial (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan).

Dalam operasi kerjanya, *Managing Director* menerima data dari *Marketing Executive*, *Sales Representative*, *Accounting Dept.*, *Administration and Operational Dept.*, dan *Tour Leader* untuk mengadakan evaluasi dan mengadakan pengawasan secara menyeluruh.

Data yang dibutuhkan :

- Laporan dari *Marketing Executive*
- Laporan dari *Sales Representative*
- Laporan dari *Accounting Dept.*
- Laporan dari *Administration and Operational Dept.*
- Laporan dari *Tour Leader*

2. *Tour Manager*

- a. Tidak terikat dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- b. Adalah pengatur bagian wisata dan segenap komponennya, bertanggung jawab atas terlaksananya management yang telah ditetapkan, bertanggung jawab kepada *Managing Director* (MD) atas segala tindakan yang dilakukan dalam perusahaan.
- c. Berhak melakukan tanda tangan dalam surat penawaran, *invoice*, *statement of payment* dan *refund*.
- d. Bertanggung jawab atas penjualan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- e. Bertanggung jawab atas pengaturan keuangan perusahaan yang terkait dengan bidangnya.

- f. Adalah *tour planner* atau perencana, penyusun program, perhitungan biaya paket wisata, beserta seluruh komponennya dan *negosiator* dengan pelanggan.
- g. Melaksanakan pencatatan keuangan harian, rekapitulasi anggaran tour, arus kas bulanan, neraca dan laporan rugi-laba, pelaporan pajak dan lain-lain yang terkait dengan management keuangan perusahaan.
- h. Memberi, menerima, mengevaluasi/audit anggaran pelaksanaan tour pada *Tour Leader (TL)*.
- i. Melaksanakan pembayaran-pembayaran operasional perusahaan.
- j. Segala keputusan harus mendapatkan persetujuan tertulis dari *Managing Director (MD)*.
- k. Wajib melakukan penjualan paket wisata dan segenap komponennya.
- l. Mendapatkan tunjangan jabatan tetap tiap bulan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

3. *Marketing Executive (ME)*

adalah petugas pemasaran perusahaan yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director* dengan ruang lingkup pekerjaan :

- a. Petugas pemasaran tetap perusahaan.
- b. Bertanggung jawab kepada *Managing Director/managing director*.
- c. Mengorganisasi dan membagi kerja *Sales Representative*.
- d. Melaksanakan reservasi/pemesanan kepada relasi perusahaan.
- e. Memutuskan negosiasi sesuai referensi/persetujuan *Managing Director*.
- f. Melaporkan setiap hasil pekerjaan kepada *Managing Director*.

Data yang dibutuhkan :

- Laporan dari *Sales Representative*
- Data dari pihak relasi

4. *Marketing Representative (MR)*

adalah tenaga penjual yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director* dengan mengikuti tata aturan perusahaan dengan kompensasi yang diukur dari tingkat produktifitasnya, dengan ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab :

- Tidak terikat dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- Mencari sumber prospek.
- Bekerja menurut target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan.
- Melakukan kegiatan pemasaran dengan menggunakan fasilitas kantor sesuai dengan tata tertib yang telah ditetapkan.
- Tidak dibenarkan melakukan penghitungan, penyusunan harga paket/produk secara komputer.
- Tidak dibenarkan melakukan penandatanganan surat penawaran kepada *customer*.
- Desain surat penawaran dan program paket dilakukan oleh *Tour Manager (TM)* dengan persetujuan *Managing Director (MD)*.
- Penawaran paket atau produk yang akan dijual harus disetujui terlebih dahulu oleh *marketing Eksekutif (ME)*.
- Memastikan target *customer* sebelum melakukan konfirmasi penjualan baik yang dilakukan secara *mail/tele/Direct-selling*. Data yang dibutuhkan :
 - Nama instansi atau target prospek
 - Sumber referensi dari *Marketing Executive*

5. *Marketing Freelance*

- a. Tidak terikat dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- b. Mencari sumber prospek.
- c. Melakukan pekerjaan yang sama dengan *Marketing Representatif* (MR) tapi tidak dengan sistim target.
- d. Mendapatkan *allowance free* sesuai dengan yang ditetapkan.

6. *Customer Service*

- a. Tidak terikat dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- b. Bertanggung jawab atas pelayanan *customer* dalam kantor dan pekerjaan dalam ruang lingkup *Front Office*.
- c. Membantu melaksanakan reservasi dengan koordinasi dengan ME, MR, dan MF.

7. *Administration & Reservation Departement*

adalah petugas administrasi dan operasional dengan ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab:

- a. Tidak terikat pekerjaan dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- b. Melaksanakan tugas Tata-Buku dan keadministrasian lainnya.
- c. Mendapatkan tunjangan jabatan tetap tiap bulan sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- d. Melaksanakan pencatatan surat keluar dan surat masuk, rekapitulasi tour, daftar penugasan TL, Laporan TL, sistem reservasi, laporan pajak dan lain-lain yang terkait dengan manajemen administrasi dan operasional perusahaan.

- e. Membantu petugas *Marketing* (ME/MR/MF) dalam melakukan pemesanan komponen fasilitas tur.
- f. Melaksanakan pembayaran-pembayaran operasional perusahaan.
- g. Mencatat dan menentukan sistim penugasan TL secara *rolling*.
- h. Menaati tata tertib yang ditetapkan oleh perusahaan.
- i. Bertanggung jawab secara langsung kepada *Tour Manager* (TM).

8. *Tour Leader* (TL)

adalah petugas yang diberi tanggung jawab untuk melayani, mendampingi group peserta wisata sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan dan melaporkan hasil pekerjaannya kepada *Managing Director* perusahaan dan melaporkan penganggaran kepada Bagian *Accounting* Perusahaan, dengan ruang lingkup dan tanggung jawab:

- a. Tidak terikat dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- b. Melayani group dengan baik, yang sesuai dengan ketentuan dari perusahaan.
- c. Melakukan konfirmasi kepada pihak relasi dalam perjalanan wisata.
- d. Melakukan pembayaran-pembayaran sesuai dengan anggaran.
- e. Menggunakan anggaran tour sesuai jumlah peserta saat pelaksanaan, kelebihan anggaran/*variable cost* karena peserta tidak ikut/penurunan jumlah peserta wajib dikembalikan kepada perusahaan (*Refund*).
- f. Kekurangan PTD di luar ketentuan yang telah dianggarkan, maka biaya tersebut menjadi tanggungan *Tour Leader* (TL)
- g. Kekurangan anggaran karena hal di luar perkiraan (*force majeure*) harus dikonfirmasi terlebih dahulu kepada perusahaan .

- h. Penggunaan pulsa telepon untuk konfirmasi ditentukan oleh perusahaan.
- i. Sistem pelaporan anggaran harus dilakukan sesuai format pelaporan/format perusahaan.
- j. Memastikan TL kit sesuai dengan kebutuhan tour dan memeriksanya dengan *check list tour*.
- k. Menyiapkan perlengkapan tour maksimal H-2.
- l. Barang-barang/TL kit hilang adalah tanggung jawab TL dan diwajibkan untuk mengganti dengan jenis yang sama.
- m. Sebelum pelaksanaan anggaran tour yang diberikan oleh perusahaan harus diperiksa terlebih dahulu, kekurangan uang tunai setelah anggaran diperiksa dan diterima adalah tanggung jawab *Tour Leader*.
- n. Kekurangan anggaran tour karena kesalahan teknis penulisan akan diganti/disesuaikan menurut anggaran semestinya.
- o. Kelebihan anggaran karena kesalahan teknis penulisan wajib dikembalikan kepada perusahaan.
- p. Menyiapkan konsumsi pra tour untuk kru bus dan *Tour Leader*.
- q. Bertanggung jawab atas segala keluhan yang terkait dengan pelayanan *Tour Leader*.
- r. Bertanggung jawab menyelesaikan segala permasalahan yang terkait dengan pelayanan TL program tour berjalan.
- s. Mengatur perjalanan tepat waktu sesuai program.
- t. Melaporkan hasil pekerjaannya kepada *managing Director* perusahaan.
- u. Mematuhi sistem penugasan TL.
- v. Penugasan TL berdasarkan pada faktor kemampuan dalam bidang pelayanan dengan jumlah 1 (satu) orang per Bus:

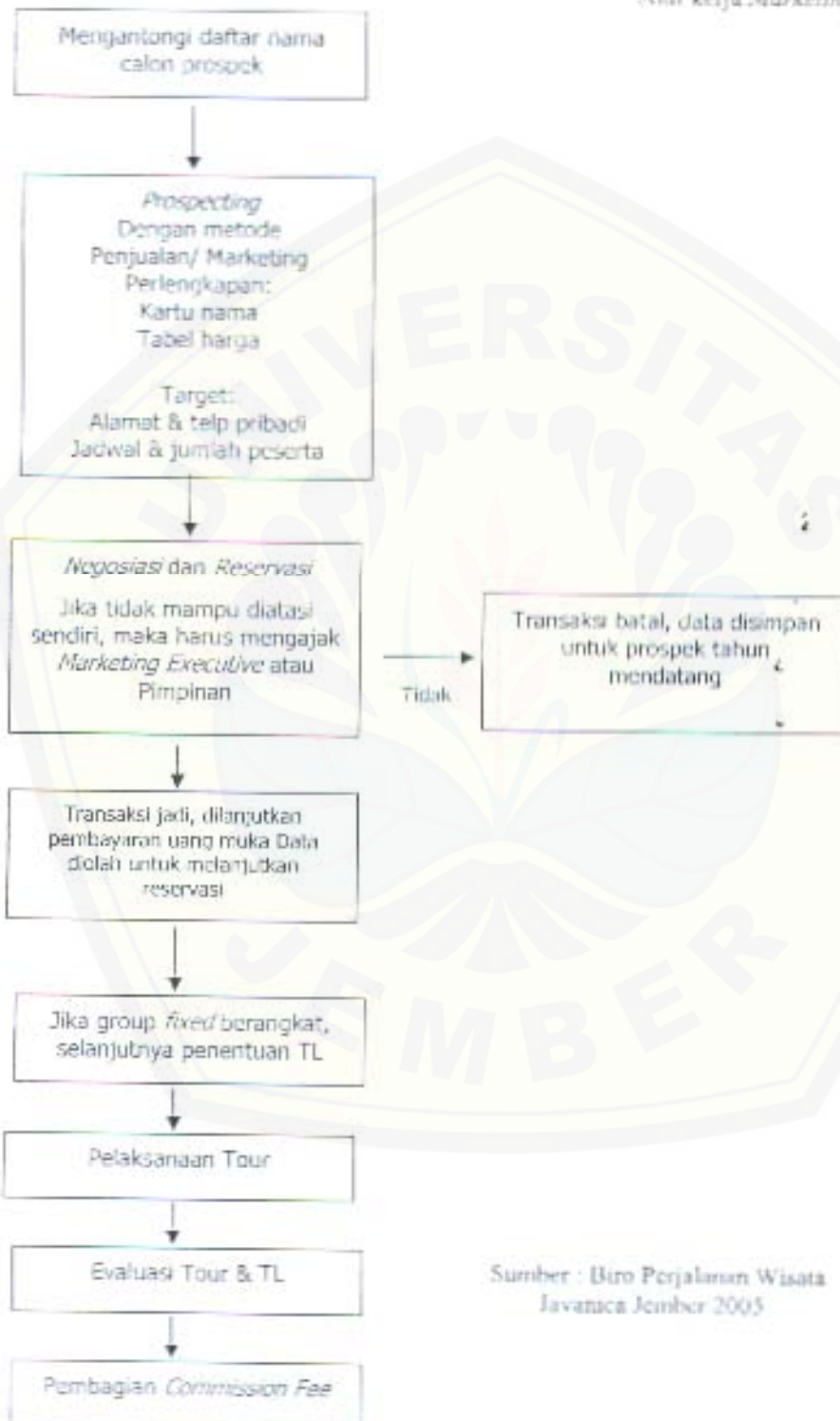
- Keputusan dari *Managing Director*
- Permintaan dari Panitia *Group*
- Sistem *rolling* (perputaran) sesuai dengan kebijakan *Managing Director*

3.3.2. Alur Kerja *Marketing Representative*

Alur kerja *Marketing Representative* menunjukkan cara kerja pemasaran dari *Marketing Representative*. Alur kerja ini dapat ditunjukkan pada bagan 3.2, yaitu :



Alur kerja Marketing Representative



Sumber : Biro Perjalanan Wisata
Javanca Jember 2005

3.3.3. Prosedur Operasi Javanica

Dalam prosedur operasinya, *Managing Director* mempunyai hak penuh dalam pengambilan keputusan. *Managing Director* memberikan kewenangan dalam pemasaran kepada *Marketing Executive* yang mana *Marketing Executive* membawahi beberapa *Sales Representative*. *Sales Representative* bertanggung jawab kepada *Marketing Executive* dan kepada *Managing Director*. *Managing Director* memberikan kewenangan dalam bidang keuangan kepada *Accounting Departement*, yang mana *Accounting Departemen* ini melaksanakan tugas tata buku, mengaudit atau mengevaluasi anggaran pelaksanaan Tour dari *Tour Leader*. *Tour leader* bertugas untuk mendampingi dan melayani grup peserta wisata, dan bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran-pembayaran sesuai anggaran kepada relasi-relasi. *Tour Leader* memberikan laporan keuangan kepada *Accounting Departement* untuk dievaluasi. *Administration and Operational Departement* melaksanakan tugas untuk mencatat dan menentukan sistem penugasan *Tour Leader* secara *Rolling*.

Paket perjalanan wisata merupakan produk dari Javanica Tour, yaitu perjalanan wisata yang sudah merupakan satu paket yang meliputi akomodasi⁴ (Penginapan dan *catering*), kendaraan (Bis wisata), tiket wisata, Dokumentasi (*Video shooting* dan foto), souvenir, asuransi, dan hal lainnya sesuai dengan permintaan peserta Tour. Paket perjalanan wisata didampingi dan dilayani oleh seorang *Tour Leader* yang dibantu oleh *Assisten Leader*. *Tour Leader* ini bertugas untuk melaksanakan semua urusan diatas, sehingga peserta grup dapat melaksanakan perjalanan wisata dengan nyaman dan tanpa merasa terganggu dengan hal-hal lain.

3.3.4. Metode Marketing Javanica

Dalam melakukan pemasaran, Biro Perjalanan Wisata Javanica menggunakan beberapa metode, diantaranya adalah :

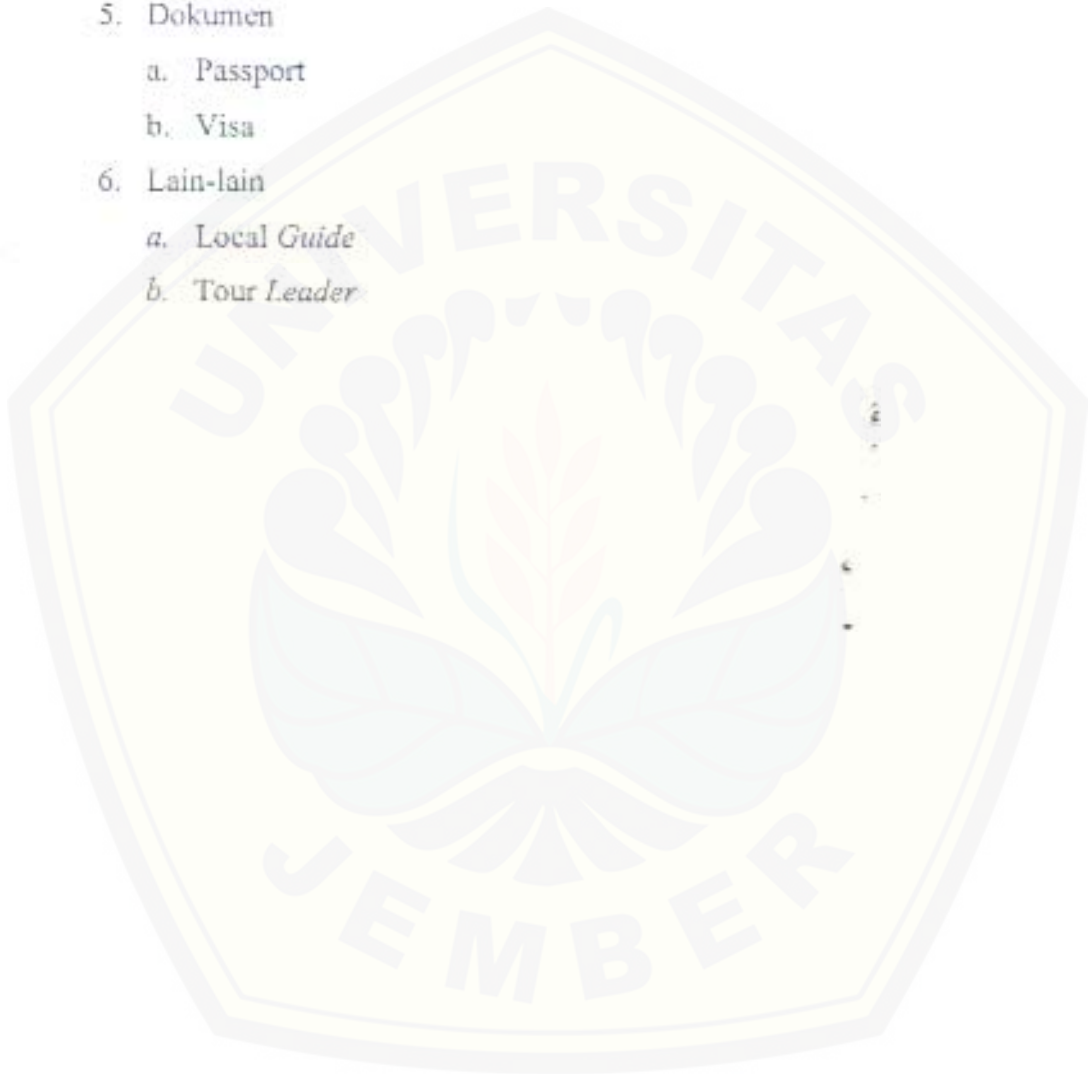
- a. *Direct selling*
Penjualan langsung bertatap muka dengan *customer*/pelanggan
- b. *Mail selling*
Penjualan dengan surat dari kantor dengan melampirkan informasi harga dan referensi produk
- c. *Sales call/Tele selling*
Penjualan dengan konfirmasi telepon
- d. *Advertising selling*
Penjualan dengan mengiklankan produk di media masa elektronik/cetak
- e. *Reference selling*
Penjualan dengan dibantu referensi dari orang berpengaruh atau orang yang pernah dilayani dan merasa puas.
- f. *Marketing Mix*
Kombinasi dari beberapa metode untuk mencapai target penjualan

3.3.5. Produk atau Pelayanan Javanica

Produk atau pelayanan dan jasa yang dimiliki dan dijual oleh Biro Perjalanan Wisata Javanica pada saat ini adalah sebagai berikut :

1. Paket Wisata
 - a. Paket wisata domestik
 - Wisata Indonesia/ Nusantara
 - Studi Banding
 - Kunjungan Kerja
 - Kuliah Lapangan / Studi Tour
 - Insentif karyawan

4. Rental
 - a. Bus Pariwisata
 - b. Mobil Keluarga
 - c. Mobil Pengantin
5. Dokumen
 - a. Passport
 - b. Visa
6. Lain-lain
 - a. *Local Guide*
 - b. *Tour Leader*





5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam laporan ini dan juga dari kegiatan Praktek Kerja Nyata yang penulis laksanakan di Javanica Tour & Travel Jember dapat diambil kesimpulan-kesimpulan:

- 1) Sebagai salah satu pelaku pariwisata, *tour leader* (pramuwisata) harus memiliki keterampilan bahasa Inggris dengan baik untuk menunjang tugas-tugasnya.
- 2) Keahlian berbahasa Inggris bagi *tour leader* akan mendukung keberhasilan perusahaan, dalam arti pelayanan yang baik, prima dan professional akan mengangkat citra baik baik perusahaan, sekaligus menciptakan *tour leader* yang berkualitas.
- 3) Penggunaan dan penguasaan bahasa Inggris dalam dunia pariwisata mutlak diperlukan dalam rangka meningkatkan komponen-komponen kegiatan pariwisata termasuk kepemanduan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

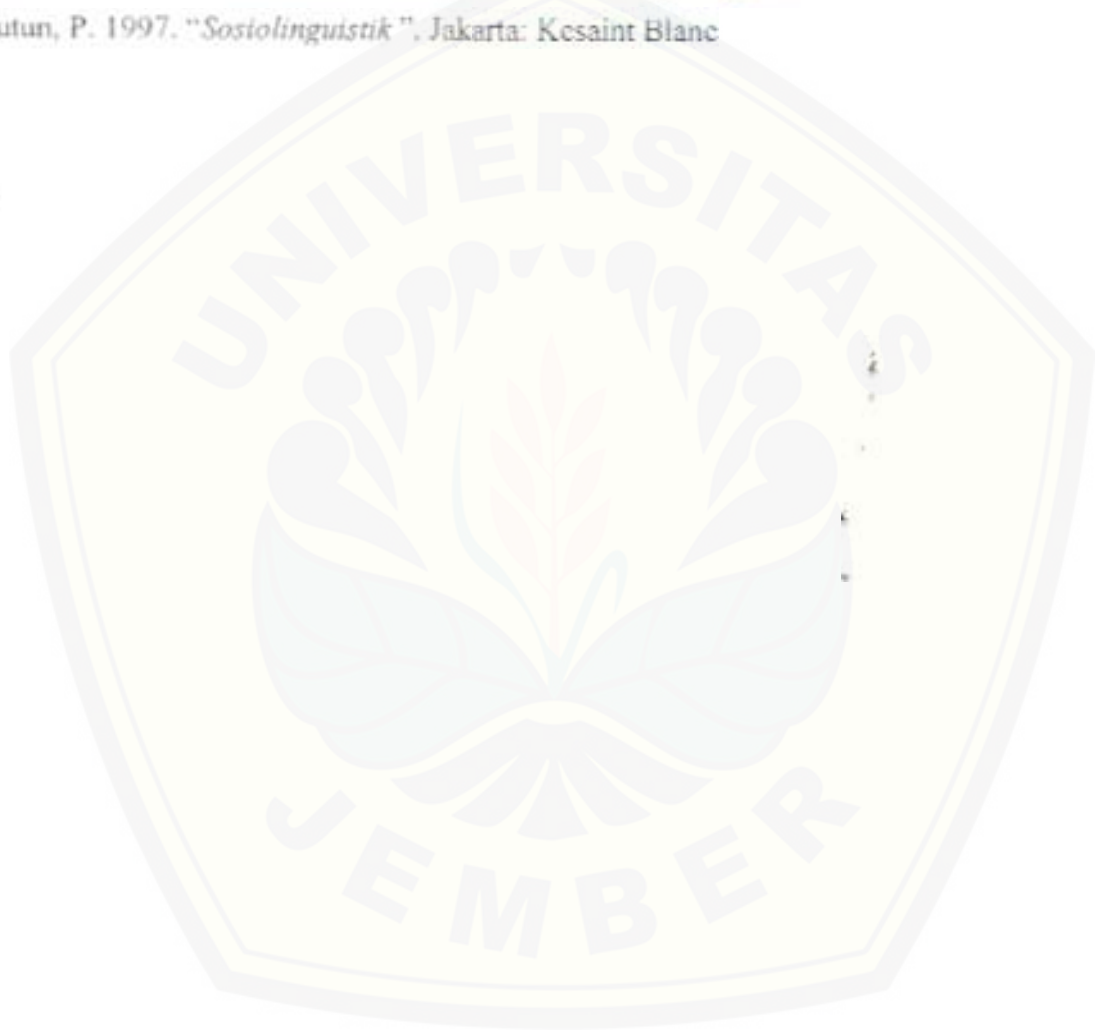
5.2 Saran

5.2.1 Bagi Instansi dan Fakultas

1. Karena bahasa Inggris sebagai alat komunikasi dan interaksi bisnis yang berfungsi sebagai bahasa perdagangan, penulis menyarankan sebagai *tour leader* yang tugasnya berhadapan langsung dengan wisatawan, maupun komponen-komponen pariwisata seperti: hotel, restoran, obyek wisata, dan lain-lain harus dibekali keterampilan berbahasa Inggris yang baik.
2. Karena penggunaan dan penguasaan bahasa Inggris mutlak diperlukan dalam dunia bisnis saat ini, maka bahasa Inggris hendaknya tidak hanya digunakan secara aktif di setiap jam efektif perkuliahan, tetapi juga digunakan secara aktif di luar perkuliahan.

Daftar Pustaka

- Yoeti, Oka. A. 1986. "*Penuntun Praktis Pramwisata Profesional*". Bandung: Angkasa
- Alwasilah, Chaedur A. 1986. "*Sosiologi Bahasa*". Bandung: Angkasa.
- Tarigan, H. G. 1983. "*Bahasa dan Kebudayaan*". Bandung: Angkasa.
- Ohoiwutun, P. 1997. "*Sosiolinguistik*". Jakarta: Kesaint Blanc



Kelantan

Cradle of Malay Culture



Portik, A Musical Instrument

Orang Asli

(RM)

LAMPIRAN 1: Kelantan Malaysia

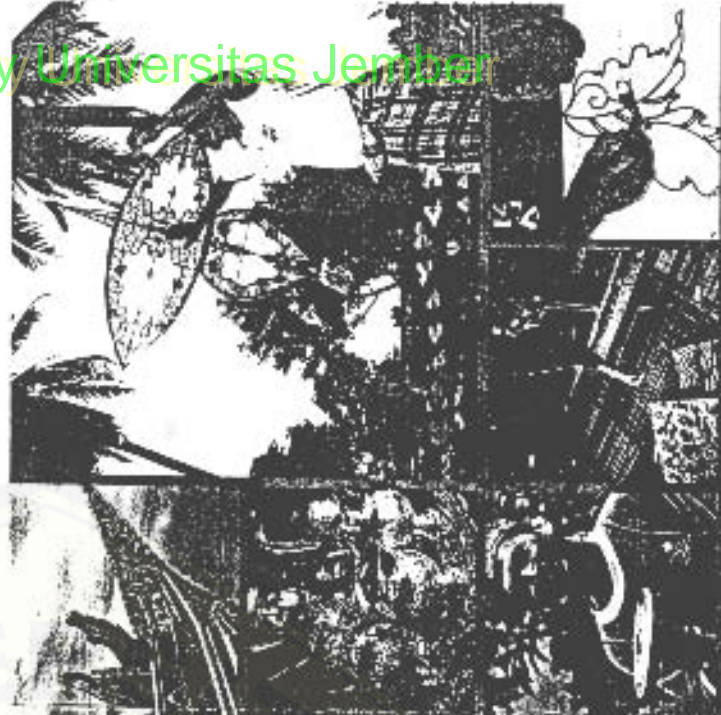


MINISTRY OF TOURISM AND CULTURE

TOURISM MALAYSIA

17th Floor, Mercara Dato' Onn, Putra World Trade Centre
45, Jalan Tun Ismail, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel : 603-2615 8189 • Fax : 603-2593 5864 / 0207
Tourism Hotline (within Malaysia): 1 300 88 5050
E-mail : enquiries@tourism.gov.my
Website : www.tourismmalaysia.gov.my
e-Portal : www.visitmalaysia.com

Tourism Malaysia Kelantan
Tel: 609-747 7554



Celebrating 50 Years of Nationalhood

Visit Malaysia 2007

There are many uses to the state, offering a thrilling time for adventure. Popular canoeing, fishing, and other water sports, Kelantan and Oran are famous for its legends and mysteries.

Ride through scenic villages, quaint towns and pristine countryside. Kelantan is used by students and locals to access various smaller towns and cities. It is a common sight to see commuters carrying vegetables and forest produce.

Kelantan is a unique feature of the state is its gaily decorated boats. Visitors who take in the sight of locals mending their nets and their boats. In jolly, it is its fisherfolk when fishermen return with their

Kelantan (Bambino Fort Bazaar) This is a not-to-be-missed spot for artists and collectors find everything imaginable from beautifully shined miniature musical instruments, dolls, toys, silverware and

Shopping. The towns of Pantai, Panyung and Hangkalan Kurat are also well-stocked with various, decorative items, handicrafts and

Kelantan's bustling open-air night market is the place for a wide range of fresh fruits, vegetables and clothes.

Just with a friendly local family and join in their interesting pastimes. It is a great experience to witness the traditional Panjat Pinang and Baka

Kelantan flights are available from the Kuala Lumpur International Airport to the Sultan Ismail Petra Airport in Pengkalan Chepa, about 20 km from the city. By road, the state is accessible via the East Coast Expressway. There are also air-conditioned buses and trains to Kelantan from Kuala Lumpur and other parts of the country.

Kelantan Information Centre
Tel: 090-748 6634 / 3543

Tel: 609-612 1220
Tel: 609-725 7232
Tel: 609-719 5988
Tel: 609-773 7400

Your Free Copy

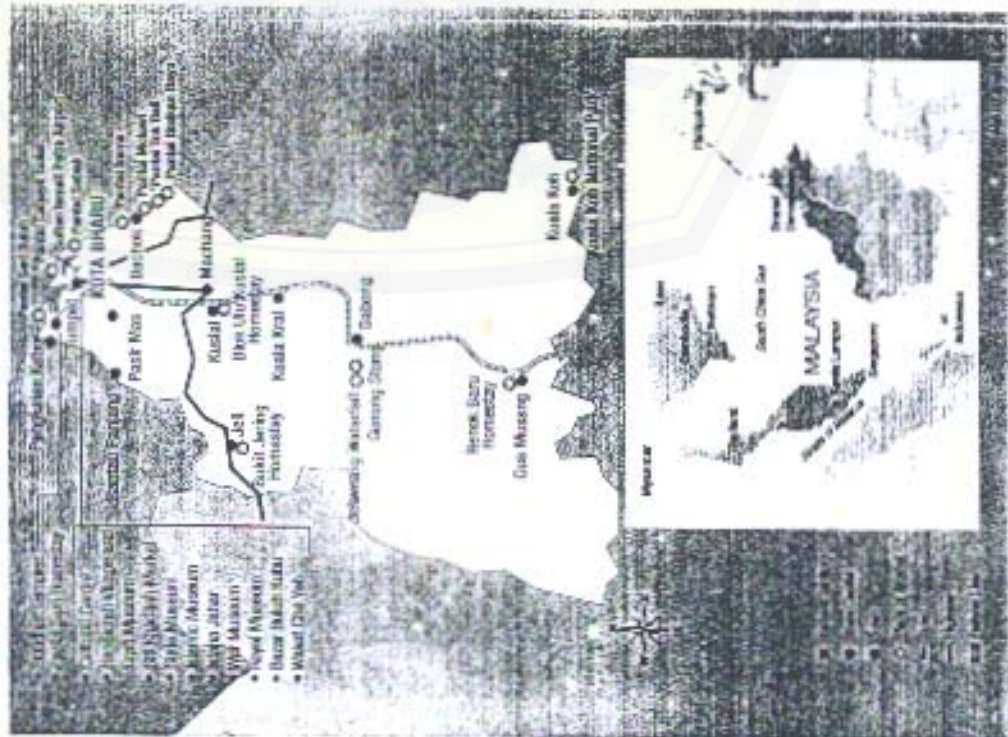
Is Kelantan In Your Dream? Contact The Kelantan Ministry

Visit Malaysia 2007

JUNE 2007



Malaysia
2023-2024



Welcome to Kelantan

The east coast state of Kelantan is a charming destination with colorful traditions, interesting patterns and superb handicrafts. Watch captivating activities such as top-spinning, plant-leaf-frying or woodcarving. The batik and songket fabrics produced by cottage industries here are among the best in the country. Its laid-back atmosphere, rustic charms and friendly locals add to Kelantan's appeal. Accommodation in the capital city, Kuala Bharu, ranges from star-rated hotels to affordable rooms. In other main towns, visitors can find comfortable mini, guest houses and modest resorts. The state has a tempting variety of local cuisines. Continental food is available at major hotels while fast food can be found at walk-in-takeouts.

Places of Interest

Gelanggang Seni (Cultural Centre) Locally known as Gelanggang Seni, the Cultural Centre is a veritable showcase of the state's rich cultural heritage. Watch an enthralling array of traditional performances such as shadow puppetry, Malay martial arts, top-spinning, giant kite flying and musical performances.

Handicraft Village and Craft Museum Set within a beautiful village setting, the complex houses a craft museum, craft shops, business offices and a restaurant. Browse through various traditional tools and handicrafts in its museum. Craft and shows and craft demonstrations are held from time to time.

Siti Khadijah Market This bustling market is one of Kelantan's liveliest attractions. Visitors can find everything from vegetables, local snacks to fresh tropical fruits. The colorful assemblage of goods and lively atmosphere makes it inescapable to shoppers. A daily feature here is that the majority of traders are women.

Pantai Cahaya Bulan / Beach of Moonlight This just-seaside town is famed for its swaying casuarinas and rustic villages. The route to the beach is dotted with vibrant and colorful cottages that produce batik, songket and giant kites. Other beaches that overlook the South China Sea include Pantai Tansar, Pantai Melaw, Pantai Serapih, Pantai Telok Batu and Pantai Bagan Sapi.

Gelung Sling This is one of the most popular eco-adventure destinations in Kelantan. Situated within the Sling State Park, Gelung Sling rises majestically at a height of 1,430m. Trek to view a diversity of flora and fauna, including Rafflesia, the world's largest flower. A highlight is the spectacular Jelawang Waterfalls, acclaimed to be the highest in Southeast Asia.

Kuala Koh National Park (gateway to Tawau National Park) This paradise of natural attractions, delight in a journey discovering an array of visit the abundant natural. Kuala Koh is the in Tawau National Park, Malaysia's premier national park which Kelantan and two of its neighboring states.

State Museum This museum showcases the arts, crafts and in Kelantan. Other interesting exhibits include the state's history early trade with China and artefacts from its rich pre-historic Islamic Museum trace the history of Islam in the state. Heritage arts and crafts from various parts of the world are displayed. Puan Sri Mahkota's personal belongings. The building was the first school for Islamic studies.

Museum of Royal Traditions and Customs / Istana Maharaja The state's rich cultural heritage. The galleries showcase the ceremonies for royal engagements, weddings and other occasions. A fine example of Kelantan's supreme craftsmanship is the

War Museum / Bank Kerapu View a historical collection pictures and military paraphernalia of the Angkatan Darat, established in 1912. This building was originally the state's first was, it served as the headquarters of the Japanese military, police.

Royal Museum / Istana Batu Originally a palace and, since the building is now a accessibility for the history of Kelantan an impressive collection of royal regalia, photographs, beautiful crystals, silverware and palace items of royal status. It stands in Kota Bharu inside the State Mosque. Istana Batu is a

Wah Padiellian Buddhist Temple This temple, which is 40 including Buddha. It is believed to be the second largest in the largest in Southeast Asia. Other ornate Buddhist temples are also housing one of Southeast Asia's largest stone of Gilded Buddha. It features a huge dragonboat.

River Rafting at Menggiri Enjoy the sheer exhilaration of rafting. Rafting can be custom-made to suit visitors' preferences. For an annual rafting competition here.



Enjoy your Stay
by using our facilities



For more facilities



For reservation or further information
please contact your travel agent or
directly to:

Bali Summer Hotel

Jalan Pantai Kuta No. 38
Kuta, Bali-Indonesia

Telephone: (0361) 751503 (Hunting)

Telefax: (0361) 755637

E-mail: mdssummer@indo.net.id

BALI SUMMER HOTEL



BALI SUMMER HOTEL

...ried only 15 minutes away from the
 ... International Airport and only 20
 ... to the city of Denpasar where
 ... of Bali's major tourist destinations. Kuta
 ... Bali Summer Hotel is your best
 ... to find all interesting spots this area has
 ... for both walking distance. 200 meters
 ... from the world famous surfing challenge
 ... Kuta Beach. Bali Summer Hotel is
 ... arranged by the best shopping areas,
 ... and shopping malls. We have the hungry
 ... if they imagine and enjoy to enjoy not to
 ... experience within a few days. This



... your calm and enjoyment
 ... Bali is the ideal place for making



Bali Summer Hotel provides for
 comfortable guest rooms, each equipped with
 air-conditioning, private bathroom with
 bathtub, telephone and in-house
 cable TV. Our exclusive Deluxe
 Suites further on
 feature color TV, in-house
 coffee TV and mini bar. Safety deposit boxes

Alternative delicious like
 seafood, Chinese cuisine and
 European specialties are
 available at our restaurant.



The best entertainment with video
 program and of course all
 popular drinks and cocktails.

