



**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

Asal :	Hadiah Pembelian	Mass L
Terima Tgl :	01 FEB 2011	338.499 1
Jumlah Eks :	1	EUJ P
Disusun Oleh :	may	c.1

Mohammad Ali Gufron
NIM 060103101040

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

PENGESAHAN

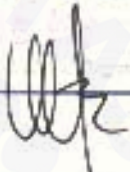
Penanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Bimö Krisno Tour & Event Organizer
Jember

Managing Director





Agus Ali M. Madi

Dosen Pembimbing



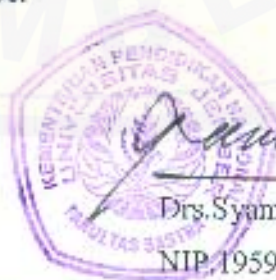
Drs. Wisasongko, M.A.
NIP. 196204141988031004

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 Mahrurroh, Fandi Ip, Faiqotul Ummah, M.Teguh Ip, Alifatul Fauziyah, Ulil Albabis Shodikin, Zulfatul Majdiyah, M.Aflon 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.

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 Maburoh, 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.

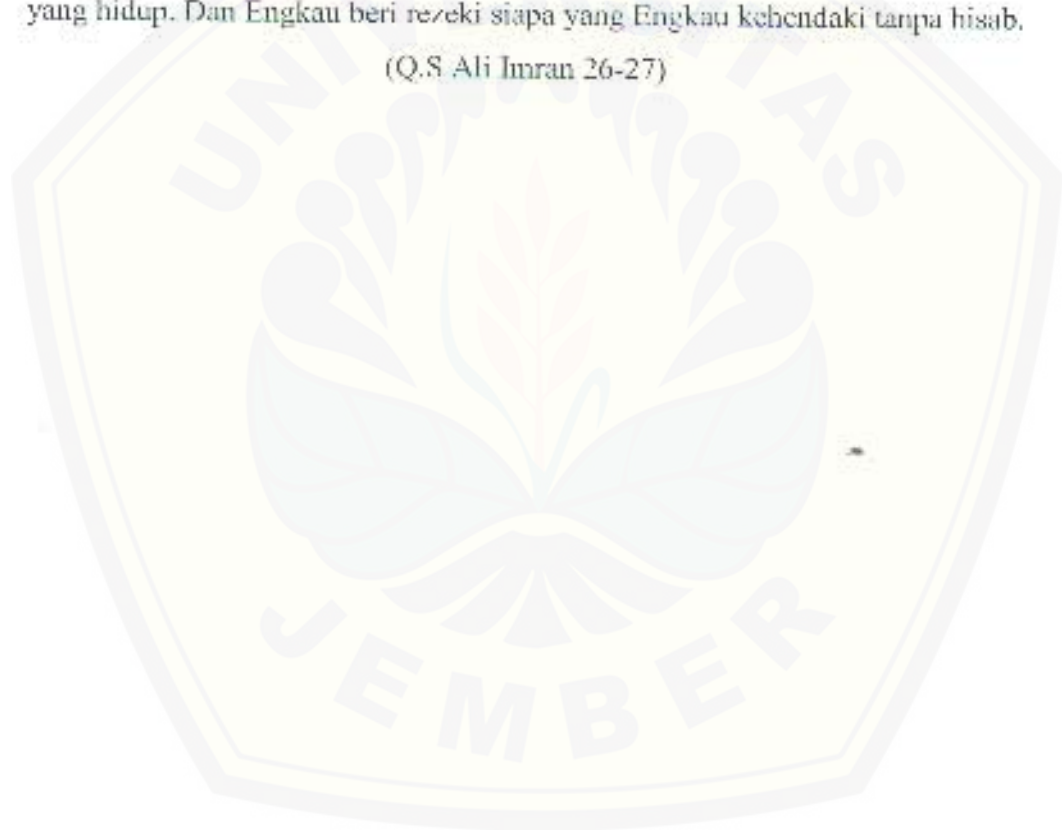
MOTTO

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 kehajikan. 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 terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Drs.Syamsul Anam,M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs.Wisasongko, 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 Jedokombo 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 Berkomunikasi 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 ISI

	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 Restoran 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 NRR
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 manajemen 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 bagaimana 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



BAB I. PENDAHULUAN

I.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

membedakan wisatawan satu dengan yang lain dalam memberikan pelayanan. Keberadaan *tour leader*, *assistant*, dan *guide* akan sangat membantu wisatawan. Untuk memperoleh informasi yang jelas tentang obyek wisata yang dikunjungi, terutama *guide* yang berperan penting dalam hal ini, sehingga selain berwisata pengunjung dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman baru dari tempat wisata. Oleh karena itu tugas dan tanggung jawab dari *tour leader*, *assistant*, dan *guide* terdapat perbedaan. *Tour leader* sekaligus koordinator yang menangani proses pelaksanaan perjalanan wisata mulai dari penjemputan wisatawan sampai pelaksanaan perjalanan selesai dan di dampingi seorang *assistant* yang juga membantu proses kerja *tour leader*. *Guide* (pemandu wisata) tugasnya memberikan panduan atau penjelasan tentang obyek wisata kepada wisatawan, oleh karena itu *tour leader*, *assistant* dan *guide* harus memiliki kemampuan berbahasa yang baik dan bisa dimengerti baik oleh wisatawan dari dalam maupun luar negeri. Untuk meningkatkan kualitas kerja seorang *guide* seharusnya menguasai bahasa Inggris yang baik dan benar sehingga akan meningkatkan citra positif bagi perusahaan dan *guide* itu sendiri. Dengan demikian Bahasa Inggris memegang peranan penting bagi *guide* untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan pada pemikiran di atas pada pelaksanaan kegiatan praktek kerja Nyata yang telah dilakukan kami mengangkat pokok “ **PENTINGNYA BAHASA INGGRIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA DI BIMO KRISNO TOUR & EVENT ORGANIZER JEMBER** ” sebagai judul laporan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar uraian diatas dapat di rumuskan bahwa bahasa Inggris mempunyai peranan penting sebagai penunjang kegiatan *tour*, jadi rumusan masalah yang dapat di ambil adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah profesionalisme *guide* (Pemandu Wisata) kepada wisatawan ?

2. Sejauh manakah kemampuan bahasa Inggris yang di miliki *guide* (pemandu wisata) di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata yang di laksanakan di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember memiliki tujuan dan manfaat yang bisa di uraikan seperti di bawah ini :

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan secara umum Praktek Kerja Nyata adalah untuk memenuhi tugas semester ahir sebagai salah satu persaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Adapun tujuan khusus dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh pengetahuan, pengalaman, memperluas wawasan, dan Pemahaman tentang kegiata dalam suatu perusahaan. dan juga diharapkan Melalui Praktek Kerja Nyata ini dapat meningkatkan kreativitas keterampilan Pada bidang kerja untuk memperoleh bekal yang cukup guna persiapan masa depan.
2. Untuk mengembangkan teori-teori yang didapatkan di bangku kuliah ke dalam dunia kerja, khususnya, dalam mata *House keeping, Introduction to Tourism, & Accomodation, Speaking, Reading, Lestening, Writing, dan Structure.*
3. Untuk menambah wawasan tentang kegiatan *tour* di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember.
4. Untuk lebih memahami dan mengetahui dunia pariwisata di Indonesia dalam Kegiatan dengan Bahasa Inggris.
5. Mengembangkan potensi-potensi mahasiswa di lapangan atau mengasah kreativitas para mahasiswa yang ingin bergelut di bidang yang mereka inginkan.

1.3.2 Manfaat Praktek kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek kerja Nyata di harapkan memberikan manfaat bagi mahasiswa, fakultas, perusahaan atau tempat Praktek Kerja Nyata di laksanakan.

1.3.2.1 Manfaat bagi Mahasiswa

Ada beberapa manfaat bagi mahasiswa antara lain yaitu :

1. Memperluas wawasan, meningkatkan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan Pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan,
2. Menciptakan tenaga profesional yang lebih berkualitas.
4. Mengembangkan keterampilan tertentu yang tidak didapatkan di bangku kuliah.
5. Meningkatkan keterampilan dan kreativitas kerja.
6. Melatih mahasiswa berfikir secara dewasa dalam menyelesaikan suatu masalah.

1.3.2.2 Manfaat bagi Fakultas

Manfaat Praktek Kerja Nyata bagi fakultas antara lain :

1. Untuk memperbaiki kurikulum perkuliahan yang berguna bagi kemajuan fakultas dimasa yang akan datang.
2. Menjalni kerjasama antara fakultas dengan perusahaan agar ke depan mahasiswa dapat kemudahan dalam mendapatkan Praktek Kerja Nyata dan meningkatkan nama baik Universitas Jember dan Fakultas agar di kenal masyarakat luas.

1.3.2.3 Manfaat bagi Perusahaan Tempat Praktek Kerja Nyata Dilaksanakan

Manfaat Praktek kerja Nyata di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember bagi Perusahaan antara lain :

1. Memberikan masukan pengetahuan baru bagi perusahaan dalam upaya Peningkatan dan pengembangan perusahaan di masa yang akan datang.

2. Menjalani kerjasama antara perusahaan dengan Fakultas sehingga terjalin hubungan menguntungkan.

1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Peraktek Kerja Nyanta di laksanakan selama 40 hari sesuai ketentuan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember berdasarkan jam kerja. Praktek Kerja Nyata di laksanakan di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember Semester gasal pada tahun ajaran 2009/2010 pada tanggal 18 januari s/d 26 february. Jam kerja kegiatan ini dimulai pada jam 09.00 sampai 15.00 WIB. Adapun prosesnya pembagian jadwal masuk kerja yaitu enam hari masuk dalam satu minggu. Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember. Di Jalan Karimata No.64 Jember.

1.5 Metode Pengkajian

Dalam memperoleh data menggunakan berbagai macam metode penelitian antara lain :

1. metode *interview* yaitu cara mendapatkan data dengan cara bertanya langsung kepada nara sumber.
2. Metode dokumentasi yaitu cara mendapatkan data dengan cara mengambil dari dokumen-dokumen yang ada.
3. Metode observasi yaitu cara mendapatkan data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap obyek yang akan di teliti.
4. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data dengan bantuan buku-buku yang berhubungan dengan masalah-masalah yang di teliti.

1.6.1 Bidang Ilmu yang Digunakan

1. *Introduction to Tourism*

Dalam mata kuliah tersebut mahasiswa memperoleh berbagai macam penjelasan tentang obyek wisata dan potensi makna pariwisata, tujuan, dan manfaat pariwisata.

2. *Speaking*

Mata kuliah speaking sangat penting dalam proses komunikasi dengan wisatawan terutama wisatawan mancanegara.

3. *English Correspondence*

Dalam mata kuliah ini ternyata disiplin ilmunya juga berpengaruh dalam dunia kerja hal ini sebagai langkah awal dalam penawaran produk, kesepakatan, kerja sama, Surat kontak, dan lain-lain.

4. *Transportation and accommodation*

Mata kuliah ini memberikan penjelasan mengenai fasilitas kendaraan, komponen-komponen dalam pariwisata, tempat penginapan dalam kegiatan perjalanan pariwisata.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Latar Belakang Sejarah Industri Pariwisata

Pada umumnya bahwa kegiatan atau penelitian ilmiah terhadap pariwisata pertama kali dilakukan pada permulaan abad 20. Setelah perang dunia II, perkembangan pariwisata semakin pesat dan mantap, dengan demikian pariwisata menjadi salah satu dari kegiatan masa kini yang paling khas dengan konsekuensi sosial, politis, ekonomi, dan hukum yang cukup besar.

Sebelum perang dunia ke II, hanya ada sedikit wisatawan umumnya berasal dari mereka yang memiliki status sosial ekonomi tinggi. Pariwisata semata-mata menjadi milik masyarakat kelas tinggi saja sampai-sampai disebut sebagai pariwisata Aristokrat atau *Aristocratic tourism*. Oleh karena itu pariwisata hanya dinikmati secara istimewa oleh sekelompok kecil masyarakat saja (minoritas). Pada waktu itu tidak terdapat baik kesadaran akan pariwisata maupun kesempatan untuk perjalanan beristirahat dan berlibur dalam studi masyarakat.

2.1.1 Definisi Pariwisata

Merupakan salah satu kegiatan yang menyediakan jasa akomodasi, transportasi, makanan, rekreasi serta jasa-jasa lainnya yang terkait. Perdagangan jasa pariwisata melibatkan berbagai aspek-aspek ekonomi, budaya, sosial, agama, lingkungan, keamanan, dan aspek lainnya. Aspek yang mendapat perhatian paling besar dalam pembangunan pariwisata adalah aspek ekonomi. Terkait dengan aspek ekonomi inilah pariwisata dikaitkan sebagai suatu industri bahkan kegiatan pariwisata dikatakan sebagai suatu industri bahkan kegiatan pariwisata dikatakan suatu kegiatan bisnis yang berorientasi dalam penyediaan jasa yang di butuhkan wisatawan. Sebagai suatu industri tertentu pada produk pariwisata, konsumen, permintaan, dan penawaran dalam bisnis pariwisata. Konsumennya adalah wisatawan, kebutuhan dan permintaan-permintaan wisatawanlah yang harus dipenuhi oleh produsen. Produsen dalam industri pariwisata ditangani oleh bermacam-macam badan, baik pemerintah, swasta, maupun perorangan.

Menurut para ahli bahasa, kata pariwisata berasal dari bahasa sensekerta dan terdiri dari dua suku kata, yaitu *pari* dan *wisata*, *pari* berarti seluruh, semua dan penuh. *Wisata* berarti perjalanan. Dengan demikian, pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan penuh, yaitu berangkat dari suatu tempat menuju ke tempat lain dan singgah di beberapa tempat, dan kembali ketempat semula.

Pengertian wisata menurut *World Association of Travel Agent (WATA)* adalah kegiatan keliling yang memakan waktu lebih dari tiga hari yang di selenggarakan oleh suatu agen perjalanan (*travel agent*) di suatu kota dengan cara antara lain mengunjungi beberapa tempat atau beberapa kota baik di dalam negeri maupun di luar negeri (yoeti, 1995: 111)

2.1.2 Pengertian Kegiatan Perjalanan

1. Perjalanan secara umum

Pariwisata adalah suatu fenomena yang di timbulkan oleh salah satu bentuk kegiatan manusia, yaitu kegiatan yang di sebut perjalanan (*travel*). Ada beberapa sebab manusia melakukan perjalanan. Ada yang melakukan perjalanan karena sebab-sebab yang erat keitannya dengan eksistensi keselamatan hidup manusia dan akan di angkat derajatnya. Misalnya Nabi melakukan perjalanan dari Mekah menuju Madinah dengan tujuan untuk menyelamatkan manusia dari ajaran yang sesat di samping itu beliau diangkat derajatnya menjadi seorang Rosul yang akan menyelamatkan manusia didunia dan akhirat, Ada yang melakukan perjalanan karena didorong oleh alasan-alasan *pragmatis*, yaitu mencari nafkah. Misalnya berhuru, membuka ladang, bekerja, dan lain sebagainya.

Semua kegiatan diatas merupakan suatu kegiatan perjalanan yang di sebut *traveling*. Namun demikian di tinjau dari maksud dan tujuan menurut batasan atau definisi secara umum, perjalanan itu tidak dapat di kategorikan sebagai kegiatan wisata. Oleh karena itu kedua jenis perjalanan tersebut tidak termasuk dalam lingkup pembatasan.

2. Jenis-jenis perjalanan

Jenis perjalanan yang lain yaitu ada jenis-jenis perjalanan sekedar memenuhi rasa ingin tahu untuk keperluan-keperluan yang bersifat rekreatif dan untuk keperluan yang bersifat edukatif.

a. Perjalanan yang di dorong rasa ingin tahu

Contoh yang terkenal untuk jenis perjalanan ini diantaranya: perjalanan Sulaiman kerana di dorong rasa ingin tahu akan kebijakan Raja atau Nabi tersebut.

b. Perjalanan yang bersifat rekreatif

Jenis perjalanan yang bersifat rekreatif, misalnya perjalanan klasik yang di berabad-abad sebelum masehi. Orang-orang dari berbagai penjuru Eropa dan timur tengah berdatangan ke Gunung Olympus untuk menyaksikannya.

c. Perjalanan yang bersifat edukatif

Jenis perjalanan yang bersifat edukatif, misalnya perjalanan yang di lakukan para pengamat burung di hutan-hutan di daerah tropis.

2.1.3 Pengertian Kegiatan Wisata

Merupakan perjalanan untuk memenuhi rasa ingin tahu untuk keperluan yang bersifat kreatif dan edukatif, dikategorikan sebagai kegiatan wisata yang kita kenal selama ini. Mengacu pada contoh-contoh tersebut maka perjalanan yang dikategorikan sebagai kegiatan wisata kiranya dapat dirumuskan sebagai perjalanan dan persinggahan yang dilakukan oleh manusia di luar tempat tinggalnya untuk berbagai maksud dan tujuan, tetapi bukan untuk tinggal menetap di tempat yang dikunjungi untuk melakukan pekerjaan untuk mendapatkan upah.

Wisata memiliki karakteristik yang dapat dijelaskan dibawah ini:

- Bersifat sementara, bahwa dalam jangka waktu pendek pelaku wisata akan kembali ketempat asalnya.
- Melibatkan beberapa komponen wisata misalnya sarana transportasi, akomodasi, restoran, obyek wisata, cinderamata, dll.
- Umumnya dilakukan dengan mengunjungi obyek dan atraksi wisata.
- Memiliki tujuan tertentu yang intinya mendapatkan kesenangan.
- Tidak untuk mencari nafkah di tempat tujuan bahkan keberadaannya memberikan kontribusi pendapatan bagi masyarakat atau daerah yang dikunjungi.

2.1.4 Jenis dan Macam Pariwisata

Ada berbagai jenis dan macam pariwisata yang kita kenal diantaranya, untuk keperluan perencanaan dan pengembangan pariwisata. Hal ini untuk menentukan kebijakan apa yang perlu didukung. Jenis dan macam pariwisata yang dikembangkan antara lain:

a. Pariwisata local (*local tourism*)

Merupakan pariwisata tempat yang mempunyai ruang lingkup relative sempit dan terbatas dalam tempat-tempat tertentu saja.

b. Pariwisata regional (*regional tourism*)

Kegiatan kepariwisataan yang berkembang disuatu tempat atau daerah yang ruang lingkungannya lebih luas bila dibandingkan dengan *local tourism*, tetapi lebih sempit bila dibandingkan dengan nasional tourism.

c. Kepariwisataan nasional (*nasional tourism*)

Kegiatan kepariwisataan yang berkembang di suatu wilayah Negara dengan adanya lalu lintas wisatawan di dalam negeri sendiri maupun wisatawan dari luar negeri.

d. Regional international tourism

Kegiatan kepariwisataan yang berkembang di suatu wilayah internasional yang terbatas, misalnya kepariwisataan ASEAN, Timur Tengah, Asia Selatan, dan lain-lain.

e. International tourism

Menurut Yoeti (1982:10) pengertiannya sinonim dengan kepariwisataan dunia (*world tourism*) yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang diseluruh Negara di dunia, termasuk di dalamnya regional internasional tourism dan juga nasional tourism.

2.2 Pengertian Biro Perjalanan

Hingga saat ini pengertian tentang *travel agent* dan *tour operator* masih belum dipahami benar oleh kebanyakan orang. Oleh sebab itu sering terjadi Kesalahan dalam pengertian kedua istilah tersebut. Kesalahan tersebut semakin pengganti kata *travel agent service*, misalnya, *travel service, tour, and travel service*. Sepintas kelihatannya kegiatan perusahaan tersebut adalah sama atau hampir sama, yakni memberikan informasi dan pelayanan bagi orang-orang yang akan melakukan perjalanan pada umumnya dan pada perjalanan wisata pada khususnya.

Surat keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No. Kep 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan ketentuan usaha perjalanan, pada Bab I pasal 1, memberikan pengertian dengan batasan sebagai berikut :

- a. Usaha perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan dengan tujuan utama untuk berwisata.
- b. Biro perjalanan umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan kedalam negeri atau ke luar negeri.
- c. Cabang biro perjalanan umum adalah salah satu dari unit usaha biro perjalanan umum. Yang kedudukannya di wilayah yang sama dengan kantor pusatnya atau wilayah lain, yang melakukan jasa untuk perjalanan wisata.
- d. Agen perjalanan adalah yang menyelenggarakan usaha perjalanan dan bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan mengurus jasa untuk melakukan perjalanan wisata.
- e. Perwakilan dalam biro perjalanan umum, agen perjalanan, badan usaha lainnya atau perseorangan, yang ditunjuk oleh suatu biro perjalanan umum yang berkedudukan di wilayah lain untuk melakukan kegiatan yang diwakilkan baik secara tetap maupun tidak tetap.

2.2.1 Ruang lingkup agen biro perjalanan wisata

Sesuai dengan isi pasal 4 Bab II surat keputusan tersebut di atas, biro perjalanan mempunyai ruang lingkup kegiatan usaha yang meliputi:

- a. Membuat, menjual, dan menyelenggarakan paket wisata.
- b. Mengurus dan melayani kebutuhan jasa angkutan bagi perorangan atau sekelompok orang yang diurusnya.
- c. Melayani pemesanan akomodasi, restoran, dan sarana wisata lainnya.
- d. Mengurus dokumen perjalanan.
- e. Menyelenggarakan panduan perjalanan wisata.
- f. Melayani penyelenggaraan konvensi.

Maka perusahaan perjalanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai biro perjalanan umum atau dapat pula disebut *tour* dan *travel service* dan dapat pula disamakan dengan *tour operator*.

Sedang 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.
3. Menjual paket-paket wisata yang dibuat oleh biro perjalanan umum.

Maka perusahaan-perusahaan perjalanan semacam ini dapat disebut sebagai agen perjalanan umum atau dapat pula disebut *travel agent* atau *travel service*.

Sedangkan suatu usaha disebut *tour operator* bila kegiatan utama perusahaan tersebut ditekankan pada perencanaan (*planning*), penyelenggaraan (*arrangement*), sebuah perjalanan wisata (*tour*), atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri, dengan tujuan untuk mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan wisata tersebut.

2.2.2 Fungsi biro perjalanan wisata atau operator

a. Fungsi sebagai wisatawan

Di Negara asal wisatawan, fungsi sebuah biro perjalanan diantaranya:

1. melengkapi bermacam-macam informasi bagi calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata.
2. memeberikan nasihat kepada calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata, sesuai dengan waktu, keuangan, daerah tujuan, acara wisata, transportasi, dan akomodasi mana yang baik untuk dipilih.
3. menyediakan tiket bagi pelanggan dalam bentuk transportasi yang diinginkan dan mengurus segala barang bawaan wisatawan yang akan berangkat.
4. memilih sarana dan prasarana yang baik atas nama pelanggannya.

Di daerah tujuan wisata, agen perjalanan berfungsi kurang lebihnya:

1. memberi informasi sebanyak-banyaknya tentang segala sesuatu kebutuhan wisatawan.
2. membantu wisatawan dalam reservasi hotel, penyedia alat transportasi atau transfer.
3. mengatur perencanaan wisata.
4. memesan tiket tanda masuk obyek, pertunjukan seni, dan lain-lain.
5. membantu mengirim barang-barang *souvenir* para pelanggan melalui kantor pos ke alamat asal wisatawan.

b. fungsi sebagai *organisator* (pengatur)

fungsi yang bersifat kreatif disini sangat menentukan praduga inisiatif, daya khayal (*imagination*), berjiwa pembaharuan (*inovasion*), mempunyai keahlian (*skill*) dalam cara mengatur.

2.3 Paket wisata

Di tinjau dari segi dari sudut penyusunnya, paket wisata dapat di bedakan menjadi dua ragam, yaitu *Ready made*, dan *tailored*.

a. *Ready made tour*

Maksudnya, penyusunan produk sepenuhnya atas inisiatif *tour operator*. Jumlah peserta yang akan mengikuti *tour* ditentukan atas dasar kebijaksanaan *tour operator* dengan memperhatikan faktor pendukung *tour*.

b. *Tailored made tour*

Paket wisata yang penyusunannya dilakukan setelah adanya permintaan dari calon peserta. Dengan kata lain, inisiatif muncul dari calon peserta.

Wisata jenis paket ini memiliki 3 kemungkinan yaitu:

1. disusun dari berbagai komponen wisata menjadi satu produk.
2. merupakan penggabungan *ready tour*
3. Kombinasi harga dalam *confidential agent's staff* dengan fasilitasnya.

2.3.1 Ruang lingkup penyelenggaraan suatu kegiatan wisata

Merupakan suatu rangkaian perjalanan wisata dari suatu titik keberangkatan asal dengan mengunjungi berbagai obyek wisata dapat berupa, wisata alam, wisata budaya, wisata belanja, wisata agama, wisata bahari, wisata olahraga, sesudahnya kembali selamat ketitik keberangkatan semula. Perjalanan *tour* haruslah dimulai dengan berdoa bersama mengharap lindungan Tuhan YME sebelum pergi dan pulang. Faktor pendukung utama bagi suksesnya suatu *itinerary* (program) perjalanan *tour* adalah adanya:

1. Alat angkutan atau transportasi seperti bus, pesawat terbang, kapal laut, kereta api dan unsur memelihara rasa aman, di tanah air tercinta berbagai musibah terjadi baik bencana alam bahkan transportasi.

2. Akomodasi yang layak dan nyaman berupa hotel dengan berbagai sarana bagi kenyamanan penyewa kamarnya yang sebaiknya memiliki berbagai fasilitas seperti *kolam renang, drug store, discotheque, karaoke, money changer*.
3. Obyek wisata yang dituju haruslah tetap di kelola dengan baik lengkap pula dengan kios cinderamata kenang-kenangan sebagai oleh-oleh atau buah tangan baik berupa hasil olah pangan atau kerajinan tangan beraneka ragam, hasil karya hermutu dan menarik sebagai ciri khas daerah tujuan wisata.
4. Rumah makan yang menyuguhkan berbagai jenis ragam makanan serta minuman yang sehat menyegarkan dengan kebersihan dan pelayanan yang cepat. Kita patut berbangga hati bahwa dalam kenyataan setiap rumah makan telah memiliki daftar boga yang cukup menarik dan bervariasi. Disamping para pramusaji yang ramah dan cekatan serta berbusana rapi dalam pakain daerahnya.

Berbagai tanda-tanda lalulintas atau rambu-rambu perjalanan haruslah ditaati dengan baik demi menjaga kenyamanan dan keselamatan perjalanan wisata. Suatu grup atau perjalanan rombongan dapat terdiri satu atau dua bus tetapi kini banyak rombongan melakukan lebih dari tiga empat bus selaras suksesnya biro perjalanan wisata mengelola perjalanan peserta wisata. Bagi mereka diperlukan pramuwisata atau *guide* yang membantu penyelenggaraan perjalanan wisata secara baik.

Menarik untuk disinggung disini arti kata *guide* (G-U-I-D-E) sebagai rangkuman dari lingkup sebuah perusahaan penyelenggara pariwisata.

- G : *to give* atau memberikan layanan. Member sesuatu letak tangan diatas, meminta.
- U : kata ganti orang atau *personel pronoun* bagi us sama dengan kami.
- I : *Information* suatu bimbingan penjelasan yang tuntas dengan tutur kata sopan ramah nada suara yang enak didengar.
- D : *detailed* yang bermakna rinci, jelas dan tidak membingungkan.
- E : *enjoyment* meninggalkan rasa puas dan kenangan indah atas perjalanan bagi segenap peserta *tour*

Selama mendampingi peserta *tour, guide* selalu *visible* dan *invisible of the passing sight* artinya apapun yang tampak di kiri kanan jalan sementara bis melintas haruslah diperjelas dengan memberikan ulasan komentar yang memberikan nilai tambah baik dari sisi ekonomi, sosial budaya dengan tuturan yang mudah dicerna atau dimengerti. Karena itulah seorang

pramuwisata haruslah mempunyai rasa percaya diri yang kuat, berbobot, tegar sebagai *intertainer* (penghibur), mampu melawak, berteka-teki dengan santun, bernyanyi, menghibur dan memberikan perhatian (*care*) bagi segenap peserta tanpa harus membedakan dan membagi perhatian yang merata tanpa pamrih. Adapun ketepatan waktu. Pelaksanaan seluruh acara *tour* haruslah di perhatikan secara seksama demi menghindari *complaint* atau rasa tidak puas dari para peserta. Disamping itu, kemampuan berdiplomasi bagi *guide* merupakan suatu kepiawayan tersendiri sulit memperolehnya.

Menyiasati suksesnya tugas pokok seorang pramuwisata, beberapa hal berikut penting untuk dijadikan panduan:

- a. Memiliki *log book* suatu buku pegangan dimana tercantun secara berurutan apa saja tugas seorang pramuwisata dalam *tour* yang akan diselenggarakan hari demi hari. Sudah dapat dipastikan apapun yang belum jelas harus segera ditanyakan kepada *tour organizer* ataupun *tour operator*, misalnya mengenai nama hotel, nama rumah makan, obyek kunjungan wisata di daerah tujuan wisata. Sebaiknya lengkap tercantun nama jalan (daerah) nomor telepon bahkan nomor *mobile* atau handphone petugas yang dapat dihubungi bila ada keperluan, misalnya jam perkiraan kedatangan rombongan sehingga segala persiapan sudah dapat diatur sebaik mungkin, tanpa tergesa-gesa.
- b. Dengan tujuan mencapai hasil maksimal maka dapatlah dipelajari secara baik hal-hal yang menjadi pegangan atau suatu disiplin kerja anda sebagai pramuwisata yang handal dan diharapkan sukses.
- c. Teknik memandu *guide* dengan membawa selembar kertas tertulis nama *group* atau tamu yang akan datang. Seorang pramuwisata siap menunggu dipintu keluar Bandar udara, pelabuhan laut bahkan stasiun kereta api atau terminal bis sesuai dengan alat angkutan *meeting service* sesudah rombongan (*visitor*) dijumpai, maka pramuwisata segera menyambut dengan penuh keramah tamahan yang terpancar diraut wajah sinar mata bergairah membina hubungan awal dan itulah yang diharapkan dan diharuskan. Image atau kesan penampilan murni tanpa dibuat atau direkayasa. Pada detik pertemuan ini disebut sebagai *introduction* atau jelasnya memperkenalkan diri, dengan sendirinya tahapan berikut pramuwisata mengantarkan masuk peserta *tour* kedalam kendaraan bus dengan meneliti (*to check*) luggage atau barang bawaan masing-masing peserta dengan sikap ramah. Dengan sikap percaya diri acara perjalanan

disampaikan dan bagi suatu perjalanan *city tour* atau kunjungan kota segala obyek wisata penting haruslah segera disampaikan baik secara sejarah maupun kegunaannya. Semua informasi dapat ditambahkan, misalnya keterangan mengenai berbagai flora dan fauna yang dilewati, dan itulah yang disebut *visible* dan *invisible of the passing sight*. Secara gamblang atau *vesible* Nampak jelas obyek wisata baik berupa bangunan atau monumen bersejarah sementara yang dimaksud dengan *invisible* adalah obyek yang tidak nampak dan berupa falsafah hidup masyarakat Bali-Jawa-Sunda dengan ciri etnis masing-masing yang dapat diperoleh dalam mata pelajaran lintas budaya dan *geography* pramuwisata.

2.3.2 Macam-Macam Tour

Di dalam dunia kepariwisataan, kita mengenal macam-macam tour, sesuai dengan sifat penyelenggaranya, diantaranya yang lazim dikenal adalah:

1. *Package tour*

Ini adalah suatu tour yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu *travel agent* atau *tour operator* atas resiko dan tanggung jawab sendiri yang meliputi, acara, lamanya waktu *tour*, tempat-tempat yang akan di kunjungi, akomodasi, transportasi, serta makanan dan minuman telah ditentukan dalam suatu harga yang sudah ditentukan jumlahnya. Untuk *tour* ini dibuatkan *tour itinerary* tersendiri.

2. *Independent tour*

Merupakan kebalikan dari *package tour*, *Tour program* disusun sesuai dengan kehendak wisatawan sendiri. Perjalanan ini sama sekali tidak berdasarkan *time schedule*, karena tour semacam ini dapat berangkat kapan saja dengan menggunakan kendaraan apa saja serta akomodasi di manapun juga, tanpa ada suatu ikatan yang mengaturnya, dan dilakukan secara bebas. Perjalanan ini banyak waktu luang dan tersedia banyak uang. Istilah lain yang biasa digunakan untuk jenis *tour* ini ialah *custom tailored tour*.

3. *Optional tour*

Suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu *tour operator* atau *travel agent* atas resiko sendiri dan tanggung jawab sendiri, *Tour* ini merupakan *tour* tambahan dari program yang telah ada. Peserta *tour* biasanya adalah peserta dari

package *tour* dan dia boleh ikut atau tidak. Kalau ikut dia harus membayar biaya tambahan dengan harga khusus untuk *optional tour*.

4. *Escorted tour*

Jenis *tour* ini tidak lain adalah sesuatu yang direncanakan dan diselenggarakan oleh *tour operator* atau *travel agent*. Para peserta *tour* dikelompokkan dalam suatu rombongan (*group*), yang dipimpin oleh seorang *tour conductor* dari mulai berangkat sampai *tour* berakhir. Dalam hal ini *tour conductor* bertindak sebagai *tour leader*, ia langsung berfungsi sebagai seorang pramuwisata (*guide*). Namun biasa pula seorang *tour conductor*, didampingi oleh seorang *guide* dalam perjalanannya. *Escorted tour* dapat dilakukan selain oleh *tour operator* atau *travel agent* untuk *package tour* dan dapat pula oleh suatu organisasi sosial, atau badan lain dalam penyelenggaraan *study tour* yang khusus untuk pelajar, mahasiswa, atau karyawan satu perusahaan yang melakukan perjalanan wisata dengan biaya lebih ekonomis.

5. *Study tour*

Yaitu suatu perjalanan yang dilakukan oleh pelajar atau mahasiswa dengan tujuan utama untuk melihat dari dekat sambil mempelajari obyek sambil mempelajari obyek yang dikunjungi, umumnya obyek yang dikunjungi berupa wahana belajar atau institusi pendidikan.

6. *Social tour*

Suatu *tour* yang diselenggarakan dan direncanakan secara sosial dengan memperhatikan factor-faktor ekonomis dan efisiensi, sehingga biaya penyelenggaraan *tour* tersebut dapat ditekan seminimal mungkin.

7. *Regular tour*

Tour yang diselenggarakan dengan waktu, obyek dan harga yang sudah ditentukan sesuai perencanaan yang disusun oleh suatu *tour operator*. penyelenggaraan *tour* ini tidak tergantung pada jumlah peserta. Dengan kata lain ; *regular tour* merupakan *tour* yang tersedia dan siap untuk dijual, dan dengan waktu yang telah dijadwalkan.

2.3.3 Kebijakan Paket Wisata

Perencanaan wisata memerlukan kebijakan-kebijakan. Apa yang kita rencanakan belum tentu tepat dengan kenyataan yang kita hadapi. Untuk itulah diperlukan kebijaksanaan sebagai langkah *preventif* terhadap kemungkinan yang bakal terjadi. Kebijaksanaan program, kebijaksanaan harga, dan kebijaksanaan operasional.

1) Kebijaksanaan program

Program atau acara wisata merupakan media dalam menggambarkan keberlangsungan sebuah wisata. Dengan kata lain, program adalah wujud fisik dari sebuah rencana. Beberapa yang perlu diperhatikan dalam penyusunan program antara lain sebagai berikut :

- a. Konsekuensi program
- b. Rencana yang telah dituangkan dalam acara wisata memungkinkan adanya konsekuensi tertentu yang perlu diantisipasi. Untuk itu, pengelolaan wisata hendaknya memperhitungkan hal-hal berikut :
 - a) Tip wisata, yaitu hal-hal apa saja yang perlu dipersiapkan oleh peserta wisata agar dapat mengikuti wisata sesuai dengan harapan
 - b) Jaminan keselamatan peserta yang erat kaitannya dengan asuransi perjalanan
- b. Deviasi program
 - a) perubahan, baik *rate*, onyek kunjungan maupun perubahan komponen lainnya,
 - b) pembatalan, yakni tidak dipakai komponen *tour* tertentu tanpa adanya komponen pengganti.

Kedua jenis penyimpangan ini dapat terjadi karena :

- i. permintaan peserta
- ii. kehendak pengelola wisata
- iii. kejadian diluar kemampuan manusia

Adapun bentuk dan sumber terjadi penyimpangan, pengelolaan wisata harus mempersiapkan jurus anisiatif atas kondisi tersebut.

2) Kebijaksanaan harga

Kebijaksanaan harga menyangkut :

- a. *Validitas* masa berlakunya harga wisata dan harga yang ditempuh jika terjadi pembatasan

- b. Kapasitas yaitu fasilitas apa saja yang termasuk dan tidak masuk dalam harga wisata
- c. Obyek harga yaitu kepada siapa saja harga *tour* diperuntukkan, maka terdapat tiga jenis harga, yaitu :
 - a) *Adult fare*, yaitu harga yang diperuntukkan bagi orang dewasa, harga ini biasa disebut sebagai harga penuh (*full fare*)
 - b) *Childrent fare*, yaitu harga anak-anak, besarnya adalah 50% dari *adult fare* (mendapat potongan 50%), batasan usia untuk anak-anak adalah : 2-10 th untuk domestic dan 2-12 th untuk internasional.
 - c) *Infant fare*, yaitu harga untuk bayi, besarnya adalah 10% dari *adult fare* (mendapat potongan 90%), batasan usianya adalah 0-2 th.

3) Kebijakan operasional

Kebijakan di bidang operasional meliputi :

a. Pemesanan *tour* (*tour booking*)

Hal-hal yang perlu diperhatikan, antara lain :

- a) Waktu pemesanan
- b) Tempat pemesanan
- c) Sarana pemesanan

b. Pembayaran *tour* (*tour payment*)

Pembayaran merupakan tanda jadi dan pemastian bahwa wisatawan akan mengikuti *tour*. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dengan pembayaran antara lain :

- a) Sistem pembayaran, sistem yang dipakai dalam pembayaran *tour* biasanya adalah pembayaran dimuka (*advance payment*).
- b) Sarana pembayaran, yakni alat pembayaran yang dapat digunakan, seperti uang tunai, cek, kartu kredit dan lain-lain.
- c) Pembatalan, dipandang dari sudut wisatawan, maka pembatalan berarti tidak jadi diikuti *tour* karena suatu hal.

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan

Bimo Krisno Tour & Event Organizer sudah berdiri dan beroperasi pada tanggal 2 Juni 2000, diresmikan pada tanggal 21 Desember 2004 berawal dari Biro Perjalanan Wisata beralamat di Jalan Karimata No. 64 Jember, bergerak dibidang penyediaan jasa-jasa kepriwisataan dan komponennya. dikuatkan oleh akta Notaris Nomor Surat Ijin Usaha (SIUP) : 556.1/14/SK/436.323/2004, Tanda Daftar Perusahaan (TDP): No. 13.07.3.63.02299 Tanggal 27 Februari 2008 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ; No.02.306.401.7-626.000, oleh Hariyanto Imam Salwawi, SH. CV Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember, saat ini memiliki cabang di kota Probolinggo serta perluasan bidang kerja untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Ruang lingkup biro perjalanan wisata Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember berdasarkan pada pasal 9 Bab II peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 67/1996 yaitu tentang :

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

Maksud dan tujuan pendirian seperti yang tercantum dalam akta notaris tersebut di atas adalah bergerak dalam bidang usaha yang meliputi:

1. Menjual dan menyelenggarakan paket-paket wisata

2. Menyelenggarakan panduan dan perjalanan wisata
3. Menyelenggarakan kegiatan wisata alam
4. Melayani pemesanan tiket, akomodasi dan kendaraan.

3.2 Tinjauan Umum Kegiatan Perusahaan

3.2.1 Visi dan Misi Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember

- a. Biro Perjalanan Wisata Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember memiliki visi: “Memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa perusahaan”.
- b. Biro Perjalanan Wisata Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember memiliki Misi “Menciptakan peluang kerja bagi sumber daya yang mempunyai etos baik dengan menjual pelayanan yang nyaman bagi masyarakat”.

3.2.2 Struktur Organisasi Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember

Struktur Organisasi menunjukkan suatu lingkaran dimana dalam struktur diketahui bagian-bagian yang terdapat dalam perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya. Struktur organisasi dirangencng dengan disesuaikan terhadap kebutuhan perusahaan terutama untuk mengetahui jumlah karyawan yang dibutuhkan. (lihat bagan 1)

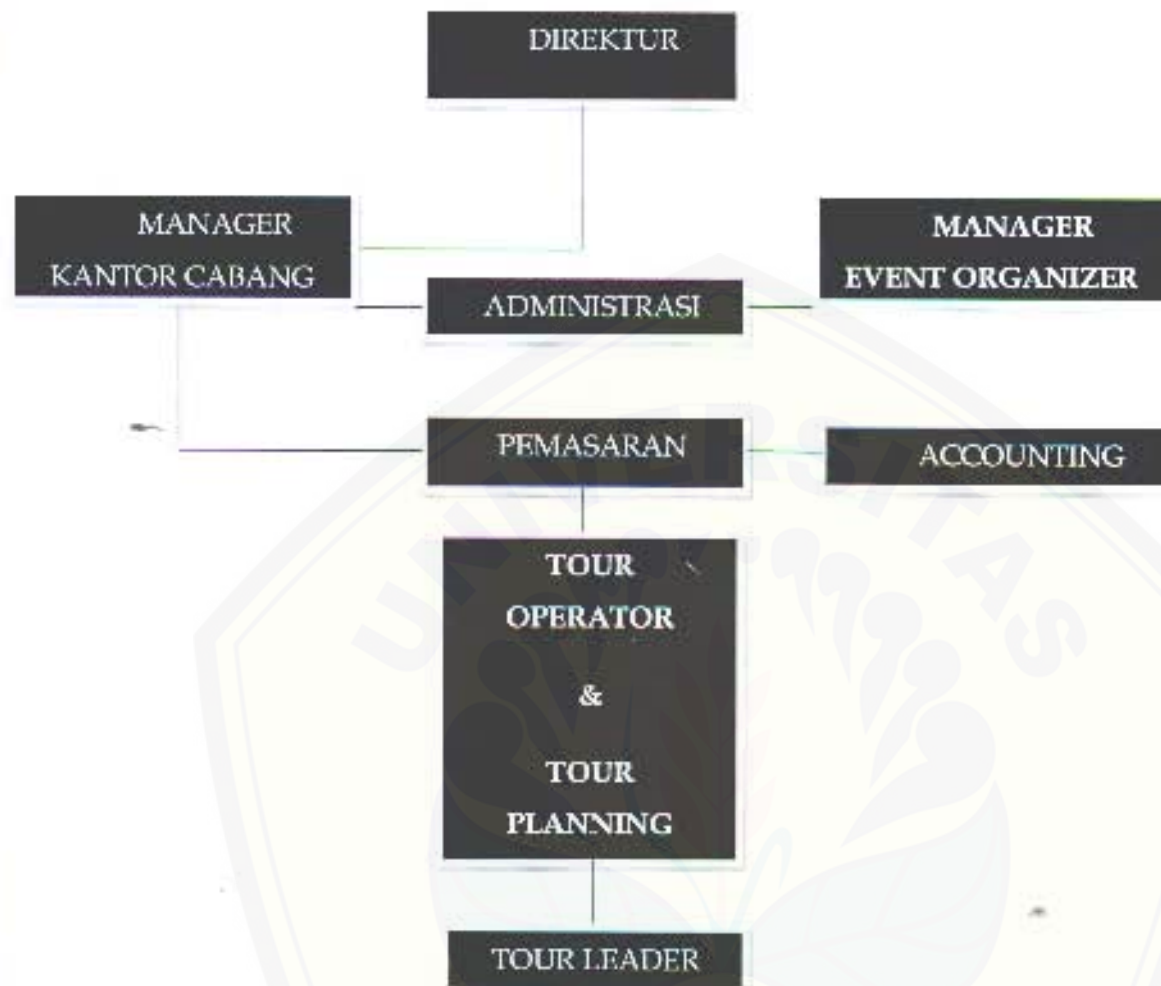
Tugas, wewenang, tanggung jawab dan data yang di butuhkan oleh masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. *Managing Director / Tour Planner*

Managing Director perusahaan dengan hak melakukan tindakan manajeral (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan). Dalam operasi kerjanya, *Managing Director* menerima data dari *marketing executive*, *sales representative*, *accounting department*, *administration and operational 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 .



Bagan 3.1 Struktur Organisasi Biro perjalanan Wisata Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember 2010

Sumber : Biro Perjalanan Wisata Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember 2010

2. Tour Manager

- a. Tidak terkait dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
- b. Adalah pengatur bagian wisata dan segenap komponennya, bertanggung jawab atas terlaksananya management yang telah ditetapkan, bertanggung jawab kepada managing director (MD) atas segala tindakan yang telah dilakukan dalam perusahaan.

- c. Berhak melakukan tanda tangan dalam surat penawaran, *invoice*, *statement of payment* dan *refund*.
 - d. Bertanggung jawab atas penjualan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
 - e. Bertanggung jawab atas pengaturan keuangan perusahaan yang terkait dengan bidangnya.
 - f. Adalah *tour planner* atau perencana, penyusun program, perhitungan biaya paket wisata beserta seluruh komponennya dan (sebagai) negosiator dengan pelanggan.
 - g. Melaksanakan pencatatan keuangan harian, rekapitulasi anggaran *tour*, arus kas bulanan, neraca dan laporan rugi laba, pelaporan pajak dan lain-lain yang terkait dengan manajemen keuangan perusahaan.
 - h. Memberi, menerima, mengevaluasi/audit anggaran pelaksanaan *tour* pada *tour leader* (TL)
 - i. Melaksanakan pembayaran-pembayaran operasional perusahaan.
 - j. Segala keputusan harus mendapatkan persetujuan tertulis dari *Managing Director* (MD)
 - k. Wajib melakukan penjualan paket wisata dan segenap komponennya.
 - l. Mendapatkan tunjangan jabatan tetap tiap bulan sesuai dengan ketentuan perusahaan.
3. Marketing Executive (ME)
- Adalah petugas pemasaran perusahaan yang dipilih dan ditunjuk oleh *managing director* dengan ruang lingkup pekerjaan:
- a. Petugas pemasaran tetap perusahaan.
 - b. Bertanggung jawab kepada *managing director*.
 - c. Mengorganisasi dan membagi kerja *sales representative*.
 - d. Melaksanakan reservasi /pemesanan kepada relasi perusahaan.
 - e. Memuluskan negosiasi referensi /persetujuan *managing director*.
 - f. Melaksanakan setiap hasil pekerjaan kepada *managing director*.

Data yang dibutuhkan:

- a. Laporan dari *sales representative*
 - b. Data dari pihak relasi
4. *Marketing Representative* (MR)

Adalah tenaga penjual yang dipilih dan ditunjuk oleh *managing director* dengan mengikuti tata aturan perusahaan dengan kompensasi yang diukur dari produktifitasnya, dengan ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab:

- a. Tidak terkait dengan perusahaan lain yang 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 ditetapkan.
- e. Tidak dibenarkan melakukan penghitungan, penyusunan harga paket/produk melalui computer.
- f. Tidak dibenarkan melakukan menandatangani surat penawaran kepada *costumer*.
- g. Design surat penawaran dan program paket dilakukan oleh *tour manager* (TM) dengan persetujuan *managing director* (MD)
- h. Penawaran paket atau produk yang akan dijual harus disetujui terlebih dahulu oleh *marketing eksekutif* (ME)
- i. Memastikan target *costumer* sebelum melakukan konfirmasi penjualan baik yang dilakukan secara *mail/tele/direct-selling*.

Data yang dibutuhkan:

- a. Nama instansi atau target prospek
 - b. Sumber referensi dari *marketing executive*
5. *Marketing freelance*
- a. Tidak terkait dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung.
 - b. Mencari sumber prospek
 - c. Melakukan pekerjaan yang sama dengan *marketing representative* (MR) tapi tidak dengan sistem target
 - d. Mendapatkan *allowance fee* sesuai dengan yang ditetapkan
6. *Customer service*
- a. Tidak terkait dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung
 - b. Bertanggung jawab atas segala pelayanan *customer* dalam kantor dan pekerjaan dalam ruang lingkup
 - c. Membantu melaksanakan reservasi dengan koordinasi dengan ME, MR, dan MF

7. *Administration & Reservation Department*

Adalah petugas administrasi dan operasional dengan ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab

- a. Tidak terkait pekerjaan dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung
- b. Melaksanakan tugas Tata Buku dan keadministrasian lainnya
- c. Mendapatkan tunjangan jabatan tetap tiap bulan sesuai dengan ketentuan perusahaan
- d. Melaksanakan pencatatan surat keluar dan masuk, rekapitulasi tour, daftar penugasan TL, Laporan TL, sistem reservasi, laporan pajak dan lain-lain yang terkait dengan management administrasi dan operasional perusahaan
- e. Membantu petugas *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. Bertanggung jawab secara langsung kepada *tour managing* (TM)

8. *Tour leader*

Adalah petugas yang diberi tanggung jawab untuk melayani, mendampingi grup peserta wisata sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan dan melaporkan hasil pekerjaan kepada *managing director* perusahaan dan melaporkan penganggaran kepada bagian *accounting* perusahaan, dengan ruang lingkup dan tanggung jawab:

- a. Tidak terkait dengan perusahaan lain yang seprofesi baik secara langsung atau tidak langsung
- b. Melayani group dengan baik sesuai dengan ketentuan dari perusahaan
- c. Melakukan konfirmasi kepada pihak relasi dalam perjalanan wisata
- d. Melakukan pembayaran-pembayaran sesuai dengan anggaran
- e. Menggunakan anggaran *tour* sesuai jumlah peserta saat pelaksanaan, kelebihan anggaran *variable cost* karena peserta tidak ikut-penurunan jumlah peserta wajib dikembalikan kepada perusahaan (*Re-Fund*)
- f. Kekurangan PTD di luar ketentuan yang telah dianggarkan, maka biaya tersebut menjadi tanggungan TL

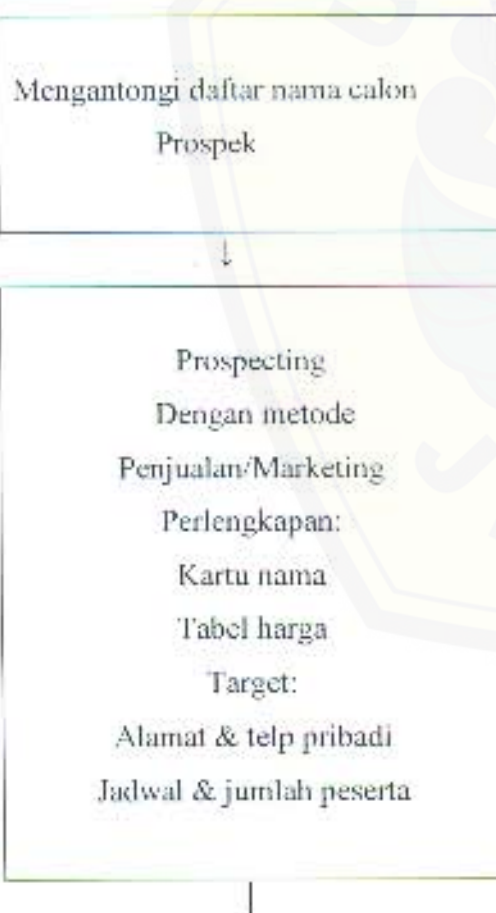
- g. Kekurangan anggaran karena hal diluar perkiraan (*force majeure*) harus dikomfirmasikan terlebih dahulu kepada perusahaan
- h. Penggunaan pulsa telepon untuk konfirmasi ditentukan oleh perusahaan
- i. Sistem pelaporan anggaran harus dilakukan sesuai format pelaporan/format perusahaan
- j. Memastikan TL kit sesuai dengan kebutuhan *tour* dan memeriksanya dengan *check list tour*
- k. Menyiapkan perlengkapan *tour* maksimal 11-2
- l. Barang-barang /TL kit hilang adalah tanggung jawab TL dan diwajibkan untuk mengganti dengan jenis yang sama
- m. Sebelum pelaksanaan anggaran *tour* yang diberikan perusahaan harus diperiksa terlebih dahulu, kekurangan uang tunai setelah anggaran diperiksa dan diterima adalah tanggung jawab TL
- n. Kekurangan anggaran *tour* karena kesalahan teknis penulisan akan diganti/disesuaikan menurut anggaran semestinya
- o. Kelebihan anggaran karena kesalahan teknis penulisan wajib dikembalikan kepada perusahaan
- p. Menyiapkan konsumsi pra *tour* untuk kru bis dan TL
- q. Bertanggung jawab atas segala keluhan yang terkait dengan pelayanan TL.
- r. Bertanggung jawab menyelesaikan segala permasalahan yang terkait dengan pelayanan TL program *tour* perjalanan
- s. Mengatur perjalanan tepat waktu sesuai program
- t. Melaporkan hasil pekerjaan kepada *managing director* perusahaan
- u. Mematuhi sistem penugasan TL
- v. Penugasan TL didasarkan pada faktor kemampuan dalam bidang pelayanan dengan jumlah 1 (satu) orang per bis.
Data yang dibutuhkan:
 - a. Keputusan dari *managing director*
 - b. Permintaan dari panitia group
 - c. *System rolling* (perputaran) sesuai dengan kebijakan *managing director*

3.2.3 Alur kerja Marketing Representative

Alur kerja *marketing representative* menunjukkan cara kerja pemasaran dari *marketing representative* yang diperbuat untuk mempermudah metode atau pembagian tugas kerja yang langsung yang di arahkan oleh *managing director* sehingga berjalan baik dan lancar. Alur kerja ini dapat terlaksana dengan baik jika masing-masing pemegang jabatan yang telah ditentukan di koordinasikan dengan sepenuhnya tanpa tidak melalaikan tugas masing-masing yang telah diatur sebelumnya. Alur kerja ini dapat ditunjukkan pada bagan 2 dibawah.

3.2.4 Prosedur Operasi Bimo krisno Tour & Event Organizer Jember

Dalam prosedur operasinya, *managing director* mempunyai hak penuh dalam pengambil keputusan. *Managing director* memberikan kewenangan dalam pemasaran kepada *marketing executive*, yang mana *marketing executive* membawahi beberapa



Pembagian Commission Fee

Bagan 3.2 Alur kerja Marketing Representative

Sumber: Biro perjalanan Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember 2010

Sales representative bertanggung jawab kepada *marketing executive* dan kepada *managing director*. *Managing director* memberikan kewenangan dalam bidang keuangan kepada *accounting department*, yang mana *accounting department* ini melaksanakan tugas tata buku, mengaudit atau mengevaluasi anggaran pelaksanaan tour dari *tour leader*. *Tour leader* bertugas untuk mendampingi dan melayani grup peserta wisata, yang mana bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran-pembayaran sesuai anggaran kepada relasi-relasi. *Tour leader* memberikan laporan keuangan kepada *accounting department* untuk dievaluasi. *Administration and Operational department* melaksanakan tugas untuk mencatat dan menentukan sistem penugasan *tour leader* secara rolling.

Paket perjalanan wisata merupakan produk dari Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember, yaitu perjalanan wisata yang sudah merupakan satu paket yang meliputi akomodasi (penginapan dan catering), kendaraan (biswisata), tiket wisata, dokumentasi (video shooting dan foto), souvenir, asuransi, dan hal lainnya sesuai dengan permintaan peserta tour. Paket perjalanan wisata didampingi/dilayani oleh seorang *tour leader* yang dibantu oleh *assistan leader*. Yang mana *tour leader* ini bertugas untuk melaksanakan semua urusan diatas, sehingga peserta group dapat melaksanakan perjalanan wisata dengan nyaman dan tanpa merasa tergantung dengan hal-hal lain.

3.2.5 Metode Marketing Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember

Dalam melakukan pemasaran, biro perjalanan Wisata Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember menggunakan beberapa metode, diantaranya adalah :

- a. Melalui *sales mission* sebagai salah satu bentuk promosi dengan cara mendatangi pasar atau *whole sales* secara langsung.
- b. *Lobbying* adalah salah satu bentuk pemasaran tidak formal dengan melakukan pendekatan yang bersifat pribadi terhadap seorang pengambil keputusan. Cara ini terbukti sangat ampuh dalam mempercepat proses birokrasi dalam pengambilan keputusan, mempercepat rasa saling percaya dan lebih terbuka.
- c. Pemilihan bahan-bahan yang akan digunakan dalam melakukan promosi, dalam hal ini lebih ditekankan pada kualitas bahan yang akan digunakan, brosur, poster, *leaflet* pemilihan kualitas bahan yang digunakan sangat berpengaruh terhadap kesan akhir konsumen.
- d. Iklan secara garis besar ada dua pilihan media iklan, cetak dan elektronik dalam hal ini Bimo Krisno menyesuaikan dengan pasar yang akan dituju dengan berorientasi pada musim-musim tertentu.
- e. *Press Release* dalam mempromosikan paket wisata dan harga serta jasa, metode *press release* cenderung lebih efektif dan lebih murah dibandingkan dengan iklan. Hal ini disebabkan karena pesan yang disampaikan dalam bentuk berita sehingga informasi yang diberikan lebih lengkap, detail *persuasif, dan bernuansa.

Kombinasi dari beberapa metode untuk mencapai target penjualan

3.2.6 Produk atau Perjalanan Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember

Produk atau pelayanan dan jasa yang dimiliki dan dijual oleh Biro Perjalanan Wisata Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember pada saat laporan ini ditulis adalah sebagai berikut :

1. Paket Wisata
 - a. Paket wisata domestic
 - 1) Wisata Indonesia/nusantara
 - 2) Study banding
 - 3) Kunjungan kerja
 - 4) Kuliah lapangan /study tour

- a. *Local guide*
- b. *Tour leader*

3.3 Prosedur Pembuatan Program Paket Perjalanan Wisata

Yang bertanggung jawab dan membuat program Paket Perjalanan wisata adalah *managing director*, yang dibantu oleh *administration and operational department*. Dalam pembuatan program paket perjalanan wisata, *managing director* akan melakukan *survey* lapangan. Dimana diharapkan akan ditemukan minat berwisata para *customer*. Selain dengan menggunakan *survey*, paket perjalanan dibuat berdasarkan permintaan dari para *customer* yang akan melakukan perjalanan.

Paket dibuat berdasarkan kota tempat tujuan wisata, obyek wisata dikota tersebut, sarana pendukung (*hotel, restaurant, shopping shop, pusat oleh-oleh, dan lainnya*), *budget* atau anggaran dari *customer*, harga sewa kendaraan wisata (*bis wisata*), tiket-tiket obyek wisata, dan hal-hal pendukung lainnya.

3.4 Prosedur Penawaran Program Paket Perjalanan Wisata

Dalam menawarkan program paket perjalanan wisata kepada para *customer*, *marketing executive* memberikan data-data tentang nama calon *customer* kepada *marketing representative*. Setelah mengetahui data calon *customer*, *marketing representative* akan menawarkan program paket perjalanan wisata ini dapat dilakukan dengan metode marketing, diantaranya; *direct selling* (perlengkapan yang wajib dibawa dalam penjualan langsung ini adalah kartu nama, tabel harga paket-paket perjalanan wisata), *mail selling, marketing mix*.

Setelah melakukan negosiasi dan reservasi, dan setelah calon *customer* menyetujui akan melakukan perjalanan wisata yang ditawarkan, maka proses dilanjutkan dengan pembayaran uang muka, dan *customer* memberikan data tentang nama *customer*, *Contact person*, jadwal, jumlah peserta dan jenis program perjalanan yang dipilihnya. Jika *group fixed* berangkat, maka pihak *administration and operational department* akan menentukan *tour leader* yang akan memimpin grup yang akan melaksanakan perjalanan tersebut.



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengamatan selama Praktek Kerja Nyata di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember, kesimpulan yang diambil adalah bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangat penting dalam kepariwisataan, khususnya penyampaian informasi dari biro perjalanan hal ini dapat diwakili oleh pramuwisata ataupun sarana informasi tertulis lainnya kepada wisatawan, dan tidak terbatas hanya kepada wisatawan manca negara tetapi juga kepada wisatawan domestik. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk lebih memasyarakatkan bahasa Inggris yang banyak negara didunia menggunakannya sebagai bahasa kedua selain bahasa nasional kepada masyarakat Indonesia itu sendiri didalam kegiatan wisata yang memang secara langsung ataupun tidak langsung berhubungan erat dengan bahasa internasional tersebut.

Staf dalam biro perjalanan Bimo Krisno Tour & Event Organizer terutama yang paling berperan penting dalam sebuah penyelenggaraan paket perjalanan adalah pemandu wisata. Maka ia harus betul-betul menguasai penuh bahasa Inggris dengan baik, untuk mencapai profesionalisme kerja dan kualitas kerja, karena wisatawan yang dihadapi bukan hanya dari dalam negeri tetapi juga wisatawan asing, oleh karena itu akan semakin banyak wisatawan yang akan memakai jasa pelayanan biro perjalanan wisatawan dan banyak wisatawan yang member kepercayaan kepada pemandu wisata tersebut. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan selama pelaksanaan PKN, tenaga marketing Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember harus lebih banyak lagi meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris demi menyongsong tantangan global yang akan dihadapi perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember ada beberapa hal yang perlu disampaikan semata-mata demi kebaikan dan kemajuan pihak-pihak yang bersangkutan. Dibawah ini adalah beberapa saran untuk Fakultas Sastra Universitas Jember.

- a. Masa pelaksanaan Praktek Kerja Nyata perlu ditambah lagi waktunya, agar mahasiswa dapat lebih banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman kerja mengingat ketatnya persaingan dalam memasarkan paket-paket perjalanan wisata yang menyebabkan kesempatan penyelenggaraan tour sangat kecil.

b. Pihak program studi Diploma III Bahasa Inggris hendaknya lebih aktif lagi dalam membina hubungan kemitraan dengan instansi-instansi maupun perusahaan-perusahaan yang nantinya menjadi referensi bagi mahasiswa baik dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata maupun mencari lapangan pekerjaan.

c. Praktek dalam mata kuliah yang berhubungan dengan peristiwa hendaknya diberikan sehingga mahasiswa lebih mengerti tanpa harus mencatat teori secara terus menerus.

Adapun beberapa saran yang harus dipertimbangkan oleh seluruh karyawan Bimo Krisno Tour & Event Organizer Jember. Diantaranya:

- a. Setiap personel harus mengerti atau setidaknya paham mengenai aturan-aturan yang berlaku dalam penggunaan bahasa Inggris.
- b. Selalu berusaha menggunakan bahasa Inggris dalam berkomunikasi dengan rekan kerja ataupun orang lain agar paling tidak mengerti maksudnya.
- c. Perlu penambahan fasilitas kantor seperti computer, kursi, meja, dan lain-lain juga perluasan ruang kantor sehingga proses kerja lebih nyaman.
- d. Perlu peningkatan profesionalisme kerja dalam kinerja dan peningkatan kualitas Sumber Daya manusia, sehingga akan semakin meningkatkan dan memperkokoh citra perusahaan di masadepan.

DAFTAR PUSTAKA

A.Yoeti,Oka. 1983. Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional. Bandung: Angkasa.

A.Yoeti,Oka. 1986. Tours Travels Management. Bandung: Angkasa.

Damardjati, R.S. 2001. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: P1. Pradnya Paramita.

Kodhyat H, 1983. Sejarah Pariwisata Dan Perkembangannya Di Indonesia. Jakarta:

PT.Gramedia Wisata.



LAMPIRAN A Surat Keterangan Praktek Kerja Nyata

Nomor : 320/SBM/BK/10
 Lampiran : -
 Perihal : Surat balasan magang
 Kepada
 Yth : Ketua Program D-3 Bahasa
 Fakultas Sastra Universitas Jember
 Di Tempat

Menindaklanjuti surat saudara bernomor 1777/H25.1.6/KM.10/2010 tertanggal 18 Januari 2010, mengenai permohonan magang bagi mahasiswa Program Studi D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, maka dengan ini kami memberikan jawaban bahwasanya perusahaan kami menerima Mahasiswa yang saudara ajukan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di Perusahaan kami mulai dari tanggal 18 Januari 2010 s/d 26 Februari 2010, adapun nama dan nomor induk mahasiswa tersebut adalah:

NO	NAMA MAHASISWA	NOMOR INDUK MAHASISWA
1.	MOHAMMAD ALI GUFRON	060103101040

Demikian Surat Jawaban dari kami, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

HORMAT KAMI,

YOSEP HANDRI WIYANTO
DIREKTUR

LAMPIRAN B Fax Reservasi Hotel Lautze Indah

F A C S I M I L E

Attention	HOTEL LAUTZE INDAH	Attention	CV. Bimo Krisno T&T
Hp	021 - 6258333	Telp	0331 - 326725
K	021 - 6241607	Fax	0331 - 337501
dr.	JAKARTA	Addr.	Karimata 64 Jember

Bahwasamya Kami CV. Bimo Krisno Tour & Travel
Telah Menstransfer Sejumlah Uang

RINCIAN

Pembayaran DP Sebesar	Rp. 500.000,-
Rekening a/n	HOTEL LAUTZE INDAH P
No Rek.	002 300 3985 (BCA)
Jumlah Kamar	10 Kamar (belum termasuk Crew & TL)
Fasilitas Kamar	Kamar Mandi Dalam.
Cheek In / Jam	03 Juli 2008 / 18.00 WIB
Cheek Out / Jam	04 juli 2008 / 07.00 WIB

TTD

AGOES ADI PERMADI
Staff Operasional

LAMPIRAN C Fax Reservasi Transportasi Akas NNR

F A C S I M I L E

Attention	PO. AKAS II NNR	From	CV. Bimo Krisno T&T
P	0335 - 436 114	Telp	0331 - 326725
lr.	0335 - 436 120	Fax	0331 - 337501
	Probolinggo	Addr.	Karimata 64 Jember

Bahwasannya Kami CV. Bimo Krisno Tour & Travel
Telah Menstransfer Sejumlah Uang

ISI

Perkiraan satuan	Rp. 2.000.000 X 3 = 6.000.000 X 9 = 54.000.000,-
Biaya Kontrak	Rp
Posit ke	Rp
Penyusunan	Rp. 54.000.000;
Perkening a/n	NIKE HARVANI SE
Rek	039 046 2662
tanggal Transfer	04 Januari 2010
untuk Pembayaran	Sewa Bus Pariwisata besar
jumlah Pemesanan	
tanggal Pengiriman Bus	Lebih jelasnya lagi tanyakan kepada agus Bulenk
tanggal / Pukul Pemberangkatan Tour	
tujuan	BALI

TTD

INDRA APRILLIANTO
MARKETING

LAMPIRAN D Contoh Tour Itinerary Bali

Hari 01 28 JANUARI 2010

Jam	Program
01.00 Wib	penjemputan peserta
0.2 00 Wib	Keberangkatan ke Bali
0.3 00 Wib	Sholat Subuh di Masjid di perjalanan
0.6 00 Wib	Penyeberangan ke Bali
0.9 00 Wita	Makan Pagi prasmanan di restoran pantai soka indah
11. 00 Wita	Check in Hotel
12. 00 Wita	Wisata di kintamani Panelokan
	Makan siang kemasan kotak
15.00 Wita	JOGER Kuta
17. 00 Wita	Wisata di Pantai Kuta
18.00 Wita	Kembali ke Hotel
19.00 Wita	Makan malam prasmanan di Hotel
	Program bebas / istirahat

Hari 01 29 JANUARI 2010

Jam	Program
07.00 Wita	Makan pagi prasmanan di Hotel
09. 00 Wita	Kunjungan ke tempat kerajinan tangan di Batu bulari
12. 00 Wita	Makan siang kemasan kotak
13. 00 Wita	Marine Sport Center Nusa Dua (Pusat olah raga kelautan)
15. 00 Wita	Wisata di GWK (Garuda Wisnu Kencana)
17. 00 Wita	Kembali ke Hotel
18. 00 Wita	Makan malam prasmanan di hotel
	Program bebas / istirahat

Hari 01 30 JANUARI 2010

Jam	Program
07.00 Wita	Makan pagi prasmanan di hotel
08.00 Wita	Check out hotel
08.30 Wita	Kunjungan wisata belanja
	- Pusat batik & tenun Galuh Bali
	- Pusat makanan khas Bali
	- Pasar seni sukawati
12.00 Wita	Makan siang kemasan kotak
15.00 Wita	Wisata di Tanah Lot
18.00 Wita	Makan siang kemasan kotak
20.00 Wita	Penyeberangan ke Ketapang
24.00 Wib	Kedatangan di Jember Program selesai

LAMPIRAN E Contoh Surat Perjanjian Kerjasama**SURAT PERJANJIAN KERJASAMA****No : 163/Bimo Krisno/09/2010**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini :

- Nama** : GAFA ALI
Jabatan : MANAGER
Instansi : ARMADA FINANCE
Alamat : JLN. Dr. SOEBANDI 46 JEMBER
Telepon : (0331) 421 822

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama **ARMADA FINANCE** Selanjutnya disebut sebagai **PIHAK KESATU**

- Nama** : AGUS ADI PERMADI
Jabatan : MANAGER
Instansi : BIMO KRISNO T&T
Alamat : JLN. KARIMATA 64 JEMBER
Telepon : 0331 – 337501 / 081 336 344 425

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama CV Bimo Krisno Tour & Travel Jember sebagai

PIHAK KEDUA

Karena **PIHAK KEDUA** tidak mempunyai transportasi, rumah makan, hotel dan semua yang berhubungan dengan perjalanan wisata atau KKI. tersebut, maka kedua belah pihak (**PIHAK KESATU & PIHAK KEDUA**) sepakat bekerja sama dengan **PIHAK KETIGA** yaitu transportasi, rumah makan, hotel dan semua hal yang ada hubungannya dengan perjalanan wisata. Termuat dalam surat perjanjian ini **PIHAK KESATU** dan **PIHAK KEDUA** telah sepakat mengadakan kerjasama yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak sebagai berikut:

LAMPIRAN F Denah Transportasi Akas NNR



LAMPIRAN G Brosur Garuda Wisnu Kencana (GWK) Cultural Park



LAMPIRAN H Sertifikat Magang



**SERTIFIKAT
MAGANG**

*DIBERIKAN
KEPADA :
Mohammad Ali Gufron
NIM:060103101040*

Mahasiswa Program Studi D3 Bahasa Inggris Fakultas
Sastra Universitas Jember
Yang telah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan
Pada divisi Tour Leader di CV.Bimo Krisno Tour &
Event Organizer
selama 40 Hari dengan sangat Baik.

Jember, 26 Februari 2010
CV. BimoKrisno Tour & Event Organizer

AGUS ADI PERMADI
SUPERVISOR LAPANG

YOSEP ANDRI WIANTO
DIREKTUR