



**PENTINGNYA BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA DI BIMO
KRISNO TOUR & EVENT ORGANIZER JEMBER**

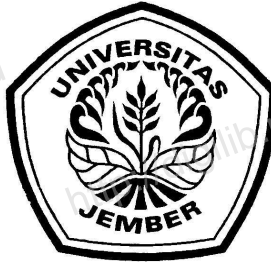
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Disusun oleh:

Mohammad Ali Gufron

NIM 060103101040

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



**PENTINGNYA BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA DI BIMO
KRISNO TOUR & EVENT ORGANIZER JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Diploma III Fakultas Sastra
Universitas Jember

Disusun oleh :

Mohammad Ali Gufron
NIM 060103101040

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

PENGESAHAN

Penanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Bimo Krisno Tour & Event Organizer
Jember

Managing Director

Agus Adi Permadi

Dosen Pembimbing

Drs. Wisasongko, M.A

NIP. 196204141988031004

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris

Drs. Wisasongko, M.A

NIP. 196204141988031004

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember

Drs. Syamsul Anam, M.A

NIP. 195909181988021001

PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT; Saya selalu berharap mendapatkan Rahmat Hidayah Nya dan Rahman Rahim serta Magfirahnya di setiap langkah dalam hidup sampai mati.
2. Nabi Besar Muhammad Saw; semoga Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada beliau.
3. Aba dan Umi tercinta ; atas segala doa, cinta, kasih sayang yang tak terhingga, bimbingan, dan pengorbananya selama ini.
4. Abang A.Fauzi, Suciati, Adik Mabruroh, Fandi Ip, Faiqotul Ummah, M.Teguh Ip, Alifatul Fauziyah, Ulil Albabis Shodikin, Zulfatul Majdiyah, M.Afton Hakiki; tidak pernah bosan-bosan menghibur dan memberi doa serta dukungannya.
5. Sahabat-Sahabat seperjuangan fisabilillah di Hmi KOMSAS yang tidak bisa disebutkan semua satu persatu yang selalu memberikan semangat serta dukungannya.
6. Sahabat dan teman-teman semua di Universitas Jember.
7. Dosen yang telah membimbing ; terima kasih banyak atas ilmu dan bantuannya serta kesediannya untuk memberikan waktu bagi saya semoga bisa menjadi ilmu yang bermanfaat.
8. Seluruh karyawan Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember ; terima kasih atas bantuannya selama ini.

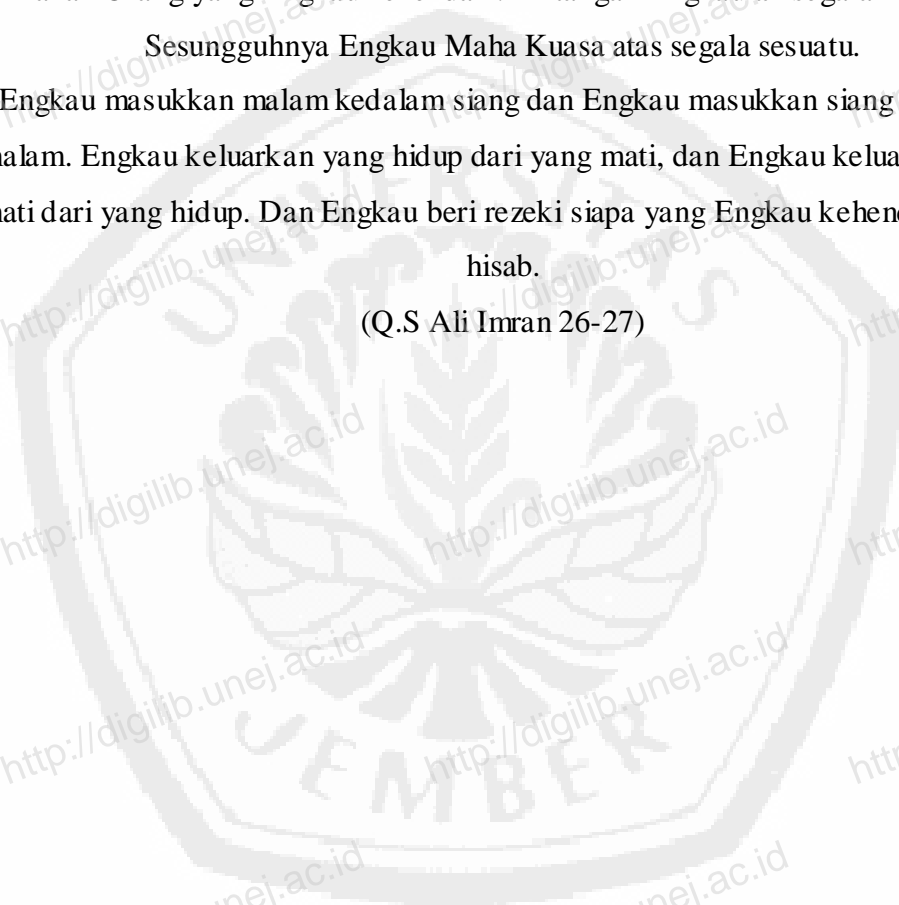
MOTTO

Katakanlah, Wahai Tuhan yang mempunyai kerajaan, Engkau berikan kerajaan kepada orang yang Engkau kehendaki dan Engkau cabut kerajaan dari Orang yang Engkau kehendaki . Engkau muliakan Orang yang Engkau kehendaki dan Engkau hinakan Orang yang Engkau kehendaki. Di tangan Engkaulah segala kebajikan.

Sesungguhnya Engkau Maha Kuasa atas segala sesuatu.

Engkau masukkan malam kedalam siang dan Engkau masukkan siang kedalam malam. Engkau keluarkan yang hidup dari yang mati, dan Engkau keluarkan yang mati dari yang hidup. Dan Engkau beri rezeki siapa yang Engkau kehendaki tanpa hisab.

(Q.S Ali Imran 26-27)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, Shalawat serta salam senantiasa terucap kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul “ Pentingnya Bahasa Inggris dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember “dengan baik dan lancar sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam menyusun laporan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan penuh hormat ingin menyampaikan ucapan terimah kasih yang tidak terhingga kepada:

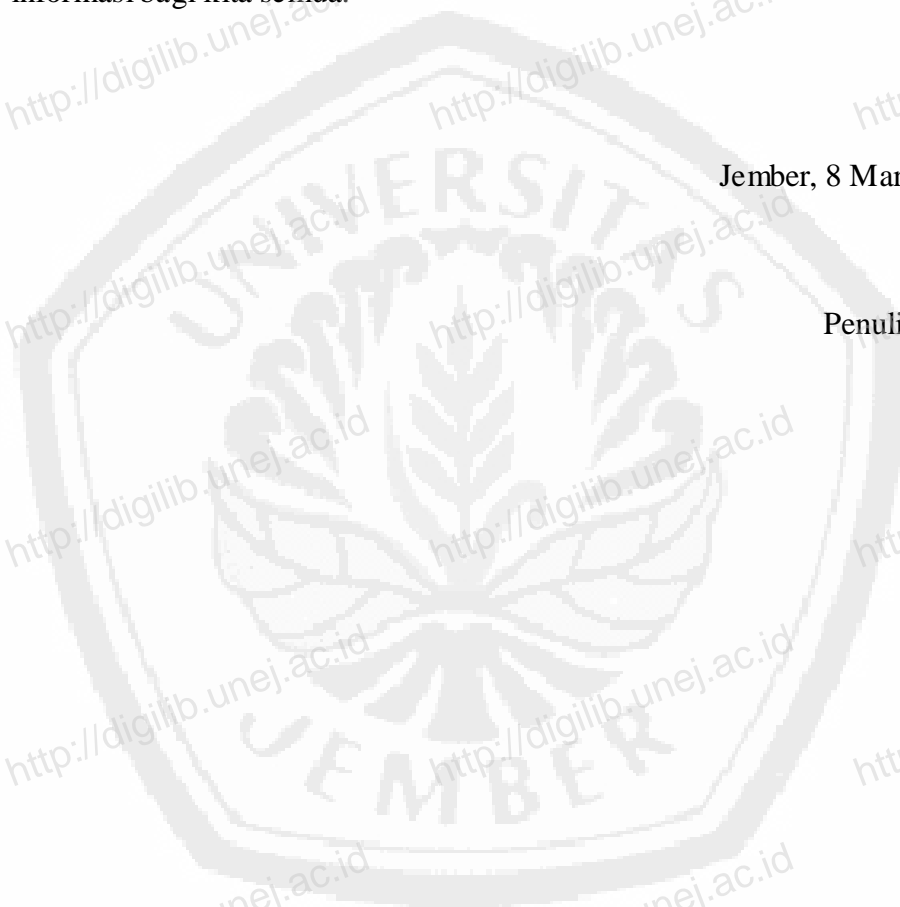
1. Bapak Drs.Syamsul Anam,M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs.Wisasonko, M.A. selaku ketua Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu serta perhatian dengan penuh kesabaran dan ketelitian sehingga laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Yosep Andri Wianto Selaku Direktur Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember.
4. Mas Agus A.Md selaku Tour Manager sekaligus penanggung jawab atas kesempatan yang diberikan untuk praktek kerja nyata di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember.
5. Seluruh keluarga tercinta di sumber-bulus II ledokombo Jember, memberikan dukungan dan doanya.
6. Sahabat-sahabat dan teman-teman yang mendukung dan membantu.
7. Alma Materku tercinta.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu jalannya kegiatan dan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata.

Dengan penuh harapan semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penyusunan pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, dan besar harapan penyusun agar laporan ini dapat memberikan pengetahuan, manfaat dan informasi bagi kita semua.

Jember, 8 Maret 2010

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABTRAKSI.....	xi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.3.3 Bagi Perusahaan atau Tempat Praktek Kerja Nyata Dilaksanakan	4
1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata	5
1.5 Metode pengkajian.....	5
1.6 Bidang ilmu yang digunakan	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Latar Belakang Histori Industri Pariwisata.....	7
2.1.1 Defenisi Pariwisata	7
2.1.2 Pengertian Kegiatan Perjalanan	8
2.1.2 Pengertian Kegiatan Wisata	9
2.1.2 Jenis dan Macam Pariwisata	9

2.2 Pengertian Biro Perjalanan	10
2.2.1 Ruang Lingkup Agen Biro Perjalanan Wisata	11
2.2.2 Fungsi Biro perjalanan Wisata atau Operator	12
2.3 Paket Wisata	13
2.3.1 Ruang Lingkup Pariwisata	13
2.3.2 Macam - Macam Tour	16
2.3.3 Kebijakan Paket Wisata	17
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Beridinya Perusahaan	20
3.1 Tinjauan Umum Kegiatan Perusahaan	21
3.2.1 Visi dan Misi Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember	21
3.2.2 Structure Organisasi Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember	21
3.2.3 Alur Kerja Marketing Representative	26
3.2.4 Prosedur Operator Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember	27
3.2.5 Metode Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember	29
3.2.6 Produk atau Pelayanan Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember	32
3.3 Prosedur Pembuatan Program Paket Perjalanan	32
3.4 Pembuatan Penawaran Program Paket Perjalanan Wisata	32
BAB 4. LAPORAN PEMBAHASAN	
4.1 Bidang Kegiatan Praktek Kerja Nyata	33
4.1.1 Tahapan Pelaksanaan	33
4.2.2 Sistematika Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Kantor Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember	34
4.2 Laporan dan Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	34

4.2.1 Perkenalan dengan Staf Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember	34
4.2.2 Tour	36
4.2.3 Evaluasi hasil Praktek Kerja Nyata	40
4.3 Kemampuan Berkomonikasi Bahasa Inggris Dalam Dunia	
Pariwisata.....	40
4.3.1 Kedudukan Bahasa Inggris dalam Dunia Pariwisata	40
4.3.2 Bahasa Inggris sebagai Alat Komunikasi	41
4.3.3 Penerapan Bahasa Inggris Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember	43
4.3.4 Kendala - Kendala Mengatasi Penggunaan Bahasa Inggris	44
4.3.5 Solusi Mengatasi Kendala-Kendala Penggunaan Bahasa Inggris	45
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	

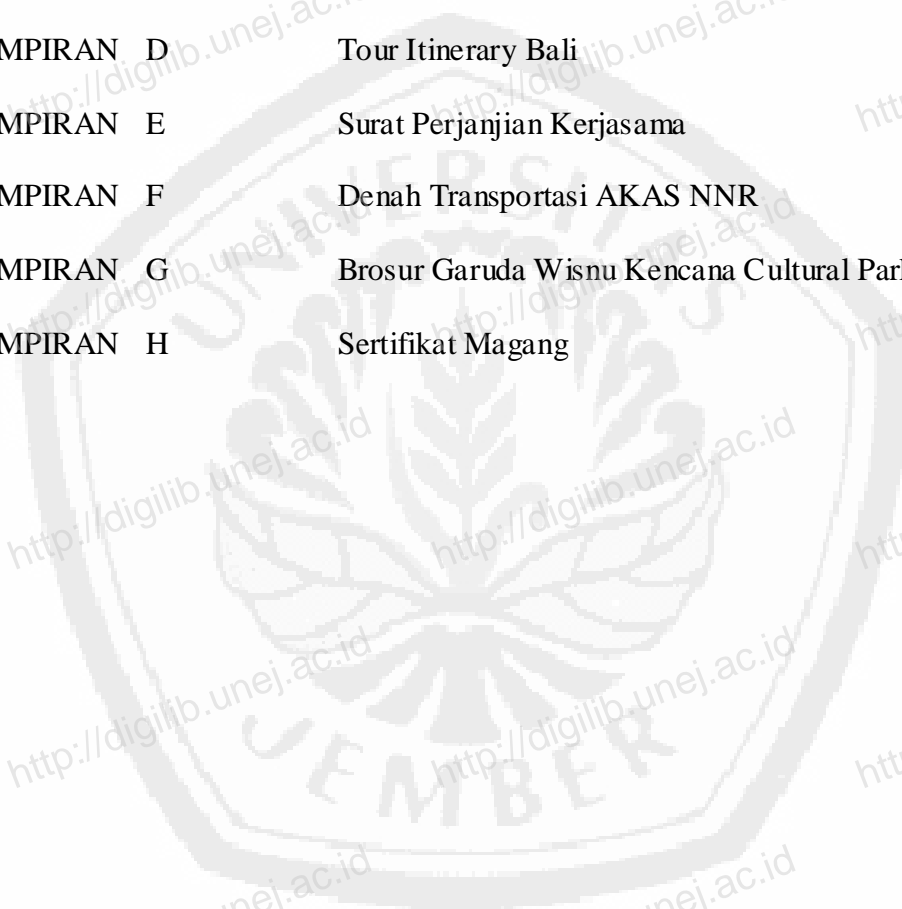
DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1 Struktur Organisasi Perusahaan	22
Bagan 2 Alur kerja Marketing Representative	26



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata
LAMPIRAN B	Fax Reservasi Restaurant Hotel Lautze Indah
LAMPIRAN C	Fax Reservasi Transportasi AKAS NRR
LAMPIRAN D	Tour Itinerary Bali
LAMPIRAN E	Surat Perjanjian Kerjasama
LAMPIRAN F	Denah Transportasi AKAS NNR
LAMPIRAN G	Brosur Garuda Wisnu Kencana Cultural Park
LAMPIRAN H	Sertifikat Magang



ABSTRAKSI

Bahasa Inggris merupakan bahasa International yang harus di miliki dan harus di kuasai bagi setiap manusia untuk kemajuan dalam hidupnya, Karena dengan menguasai bahasa Inggris kita bisa berinteraksi dengan orang asing atau *tourist*, disamping itu kita bisa mengenal berbagai produk yang sekarang banyak diperkenalkan dengan menggunakan bahasa inggris, selain itu jika bisa berbahasa inggris kita juga dapat bekerja atau bekerja sama tentang dunia bisnis dengan orang asing atau *tourist* untuk mendapatkan penghasilan yang lebih besar dari pada bekerja sama dengan orang dalam negeri sendiri. Untuk itu Indonesia di tuntut untuk mampu bersaing dengan Negara lain dalam pengembangan sektor kepariwisataan yang merupakan salah satu pemasukan devisa utama Negara. Hal ini menuntut sebuah menejemen perusahaan biro perjalanan wisata tersebut akan banyak memerlukan representasi yang tepat yaitu pemandu wisata dan *tour leader* yang profesional terutama dalam bidang komunikasi bahasa inggris dalam rangka ikut memajukan kepariwisataan di Indonesia dalam global stage. Hal ini di dasarkan kunjungan wisatawan manca negara yang semakin lama semakin meningkat. Dari berbagai hal tersebut maka perlu menjadi perhatian kita bagaimanakah **PENTINGNYA BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA DI BIMO KRISNO TOUR & EVENT ORGANIZER JEMBER** sebagai salah satu kabupaten dengan potensi wisata yang cukup besar.

Kata kunci : kepariwisataan, pemandu wisata, dan komunikasi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi besar dalam dunia industri khususnya pariwisata, Hal ini dilihat dari keindahan panorama dan kekayaan yang melimpah yang terkandung di dalamnya dengan berbagai macam suku dan budaya daerah. Industri pariwisata telah jadi komoditas ekspor nonmigas yang sangat penting untuk peningkatan devisa negara. Hal ini ditunjukkan pemerintah Indonesia dalam melakukan promosi, sehingga wisatawan khususnya wisatawan manca negara merasa tertarik dan berkunjung ke wilayah Indonesia untuk menikmati keindahan panorama indonesia.

Perkembangan industri pariwisata dalam beberapa tahun terakhir ini telah banyak berpengaruh pada sektor pendukung kepariwisataan lain yang salah satunya yaitu berkembangnya Biro Perjalanan wisata (Tour and Travel Agent) yang memudahkan para wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata ke berbagai daerah tujuan wisata. Oleh karena itu para pengelola Biro Perjalanan Wisata di tuntut agar memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan. Pelayanan seperti ini tergantung pada SDM yang profesional dalam mengelolanya. Biro perjalanan merupakan perencana dalam penyelenggaraan perjalanan pariwisata. Biro perjalanan harus tahu fungsi dan kedudukannya dalam industri pariwisata, adanya perencanaan pemasaran paket wisata yang baik dari pihak biro perjalanan dapat lebih meningkatkan kualitas dan mendorong berkembangnya industri pariwisata.

Dalam pelaksanaan suatu perjalanan wisata harus ada koordinasi antara *tour leader, assistant*, bila di perlukan juga *guide* (pemandu wisata) sehingga proses perjalanan berjalan lancar tanpa hambatan suatu masalah. Kualitas dan profesionalisme kerja yang dimiliki seorang *guide* (pemandu wisata), *Tour Leader*, dan *assistant* akan sangat berdampak pada kepuasan pelayanan yang di terima oleh wisatawan. Selain itu seorang *tour leader, assistant*, ataupun *guide* tidak boleh