



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

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

oleh

**Arya Desta Prawira Yudha**

**NIM 070103101044**

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS**

**FAKULTAS SASTRA**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2010**



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

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

oleh

**Arya Desta Prawira Yudha**

**NIM 070103101044**

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## **PERSEMBAHAN**

Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas anugerah Iman dan Islamnya;
2. Ibunda dan Ayahanda tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini;
3. Adik-adikku terima kasih atas kasih sayang, perhatian, canda tawa, bantuan, dan dukungannya;
4. Para sahabat, saudara dan teman-temanku, terima kasih untuk kesabaran, dukungan, dan bantuannya selama ini;
5. Semua staf dan pimpinan Bimo Krisno Tour and Event Organizer yang telah membantu dan membimbing selama PKN;
6. Guru-guruku sejak TK sampai PT terhormat, yang memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan;
7. Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember.

## **MOTTO**

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

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Senin

Tanggal : 31 Mei 2010

Tempat : Fakultas Sastra Universitas Jember

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

Agus Adi Permadi  
Manager

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma III  
Bahasa Inggris

Drs. Wisasongko, M.A  
NIP. 196204141988031004

Drs. Wisasongko, M.A  
NIP. 196204141988031004

Mengesahkan  
Dekan,

Drs. Syamsul Anam, M.A  
NIP. 195909181988021001

## ABSTRAKSI

Arya Desta Prawira Yudha, Maret 2010, *Peranan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Kualitas Tour Leader di CV Bimo Krisno Tour and Event Organizer*. Sebuah laporan Praktek Kerja Nyata, program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dosen Pembimbing: Drs. Wisasongko, M.A.

Kata Kunci: Agen Travel, Tour Leader

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

## PRAKATA

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

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

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

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

Jember, Maret 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	4
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata .....	4
1.4.2 Tempat Pelaksanaan .....	4
<b>1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Biro Perjalanan Wisata</b> .....	6
2.1.1 Pengertian Usaha Perjalanan .....	6
2.1.2 Perbedaan antara APW dan BPW .....	7
2.1.3 Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata .....	8
2.1.4 Produk Perusahaan Perjalanan .....	8
<b>2.2 Penyusunan Paket Wisata (<i>overland tour</i>)</b> .....	11
2.2.1 Mengenal Jenis dan Sifat Paket Wisata .....	11
2.2.2 Kriteria Pemilihan Informasi .....	13



2.2.3	Penyusunan Acara Perjalanan Wisata ( <i>itinerary</i> ) .....	15
2.2.4	Tour Quotation ( <i>overland</i> ) .....	24
2.2.5	Resersasi Industri Pariwisata .....	26

### **BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

<b>3.1</b>	<b>Sejarah Singkat CV. Bimo Krisno Tour &amp; Organizer</b> .....	29
<b>3.2</b>	<b>Motto Perusahaan</b> .....	30
<b>3.3</b>	<b>Struktur Organisasi</b> .....	30
3.3.1	Job Description .....	32
<b>3.4</b>	<b>The Team and Address</b> .....	34
<b>3.5</b>	<b>Produk dan Pelayanan CV. Bimo Krisno Tour &amp; Event Organizer</b> .....	35
<b>3.6</b>	<b>Marketing Strategi CV. Bimo Krisno Tour &amp; Event Organizer</b> .....	37
3.6.1	Sales Mission .....	37
3.6.2	Lobbying .....	38
3.6.3	Advertising .....	38

### **BAB 4. PEMBAHASAN**

<b>4.1</b>	<b>Peranan Bahasa Inggris Dalam Meningkatkan Kualitas Tour Leader di CV Bimo Krisno Tour and Event Organizer ...</b>	39
<b>4.2</b>	<b>Unsur-unsur dari Kualitas Pelayanan Tour Leader</b> .....	40
<b>4.3</b>	<b>Penerapan Sikap, Tingkah Laku, dan Pembawaan Sehari-hari dalam Teknik Pemanduan</b> .....	41
<b>4.4</b>	<b>Melayani Pengaduan</b> .....	42
<b>4.5</b>	<b>Penerapan Bahasa Inggris pada CV. Bimo Krisno Tour and Event Organizer</b> .....	43
<b>4.6</b>	<b>Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris dan Solusi Untuk Mengatasinya</b> .....	44
1.6.1	Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris .....	44
1.6.2	Solusi Mengatasi Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris .....	45

**BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>47</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Grafik Perjalanan Wisata .....	21
2. Struktur Organisasi CV. Bimo Krisno Tour and Event Organizer .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Contoh Pesan dari Mesin Fax .....	50
2. Contoh Surat Penawaran Paket Wisata .....	51
3. Contoh Surat Permohonan Kontrak Kerja .....	52
4. Jadwal Tour Bali 3 Hari 1 Malam .....	53
5. Tour Leader .....	54
6. Contoh Paket Produk Wisata .....	56
7. Contoh Brosur 1 .....	60
Contoh Brosur 2 .....	61
8. Contoh List Seat of Costumer (45 seats) .....	62
Contoh List Seat of Costumer (59 seats) .....	63