



**PENTINGNYA PEMAHAMAN ISTILAH BERBAHASA
INGGRIS BAGI KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI BIRO PERJALANAN
WISATA JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md)

Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Jurusan Sastra Inggris

Fakultas Sastra Universitas Jember

No	Nama	Matrik	Kelas
	Fitrotul Fadillah	17 SEP 2009	427 FAD P

Fitrotul Fadillah

NIM 060103101025

PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS JEMBER

2009

- Laporan ini saya persembahkan untuk:
1. Bapakku Slamet Riyadi (Alm) dan Mamaku Shuliyah tercinta yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang serta pengorbanan selama ini;
 2. Kakaku tersayang Muhammad Ikhwan Syarifi, yang telah memberikan pengertian dan kasih sayangnya;
 3. Guru-guruku di TK Al-Hidayah 69 Pontang, MI Hasyim Asyari 34 Pontang, Mts Ma'arif Langon Ambulu, SMAN 1 Ambulu dan Pondok Pesantren Bustanul Tholabah Pontang terutama KH. Badrun Sholih beserta keluarga yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya dengan penuh kesabaran;
 4. Muntaha yang telah memberikan semangat dan kasih sayangnya;
 5. Almaterku Fakultas Sastra Universitas Jember.

PERSEMBAHAN

MOTTO

Allah S.W.T akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(terjemahan Surat Al-Mujadalah Ayat 11)

Bersabarlah terhadap semua hal, tetapi yang utama adalah bersabar pada diri anda sendiri. Janganlah jadi kecil hati pada saat memikirkan ketidaksempurnaan anda, tetapi segeralah ambil tindakan untuk mengatasinya-ulangi tugas ini setiap hari.

(Francis Desates)





Pembimbing Lapangan : Hariadi Kurnianto
Pembimbing PKN : Drs. Syamsul Anam, MA.
Pembimbing

Oleh
Fitrotul Fadillah
NIM 060103101025

PENTINGNYA PEMAHAMAN ISTILAH BAHASA INGRIS
BAGI KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI BIRO PERJALANAN WISATA
JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER

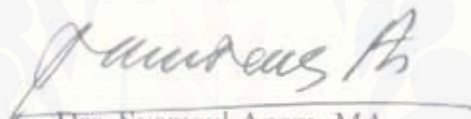
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) berjudul *Pentingnya Pemahaman Istilah Berbahasa Inggris Bagi Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember* telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember pada:

hari : Rabu
tanggal : 24 Juni 2009
tempat : Fakultas Sastra Universitas Jember

Penguji dan pembimbing


Drs. Syamsul Anam, MA
NIP 131759765

Mengetahui,


Ketua Program
D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra



Drs. Wisasongko, MA
NIP 131798138

Penanggungjawab
JAVANICA TOUR & TRAVEL




Akhmad Ghozy, SE
Managing Director

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Syamsul Anam, MA
NIP 131759765

Kebutuhan manusia selalu berkembang mengikuti jaman, waktu menjadi begitu berharga. Hal ini begitu nampak pada masyarakat umum, khususnya bagi masyarakat perkotaan yang selalu disibukkan oleh rutinitas sehari-hari di tempat kerja. Hari libur menjadi salah satu hari yang dinanti bagi para pekerja untuk melepaskan otak (*refreshing*) setelah satu minggu di hadapkan pada urusan-urusan kerja. Untuk itu, mereka tidak ingin liburan mereka menjadi berantakan hanya karena perencanaan yang kurang baik.

Biro perjalanan yang menjadi salah satu jasa wisata yang berfungsi sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan, menjadi pilihan untuk mempercayakan setiap urusan perjalanan mereka. Merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan Biro Perjalanan untuk menguasai dan mengerti bahasa Inggris. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi antara karyawan sebagai penyedia jasa dengan wisatawan terutama dengan wisatawan mancanegara. Berbagai istilah berbahasa Inggris yang ada di bidang pariwisata menjadi salah satu hal yang harus dimengerti bagi karyawan untuk lebih mempermudah dalam pelaksanaan kerja setiap hari.

Penulis memilih Biro perjalanan wisata menjadi tempat Praktek Kerja Nyata karena Biro Perjalanan wisata dianggap tempat yang sesuai dengan beberapa ilmu yang diajarkan di kampus. Selain itu, Biro Perjalanan wisata yang sering melakukan kunjungan ke tempat wisata menjadi peluang tersendiri bagi penulis untuk mempraktekkan kemampuan berbahasa Inggrisnya dengan beberapa wisatawan di tempat wisata yang dikunjungi.

Atas dasar alasan tersebut penulis memilih untuk menulis Laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul " **Pentingnya Pemahaman Istilah Berbahasa Inggris bagi karyawan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour and Travel Jember**".

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “**Pentingnya Pemahaman Istilah Berbahasa Inggris bagi Karyawan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Biro Perjalanan Wisata JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER**” dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di jurusan Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

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

1. Drs. Syamsul Anam, MA, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember dan juga sebagai Dosen Pembimbing Laporan yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan laporan ini;
2. Drs. Wisasongko, MA, selaku Ketua Program Studi Diploma III dan Dra. Supiastutik, M.pd selaku Sekretaris Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Keluarga besar Slamet Riyadi (Alm) yang telah memberikan dukungan berupa materi hingga laporan ini dapat tersaji dengan baik;
4. Reni Kusumaning Putri, S.S selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa;
5. Bapak Ghozi S.E selaku *Managing Director* JAVANICA Tour & Travel Jember;
6. Bapak Hariadi Kurnianto dan Santi Wahyuni selaku pembimbing dan pengarah pada waktu Praktek Kerja Nyata di lapangan;
7. Seluruh karyawan JAVANICA TOUR AND TRAVEL;
8. Seluruh dosen Fakultas Sastra Universitas Jember;

Penulis

Fitrotul Fadillah

Jember, Juni 2009

- dapat bermanfaat.
- pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini Laporan ini jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran dari semua yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan laporan ini
13. Teman-teman di HIMADITA yang telah memberi banyak pengertian; dan hingga terselesaikannya laporan ini;
12. Sahabat-sahabatku PMII Rayon Sastra yang telah memberi dukungan penuh semua ide dan masukannya.
- Mas Zacky, Mb Nisa, Anas, Angga, Ulum, Piyo, Maya, terkaskasih atas
11. Presidium Pengurus PMII Rayon Sastra periode 2008-2009, Mas Mujib, satu persatu, terkaskasih atas semangatnya;
- Meitha, Rina, Nurul, Redi, Alwy dan lainnya yang tidak dapat disebutkan
10. Teman-teman Program D III angkatan 2006, Anisaul, Ida, Rudi, Supri, Sintia, Jember;
9. Pegawai Perpustakaan Fakultas Sastra dan Perpustakaan Pusat Universitas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat PKN.....	2
1.3.1 Tujuan PKN	2
1.3.2 Manfaat PKN	3
1.4 Waktu dan Tempat PKN.....	4
1.4.1 Waktu Pelaksanaan PKN	4
1.4.2 Tempat Pelaksanaan PKN.....	5
1.5 Bidang Ilmu yang Membantu PKN.....	5
1.6 Prosedur Pelaksanaan PKN.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Latar Belakang Adanya Pariwisata	7
2.2 Pengantar Wisata	7
2.2.1 Wisata.....	7
2.2.2 Pariwisata	8
2.2.3 Wisatawan	8

9	2.3 Bentuk Wisata
9	2.3.1 Wisata Mancanegara dan Wisata Domestik.....
9	2.3.2 Wisata Reseptif
10	2.3.3 Wisata Kecil dan Wisata Menengah
10	2.3.4 Wisata Individual dan Wisata Terorganisasi.....
10	2.4 Pengertian Kualitas
11	2.4.1 Kriteria Kualitas
12	2.4.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas
14	2.5 Pengertian Tour and Travel
16	2.5.1 Tugas Travel Agent.....
17	2.6 Pengertian Istilah
18	BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN TAHAPAN
18	PELAKSANAAN PKN
18	3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....
18	3.1.1 Sejarah Perusahaan.....
19	3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....
19	3.1.3 <i>Legal Aspects</i>
20	3.1.4 Struktur Organisasi.....
20	3.1.5 Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab Karyawan.....
26	3.1.6 Prosedur Operasi JAVANICA.....
26	3.1.7 Produk Pelayanan JAVANICA.....
28	3.1.8 Alur Kerja <i>Marketing Representative</i>
30	3.2 Tahapan Pelaksanaan PKN
30	3.2.1 Bidang Kegiatan PKN.....
30	3.2.2 Tahap Pelaksanaan PKN.....
31	3.2.3 Deskripsi Pelaksanaan PKN.....
32	3.2.4 <i>Tour</i>
36	BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN
36	4.1 Struktur Organisasi



Halaman	
20	Bagan 3.1 Struktur Organisasi JAVANICA.....
29	Bagan 3.2 Alur Kerja Marketing Representative JAVANICA

DAFTAR BAGAN

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. PAKET WISATA KE BALI	60
B. PAKET WISATA JAWA BALI.....	62
C. FAX RESERVASI.....	68
C.1 Fax Akas Green.....	68
C.2 Fax Hotel Puri Bali Utama.....	69
C.3 Fax Hotel Nusa Indah 1,2 & 3.....	70
C.4 Fax Catering Suhartini.....	71
D. PROGRAM PERJALANAN SMAN 1 SUBOH.....	72
E. SURAT KETERANGAN PKN.....	74

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya dunia pariwisata memaksa pihak yang bekerja di dalamnya untuk berkompetisi demi mengikuti persaingan pasar yang kian kompetitif. Hal ini secara langsung atau tidak langsung memaksa pihak-pihak yang terjun di dunia pariwisata seperti Biro Perjalanan wisata untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak tersingkir oleh Biro Perjalanan yang lain.

Secara komunal, perusahaan Biro Perjalanan wisata juga dihadapkan pada satu tuntutan demi mencapai keuntungan yang optimal dan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan di dalamnya. Artinya, sebuah perusahaan harus mampu menciptakan dan mempertahankan kualitas dan eksistensinya dalam dunia kerja ini, dimana daya saing merupakan hal yang utama dalam mewujudkan hal tersebut.

Mahasiswa merupakan salah satu Sumber Daya Manusia yang kelak akan menggantikan dan meneruskan kelangsungan suatu perusahaan tertentu. Mereka diharapkan memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam hal bisnis. Disini dikhususkan pada bisnis jasa perjalanan wisata.

Demi menindak lanjuti permasalahan tersebut, dilaksanakan program Praktek Kerja Nyata (PKN) yang merupakan salah satu sarana untuk mendukung peningkatan dan penerapan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di Biro Perjalanan ini dikhususkan pada pengalaman terhadap karyawan tentang penggunaan Bahasa Inggris dalam beberapa kegiatan kerja perusahaan. Untuk itu, penulis mengambil judul "Pentingnya Pemahaman Istilah Berbahasa Inggris bagi karyawan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour and Travel Jember" sebagai judul untuk Tugas Akhir Praktek Kerja Nyata ini.

BAB 1. PENDAHULUAN



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas dapat ditentukan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana istilah Bahasa Inggris digunakan dalam beberapa aktivitas di Biro Perjalanan wisata Javanica Tour and Travel Jember?
2. Sejauh mana pemahaman istilah-istilah Bahasa Inggris dibutuhkan oleh karyawan Biro Perjalanan wisata Javanica Tour and Travel dalam beberapa kegiatan kerja?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) mahasiswa tidak hanya belajar tanpa tujuan dan manfaat. Ada beberapa tujuan dan manfaat yang diharapkan melalui kegiatan ini.

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN)

Secara garis besar tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN) adalah untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku kuliah. Tetapi disini ada dua tujuan yang perlu diperhatikan.

1.3.1.1 Tujuan Umum

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) secara umum bertujuan untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dan pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan instansi dan meningkatkan keterampilan fisik pada masing-masing bidang agar memperoleh bekal yang cukup dikemudian hari. Selain itu mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan keterampilan tertentu yang tidak di dapat dari bangku kuliah.

1.3.1.2 Tujuan Khusus

Secara khusus beberapa tujuan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) adalah:

1. Menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama duduk di bangku kuliah;
2. Menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Bahasa Inggris;

- 3
3. Menambah pemahaman mengenai kegiatan atau bidang usaha yang dilakukan perusahaan atau instansi tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN);
 4. Melatih diri untuk mengerjakan pekerjaan di lapangan atau melakukan serangkaian keterampilan sesuai dengan jurusan yang diambilnya;
 5. Membekali diri dengan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
- 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata (PKN)**
- Praktek Kerja Nyata ini tidak hanya memiliki tujuan tapi ada beberapa manfaat yang dapat di ambil diantaranya:
- a. Bagi Mahasiswa
 1. Sebagai bahan untuk penyusunan Tugas Akhir Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
 2. Menambah pengalaman, keahlian dan keterampilan yang dapat digunakan sebagai bekal untuk terjun dalam dunia kerja baik di perusahaan swasta atau negeri.
 3. Memperoleh wawasan baru mengenai sistem kerja dalam rutinitas perkantoran.
 4. Sebagai tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu di dunia kerja nyata.
 5. Menerapkan ilmu akademik yang di dapat di perkuliahan untuk menyelesaikan permasalahan dalam dunia kerja.
 6. Menumbuhkan jiwa profesionalisme dalam dunia kerja melalui peningkatan kemampuan menjerjal dan komunikasi dalam sebuah tim.
 - b. Bagi Fakultas Sastra
 1. Memperkenalkan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember kepada masyarakat luas.
 2. Memperoleh masukan guna meningkatkan mutu pendidikan dan pengajaran demi kemajuan Program Diploma III Bahasa Inggris di masa yang akan datang.

- c. Bagi Universitas Jember
 - 1. Menjembatani hubungan kerjasama antara Universitas Jember dengan perusahaan terkait dalam bidang akademis maupun non akademis.
 - 2. Instansi terkait dapat menjadi tolak ukur perkembangan mutu calon tenaga kerja yang nantinya berguna bagi mahasiswa maupun Lembaga Pendidikan Universitas Jember selanjutnya.
- d. Bagi Perusahaan JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER
 - 1. Memberikan informasi dan pengetahuan baru bagi perusahaan terkait upaya pengembangan perusahaan pada masa selanjutnya.
 - 2. Menjalin hubungan mitra kerjasama antara perusahaan dengan Fakultas Sastra khususnya dan Universitas Jember pada umumnya.
 - 3. Memperkenalkan perusahaan JAVANICA TOUR & TRAVEL kepa sivitas akademika di lingkungan Fakultas Sastra khususnya dan Universitas Jember umumnya.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan PKN

1.4.1 Waktu Pelaksanaan PKN

Lama kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini adalah 44 hari, 39 hari masuk efektif. Mulai pelaksanaan tanggal 19 Januari. Awalnya kegiatan ini akan berakhir pada tanggal 28 Februari 2009. Tetapi karena ada beberapa tugas yang belum terselesaikan akhirnya kegiatan ini diperpanjang hingga berakhir pada tanggal 03 Maret 2009. Ketentuan mahasiswa yang magang di JAVANICA TOUR & TRAVEL Jember disesuaikan dengan ketentuan karyawan tetap JAVANICA TOUR & TRAVEL. Beberapa ketentuan-ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jam Kerja

Senin – Kamis	:	08.00 – 16.00 WIB
Jam Istirahat	:	12.00 – 13.00 WIB
Jumat	:	08.00 – 15.00 WIB
Jam Istirahat	:	12.00 – 13.00 WIB

yang dituju.

4. Menyerahkan surat permohonan dan surat pengantar dari Fakultas untuk instansi
 3. Membuat surat permohonan pada instansi yang dituju.
 2. Mengumpulkan transkrip nilai.
 1. Telah mengumpulkan jumlah SKS minimal 80 SKS dengan nilai minimal C.
- harus dilalui mahasiswa.

Sebelum melaksanakan Praktek Kerja Nyata, ada beberapa tahapan yang

1.6 Prosedur Pelaksanaan PKN

1. Komputer;
2. Etika Profesi;
3. Tour Planning and Ticketing;
4. Guiding, Travelling and front office;
5. Ilmu-ilmu yang berhubungan dengan Bahasa Inggris seperti translation, structure, dan vocabulary.

(PKN) ini, diantaranya adalah:

Ada beberapa bidang ilmu yang mendukung kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.5 Bidang Ilmu yang Membantu PKN

Sumatera No. 120 Jember.

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini bertempat di Javanica Tour and Travel Jalan

1.4.2 Tempat Pelaksanaan PKN

Sepatu

Jumat – Sabtu : Atas bebas dengan kerah, celana bebas rapi,

Sepatu

Senin – Kamis : Atas Hem panjang/pendek, Celana Bahan kain,

2. Arsitektur Penampihan

Minggu

: Libur

Sabtu

: 08.00 – 12.00 WIB

5. Menerima surat balasan dari instansi yang dituju sebagai bukti penerimaan PKN.
6. Mengikuti pembekalan yang diadakan Fakultas.
7. Pelaksanaan PKN.
8. Mengumpulkan data untuk penyusunan laporan PKN.
9. Konsultasi dengan dosen pembimbing.
10. Ujian.
11. Penyerahan hasil Laporan PKN.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua merupakan bab yang berisi tentang beberapa landasan teori yang digunakan penulis dalam menulis laporan Praktek kerja Nyata ini.

2.1 Latar Belakang adanya Pariwisata

Pengertian tentang pariwisata dan wisatawan muncul di Perancis menjelang akhir abad ke-17. Pengertian pariwisata diawali oleh seorang bangsawan Perancis de St. Maurice (1672) dalam bukunya *The true guide for foreigners travelling in France*, *to appreciate its beauties, learn the language and take exercise*. Buku itu berisi tentang petunjuk perjalanan bagi orang asing untuk menikmati keindahan, dan mempelajari serta mempraktekkan Bahasa Perancis. Tapi sampai abad ke-19 jumlah orang yang menjadi wisatawan sangat sedikit hal ini disebabkan karena perjalanan pada waktu itu memerlukan waktu yang lama dan membutuhkan biaya yang cukup besar sehingga banyak orang terutama masyarakat kalangan kelas bawah tidak mampu melakukan perjalanan wisata.

Pertumbuhan pariwisata baru nampak pada abad ke-20 ini, terutama sesudah perang Dunia II. Hal ini disebabkan karena setelah Perang Dunia II kemajuan teknik produksi dan teknik penerbangan menimbulkan ledakan pariwisata yang luar biasa terutama dalam transportasi.

2.2 Pengertian Wisata

Kata "wisata" merupakan kata yang tidak asing lagi bagi kita. Dari asal kata wisata itulah muncul beberapa kata lain seperti pariwisata, kepariwisataan dan wisatawan. Berikut ini akan dijelaskan maksud dari tiap-tiap kata tersebut.

2.2.1 Wisata

Pengertian wisata menurut *World Association of Travel Agent (WATA)* adalah kegiatan keliling yang memakan waktu lebih dari tiga hari yang

diselenggarakan oleh suatu agen perjalanan (*travel agent*) disuatu tempat atau beberapa kota baik di dalam negeri maupun di luar negeri (Yoeti,1995:111).

2.2.2 Pariwisata

Istilah pariwisata konon pertama kali digunakan oleh Presiden Soekarno dalam suatu percakapan sebagai padanan kata *tourism*. Tetapi dalam memaknai kata pariwisata banyak terdapat perbedaan antara beberapa tokoh.

Profesor Hunzger dan raptf dari Swiss dalam buku *Grundriss der Allgemeinen Fremdenverkehrslehre* (dalam Soekadijo,1997:12) mendefinisikan pariwisata sebagai "keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal disitu untuk melakukan suatu pekerjaan yang penting".

Menurut ahli bahasa, kata pariwisata berasal dari bahasa sangsekerta. Terdiri dari dua kata, *pari* dan *wisata*. *Pari* berarti seluruh dan *wisata* berarti perjalanan. Jadi pariwisata diartikan suatu perjalanan penuh, yaitu berangkat dari satu tempat menuju dan singgah di beberapa tempat dan kembali lagi ke tempat semula.

Sedangkan menurut Soekadijo (1997:25) Pariwisata adalah suatu gejala sosial yang sangat kompleks, yang menyangkut manusia seutuhnya dan memiliki berbagai aspek : sosiologis; psikologis; ekonomis; ekologis; dan sebagainya.

2.2.3 Wisatawan

Kata wisatawan yang terbentuk dari kata "wisata" dan akhiran -an diartikan sebagai orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya. Memang dari awal pendefinisian kata wisatawan banyak mengalami perbedaan. Terlebih ketika membicarakan tentang batasan-batasan yang ada dalam definisi kata wisatawan itu sendiri misalnya tentang tempat, waktu atau lama pelaksanaan perjalanan wisata. Definisi dari U.N Convention Concerning Customs Facilities for Touring (1954) wisatawan adalah "setiap orang yang datang di sebuah Negara dengan alasan yang sah, kecuali untuk bermigrasi, dan yang tinggal setidaknya 24 jam dan selama-lamanya enam bulan dalam tahun yang sama". Jadi

orang yang melakukan perjalanan kurang dari 24 jam sesuai dengan pengertian di atas bukan termasuk wisatawan.

Perbedaan pengertian yang terus terjadi antara pihak-pihak yang memiliki berbagai keperluan membuat IUOTO mengadakan prakarsa untuk menyusun definisi seragam (*Uniform Definition*) yang dibahas di Roma tahun 1963 dalam UN Conference on International Travel and Tourism. Definisi seragam itu menggunakan istilah 'pengunjung' *visitor*. Pengunjung meliputi dua kategori: *wisatawan* dan *ekskursionis*. *Wisatawan* adalah pengunjung yang di negara yang dikunjungi setidaknya tidaknya tinggal 24 jam dan yang datang berdasarkan motivasi:

- a. Mengisi waktu senggang (untuk bersenang-senang, hiburan, studi, untuk kesehatan, keperluan agama, dan olahraga);
- b. Bisnis, keluarga, perutusan, dan pertemuan-pertemuan.

Sedangkan yang disebut *ekskursionis* adalah pengunjung yang hanya tinggal sehari di negara yang dikunjunginya, tanpa bermalam.

2.3 Bentuk-bentuk Wisata

Dilihat dari berbagai sudut pandang seperti lamanya orang mengadakan perjalanan wisata, jarak yang ditempuh, kendaraan yang digunakan, organisasi perjalanan wisata, dan lain sebagainya perjalanan wisata dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk wisata.

2.3.1 Wisata mancanegara (asing, internasional) dan wisata domestik (dalam negeri) di Indonesia disebut wisata nusantara.

Wisatawan mancanegara merupakan seseorang yang melakukan perjalanan ke negara lain di luar negaranya sendiri. Kalau perjalanannya tidak keluar dari negaranya sendiri, *wisatawannya* disebut *wisatawan nusantara* (domestik). Di Indonesia *wisatawan nusantara* dibedakan menjadi *wisatawan regional* dan lokal.

2.3.2 Wisata reseptif (pasif) dan wisata aktif

Wisata reseptif dan *wisata aktif* merupakan bentuk wisata yang dilihat dari segi ekonomisnya yang mana wisata reseptif merupakan wisatawan yang datang ke

suatu negara (*inbound tourism*). Sedangkan sebaliknya, wisata aktif adalah perjalanan wisatawan ke luar negeri (*outbound tourism*).

2.3.3 Wisata kecil dan wisata besar

Yang dimaksud wisata kecil dan wisata besar disini ialah wisata menurut lamanya perjalanan. Wisata kecil adalah wisata jangka pendek (*short term tourism*) yang tidak memakan waktu satu sampai beberapa hari. Adapun wisata besar merupakan wisata yang memakan waktu beberapa minggu hingga beberapa bulan.

2.3.4 Wisata individual dan wisata terorganisasi

Wisata individual merupakan perjalanan wisata yang diatur sendiri sebelum perjalanan dimulai. Perjalanan ini tidak menggunakan jasa biro perjalanan. Sedangkan sebaliknya, perjalanan terorganisasi merupakan perjalanan yang mempercayakan seluruh keperluan perjalanan wisatanya kepada biro perjalanan.

2.4 Pengertian Kualitas

Sebenarnya tidak mudah mendefinisikan kata kualitas dengan tepat. Hal ini dikarenakan karena tiap-tiap individu memiliki pandangan tersendiri tentang kualitas tersebut (Tjiptono:1997:53). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan *contact personnel* terhadap pelanggan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan.

Sehubungan dengan peranan *contact personnel* yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellence* (Tjiptono,1997:58). Menurut Elhaitammy, 1990 (dalam Tjiptono:58) yang dimaksud dengan *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan

perusahaan (*contact personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan

2. *Attitudes and Behaviour*

yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem Kriteria yang pertama merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan

1. *Professionalism and skills*

Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur yaitu:

pokok kualitas, yaitu *outcome-related, process-related* dan *image-related criteria*.

Gronroos (dalam Edvarsson, et al. 1994) menyatakan bahwa ada tiga kriteria

2.4.1 Kriteria Kualitas

pelengkap bagi suatu jasa.

Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang menjadi

isyarat intrinsik berkaitan dengan output dan penyampaian jasa itu sendiri.

menggunakan isyarat intrinsik dan ekstrinsik jasa sebagai acuan.

perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak konsisten, sehingga pelanggan

kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun

pelanggan, menurut Kotler, 1994 (dalam Tjiptono:61). Persepsi pelanggan terhadap

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi

pelanggan serta kecepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

kualitas jasa lebih di arahkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

Berkaitan dengan biro perjalanan yang bergerak di bidang jasa, maka definisi

excellence.

maksudnya jika salah satu ada yang tidak terpenuhi maka pelayanan menjadi tidak

Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang saling mendukung.

d. Kenyamanan

berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and Flexibility*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah.

4. *Realibility and Trustworthiness*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. *Recovery*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. *Reputation and Credibility*

Kriteria ini merupakan *image-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

2.4.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas

Ada berbagai macam faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk.

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Partisipasi pelanggan sangat dibutuhkan dalam pelayanan suatu jasa tertentu, misalnya dalam pembuatan *Tour Itenary*. Kehadiran pelanggan dalam proses ini diperlukan untuk menentukan beberapa hal yang ada dalam *Tour Itenary* tersebut seperti waktu, tempat kunjungan, objek wisata dan lain sebagainya. Dalam proses

tersebut akan memunculkan beberapa masalah dengan adanya interaksi antara produsen dan konsumen jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya;

a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan;

b. Cara berpakaian yang tidak sesuai;

c. Selalu cemberut atau pasang tampang 'angker'.

2. Intensitas Tenaga Kerja yang tinggi

Keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal-hal yang mempengaruhi tingkat variabilitas yang tinggi diantaranya adalah upah rendah, pelatihan kurang memadai.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa. Supaya mereka dapat memberikan jasa yang efektif, maka mereka perlu mendapat dukungan dari berbagai pihak. Dukungan tersebut dapat berupa peralatan, pelatihan keterampilan maupun informasi. Selain itu unsur pemberdayaan, baik terhadap karyawan maupun para manajer menjadi unsur penting tidak sekedar penghapusan hierarki, arahan, atau akuntabilitas pribadi. Akan tetapi pemberdayaan dipandang sebagai *state of mind*, menurut Berry, 1995 (dalam Tjiptono:86).

4. Kesenjangan komunikasi

Komunikasi merupakan kontak yang paling esensial antara pelanggan dengan suatu penyedia jasa yaitu biro perjalanan. Komunikasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Dari komunikasi ini diharapkan antara kedua belah pihak tidak akan merasa tertipu dikemudian hari.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan adalah manusia yang unik. Antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya memiliki perbedaan. Sehingga tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan/jasa yang seragam (*standardized service*).

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Di satu sisi, memperkenalkan jasa baru atau memperkaya jasa lama dapat meningkatkan peluang pemasaran dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. Akan tetapi jika terlampau banyak penawaran maka hasil yang diperoleh tidaklah selalu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas.

7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek yang biasa diambil karena adanya suatu hal yang terjadi dalam perusahaan kadang menyebabkan penurunan kualitas dari perusahaan tersebut. Contohnya, pengurangan teller di suatu bank dapat menyebabkan antrean panjang.

2.5 Pengertian Tour and Travel

Hingga saat ini pengertian tentang Agen Perjalanan (*Travel Agent*) masih belum dipahami benar oleh kebanyakan orang. Oleh karena itu terjadi kekaburan dalam pengertian istilah tersebut. Selain *Travel Agent* dijumpai pula Biro Perjalanan (*Travel Agency*) yang memiliki kegiatan berbeda dengan yang lain.

Sesuai dengan pasal 4 Bab II Surat Keputusan yang disebutkan di atas, Biro Perjalanan umum, ruang lingkup kegiatan usahanya terdiri dari:

1. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata;
2. Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perorangan;
3. Melayani pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya;
4. Mengurus dokumen perjalanan;
5. Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata;
6. Melayani penyelenggaraan konvensi.

Sedangkan ruang lingkup Agen Perjalanan mencakup kegiatan usaha sebagai berikut:

1. Menjadi perantara di dalam pemesanan tiket angkutan udara, laut dan darat;
2. Mengurus dokumen perjalanan;

untuk pariwisata;

a) Mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan perjalanan bagi seseorang atau sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama

dapat pula disamakan dengan *Tour Operator* memiliki kegiatan sebagai berikut:

2) Biro Perjalanan Umum atau dapat pula disebut *Tours and Travel Services* dan

d) Menjual paket-paket wisata yang di buat oleh Biro Perjalanan Umum.

wisata lainnya;

c) Menjadi perantara dalam pemesanan akomodasi, restoran dan sarana

b) Mengurus dokumen perjalanan;

a) Sebagai perantara dalam pemesanan tiket, angkutan udara, laut dan darat;

sebagai berikut:

1) Agen Perjalanan (*Travel Agent*) atau *Travel Services* memiliki kegiatan

Dari uraian dan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa:

negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.

perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam

menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang, termasuk kelengkapan

dimaksudkan dengan *Travel Agency* adalah: "Perusahaan yang khusus mengatur dan

Travel Agency dan *Tour Operator* maupun *Travel Bureau*. Menurutnya yang

Darmadjadi (dalam Yoeti, 1997: 29), dia memberikan batasan yang sama tentang

atau *tour*) bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya". R.S

mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (dalam bahasa asingnya: *trip*

(dalam Yoeti, 1997: 28). "Travel Agency atau Travel Bureau adalah perusahaan yang

telah pengertian Travel Agent dan Travel Agency. Menurut Nyoman S. Pandit

Ada beberapa pengertian tambahan sebagai perbandingan, sehingga lebih

4. Menjual paket-paket wisata yang dibuat oleh Biro Perjalanan Umum.

lainnya;

3. Menjadi perantara dalam pemesanan akomodasi restoran dan sarana wisata

- b) Usaha perjalanan ke dalam negeri dan atau di dalam negeri dan atau ke luar negeri;
- c) Melayani pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya;
- d) Mengurus dokumen perjalanan;
- e) Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata;
- f) Melayani penyelenggaraan konvensi.

2.5.1 Tugas Travel Agent

Travel Agent yang memiliki fungsi sebagai perantara memiliki beberapa tugas.

a. Di negara asal wisatawan

- 1) Melengkapi bermacam-macam informasi bagi calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata, terutama mengenai daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi (seperti objek wisata, atraksi wisata yang diprioritaskan untuk dilihat), pengurusan dokumen perjalanan, peraturan lalu lintas devisa pakaian dan perlengkapan yang harus dibawa pada musim tertentu.
- 2) Memberi *advice* kepada calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata, sesuai dengan waktu dan keuangan yang tersedia, daerah tujuan wisata yang baik untuk dikunjungi, *tour itinenary* mana yang sebaiknya dipilih, kendaraan mana yang sebaiknya digunakan, serta akomodasi mana yang baik untuk menginap.
- 3) Menyediakan tiket bagi pelanggan dalam bentuk transportasi yang diinginkan dan mengurus segala barang bawaan wisatawan yang akan berangkat.
- 4) Memilih atas nama para pelanggannya, perusahaan akomodasi atau hotel yang baik untuk kepentingan orang-orang yang akan bepergian berikut dengan semua barang bawaannya.

b. Di daerah tujuan wisata

- 1) Memberi informasi kepada pelanggannya tentang hotel yang ada, terutama mengenai: lokasi, kategori kamar yang tersedia, tarif kamar, dan makanan serta minuman yang dapat disediakan.
 - 2) Membantu pelanggan untuk melakukan reservasi hotel yang diinginkan.
 - 3) Menyediakan tempat transportasi atau transfer dari dan ke daerah tujuan wisata atau import.
 - 4) Mengatur perencanaan *sightseeing* atau *tour* yang akan diselenggarakan serta mengunjungi objek dan atraksi wisata yang akan dilihat.
 - 5) Menjual tiket dan memesan tanda-tanda masuk pada berbagai macam pertunjukkan seperti: konser, pagelaran, kesenian, musik, tari-tarian dan atraksi lainnya.
 - 6) Membantu mengirim barang-barang souvenir para pelanggannya melalui kantor pos setempat ke alamat wisatawan di negaranya.
- 2.6 Pengertian Istilah
- Sesuai dengan Pedoman Umum Pembentukan Istilah berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 146/U/2004 Tanggal 12 November 2004 (dalam Kuntarto, 2007:101) istilah adalah kata atau frasa yang dipakai sebagai nama atau lambang dan yang dengan cermat mengungkapkan makna konsep, proses, keadaan, atau sifat khas dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
- Istilah dibagi dua yaitu istilah umum dan istilah khusus. Istilah umum adalah istilah yang berasal dari bidang tertentu, yang karena dipakai secara luas, menjadi unsur kosakata umum. Istilah khusus adalah istilah yang maknanya terbatas pada bidang tertentu saja.

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN TAHAPAN PELAKSANAAN PKN

3.1 Gambaran umum perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

JAVANICA TOUR & TRAVEL merupakan perusahaan jasa yang diresmikan pada tanggal 23 Maret 2003. Perusahaan ini berbentuk 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 penyedia jasa-jasa kepariwisataan dan komponennya. Perusahaan ini dikuatkan oleh akta Notaris Nomor 19, oleh Siti Lestari Ningsih, SH. CV JAVANICA TOUR berkantor pusat di Jl. Sumatra No 120 A Jember Jawa Timur. CV JAVANICA TOUR memiliki motto "*Truly Tour Truly Holiday*".

Ruang lingkup JAVANICA TOUR berdasarkan 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.

3.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

3.1.1.1 Visi Perusahaan

JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER bertekad menjadi salah satu pelaksana industri pariwisata yang mengutamakan keamanan, kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengutamakan sisi kekeluargaan dalam pelayanan dengan konsep *Personal Touch Service* secara profesional.

3.1.1.2 Misi Perusahaan

Ada beberapa misi yang dilakukan oleh JAVANICA TOUR & TRAVEL untuk mewujudkan visi yang dimilikinya yaitu:

- a. Mengembangkan industri pariwisata dengan konsep *Personal Touch Service* secara profesional;
- b. Menjalin hubungan baik yang berkesinambungan dengan pelanggan dan calon pelanggan;
- c. Komitmen yang tinggi untuk selalu meningkatkan pelayanan;
- d. Menjadi salah satu pusat informasi di industri pariwisata.

3.1.2 Legal Aspects

Ijin : CV. Java Intemusa Bakti (Javanica Tour), didirikan dengan :

1. Akta Notaris No : 61 / CV / 2003
2. Surat Ijin Usaha Perdagangan No : 503 / 1985 / 436.316 / 2003
3. Tanda Daftar Perusahaan No : 13.073.63.01435, th 2003
4. Surat Ijin Usaha Pariwisata No : 556 / 737 / SK / 436.329 / 2003
5. Nomor Pokok Wajib Pajak : 02.306.276.3 - 626.000

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat menunjukkan tingkatan dimana seorang karyawan berada. Dari struktur itulah mereka dapat mengetahui posisi atau tingkat jabatannya. Struktur organisasi dirancang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Struktur Organisasi akan digambarkan pada bagan 3.1.



Bagan 3.1 Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel
Jember

Sumber: Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember 2009

3.1.5 Tugas, wewenang dan Tanggungjawab Karyawan

3.1.5.1 *Managing Director/ Tour Planner* (MD)

Managing Director memiliki hak untuk melakukan tindakan managerial (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan).

Dalam operasi kerjanya *Managing Director* menerima data dari *Marketing Executive*, *Sales Representative*, *Accounting Department*, *Administration and Operasional*

Department, dan *Tour Leader* untuk mengadakan evaluasi dan mengadakan pengawasan secara menyeluruh.
Data yang dibutuhkan:

a. Laporan dari *Marketing Executive*

b. Laporan dari *Sales Representative*

c. Laporan dari *Accounting Department*

d. Laporan dari *Administration and Operational Department*

e. Laporan dari *Tour Leader*

3.1.5.2 *Tour Manager*

Tour Manager memiliki tugas, wewenang dan tanggungjawab sebagai berikut:

a. Tidak terikat oleh perusahaan lain seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung;

b. Pengatur kegiatan bagian wisata dan segenap komponennya, bertanggungjawab atas terlaksananya manajemen yang telah ditetapkan, bertanggungjawab 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. Bertanggungjawab atas penjualan sesuai dengan target yang telah ditetapkan;

e. Bertanggungjawab atas keuangan perusahaan yang terkait dengan bidangnya;

f. Melaksanakan pencatatan keuangan harian, rekapitulasi anggaran *tour*, arus kas bulanan, neraca dan laporan laba-rugi, pelaporan pajak dan lain-lain yang terkait dengan manajemen keuangan perusahaan;

g. Memberi, menerima, mengevaluasi/ audit anggaran pelaksanaan *tour* pada *Tour Leader (TL)*;

h. Melaksanakan pembayaran-pembayaran operasional perusahaan;

- i. Segala keputusan harus mendapatkan persetujuan tertulis dari *Managing Director* (MD);
- j. Wajib melakukan penjualan paket wisata dan segenap komponennya;
- k. Mendapatkan tunjangan jabatan tetap tiap bulan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

3.1.5.3 *Marketing Executive* (ME)

Marketing Executive adalah karyawan perusahaan dibagian pemasaran yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director* dengan ruang lingkup pekerjaan:

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

Data yang dibutuhkan:

- 1) Laporan dari *Sales Representative*;
- 2) Data dari pihak relasi.

3.1.5.4 *Marketing Representative* (MR)

Marketing Representative 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 tanggungjawab:

- a. Tidak terikat oleh perusahaan seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung;
- b. Mencari sumber prospek;
- c. Bekerja menurut target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan;
- d. Melakukan kegiatan pemasaran dengan menggunakan fasilitas kantor sesuai dengan tata tertib yang telah ditetapkan;

- dalam ruang lingkup *From Office*;
- b. Bertanggungjawab atas pelayanan *customer* dalam kantor dan pekerjaan tidak langsung;
- a. Tidak terikat dengan perusahaan lain seprofesi baik sara langsung atau adalah;

Tugas, wewenang dan tanggungjawab seorang *Customer Service* diantaranya

3.1.5.7 *Customer Service*

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

Tugas, wewenang dan tanggungjawab seorang *Marketing Freelance*

3.1.5.6 *Marketing Freelance*

- 2) Sumber referensi dari *Marketing Executive*.
- 1) Nama instansi atau target prospek;
- Data yang dibutuhkan:

- baik yang dilakukan secara *mail/ tele/ Direct-selling*.
- i. Memastikan target *customer* sebelum melakukan konfirmasi penjualan dahulu oleh *Marketing Executive* (ME);
- h. Penawaran paket atau produk yang akan dijual harus disetujui terlebih (TM) dengan persetujuan *Marketing Director* (MD);
- g. Desain surat penawaran dan program paket dilakukan oleh *Tour Manager customer*;
- f. Tidak dibenarkan melakukan penandatanganan surat penawaran kepada produk secara *computer*;
- e. Tidak dibenarkan melakukan perhitungan, penyusunan harga paket/

- c. Membantu melaksanakan reservasi dengan koordinasi dengan ME, MR, dan MF.

3.1.5.8 Administration & Reservation Department

- 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. Melakukan pencatatan surat keluar dan surat masuk, rekapitulasi tour, daftar penugasan TL, laporan TL, sistem reservasi, laporan pajak dan lain-lain yang terikat dengan manajemen administrasi dan operasional perusahaan.
- e. Membantu tugas *Marketing* (ME/MR/MF) dalam melakukan pemesanan komponen fasilitas *tour*.
- f. Melaksanakan pembayaran-pembayaran operasional perusahaan.
- g. Mencatat dan menentukan sistem penugasan TL secara *rolling*.
- h. Menaati tata tertib yang ditetapkan oleh perusahaan.
- i. Bertanggungjawab secara langsung kepada *Tour Manager* (TM).

3.1.5.9 Tour Leader

Tugas, wewenang dan tanggungjawab seorang *Tour Leader* diantaranya adalah:

- 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 dengan jumlah peserta saat pelaksanaan, kelebihan anggaran (*variable cost*) karena peserta tidak

- ikut/penurunan jumlah peserta wajib dikembalikan kepada perusahaan
(*refund*);
- f. Kekurangan PTD diluar ketentuan yang telah dianggarkan, maka biaya tersebut menjadi tanggungan *Tour Leader* (TL);
- g. Kekurangan anggaran karena hal diluar 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 adalah tanggungjawab TL dan apabila hilang maka TL diwajibkan 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 tanggungjawab *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 pada perusahaan;
- p. Menyiapkan konsumsi pra tour untuk *crew bus* dan *Tour Leader*;
- q. Bertanggungjawab atas segala keluhan yang terkait dengan pelayanan
- r. Bertanggungjawab menyelesaikan segala permasalahan yang terkait dengan pelayanan TL program tour perjalanan;
- 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 sesuai dengan:
 - a) Keputusan dari *Managing Director*;
 - b) Permintaan dari panitia group;
 - c) Sistem rolling sesuai dengan kebijakan *Managing Director*.

3.1.6 Prosedur Operasi JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER

Dalam prosedur operasinya, *Managing Director* mempunyai hak penuh dalam pengambilan keputusan. *Managing Director* memberikan wewenang dalam pemasaran kepada *Marketing Executive* yang membawahi beberapa *Sales Representative*. *Sales Representative* bertanggungjawab kepada *Marketing Executive* dan kepada *Managing Director*. *Managing Director* memberikan wewenang kepada *Accounting Department* untuk melaksanakan tugas tata buku, mengaudit atau mengevaluasi anggaran pelaksanaan *tour* dari *Tour Leader*. *Tour Leader* bertugas untuk mendampingi dan melayani grup peserta wisata dan bertanggungjawab untuk melakukan pembayaran-pembayaran sesuai anggaran kepada relasi-relasi. *Tour Leader* memberikan laporan keuangan kepada *Accounting Department* untuk dievaluasi. *Administration and Operasional Department* melaksanakan tugas untuk mencatat dan menentukan sistem penugasan *Tour Leader* secara rolling.

3.1.7 Produk Pelayanan JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67/1996 yang telah disebutkan di atas layanan yang diberikan JAVANICA TOUR & TRAVEL adalah:

3.1.7.1 Paket Wisata

- a. Paket wisata domestik
 - 1) Wisata Indonesia/ Nusantara
 - Paket Kelas Eksekutif (Hotel Bintang 4 – 5 ★)
 - Paket kelas Bisnis II (Hotel Bintang 3 ★)

- a. Tiket Pesawat Udara / Airlines
- b. Kapal Laut / Pelayaran
- c. Kereta Api Eksekutif
- d. Bus Eksekutif

3.1.7.3 Ticketing

- a. Hotel
- b. Restaurant
- c. Obyek wisata

3.1.7.2 Voucher

- 3) Fishing (memancing)
- 2) Golf
- Agrowisata
- Jelajah hutan
- Pendakian Gunung
- Arung Jeram
- 1) Wisata Alam
- c. Paket wisata minat khusus
- 2. Wisata Australia
- 1. Wisata Asia
- b. Paket wisata luar negeri
- 6) Konferensi dan seminar
- 5) Insentif karyawan
- 4) KKL/ Field Trip/ Study Tour/ Karya Wisata
- 3) Pilgrimage Tour
- 2) Studi Banding & Kunjungan Kerja
- Paket Kelas Hemat (Hotel Kelas Melati Fan - 1 kamar 4-6 orang)
- Paket kelas Ekonomi (Hotel Kelas Melati Fan - 1 kamar 4 orang)
- Paket Kelas Standar (Hotel Melati AC - 1 kamar 4 orang)
- Paket Kelas Bisnis I (Hotel Bintang 1 *)

3.1.7.4 Rental

- a. Bus Pariwisata
- b. Mobil Keluarga
- c. Mobil Pengantin

3.1.7.5 Dokumen

- a. Passport
- b. Visa

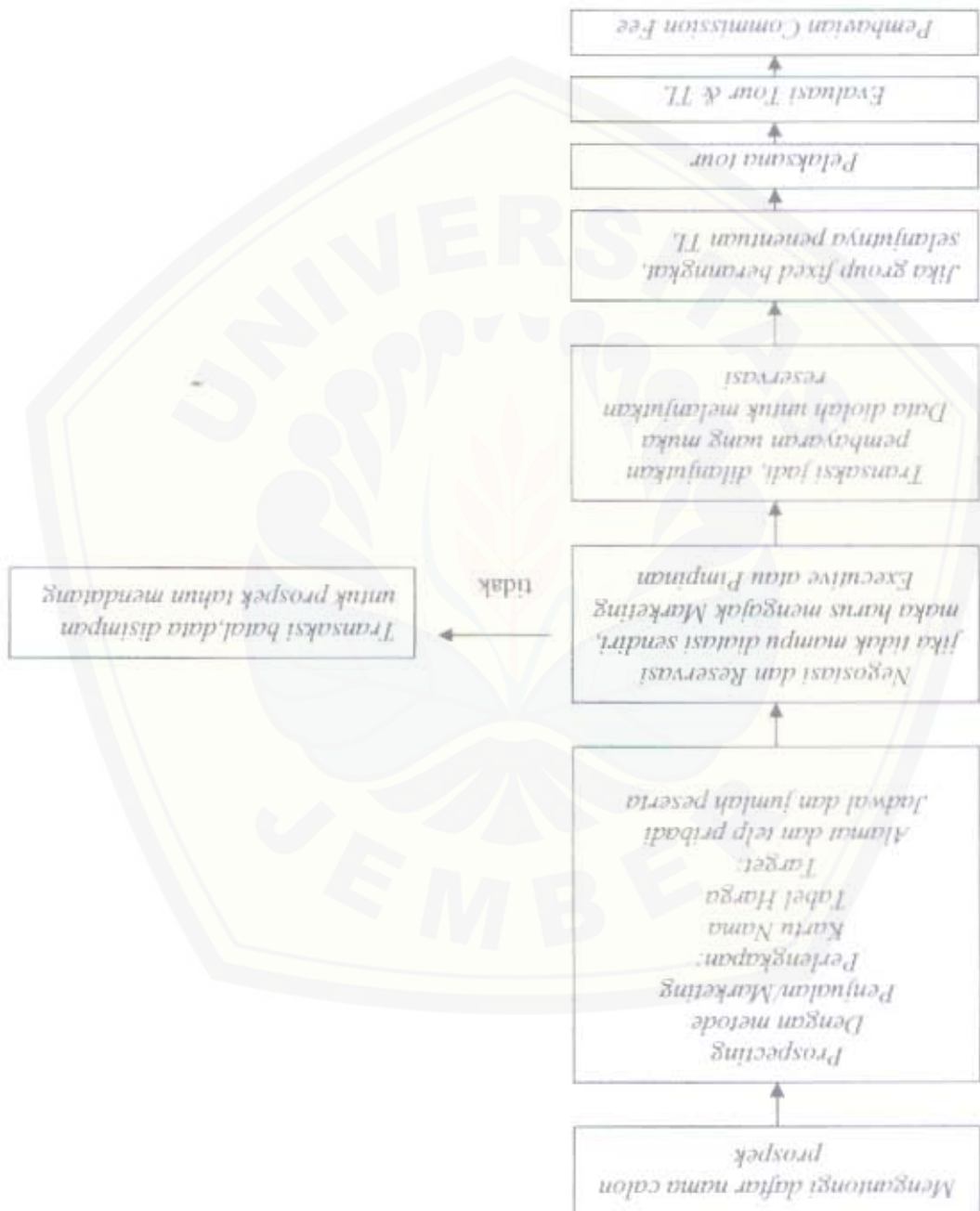
3.1.7.6 Lain-lain

- a. Local Guide
- b. Tour Leader

3.1.8 Alur Kerja *Marketing Representatif*

Marketing Representative merupakan salah satu bagian dari perusahaan yang bekerja dalam pemasaran produk. Karyawan dibagian ini diharapkan mampu menjual dan memasarkan produk yang dimiliki JAVANICA TOUR & TRAVEL ke masyarakat. Untuk mempermudah kinerja *Marketing Representative* perlu arahan dan bimbingan dari *Managing Director* secara langsung. Alur kerja *Marketing Representative* dapat ditunjukkan pada Bagan 3.2.

Bagan 3.2 Alur Kerja Marketing Representative
Sumber: Biro Perjalanan Javanica Tour & Travel Jember 2009



3.2 Tahapan Pelaksanaan PKN di JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER

3.2.1 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Bidang kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan oleh Mahasiswa berhubungan dengan jasa pelayanan wisata, karena di JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER ini mengutamakan pelayanan untuk memuaskan konsumen pada penyelenggaraan dalam perjalanan wisata. Beberapa kegiatan yang dilakukan berupa kegiatan yang ada di dalam kantor dan di luar kantor.

Kegiatan yang ada di dalam kantor seperti penerimaan dan pelayanan terhadap konsumen atau calon konsumen. Selain kegiatan tersebut, kegiatan yang dilakukan di dalam kantor seperti mempersiapkan beberapa keperluan untuk perjalanan dan pekerjaan administrasi seperti memasukkan data-data ke dalam komputer, menyusun *file-file* reservasi (*reservation*), perencanaan wisata (*tour planning*) dan pembuatan paket wisata (*tour itenary*). Sedangkan kegiatan di luar kantor dilakukan ketika menjadi *Assistant Tour Leader* dalam pelaksanaan perjalanan wisata. Selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, ada beberapa *Tour* yang dilaksanakan seperti ke Yogyakarta dan Bali.

Dalam kesempatan kali ini, mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Nyata di JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER diberi kesempatan mengikuti perjalanan wisata ke Bali dengan menjadi *Assistant Tour Leader*.

3.2.2 Tahap Pelaksanaan PKN

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan melalui beberapa tahapan, tahapan itu meliputi:

a. Pengenalan (*introduction*)

Kegiatan pengenalan ini dimulai saat mahasiswa datang pertama kali ke kantor JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER. Pengenalan ini meliputi pengenalan pada komponen yang ada di kantor, karyawan kantor, alat-alat yang ada di kantor dan gambaran beberapa aktivitas yang dikerjakan di kantor setiap hari.

2. ME (*marketing Executive*)
Marketing Executive adalah karyawan pemasaran yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director* yang dipegang oleh Bapak Hariadi Kurnianto. Beliau dilahirkan di Jember 22 November 1970, beragama islam dan bertempat tinggal di

Jember, Akademi Pariwisata.
Gading P.8 Jember. Pendidikan terakhir di STIE Mandala jurusan *Management*, ABA 17 Oktober 1971 di Jember. Beragama islam dan bertempat tinggal di Perum Taman dipimpin oleh Bapak Ghozi S.E, selaku *Managing Director*. Beliau lahir pada tanggal Pada saat Praktek Kerja Nyata, JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER MD (*Managing Director*)

1. pada keterangan di bawah ini:
beberapa karyawan yang ada pada waktu ini. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan karena sedang mengikuti tour ke Jakarta. Jadi kami hanya diperkenalkan dengan selaku *Managing Director* dan Bapak Soedarmawan selaku *guide* tidak dapat hadir karyawan Perusahaan. Pada saat pengenalan karyawan, keputusan Bapak Ghozi S.E Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di awahi dengan pengenalan beberapa

3.2.3.1 Tahap Pengenalan

Deskripsi pelaksanaan Praktek Kerja Nyata secara sistematis adalah:

3.2.3 Deskripsi Pelaksanaan kegiatan PKN

karyawan yang ada di kantor.
kerja. Dalam pelaksanaan program kerja mahasiswa dibimbing oleh beberapa Setelah program kerja tersusun, langkah selanjutnya adalah pelaksanaan program

c. Pelaksanaan (*action*)

pekerjaan kantor.
akan dilaksanakan agar tidak terjadi tumpang tindih dalam mempelajari setiap Penyesunan yang dimaksudkan disini adalah penyesunan program kerja yang b. Penyesunan (*arrangement*)

Jalan A. Yani Gg III/ 7 Jember. Pendidikan terakhir di STIE Mandala Jurusan Studi Pembangunan.

3. *Administration & Reservation Department*

Jabatan *Administration & Reservation Department* dipegang oleh Santi Wahyuni, lahir di Jember tanggal 09 September 1986, beragama islam dan bertempat tinggal di Jalan S. Parman Gg. Jambu/5 Jember. Pendidikan terakhir adalah SMKN 1 Jember Jurusan Pariwisata.

4. *Guide*

Salah satu *guide* yang dimiliki oleh JAVANICA adalah Bapak Soedarmawan. Beliau merupakan *guide* yang mempunyai keahlian berbahasa Inggris dan Perancis. Beliau tinggal di Jalan Keselamatan I/19 RT 06 RW 01 Manggarai Selatan Jakarta Selatan 12860.

3.2.4 *Tour*

Ada beberapa *tour* yang dilakukan selama kami Praktek Kerja Nyata di JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER. Selain ke Yogyakarta perjalanan wisata juga dilakukan ke Bali. Dalam kesempatan kali ini, mahasiswa dan beberapa siswa yang melakukan Praktek Kerja Nyata diberi kesempatan untuk mengikuti *Tour* ke Bali dalam kegiatan Study Banding ke Universitas Udayana Bali. Berikut adalah deskripsi perjalanan Study Banding ke Bali.

Kegiatan ini dilaksanakan mulai tanggal 28 Februari dan berakhir pada tanggal 03 Maret 2009. Adapun peserta *tour* adalah siswa-siswi SMA 1 Suboh. Kegiatan ini menggunakan 6 bus. Dalam perjalanan Study Banding ini kami diberi tugas untuk menjadi *Assistant Tour Leader*.

Pemberangkatan:

Seluruh *Tour Leader* dan *Assistant TL* berkumpul pukul 15.00 WIB di kediaman Bapak Ghazi, S.E selaku Managing Director. Pukul 17.20 WIB kita diberi sedikit pengarahan dari Bapak Ghazi, S.E. Setelah selesai pengarahan, kita diminta untuk membantu mempersiapkan segala keperluan selama *Tour* berlangsung seperti:

pasar seni Sukowati.

mengembalikan Pusat Perbelanjaan Galuh dan menuju ke tempat selanjutnya yaitu kesempatan untuk berbelanja selama 30 menit. Pukul 11.10 WITA rombongan 10.45 WITA rombongan sampai di pusat perbelanjaan Galuh. Peserta diberi TL dan *Assistant* TL adalah memastikan seluruh peserta sudah sarapan pagi. Pukul menempati kamar masing-masing dan membersihkan diri setelah itu sarapan. Tugas untuk menikmati beberapa tempat wisata yang ada di Bali. Setelah semua peserta Hari itu merupakan hari Minggu, jadi dalam satu hari peserta hanya di ajak *check-in* hotel di Hotel Puri Nusa Indah 2 (PNI 2).

(*sunrise*). Pukul 08.20 WITA rombongan kembali ke bus masing-masing untuk perjalanan dilanjutkan menuju ke Pantai Sanur untuk melihat matahari terbit salah satu masjid di Tabanan untuk melaksanakan sholat Shubuh. Pukul 06.15 WITA sampai di Pelabuhan Gilimanuk Bali. Pukul 05.30 WITA rombongan berhenti di waktu yang diperlukan untuk menyebarkan, pukul 03.00 WITA rombongan baru bisa Pukul 01.10 WIB, rombongan sampai di Penyeberangan Ketapang. Satu jam **Hari pertama (01 Maret 2009):**

dan sekitar pukul 23.15 WIB perjalanan baru bisa di lanjutkan kembali. 23.00 WIB terjadi kemacetan di Hutan Baluran. Selama 15 menit kita berhenti disana masing-masing, perjalanan dilanjutkan menuju ke penyeberangan Ketapang. Pukul tetapi semua dapat berjalan dengan lancar. Setelah semua peserta menempati bus penjemputan sedikit terlanjut karena kondisi dalam keadaan hujan mulai dari Jember Pukul 20.00 WIB rombongan sampai di alun-alun Besuki. Walaupun meluncur ke Alun-alun Besuki untuk menjemput peserta.

semua keperluan dimasukkan ke dalam bus. Sekitar pukul 17.30 WIB rombongan seluruh keperluan disesuaikan dengan banyaknya peserta dan jumlah bus. Setelah Tidak hanya TL Kit, *snack* dan air mineral juga dimasukkan ke dalam bus. Jumlah dimasukkan ke dalam sebuah tempat yang diberi nama TL Kit (Tour Leader Kit). obat-obatan, souvenir, bag pad, kantong plastik. Seluruh peralatan tersebut

Tepat pukul 12.10 WITA rombongan sampai di Pasar Seni Sukowati. Selama kegiatan *Tour*, kami sebagai *assistant Tour Leader* hanya bertindak sebagai wakil dari *Tour Leader*. Dalam kesempatan kali ini kami diberi tugas untuk mengawasi peserta. Terutama peserta dalam satu bus dengan kami. Selama peserta menikmati dan berbelanja di Pasar Seni Sukowati, kami membantu *Tour Leader* untuk membagi makan siang yang dikemas dalam kotak (*lunch Box*) ke masing-masing bus.

Pukul 13.40 WITA, rombongan di ajak ke Tanjung Benoa. Pukul 14.30 WITA kita sudah memasuki salah satu tempat wisata di Tanjung Benoa yaitu "Bayu Suta". Dalam perjalanan menuju Tanjung Benoa, mereka dipersilahkan untuk menikmati makan siang yang sudah dibagikan. Di Tanjung Benoa, ada beberapa anak SMA Suboh yang bertanding dengan pemuda daerah sana yang berprofesi sebagai anak pantai. Pertandingan itu adalah permainan sepak bola, hasilnya adalah seri 3:3. Setelah pertandingan selesai peserta di ajak ke objek wisata selanjutnyayaitu Pantai Kuta. Pantai Kuta merupakan tempat yang paling cocok untuk menikmati matahari terbenam (*sunset*). Pukul 16.30 WITA rombongan sampai di Sentral Parkir. Perjalanan dari Sentral Parkir menuju ke Pantai Kuta membutuhkan waktu 30 menit dengan mengendarai *suttle bus*. Perjalanan pada hari pertama berakhir. Pukul 19.00 WITA rombongan sudah sampai di Hotel PNI 2 lagi. Setelah membersihkan diri, sekitar pukul 20.00 WITA seluruh peserta bias menikmati makan malam. Setelah selesai makan malam program selanjutnya adalah *free program*, dimana peserta dapat berkunjung dan jalan-jalan ke tempat yang mereka kehendaki di luar program yang ditawarkan JAVANICA TOUR & TRAVEL.

Hari kedua (02 Maret 2009):

Pukul 07.00 WITA sarapan pagi sudah siap. Peserta yang sudah membersihkan diri dipersilahkan untuk menikmati sarapan pagi yang sudah tersedia. Pukul 08.15 WITA peserta meninggalkan PNI 2 dan berkumpul di PNI 3. setelah semua rombongan berkumpul, para guru dan pendamping yang sudah diberi amanat naik ke atas bus dan selanjutnya bus berangkat ke tempat tujuan yaitu Universitas Udayana.

Bus 2 melakukan study Banding di Fakultas Farmasi Universitas Udayana. Pukul 09.30 WITA siswa-siswi sudah dapat memasuki Fakultas Farmasi. Kami sebagai *assistant* juga ikut mendampingi para siswa dalam menerima pengarahan tentang Fakultas Farmasi dari dosen dan mahasiswa setempat.

Setelah selesai pengarahan di Fakultas Farmasi Universitas Udayana, obyek wisata yang dikunjungi selanjutnya adalah Danau Bedugul. Sebelum menuju ke Danau Bedugul, peserta berhenti dahulu di Tiara Dewata untuk mengambil makanan. Pukul 12.00 WITA peserta menuju ke Danau Bedugul. Seperti hari kemarin, makan siang disajikan dalam *lunch box*. Pukul 13.30 WITA peserta sampai di Danau Bedugul. Setelah beberapa lama mengabadikan keindahan danau Bedugul, tepat pukul 15.10 WITA rombongan meninggalkan Danau Bedugul dan bergegas menuju ke Obyek wisata selanjutnya yaitu Tanah Lot. Setelah matahari sudah terbenam, peserta di ajak kembali ke bus masing-masing.

Perjalanan pada hari kedua dilanjutkan dengan makan malam di sebuah restoran bernama Madina. pukul 22.00 WITA. Sebelum peserta turun dari bus, kami sebagai *assistant Tour Leader* ditugaskan untuk melihat persiapan Restoran tersebut baik dari makanan, peralatan ataupun minuman. Jumlah piring harus dihitung sesuai dengan jumlah peserta *Tour*. Pukul 23.30 WITA rombongan sampai di penyeberangan Giliimanuk. Pukul 00.45 WIB rombongan sampai di Pelabuhan Ketapang. Perjalanan dilanjutkan menuju ke Suboh untuk mengantarkan peserta. Lima bus mengantarkan peserta ke Suboh dan satu bus menuju ke Jember untuk mengantarkan *crew* JAVANICA. Pukul 04.00 WIB rombongan meluncur ke Jember dan pukul 05.00 WIB sampai di kantor JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER.

Perjalanan Wisata Study banding berakhir pada tanggal 03 Maret 2009. Berakhinya perjalanan tersebut menandai berakhirnya Praktek Kerja Nyata kami di JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER.



BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat merupakan bab yang membicarakan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata. Dalam bab ini akan membahas tentang beberapa istilah Bahasa Inggris yang sering digunakan dalam beberapa aktifitas di Biro Perjalanan Wisata JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER. Untuk lebih lengkapnya pembahasan istilah berbahasa Inggris akan dipaparkan dalam beberapa sub bab di bawah ini.

4.1 Struktur Organisasi

Seorang karyawan Biro Perjalanan Wisata selain harus menguasai istilah berbahasa Inggris. Pemahaman struktur Organisasi yang menggunakan Bahasa Inggris juga sangat diperlukan. Hal ini dimaksudkan agar karyawan ketika membaca dan menjabat di salah satu jabatan tersebut mempunyai sedikit gambaran tentang tugas dan tanggungjawab dengan menganalisa nama jabatan tersebut. Berikut ini akan disebutkan beberapa istilah berbahasa Inggris dalam struktur kepengurusan di JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER.

1. *Managing director*

Managing : berasal kata dari kata *manage (Verb)* yang memiliki arti control, kata *manage* dirubah dalambentuk V-ing menjadi kata *managing*. Imbuhan -ing untuk membentuk *present participle* yang berfungsi sebagai *adjectiva* atributif untuk kata *director*.

Director : asal dari kata *direct (Verb transitive/ verb intransitive)* memiliki arti tell or show somebody how to do something, mendapat imbuhan suffix -or menjadi *director*. Tambahan ini untuk membentuk kata benda yang menunjukkan pelaku/ alat atau penderita. Arti kata *director* adalah person who directs, especially one of group.

Managing Director : someone who controls the business operations of a company.

Managing Director adalah seseorang yang memiliki hak untuk melakukan tindakan manajerial (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan.

2. *Tour Manager*

Tour : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti *journey out and home again during which several or many places are visited*. Kata *tour* menjadi kata benda yang berfungsi sebagai pembatas kata *Manager* (*attributive*).

Manager : asal dari kata *manage* (Verb transitive/ verb intransitive) memiliki arti *control, mendapat tambahan akhiran -er menjadi manager*. Imbuhan ini untuk membentuk kata benda yang menunjukkan pelaku/ alat atau penderita artinya *person who controls a business*.

Tour Manager : *someone who controls the journey*

Tour Manager adalah seseorang yang bekerja untuk mengatur kegiatan di bagian perjalanan wisata dan segenap komponennya.

3. *Marketing Executive*

Marketing : asal kata dari kata *market* (Verb intransitive) memiliki arti *buy or sell, dirubah dalam bentuk V-ing menjadi kata marketing*. Perubahan ini untuk membentuk *present participle* yang berfungsi sebagai adjektiva atributif untuk kata *executive* arti kata *marketing* adalah part of business concerned with the advertising, selling and distribution of goods.

Executive : kedudukan *executive* disini sebagai kata sifat (*adjective*) yang berarti *having to do with managing and executing, having authority to carry out decisions laws, decrees etc.*

Marketing Executive : *branch of government that concern with the advertising, selling and distribution of goods.*

Marketing Executive adalah karyawan perusahaan yang bekerja dibagian pemasaran yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director*.

4. *Customer Service*

Customer : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) artinya person who buy something in a shop, etc.

Service : asal dari kata *serve* (*verb*) yang memiliki arti work for somebody. Kata *serve* mendapat imbuhan suffix *-ce* untuk membentuk kata benda (*noun*) sehingga kata *serve* berubah menjadi *service* yang memiliki arti thing done to help others.

Customer Service : someone who help others to buy something.

Customer Service adalah seseorang yang bertanggungjawab atas pelayanan *customer* dalam kantor dan pekerjaan dalam ruang lingkup *front Office*.

5. *Administration & Reservation Department*

Administration : *administration* berasal dari kata *administer* (*Verb*) yang berarti control or manage. Kata *administer* mendapat imbuhan suffix *-ition* menjadi *administration* (*noun*) yang berarti part of the government which manages public affairs.

Reservation : *Reservation* berasal dari kata *reserve* (*Verb*) yang memiliki arti keep for special use or a later occasion. Kata *Reserve* mendapat imbuhan suffix *-tion* menjadi *reservation* (*noun*). Imbuhan *-tion* ini untuk membentuk kata benda yang menunjukkan perbuatan, artinya travel arrangement to keep something for somebody.

Department : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti one of several divisions of a government, business, shop, or university.

Administration and Reservation Department : division that manages public affairs and travel arrangement.

Kata *administration* dan kata *reservation* menjadi kata benda yang berfungsi sebagai kata benda pembatas (*attributive*) untuk kata *department*.

Administration & Reservation Department merupakan bagian dari perusahaan yang melaksanakan tugas tata buku dan keadministrasian lainnya.

6. *Marketing Representative*
Marketing : asal kata dari kata *market* (Verb in/ Verb transitive) yang memiliki arti buy or sell, dirubah dalam bentuk V-ing menjadi kata *marketing*. Perubahan ini untuk membentuk *present participle* yang berfungsi sebagai adjektiva atributif untuk kata *representative* arti kata *marketing* adalah part of business concerned with the advertising, selling and distribution of goods.
Representative : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti consisting of elected deputies.
Marketing Representative : person who appointed to represent advertising, selling and distribution of goods.
Marketing Representative adalah tenaga penjual yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managering Director* dengan mengikuti tata aturan perusahaan dengan kompensasi yang diukur dari tingkat produktivitasnya.
7. *Marketing Freelance*
Marketing : asal kata dari kata *market* (Verb in/ Verb transitive) yang memiliki arti buy or sell, dirubah dalam bentuk V-ing menjadi kata *marketing*. Perubahan ini untuk membentuk *present participle* yang berfungsi sebagai adjektiva atributif untuk kata *freelance*. Kata *marketing* artinya part of business concerned with the advertising, selling and distribution of goods.
Freelance : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti independent journalist, writer, etc, earning his living by selling his service wherever he can.
Marketing Freelance : independent person who work in an advertising, selling and distribution goods.
8. *Tour Leader*
Tour : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and home again during which several or many places are visited. Kata *Tour* berfungsi sebagai adjektiva atributif untuk kata *Leader*.

Leader : asal dari kata *lead* (Verb transitive/ verb intransitive) yang memiliki arti guide somebody/ something by holding. Kata *lead* mendapat imbuhan suffix -er menjadi kata *leader*. Tambahan ini berfungsi untuk membentuk kata benda yang menunjukkan pelaku/ alat atau penderita. *Leader* artinya person who leads.

Tour Leader : Someone who leads a journey.

Tour Leader adalah seseorang yang melayani group wisata dengan baik dan sesuai dengan ketentuan dari perusahaan

4.2 Produk Wisata

Salah satu fungsi dari sebuah Travel Agent adalah memberi nasehat (*advice*) atau masukan kepada wisatawan di daerah asal wisatawan. Baik itu berupa saran dalam pemilihan objek wisata atau bentuk dari perjalanan itu sendiri. Sehingga seorang karyawan *Travel Agent* harus memiliki pengetahuan tentang beberapa istilah produk wisata. Hal ini dimaksudkan agar karyawan lebih mudah memberikan penjelasan dan pengarahan kepada wisatawan. Berikut ini beberapa istilah berbahasa Inggris dalam produk wisata .

1. *Package Tour/ Inclusive Tour*

Package : berasal dari kata kerja *pack*, mendapat imbuhan suffix -age untuk membentuk kata benda (*noun*) yang berarti tour with many details arranged in advance by travel agents and sold at a fixed price.

Inclusive : kedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang berarti without any extra charge.

Tour : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and home again during which several or many places are visited.

Package Tour/ Inclusive Tour : tour with many details arranged in advance by travel agents without any change.

Package Tour adalah *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu Travel Agent atas resiko dan tanggungjawab sendiri. Acara, waktu, tempat tour,

home again during several or many places are visited.

Tour : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and or with valuable goods to protect them.

(*adjective*) yang memiliki arti one or more persons going with another or others, visit, kata *escort* mendapat imbuhan suffix -ed untuk membentuk kata sifat *Escorted* : berasal dari kata kerja (*verb*) *escort* yang memiliki arti frequently

4. *Escorted Tour*

program yang telah ada, boleh diikuti wisatawan boleh tidak. *Optional Tour* adalah tour yang diselenggarakan oleh Travel Agent di luar *Optional Tour* : a journey which not compulsory to take.

home again during several or many places are visited. *Tour* : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and maybe choosen or not as one whises, not compulsory.

Penambahan ini untuk membentuk kata sifat (*adjective*) yang berarti which choosing. Kata *option* mendapat imbuhan suffix -al menjadi *optional*. *Optional* : berasal dari kata *option* (*noun*) yang berarti right or power of

3. *Optional Tour*

wisatawan. *Independent Tour* adalah program tour yang disesuaikan dengan kehendak places are visited and it's not related with the travel agent.

Independent Tour : journey out and home again during which several or many home again during several or many places are visited. *Tour* : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and related to the work of others.

Independent : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang berarti not jumlahny. *Independent Tour*

akomodasi, transportasi ditentukan dalam suatu harga yang sudah ditentukan

Escorted Tour : a journey with one or more persons going with another or others to protect them.

Escorted Tour adalah Suatu Tour yang diselenggarakan Travel Agent. Wisatawannya dibagi dalam beberapa group dan dipimpin oleh seorang *Tour Leader*. Kadang juga seorang *Tour Leader* didampingi oleh seorang *Guide*.

5. *Study Tour*

Study : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti devotion of time and thought to getting knowledge of.

Tour : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and home again during which several or many places are visited.

Study Tour: a journey to getting knowledge of.

Study Tour adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh pelajar atau mahasiswa dengan tujuan utama untuk melihat lebih dekat objek yang dikunjungi. Tour ini dikenal pula dengan istilah Dharmawisata.

6. *Social Tour*

Social : kedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang mempunyai arti of people living in communities; of relations between persons and communities.

Tour : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and home again during which several or many places are visited.

Social Tour : a journey that be done to make of relations between persons and communities.

Social Tour adalah suatu tour yang direncanakan dan diselenggarakan secara social dengan memperhatikan faktor-faktor ekonomis dan efisiensi.

7. *Regular Tour*

Regular : kedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti evenly arranged; symmetrical; systematic.

Tour : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and home again during which several or many places are visited.

Regular Tour : a journey that having evenly arranged and systematic plan.

Regular Tour adalah tour yang diselenggarakan dengan waktu, objek dan harga yang sudah ditentukan sesuai dengan perencanaan yang disusun oleh suatu *Travel Agent*.

4.3 Hotel

Fungsi *Travel Agent* di daerah tujuan wisata salah satunya adalah memberikan informasi mengenai hotel terutama mengenai lokasi, kategori kamar yang tersedia dan tarif kamar. Seorang karyawan *Travel Agent* harus mengetahui kategori kamar yang ada di sebuah hotel. Kategori kamar dalam dunia perhotelan di istilahkan dalam Bahasa Inggris. Sehingga pemahaman istilah-istilah tersebut diperlukan untuk mempermudah proses pemesanan (*reservation*) yang sesuai dengan keinginan wisatawan. Di bawah ini akan disebutkan istilah perhotelan yang terkait dengan suatu *Travel Agent*.

4.3.1 Kategori Hotel

1. *Residence Hotel*
Residence : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti go and live in it
Hotel : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti building where meals and rooms provided for travelers.
Residence Hotel adalah Hotel yang menerima tamu untuk tinggal dalam jangka waktu yang agak lama, tetapi tidak untuk menginap.
2. *Transit Hotel/ Commercial Hotel*
Transit: berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti conveying or being conveyed, across, over or through.
Hotel : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti building where meals and rooms provided for travelers.

Transit Hotel adalah Hotel yang menyediakan kamar bagi pengunjung yang sedang mengadakan perjalanan untuk keperluan bisnis dalam waktu yang relative pendek.

3. *Resort Hotel*

Resort : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti place.

Hotel : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti building where meals and rooms provided for travelers.

Resort Hotel adalah Hotel yang menyediakan akomodasi bagi para pengunjung dalam jangka waktu tertentu dalam musim-musim tertentu pula.

4. *European Plan*

European : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti of Europe, happening in; extending over.

Plan : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti diagram showing how a garden, park, town or other area of land has been, or is to be, laid out.

European Plan : Sistem pembayaran sewa kamar hotel, yang dalam room rates tidak termasuk (*exclusive*) makan pagi (*breakfast*), makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*).

5. *B&B System Plan*

B&B System Plan kepanjangan dari *Bed and Breakfast System Plan*.

Bed : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti piece of furniture or other arrangement on which to sleep.

Breakfast : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti first meal of the day.

Plan : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti diagram showing how a garden, park, town or other area of land has been, or is to be, laid out.

B&B System Plan adalah tarif kamar yang harus dibayar tamu sudah termasuk makan pagi.

untuk dua orang.
Double Room adalah satu kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur
 arti (in a room) with two beds.

Double : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki

2. *Double Room*

Single Room adalah satu kamar dilengkapi dengan satu tempat tidur.

ceiling

of a house or other building enclosed by walls or partitions, floor and

Room : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti part

only; one and no more.

Single : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti one

1. *Single Room*

4.3.2 Klasifikasi Kamar Hotel

pengganti fasilitas yang digunakan oleh scorang pelanggan.

Room rates adalah sejumlah uang yang dibayar oleh scesorang sebagai

local authorities for local purposes.

Rates : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti paid to

house or other building enclosed by walls or partitions, floor and ceiling.

Room : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti part of a

7. *Room rates*

makan pagi (*breakfast*), makan siang (*lunch*), makan malam (*dinner*).

Modified American Plan adalah suatu sistem yang room rates sudah termasuk

sifat.

make different. Kata modify mendapat tambahan -ed untuk membentuk kata

Modified : berasal dari kata kerja modify yang berarti make change in,

6. *Modified American Plan*

3. *Twin Room*

Twin : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang menjadi pelengkap (*attribute*) untuk kata benda. *Twin* memiliki arti *completely like, closely associated with and two identical propellers.*

Room : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti *part of a house or other building enclosed by walls or partitions, floor and ceiling.*

Twin Room adalah satu kamar dilengkapi dengan dua *single beds*.

4. *Family Room*

Family: berkedudukan sebagai kata benda (*collective noun*) yang memiliki arti *group of parents and children.*

Room : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti *part of a house or other building enclosed by walls or partitions, floor and ceiling.*

Family Room adalah dua atau tiga kamar yang saling berhubungan, baik dengan kamar mandi sendiri-sendiri atau hanya dengan satu kamar mandi untuk ketiga kamar tersebut.

5. *Triple Room*

Triple : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti *made up of three (parts of parties).*

Room : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti *part of a house or other building enclosed by walls or partitions, floor and ceiling.*

Triple Room adalah kamar yang dilengkapi dengan satu '*double beds*' dan satu '*single beds*' atau dapat pula dengan tiga '*single beds*'.

6. *Solo Bed*

Solo : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti *piece of music (to be) performed by one person.*

Room : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti *part of a house or other building enclosed by walls or partitions, floor and ceiling.*

Yang dimaksud *Solo Bed* dalam konteks ini adalah suatu kamar *double room* atau *twin room* yang digunakan untuk satu orang.

lengkap mengenai hari, tanggal, jam, objek wisata, hotel tempat menginap, *Tour Itinerary* adalah suatu daftar dan jadwal acara *tours* dengan data-data plan for, details or records of, a journey; route.

Itinerary : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti

bertungsi sebagai adjective atributif untuk kata *Itenary*.
home again during which several or many places are visited. Kata *tour*

Tour : kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang berarti journey out and

Tour Itinerary 1. *Tour Itinerary*
disebutkan beberapa istilah Bahasa Inggris dalam Paket Wisata.

Inggris sering digunakan di dalamnya. Hal ini dikarenakan, penggunaan istilah

Dalam penyusunan paket wisata (*tour itinerary*), istilah-istilah berbahasa

berbahasa Inggris di anggap lebih *simple* dan bersifat lebih *general*. Berikut ini akan

4.4 *Tour*
4.4.1 *Tour Itinerary*
Inggris sering digunakan di dalamnya. Hal ini dikarenakan, penggunaan istilah

Dalam penyusunan paket wisata (*tour itinerary*), istilah-istilah berbahasa

berbahasa Inggris di anggap lebih *simple* dan bersifat lebih *general*. Berikut ini akan

4.4 *Tour*
4.4.1 *Tour Itinerary*
Inggris sering digunakan di dalamnya. Hal ini dikarenakan, penggunaan istilah

Dalam penyusunan paket wisata (*tour itinerary*), istilah-istilah berbahasa

berbahasa Inggris di anggap lebih *simple* dan bersifat lebih *general*. Berikut ini akan

tempat pemberangkatan dan seluruh acara pelaksanaan perjalanan dari awal sampai akhir *tours*.

2. *Quarto Share*

Quarto: berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti size given by folding a sheet of paper twice (making four leaves or eight pages)

Share : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti part of division which somebody has in, receives from, or gives to, a stock held by several or many persons, or which he contributes to a fund, expense, etc.

Quarto Share adalah satu kamar yang ditempati empat orang.

3. *Reclining Seat*

Reclining : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti place oneself, be, in a position of rest.

Seat : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti something used or made for sitting on.

Reclining Seat adalah tempat duduk yang dapat difungsikan untuk bersandar dan berbaring. Penumpang dapat leluasa mengaturnya dengan alat yang ada disamping atau di bawah tempat duduk bus.

4. *Toiletries*

Toiletries merupakan bentuk jamak dari kata *toilet*. Kedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti process of dressing, cleaning, arranging the hair, face, body, etc.

Toiletries adalah fasilitas di dalam bus yang dapat digunakan wisatawan untuk buang air kecil.

5. *No Show*

No : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti not one.

Show : berkedudukan sebagai kata benda (*adjective*) yang memiliki arti allow to be seen.

- No Show* adalah Seorang wisatawan yang tidak muncul ataupun tidak datang pada saat, jam, hari, tanggal dan bulan serta tempat yang telah ditetapkan dan disetujui, sehingga akibatnya teringgal perjalanan.
6. *No Refund* : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti not one.
- Refund: berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti pay back money to somebody.
- No Refund* adalah tidak ada pembayaran kembali kepada pembeli atas jumlah keseluruhan ataupun sebagian dari suatu tarif atau harga ataupun biaya untuk fasilitas angkutan ataupun layanan yang tidak jadi dipergunakan atau dinikmati.
7. *Fan*
- Fan* merupakan kata benda (*noun*) yang memiliki arti kipas angin.
8. *Local Guide*
- Local* : berkedudukan sebagai kata sifat (*adjective*) yang memiliki arti special to a place or district.
- Guide* : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti person who shows others the way.
- Local Guide* : seorang pemandu wisata yang berasal dari daerah asal setempat.
9. *Souvenir*
- Souvenir* : berkedudukan sebagai kata benda (*noun*) yang memiliki arti something taken, bought or received as a gift, and kept as a reminder of a person, place or event.
- Dalam Bahasa Indonesia dikenal juga dengan istilah cinderamata. *Souvenir* adalah kenang-kenangan yang diperoleh atau dibeli di tempat yang dikunjungi dan yang memiliki kaitan khusus dengan tempat tersebut atau kaitan khusus dengan maksud lawatannya itu.