

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA



Unit UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

PERANAN PENGUASAAN BAHASA INGGRIS BAGI PRAMUWISATA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI RANGGA TOUR & TRAVEL

Dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh :

Arif Wahyudi
990100101029

Asal:	Hadiah	Klass
	Pembelian	420
Terima Tgl :	26 JUL 2002	WAH
No. Induk :	1267	P
KLASIR / PENYALIN :	Sdm	

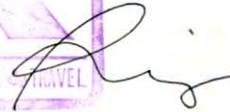
C. 1

PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER

2002

LEMBAR PENGESAHAN

Pengawas/Penanggung Jawab :



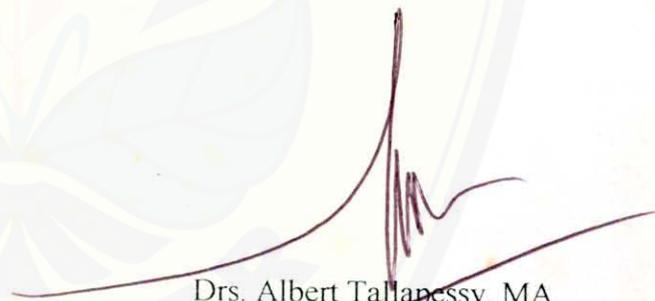
Abdul Madin
Manager

Dosen Pembimbing :



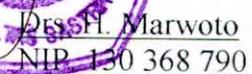
Drs. Supiastutik
NIP. 132 210 542

Laporan Praktek Kerja Nyata ini disyahkan oleh :
Ketua Program D III Bahasa Inggris,



Drs. Albert Tallapessy, MA
NIP. 131 759 846

Dekan Fakultas Sastra, Universitas Jember,



Drs. H. Marwoto
NIP. 130 368 790

MOTTO :

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ . خَلَقَ الْإِنْسَانَ
مِنْ عَلَقٍ . إِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَامُ . الَّذِي عَلَّمَ
بِالْقَلَمِ . عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ . العلق : ١ - ٥

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu

Yang menciptakan

Dia telah Menciptakan manusia dari segumpal darah

Bacalah dan Tuhanmulah yang Paling Pemurah

Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam

Dia mengajarkan kepada manusia

apa yang tidak diketahuinya

(QS. Al Alaq : 1 – 5)

Laporan ini kupersembahkan :

- 1. Bapak dan Ibuku tercinta*
- 2. Mas Daelami dan Mbak Tuti, keponakan kembarku yang lucu 'Lida', 'Abi', 'Dhimas' dan adikku tersayang 'Ida'.*
- 3. My HIMADITA, Kampus Ijo HMI*
- 4. Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **PERANAN PENGUASAAN BAHASA INGGRIS BAGI PRAMUWISATA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RANGGA TOUR & TRAVEL.**

Adapun maksud dan tujuan penulisan laporan ini terutama untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam laporan ini penulis menyadari bahwa banyak sekali bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Oleh karena itu melalui tulisan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini terutama kepada :

1. Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. Albert Tallapesy, MA , Ketua Program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Drs. Hairus Salikhin, M.Ed, Sekretaris Program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
4. Drs. Supiastutik, Dosen pembimbing.
5. Bapak Abd. Madin, Pimpinan Ranga Tour & Travel Jember.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta pegawai di lingkungan Fakultas Sastra Universitas Jember.
7. Saudara-saudaraku berproses di Kampus Ijo **HMI KOMSAS, My HIMADITA, USEF.**
8. Saudara-saudaraku tempatku berbagi suka duka di "**KBBES**, mas Imam '**Changkem**', Ali '**Emon**', Andi '**Jeboh**', Andi '**Gondrong**', Yanto '**Samin**', Wawan '**Beben**', Ridho '**Ghondes**' dan **KBBES Putri.**

9. Teman-teman Program Diploma Tiga Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember angkatan 1999 yakni Syuga, Haris, Illia, Nining, Ririn Anggrek, Ririn Hidayati, Shifa, Tika, Fika, Eka, U'ut, Maya dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan sumbangan pikiran, tenaga dan lain-lain yang tidak bisa penulis tulis satu persatu disini hingga selesainya penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

Tentu saja dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mohon maaf sebelumnya. Akhirnya atas bantuan dari berbagai pihak semoga menjadi amal yang baik dan mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah SWT, serta hanya pada Allah-lah kita mohon ampun dan limpahan taufik dan hidayah-Nya.

Amien

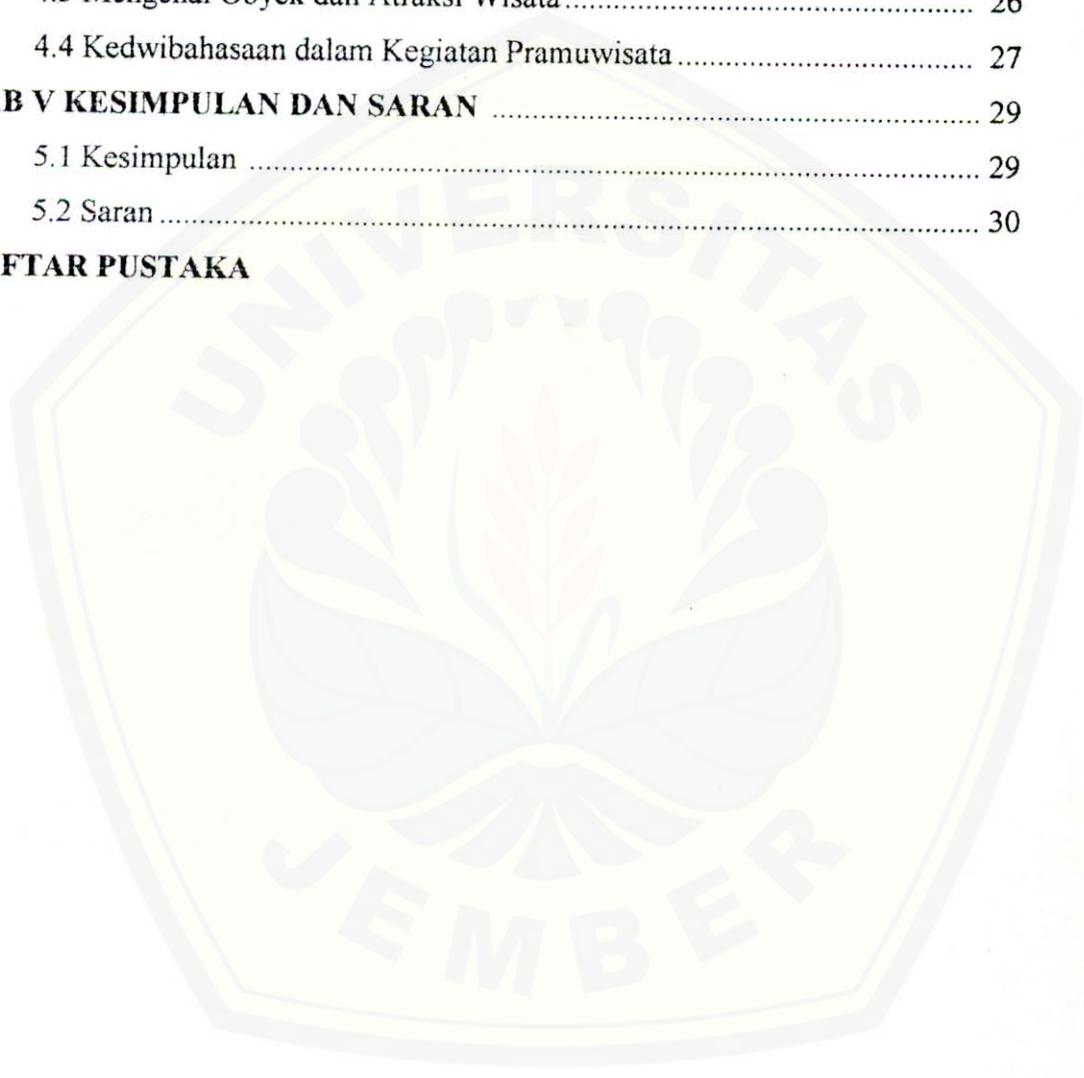
Jember, Juni 2002

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata	5
1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata	5
1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata	5
1.6 Bidang-bidang Ilmu yang Membantu Praktek Kerja Nyata	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tour Operator dan Travel Agent	7
2.1.1 Pengertian Tour Operator dan Travel Agent	7
2.1.2 Batasan Tour Operator dan Travel Agent	8
2.1.3 Fungsi Travel Agent	9
2.2 Pramuwisata	12
2.2.1 Pengertian Pramuwisata	12
2.2.2 Jenis-jenis Pramuwisata	13
2.2.3 Kemampuan Pramuwisata	14
2.2.4 Tata Krama Pramuwisata	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
3.1 Sejarah Singkat Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel	17

3.2 Profil Perusahaan Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel	18
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	19
BAB IV KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	21
4.1 Tugas Dasar Pramuwisata	21
4.1.1 Tugas Dalam Kantor	21
4.1.2 Tugas Sebagai Pramuwisata.....	22
4.2 Proses Komunikasi	24
4.3 Mengenal Obyek dan Atraksi Wisata.....	26
4.4 Kedwibahasaan dalam Kegiatan Pramuwisata.....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Kesimpulan	29
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I
PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Praktek Kerja Nyata merupakan salah satu program mata kuliah yang wajib ditempuh oleh mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Mata kuliah ini hanya boleh ditempuh pada semester VI atau sekurang-kurangnya telah mengumpulkan 80 SKS (Sistem Kredit Semester). Persyaratan ini untuk membantu mahasiswa memperoleh ketrampilan dengan mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat di bangku kuliah dalam kenyataan di lapangan selama mahasiswa PKN dalam instansi pilihannya.

Dengan demikian, mahasiswa lulusan D-3 Bahasa Inggris diharapkan mampu bersaing dengan Lembaga Pendidikan Profesi yang ada dengan bekal teori dan ketrampilan yang telah diperoleh. Oleh karena itu, penulis memilih Rangka Tours & Travel sebagai obyek PKN untuk mencari peluang kerja dengan pengalaman selama satu bulan setengah.

Indonesia memiliki potensi yang sangat besar di bidang industri pariwisata. Ini bisa dilihat dari indahny berbagai macam pemandangan alam, kebudayaan dan sejarah bangsa, festival dan upacara-upacara yang unik, berbagai macam seni lukis dan kerajinan tangan, dan banyaknya tempat yang sangat menarik para wisatawan sepanjang tahun.

Upaya peningkatan kualitas industri pariwisata di Indonesia banyak mengalami hambatan terutama sejak terjadinya krisis ekonomi dan kerusuhan-kerusuhan di berbagai daerah di Indonesia. Keadaan ini menyebabkan orang merasa khawatir akan keselamatannya selama berada di Indonesia. Sehingga menyebabkan mereka mengurangi waktu berlibur atau bahkan membatalkan semua rencana perjalanan wisatanya di Indonesia. Hal ini berakibat pada pelaku industri pariwisata, sehingga mereka mengalami kerugian yang besar dan bahkan gulung tikar.

Namun pelan tapi pasti, industri pariwisata di Indonesia mulai bergerak lagi seiring dengan usaha-usaha pemerintah dalam mengatasi krisis ekonomi.

Selain itu pemerintah giat melakukan promosi-promosi di luar negeri serta mau menjamin keselamatan para wisatawan selama berada di Indonesia dengan menciptakan keamanan yang lebih kondusif. Promosi-promosi ini diharapkan dapat memperbaiki citra Indonesia di mata dunia internasional. Bahwa Indonesia merupakan negara yang aman dan ramah bagi para wisatawan. Sehingga para wisatawan mulai kembali berkunjung dan berlibur di Indonesia.

Perkembangan dan kemajuan pariwisata di Indonesia selama ini, semuanya berkat kerja keras yang tidak pernah lelah, baik oleh Pemerintah, pihak swasta, maupun masyarakat pada umumnya. Namun kemajuan yang telah dicapai masih perlu ditingkatkan lagi. Untuk itu hendaknya selalu ditunjang oleh tenaga-tenaga profesional dalam bidangnya. Sehingga di masa-masa yang akan datang jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia akan semakin bertambah.

Travel agent merupakan salah satu sarana pokok kepariwisataan. Menurut Nyoman S. Pendit, *travel agent* adalah perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (dalam bahasa Inggris : *trip* atau *tour*) bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan di *travel agent* adalah, *pertama*, sebagai perantara dalam pemesanan tiket angkutan darat, udara dan laut. *Kedua* adalah mengurus dokumen-dokumen perjalanan seperti visa dan pasport. *Ketiga* adalah menjadi perantara dalam pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata yang lainnya. *Keempat* adalah tempat menjual paket-paket wisata. Selain itu juga, *travel agent* menyediakan pramuwisata, *tour leader* dan penerjemah dalam melayani wisatawan yang sedang melakukan perjalanan wisata.

Seorang pramuwisata merupakan orang pertama yang ditemui oleh wisatawan pada suatu negara yang dikunjunginya. Fungsi seorang pramuwisata tidak ubahnya sebagai ' *The Ambassador Of His Own Country*'. Oleh karena itu ia harus memiliki pengetahuan yang banyak dan mempunyai keterampilan yang khusus dalam tugasnya sehari-hari.

Seorang pramuwisata adalah orang yang langsung berhubungan dan berkomunikasi serta melakukan kontak pribadi dengan anggota rombongan

tugasnya. Dalam hal ini bahasa Inggris memegang peranan penting dalam melakukan komunikasi tersebut. Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang telah digunakan secara luas dan mendunia. Sehingga terjadi komunikasi yang efektif antara kedua belah pihak yakni pramuwisata dengan wisatawan. Dan terjadi pertukaran pikiran, informasi, pengetahuan, pengalaman maupun perasaan.

Oleh karena itu dengan berlatar belakang uraian di atas, penulis mengambil judul “ **PERANAN PENGUASAAN BAHASA INGGRIS BAGI PRAMUWISATA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI RANGGA TOURS & TRAVEL**” sebagai judul laporan sebagai salah satu persyaratan akademik pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk mensosialisasikan bahasa Inggris dalam dunia pariwisata khususnya sebagai pramuwisata harus melalui beberapa tahapan. Dalam konteks ini, penulis merumuskan beberapa masalah, antara lain :

1. Usaha apa yang dilakukan untuk mempraktekkan bahasa Inggris sebagai bahasa sehari-hari dalam percakapan (*'Daily English Conversation*).
2. Mengapa dunia pariwisata khususnya sebagai pramuwisata merupakan media yang tepat untuk mempraktekkan bahasa Inggris.
3. Bagaimana menjadi pramuwisata yang baik dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.
4. Bagaimana seorang pramuwisata berkomunikasi dengan wisatawan.
5. Manfaat apa yang akan di peroleh dari usaha tersebut.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata bagi mahasiswa merupakan bagian dari proses belajar dalam mengimplementasikan teori-teori kuliah yang telah didapat di bangku kuliah dalam kampus. Dalam rangka memperluas cakrawala pemahaman mahasiswa, diharapkan setiap mahasiswa untuk dapat terjun langsung dalam kegiatan yang ada di tempat pelaksanaan PKN. Setelah melaksanakan kegiatan

tersebut, mahasiswa tidak hanya dapat memperoleh pengetahuan yang sifatnya teori, tapi juga praktek yang melatih agar mampu mengembangkan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki.

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

PKN yang dilaksanakan oleh mahasiswa untuk memperluas wawasan dalam mengenali kegiatan perusahaan atau instansi yang menjadi bidangnya.

- Meningkatkan keterampilan fisik serta pengalaman kerja sesuai dengan bidangnya masing-masing agar memperoleh bekal yang cukup untuk terjun langsung ke dunia kerja.
- Melatih mahasiswa agar mampu mengembangkan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki.
- Sebagai batu loncatan dalam mencari peluang kerja.
- Untuk menerapkan mata kuliah keahlian yang telah di tempuh.
- Melatih mahasiswa mengerjakan kegiatan di lapangan sesuai dengan bidang yang diambilnya.
- Menjadikan teori sebagai pemahaman yang melekat bagi mahasiswa dengan adanya praktek di lapangan.
- Melatih mahasiswa berpikir kritis atas kegiatan yang telah mereka lakukan dalam bentuk laporan yang dibukukan.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan PKN ini diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa, fakultas maupun lembaga atau instansi tempat PKN.

- Menambah pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sebagai bekal memasuki dunia kerja.
- Mengetahui lapangan kerja yang sebenarnya dengan terjun langsung ke dalamnya.
- Merupakan sarana mempraktekkan teori-teori kuliah yang didapat di bangku kuliah.

- Menambah pengetahuan tentang pentingnya bahasa Inggris dalam bidang pariwisata khususnya sebagai pramuwisata.
- Melatih mahasiswa agar lebih terampil secara fisik, intelektual dan sosial.
- Menjalin hubungan baik antara lembaga atau instansi tempat PKN dengan pihak fakultas.
- Bagi pihak fakultas, PKN bisa digunakan sarana publikasi agar nama baik universitas dan fakultas lebih dikenal masyarakat.
- Lembaga atau instansi akan merasa terbantu dengan adanya mahasiswa yang melakukan PKN

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan dari pihak Fakultas dengan batas waktu minimal 240 jam (kurang lebih 1,5 bulan). Pelaksanaan PKN ini mulai tanggal 1 Februari sampai dengan 15 Maret 2002 dengan 8 sampai 9 jam kerja efektif setiap hari yaitu mulai jam 08.00 BBWI – 16.00 BBWI.

1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan PKN ini adalah Rangga Tours & Travel yang beralamat di Pertokoan Wijaya Kusuma (PJKA) Jalan Wijaya Kusuma A.17 Jember 68121.

1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata

Prosedur pelaksanaan PKN di Rangga Tours & Travel Jember melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan obyek pelaksanaan PKN
2. Membayar uang PKN di BNI '46
3. Mendaftarkan diri ke Bagian Akademik Fakultas Sastra
4. Mengisi formulir PKN pada Ketua Program

5. Menyerahkan formulir PKN ke bagian akademik Fakultas Sastra untuk mendapatkan surat pengantar ke tempat pelaksanaan PKN.
6. Menyerahkan surat pengantar ke tempat pelaksanaan PKN.
7. Mendapatkan surat balasan dari Rangga Tours & Travel.
8. Mengikuti pembekalan singkat dari Program Diploma III Fakultas Sastra.
9. Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
10. Mengajukan abstraksi judul kepada Ketua Program.
11. Konsultasi secara periodik dengan Dosen pembimbing.
12. Menyusun laporan.

1.6 Bidang-bidang Ilmu Yang Membantu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini ada beberapa hal yang menunjang berupa beberapa bidang ilmu yang diperoleh penulis dari bangku kuliah. Hal ini memberi kemudahan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata. Beberapa mata kuliah yang menunjang tersebut adalah sebagai berikut :

1. English For Hotel, yang sangat membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini.
2. Wisata Budaya, membantu penulis untuk lebih mengenal daerah-daerah tujuan wisata di Indonesia beserta atraksi-atraksi seninya.
3. Guiding, membantu penulis untuk mengerti dan memahami bagaimana menjadi seorang guide yang baik.
4. Manajemen Pariwisata, membantu penulis mengenal manajemen pariwisata untuk mengetahui lebih mendalam tentang pariwisata itu sendiri.
5. Transportasi dan Akomodasi Wisata, membantu penulis mengetahui bagaimana persiapan dan pemakaian transportasi yang digunakan dalam dunia pariwisata.
6. Mata kuliah membantu penulis bagaimana berbahasa Inggris yang baik dan benar, yaitu : listening, speaking, writing, reading dan vocabulary.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tour Operator Dan Travel Agent

2.1.1 Pengertian Tour Operator Dan Travel Agent

Hingga saat ini pengertian *Travel Agent* dan *Tour Operator* masih belum dipahami benar oleh kebanyakan orang. Karena itu terjadi kekaburan dalam pengertian kedua istilah tersebut. Kekaburan ini semakin bertambah lagi dengan banyaknya istilah lain yang digunakan sebagai pengganti kata *Travel Agent*, misalnya : *Travel Service*, *Travel Bureu*, *Tourist Bureu* atau *Tours and Travel Services*.

Sepintas kelihatannya kegiatan perusahaan tersebut sama atau hampir sama, yaitu memberikan informasi dan pelayanan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

Menurut Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No. Kep. 16 /U/II/ 88 Tanggal 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, pada Bab I Penelitian Umum Pasal 1, memberi pengertian dengan batasan sebagai berikut :

- a. Usaha Perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.
- b. Biro Perjalanan Umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri dan atau di dalam negeri dan atau ke luar negeri.
- c. Cabang Biro Perjalanan adalah salah satu unit usaha Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau di wilayah lain, yang melakukan kegiatan kantor pusatnya.
- d. Agen Perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.

- e. Perwakilan adalah Biro Perjalanan Umum, Agen Perjalanan, badan usaha lainnya atau perorangan, yang ditunjuk oleh suatu Biro Perjalanan Umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan, baik secara tetap maupun tidak tetap.

Kalau kita perhatikan pengertian-pengertian tersebut diatas maka kita memperoleh dua pengertian, bahwa di samping Agen Perjalanan (untuk selanjutnya kita sebut *Travel Agent*) dijumpai pula Biro Perjalanan Umum (untuk selanjutnya kita sebut *Tour Operator*) yang mempunyai kegiatan berbeda satu sama lain. Jelas dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata tersebut tidak diberikan pengertian tentang istilah-istilah *Travel Service*, *Travel Bureu*, *Tourist Bureu*, *Tours and Travel Service* maupun *Tour Operator*.

Untuk lebih jelasnya kita coba memberikan pengertian tambahan sebagai perbandingan, sehingga akan semakin jelas pengertian istilah-istilah yang banyak tersebut.

Nyoman S. Pendit memberikan pengertian tentang perusahaan perjalanan atau *Travel Agent* atau *Travel Bureu* sebagai berikut :

“Travel Bureu atau Travel Agent adalah perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (trip atau tour) bagi seseorang yang merencanakan untuk melakukannya”.

Sedangkan R.S. Darmadjati memberikan pengertian yang sama tentang *Travel Agent*, *Travel Bureu*, maupun *Tour Operator* sebagai berikut :

“Travel Agent adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri sendiri”.

2.1.2 Batasan *Tour Operator* Dan *Travel Agent*

Dari uraian dan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Bila suatu perusahaan perjalanan itu kegiatannya hanya melakukan :

- a. Sebagai perantara dalam pemesanan tiket angkutan udara, laut dan darat.
- b. Mengurus dokumen perjalanan
- c. Menjadi perantara dalam pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
- d. Menjual paket-paket wisata yang dibuat oleh Biro Perjalanan Umum.

maka perusahaan perjalanan semacam ini dapat disebut Agen Perjalanan atau Travel Agent atau Travel Services.

2. Bila suatu perusahaan perjalanan itu kegiatannya selain melakukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Travel Agent seperti tersebut di atas, juga melakukan kegiatan sebagai berikut :

- a. Mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan perjalanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk pariwisata.
- 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. Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata.
- e. Melayani penyelenggaraan konvensi.

maka perusahaan perjalanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai Biro Perjalanan Umum atau disebut juga Tour Operator atau dapat disamakan dengan Tours and Travel Services.

2.1.3 Fungsi Travel Agent

Penelitian yang pernah dilakukan terhadap Travel Agent pada beberapa negara menunjukkan bahwa Travel Agent menguasai 70 % dari usaha-usaha dunia perjalanan dewasa ini. Karena itu pengaruhnya dalam industri pariwisata cukup besar dan meyakinkan.

Mengingat sangat kompleksnya kegiatan yang dilakukannya, terlebih jasa-jasa yang dijual bukan miliknya sendiri, maka keberhasilannya sangat bergantung pada kontak-kontak yang dilakukannya, relasi yang dimilikinya, terutama

perusahaan-perusahaan yang termasuk dalam kelompok industri pariwisata yang berfungsi sebagai *supplier* baginya.

Di negara-negara yang sudah maju dan merupakan *tourist generating countries*, jasa-jasa Travel Agent / Tour Operator sangat dominan, seperti di Amerika Serikat, Jerman, Perancis dan Inggris. Profesi Travel Agent dapat dikatakan berdasarkan kepercayaan (*confidence*). Para wisatawan biasanya membayar di muka sebelum pelayanan diterima. Dengan kata lain, wisatawan membayar di muka atas dasar kepercayaan dengan perjanjian bahwa ia akan diberi pelayanan setelah transaksi selesai dilakukan (*after sales services*).

Itu pula sebabnya mengapa produk industri pariwisata dikatakan sebagai barang mewah (*lux*) karena memerlukan pelayanan kemudian (*after sales services*). Wisatawan tidak dapat bertindak sendiri dalam menikmati apa yang menjadi keinginannya, tetapi perlu bantuan dari Travel Agent untuk dapat memenuhinya.

Fungsi suatu Travel Agent atas kegiatan atau jasa yang diberikan kepada para wisatawan adalah sebagai berikut :

1. Fungsi sebagai organisator

Fungsi ini biasanya disebut *a creative function*. Disebut demikian karena suatu Travel Agent selalu menciptakan daerah-daerah tujuan baru dan mengorganisir orang-orang untuk melakukan perjalanan pariwisata (untuk selanjutnya kita sebut *tour* atau *trip*) ke daerah tujuan tersebut. Disini sangat ditentukan praduga inisiatif, daya khayal (*imagination*) dan berjiwa pembaharuan (*innovation*) dan mempunyai keahlian (*art*) dalam cara mengatur. Suatu Travel harus berani merencanakan tour ke suatu daerah tujuan wisata yang baru dengan objek dan atraksi wisata yang berbeda dengan yang biasa dijual.

Biasanya suatu Travel Agent mempersiapkan tour dengan dua cara. *Cara pertama*, Travel Agent menyiapkan suatu rencana tour atas dasar permintaan langganan sesuai dengan fasilitas dan daerah tujuan yang diinginkan oleh langganan tersebut. Dalam istilah kepariwisataan, cara ini disebut dengan *tailor made*. *Cara kedua*, suatu Travel Agent membuat suatu rencana tour yang sudah jadi dan dijual secara bebas kepada langganan yang belum dikenalnya. Hal ini

disebut pula dengan *ready-made tour*. Calon wisatawan dapat memilih sesuai dengan kesenangannya, selanjutnya Travel Agent yang bersangkutan membantu menyelenggarakan tour yang dijualnya tersebut.

2. Fungsi sebagai perantara

Fungsi ini disebut juga *middlemen function*. Travel Agent sebagai perantara yang mempertemukan perusahaan-perusahaan industri pariwisata selaku produsen dengan wisatawan selaku konsumen yang menginginkan pelayanan yang baik dari perusahaan-perusahaan tersebut selaku supplier. Sedangkan kalau dilihat dari segi perusahaan industri pariwisata sebagai *supplier*, maka Travel Agent merupakan saluran (*channel*) tempat menjual produk yang dihasilkannya.

Sebagai perantara antara wisatawan selaku konsumen dengan para pengusaha industri pariwisata selaku produsen, Travel Agent harus melakukan kontak-kontak terlebih dahulu dan membuat suatu perjanjian khusus yang mengatur hubungan antara satu sama lain sehingga jelas hak dan kewajiban masing-masing. Adapun perusahaan-perusahaan industri pariwisata yang dimaksud adalah : perusahaan angkutan (darat, laut dan udara), perhotelan, bar dan restoran, grup kesenian, objek wisata dan lain-lain.

Fungsi Travel Agent sebagai perantara dapat dibagi dua :

1. Pelayanan sewaktu akan berangkat, maka fungsi Travel Agent antara lain adalah :
 - a. Sebagai sumber informasi bagi calon wisatawan tentang daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi, hotel di mana akan menginap, airlines-fares, passport, exit-permit, visa dan mata uang yang diperlukan.
 - b. Memberi advis pada calon wisatawan tentang macam-macam tempat tujuan wisata dan program yang akan diikuti di tempat tujuan.
 - c. Menyediakan tiket sesuai dengan transport yang digunakan serta pengurusan barang-barang yang akan dibawa.
 - d. Atas nama langganannya, mengusahakan pengurusan asuransi perjalanan berikut dengan barang bawaannya.
2. Pelayanan setelah sampai di tempat tujuan, maka fungsi Travel Agent antara lain adalah :

- a. Memberi informasi pada wisatawan tentang hotel dengan segala fasilitasnya, lokasi, kategori, jenis kamar yang diinginkan serta harga yang diminta, dan lain-lain.
- b. Membantu wisatawan dalam reservasi di hotel tersebut.
- c. Mengatur dan merencanakan untuk sightseeing, tours atau excursions, visit museum dan atraksi lain bagi wisatawan
- d. Membelikan tiket, reservasi tempat duduk (*seat*) untuk macam-macam pertunjukan, seperti : sepak bola, konser, bioskop, teater, kesenian daerah dan lain-lain.
- e. Mengurus transfer dari dan ke airport, mencarikan taksi, *self driver car* di tempat tujuan tersebut.
- f. Mengantar wisatawan ke bank atau money changer untuk menukarkan uangnya dengan mata uang setempat.

2.2 Pramuwisata

2.2.1 Pengertian Pramuwisata

Secara umum pengertian pramuwisata (*tour guide*) adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan untuk mengunjungi, melihat dan menyaksikan obyek dan atraksi wisata. Dalam "The Shorter Oxford English Dictionary on Historical Principal, Vol. 1 dijelaskan pengertian pramuwisata (*tour guide*) sebagai berikut :

"In general sense of the term the tour guide is a person who is hired to conduct a traveller or tourist and to point out objects of interest."

Dari sudut pandang wisatawan, pramuwisata adalah seseorang yang bekerja pada suatu biro perjalanan atau suatu kantor pariwisata (*Tourist Office*) yang bertugas memberikan informasi, petunjuk dan advis secara langsung kepada wisatawan sebelum dan selama dalam perjalanan wisata berlangsung.

Didalam *International Travel Dictionary* yang diterbitkan oleh *The Academic Internationale Du Tourisme Of Monte Carlo Principality Of Monaco*, pengertian pramuwisata dijelaskan sebagai berikut :

“From the tourist point of view, the tour guide is a person employed, either directly, by the traveller, an official or private tourist organization or Travel Agent to inform directly and advice the tourists before and during his journey.”

Sesuai dengan pengertian di atas maka tugas seorang pramuwisata mencakup kegiatan sebagai berikut, seperti : menuntun, memimpin, memberi penjelasan dan penerangan, petunjuk atau advis kepada anggota rombongan wisatawan selama dalam perjalanan wisata berlangsung.

2.2.2 Jenis-jenis Pramuwisata

Jenis-jenis pramuwisata berdasarkan bidang keahliannya dibagi menjadi :

1. Pramuwisata Umum (*General Guide*)

Pramuwisata Umum adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa / penduduk secara umum; yang memiliki ijin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan kepariwisataan dengan mempergunakan satu atau beberapa bahasa tertentu terhadap wisatawan, baik secara perseorangan atau berkelompok.

2. Pramuwisata Khusus (*Special Guide*)

Pramuwisata Khusus adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan yang khusus dan mendalam mengenai objek wisata seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, tehnik, perdagangan, keagamaan, ilmiah, margasatwa, perburuan dan lain-lain; yang mempunyai ijin untuk membimbing perjalanan dengan memberikan penerangan kepada wisatawan perseorangan atau kelompok dengan menggunakan satu bahasa atau beberapa bahasa tertentu.

3. Pembimbing Darma Wisata (*Tour Conductor*)

Pembimbing Darma Wisata adalah pramuwisata senior yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memimpin perjalanan suatu kelompok wisatawan yang melakukan perjalanan di suatu wilayah atau suatu negara guna memberikan asistensi perjalanan, bimbingan dan penerangan mengenai objek wisata kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan dari penduduk atau bangsa di wilayah yang dijelajahi.

4. Pramuwisata Pengemudi (*Guide Driver*)

Pramuwisata Pengemudi adalah pramuwisata yang mempunyai kartu tanda pramuwisata untuk memberikan bimbingan dan penerangan umum mengenai objek wisata, kebudayaan, kekayaan lama dan aspirasi kehidupan bangsa kepada para wisatawan, disamping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum, seperti taksi, bus, touring choarch dan lain-lain.

2.2.3 Kemampuan Pramuwisata

Pada kebanyakan wisatawan adalah orang asing di negara yang baru dikunjunginya. Pramuwisata merupakan salah satu orang penduduk atau rakyat negara yang dikunjungi dan berharap bisa memberikan penjelasan tentang sesuatu yang menyangkut soal bangsa dan negaranya.

Oleh karena itu seorang pramuwisata dikatakan sebagai *The Ambassador of His Country*, yaitu seorang yang dapat dipercaya dan sekaligus sebagai penerjemah agar dapat berhubungan dengan pihak-pihak lain di tempat yang dikunjunginya.

Seorang pramuwisata yang berhasil adalah pramuwisata yang bila dalam tugasnya dapat mempromosikan *tourist trade* dalam profesinya maupun negaranya secara keseluruhan.

Agar dapat melakukan tugas dengan baik, maka seorang pramuwisata haruslah memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut :

a. Penampilan yang menarik.

Badan adalah bentuk fisik yang dapat memberikan kesan pertama bagi wisatawan bila waktu pertama kali bertemu dengan seorang pramuwisata. Oleh karena itu seorang pramuwisata dianjurkan untuk berpakaian yang rapi dan menarik. Pakaian yang menarik bukan terletak pada bahan kain yang mahal, tetapi yang pokok adalah adanya keserasian dan dipakai sesuai dengan waktunya.

Penampilan fisik seorang yang ganteng (*handsome*), tetapi secara keseluruhan, baik fisik, wajah, sikap pembawaan, cara berpakaian dan dandanan yang akan mencerminkan kepribadian anda sebagai seorang pramuwisata.

b. Menyenangkan dan mudah menyesuaikan dengan lingkungan (*Pleasant and Character*)

Untuk dapat menyenangkan dan mudah menyesuaikan dengan lingkungannya seorang pramuwisata hendaklah mempunyai tingkah laku sebagai berikut :

1. Mudah bergaul dan menyesuaikan diri serta gembira dalam setiap penampilan.
 2. Selalu berusaha setuju atas permintaan atau usul wisatawan yang menjadi anggota rombongannya (*An Agreeable Personality*).
 3. Selalu memperhatikan apa-apa yang baik dan menarik bagi wisatawan yang dibawanya.
 4. Suka membantu walaupun tanpa diminta bantuannya terlebih dahulu.
- c. Mudah berkomunikasi (*Ability to Communicate*)

Untuk mudah berkomunikasi dengan wisatawan yang dibawanya, seorang pramuwisata harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

1. Mengetahui dan dapat berkomunikasi dengan baik dengan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh wisatawan yang dibawanya.
2. Dapat dan cepat menangkap apa yang diinginkan oleh para wisatawan.
3. Mengerti dan tahu sampai berapa jauh anggota rombongannya memahami apa yang diucapkannya.

2.2.4 Tata Krama Pramuwisata

Supaya lebih sukses seorang pramuwisata perlu mempelajari tata krama yang dalam bahasa asingnya dikenal dengan *Rules of Conduct*. Ini tidak lain adalah suatu aturan yang telah disepakati bersama untuk digunakan sebagai suatu pedoman dalam melakukan tugas. Adapun *Rules of Conduct* tersebut sebagai berikut :

1. Ingat bahwa tugasnya tidak hanya sebagai pramuwisata tetapi yang lebih penting adalah peranannya sebagai "*The Ambassador of His Country*".

2. Berpakaian yang rapi dan menarik sehingga dapat memberi kesan kepada wisatawan bahwa ia sanggup dan dapat mengurus dirinya sendiri.
3. Bertindaklah secara sopan, setiap gerak-gerik yang dilakukan jangan sampai salah. Hal ini dapat menyebabkan hilang wibawanya.
4. Tampililah dengan wajah yang meyakinkan dan perasaan yang optimis. Jangan gugup atau gemetar (*Keep Calm, Cool and Collected*).
5. Ciptakanlah suatu kegembiraan dalam perjalanan dengan membuat humor yang sehat, terutama kalau kehabisan cerita agar perjalanan tidak menjadi sepi. (*Maintain a sense of humor in all situation*)
6. Hilangkan segala prasangka yang negatif tentang negara-negara lain, baik kebiasaan, agama, kebudayaan maupun politiknya. Hindarkan semua percakapan yang dapat melukai perasaan wisatawan.
7. Ikutilah peraturan, kebiasaan dan adat istiadat bangsa wisatawan.
8. Berilah pelayanan yang sama terhadap semua anggota rombongan dan jangan pilih kasih. Hanya orang tua dan anak-anak yang mendapat perhatian khusus.
9. Berusahalah selalu memberi jawaban yang jujur, singkat dan cepat dan jangan menjawab dengan cara serampangan. Sehingga dapat menimbulkan kesan pramuwisata tidak dapat menguasai keadaan. (*Honesty and Politeness is The Best Policy*).
10. Selama bertugas, hindari pembicaraan masalah pribadi wisatawan, kecuali bila sudah akrab.
11. Jangan sekali-kali merekomendasikan sebuah tempat wisata kepada wisatawan bila pramuwisata tidak pernah pergi ke tempat tersebut.
12. Janganlah dan hindari menerima hadiah atau tip selama masih bertugas.
13. Jangan membawa rombongan wisatanya ke tempat-tempat terlarang.
14. Seorang pramuwisata harus dapat menahan dirinya untuk memberikan kritik terhadap pelayanan travel agent yang lain.



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan secara rinci tentang gambaran umum Biro Perjalanan Wisata CV. Rangga Tour & Travel, tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) selama 1,5 bulan. Hal-hal yang dijelaskan pada bab ini mengenai: sejarah singkat Biro Perjalanan Wisata CV. Rangga Tour & Travel, profil Biro Perjalanan Wisata CV. Rangga Tour & Travel, dan struktur organisasi Biro Perjalanan Wisata CV. Rangga Tour & Travel.

3.1 Sejarah Singkat Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel

Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel berdiri pada tanggal 30 Juli 1999 dengan alamat Jl. Gajah Mada No. 227 Jember dan dipimpin langsung oleh Bapak Abdul Madin yang sekaligus sebagai pemilik perusahaan. Pemilihan lokasi di Jl. Gajah Mada dengan berbagai pertimbangan, antara lain jalur ini merupakan jalur sibuk dengan aktivitas sosial yang lumayan tinggi. Lokasi ini selain sebagai jalur sibuk juga berdekatan dengan jantung kota Jember sehingga diharapkan mudah menarik masyarakat yang membutuhkan jasa biro perjalanan wisata.

Pada awalnya Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel hanya bergerak dalam jasa penyelenggaraan tour. Banyaknya permintaan dari masyarakat akan penyelenggaraan tour mengindikasikan bahwa wisata telah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat. Ini mengilhami pihak manajemen Rangga Tour & Travel hanya bergerak di jasa pelayanan tour pada awal berdirinya. Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel mencoba untuk meraba-raba keinginan konsumen seperti apa. Hal ini disiasati dengan menyusun paket-paket tour yang bervariasi dan ditawarkan pada berbagai segmen pasar. Hal ini ternyata mendapat respon yang positif dari konsumen. Kontrak-kontrak kerja mulai disepakati antara pihak Rangga Tour & Travel dengan peserta wisata. Dalam setiap kontrak tour yang ada, manajemen Rangga Tour & Travel selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan harapan mampu memuaskan konsumen yang pada akhirnya pada target perusahaan yaitu

kesetiaan konsumen. Hal ini mendapat perhatian serius pada awal berdirinya Rangga Tour & Travel sampai sekarang.

Dalam perkembangannya, Rangga Tour & Travel mengalami perkembangan yang pesat dengan banyaknya konsumen yang meminta pelayanan jasa tour. Menyadari akan tingkat persaingan yang ketat di dunia pariwisata, maka Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel meluaskan unit jasa yang ada yaitu dengan menambah pelayanan pada jasa ticketing (pesawat udara, kereta api, kapal laut), ONH Plus dan Umroh dan jasa pengurusan paspor dan visa. Sampai saat ini unit jasa yang telah berjalan secara maksimal adalah tour domestik dengan presentase 60 % dan 40 % untuk ticketing, ONH Plus dan Umroh dan jasa pengurusan paspor dan visa.

Untuk meningkatkan pelayanan, pada awal Februari 2002 kantor Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel pindah ke Komplek Pertokoan Wijaya Kusuma Blok A-17 Jember 68121. Dengan didukung kantor permanen yang representatif dan fasilitas yang telah dimiliki, Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel mencoba untuk meningkatkan pelayanan yang ada dan memperluas segmen pasar.

3.2 Profil Perusahaan Biro Perjalan Wisata Rangga Tour & Travel

1. Nama Badan Usaha : CV. Rangga Tour & Travel
2. Tempat Usaha / Kantor : Komplek pertokoan Wijaya Kusuma
Blok A-17 Jember – Jawa Timur 68121
3. Telp. : 0331 – 488393
4. Fax. : 0331 – 484 610
5. Didirikan : 30 Juli 1999
6. Jenis Usaha : Perusahaan Jasa Biro Perjalanan Wisata
7. Jumlah Karyawan : 5 orang
8. Jumlah Cabang : -
9. Program yang telah berjalan : - Tour Domestic : 60 %
- Ticketing (Pesawat, Kereta Api,
Kapal Laut) : 20 %

- ONH Plus & Umroh : 10 %
 - Lain-lain : 10 %
10. Fasilitas Yang Telah Dimiliki :
- Kantor permanen dan representatif
 - Kendaraan Operasional
 - Jaringan Telepon dan Faxsimile
 - Perangkat Komputer
 - Meja Counter
 - Beberapa meja dan kursi untuk kerja dan tamu / costumer
 - Dll.

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam usaha yang bergerak di bidang jasa dan membidik segmen pasar yang luas perlu adanya susunan organisasi yang baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efektif. Dengan adanya susunan organisasi yang baik diharapkan setiap karyawan yang ada mengetahui kedudukannya serta tugas – tugas yang harus dilaksanakannya. Dengan demikian masing-masing bagian dalam perusahaan tersebut dapat berperan aktif dalam pencapaian tujuan perusahaan .

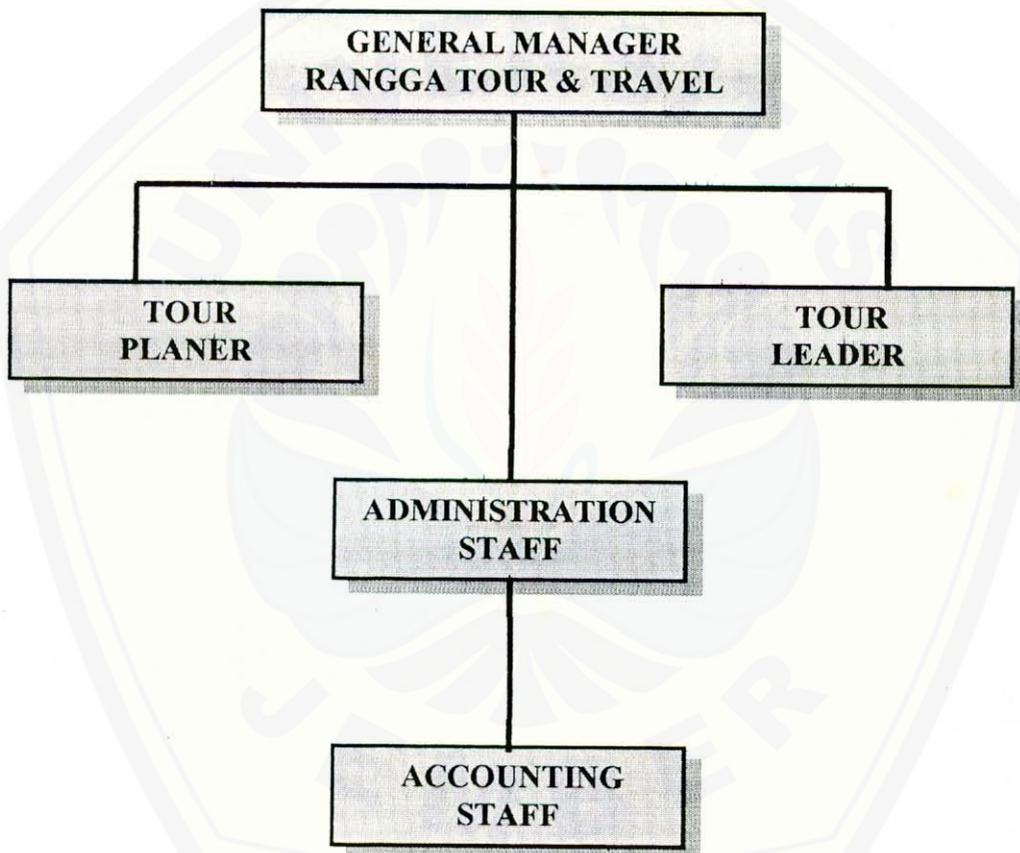
Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Karena itu dibutuhkan tenaga-tenaga yang berpengalaman dan profesional baik di bidang pariwisata, manajemen, bahasa maupun bidang-bidang lainnya. Semua itu dibutuhkan demi kelancaran program kerja yang menjadi tujuan Biro Perjalanan Rangga Tour & Travel.

Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel memiliki sistem kerja yang fungsional, yaitu sistem kerja yang rangkap. Maksudnya adalah setiap karyawan tidak harus melakukan pekerjaan yang menjadi kewajibannya saja sesuai dengan posisinya di struktur perusahaan. Tetapi di sini karyawan bisa saja melakukan pekerjaan karyawan lain sesuai dengan kemampuannya apabila dibutuhkan tanpa melampaui batas-batas wewenang yang ada dalam struktur perusahaan.

Secara fungsional pembagian kerja di Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel adalah sebagai berikut :

- Pimpinan / Manager
- Accounting Staff
- Administration Staff
- Tour Planer
- Tour Leader

Sedangkan secara struktural pembagian kerja di Biro Perjalanan Wisata Rangga Tour & Travel adalah sebagai berikut :





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang telah dilakukan, maka Penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Travel Agent merupakan salah satu prasarana pokok dunia industri pariwisata. Travel Agent menguasai 70 % dari usaha-usaha dunia perjalanan dewasa ini karena itu pengaruhnya dalam industri pariwisata cukup besar dan meyakinkan.
2. Dengan melaksanakan fungsi sebagai badan usaha perantara (*middlemen function*), Travel agent mengambil keuntungan. Keuntungan Travel Agent selain berasal dari para wisatawan, juga keuntungannya juga berasal dari komisi-komisi yang diberikan oleh perusahaan-perusahaan industri pariwisata yang lain sesuai dengan perjanjian-perjanjian yang mereka buat seperti dari pihak hotel tempat para wisatawan menginap, restoran, atau objek-objek wisata yang mereka kunjungi.
3. Seorang pramuwisata selain dibayar untuk menemani, mengantar dan memberi berbagai macam informasi yang diperlukan para wisatawan, dia juga merupakan seorang duta besar bagi *negaranya* (*The Ambassador of His Country*). Karena itu seorang pramuwisata dituntut untuk menunjukkan yang terbaik dari negaranya dengan menjaga dan melaksanakan tugas sebaik-baiknya.
4. Untuk melaksanakan tugas sebagai seorang pramuwisata sebaik-baiknya, seorang pramuwisata dituntut untuk mengetahui tugas-tugas yang harus dilaksanakan baik di dalam kantor, persiapan sebelum sebuah perjalanan wisata dilakukan, tugas-tugas dalam perjalanan wisata maupun tugas pada waktu mengantar para wisatawan meninggalkan suatu negara tujuan wisata melalui bandara udara.
5. *'Tourist is the King, wisatawan adalah raja'*. Walaupun banyak omelan dan makian yang diperoleh pramuwisata dari wisatawan, hal itu yang harus selalu diingat oleh seorang pramuwisata dan jangan sampai mempengaruhi pelayanan dan tugasnya terhadap para wisatawan tersebut.

5.2 Saran

Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Rangga Tour & Travel, Penulis menemukan beberapa kekurangan baik itu menyangkut pengelolaan Rangga Tour & Travel maupun tentang pramuwisata yang disediakan oleh travel agent. Maka Penulis menyarankan pada Pimpinan Rangga Tour & Travel untuk :

1. Dalam menawarkan paket-paket perjalanan wisata Rangga tour & Travel harus berani 'menjemput bola'. Yaitu dengan melakukan penawaran paket-paket tersebut dengan datang sendiri ke calon-calon pelanggan, tidak hanya menunggu calon pelanggan di kantor. Sebab sekarang ini persaingan travel agent sangat kompetitif di Indonesia dan khususnya di Jember.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, Rangga Tour & Travel harus memberikan yang terbaik. Karena pelanggan (wisatawan) adalah raja (*Tourist is the King*). Karena bila ada satu hal saja yang membuat pelanggan tidak puas (kecewa) maka hal itu akan menjadi preseden buruk bagi pelanggan. Dan jangan salahkan pelanggan bila suatu saat nanti pelanggan menggunakan jasa tavel agent lain.
3. Rangga Tour & Travel dalam menyediakan pramuwisata tidak hanya memilih pramuwisata yang mengetahui dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik juga menguasai bahasa para wisatawan dengan baik dan menguasai objek-objek wisata yang dikunjungi. Karena ada beberapa keluhan dari wisatawan tentang sikap, pengetahuan dan bahasa yang dikuasai pramuwisata. Bahkan kesalahan-kesalahan dapat berakibat fatal baik bagi Rangga Tour & Travel, wisatawan maupun pramuwisata itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

_____, **Pariwisata Indonesia**, Jakarta : Direktorat Jenderal Pariwisata, 1975.

Pendit, Nyoman .S, **Pariwisata, Sebuah Studi, Analisa dan Informasi**, Jakarta : Jambatan, 1967.

Pendit, Nyoman .S, **Pengantar Ilmu Pariwisata**, Jakarta : Pradnya Paramita, 1967.

_____, **Kumpulan Peraturan-peraturan di Bidang Kepariwisataaan**, Jakarta : Yayasan Bimatera, 1971.

Yoeti, Oka .A, Drs, BA, **Guiding System, Sebuah Penuntun**, Jakarta : Pradnya Paramita, 1976.

Yoeti, Oka . A, Drs, BA, : **Tours and Travel Management**, Jakarta : Pradnya Paramita, 1978.

