



**UPAYA *TOUR GUIDE* DALAM MEMBERIKAN KUALITAS
PELAYANAN SEBAGAI PENYEDIA ATRAKSI
KEPADA WISATAWAN DI *TREASURE BAY* BINTAN**

*Tour Guide Efforts to Provide Quality Service as an Attraction Provider to
Tourist in Treasure Bay Bintan*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Ahmad Ubaydillah
NIM 160903102006**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**UPAYA *TOUR GUIDE* DALAM MEMBERIKAN KUALITAS
PELAYANAN SEBAGAI PENYEDIA ATRAKSI
KEPADA WISATAWAN DI *TREASURE BAY* BINTAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Ahmad Ubaydillah
NIM 160903102006**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Yang saya sayangi dan cintai kedua orang tua saya, abah saya Sunari dan Umi Suwarti yang selalu memberi kasih sayang, cinta, pengorbanan, kesabaran, dukungan dan doanya selama ini;
2. Saudari saya Novita yang selalu memberi semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini;
3. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, terimakasih telah memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran;
4. Keluarga terbaik saya Diploma III Usaha Perjalanan Wisata 2016 yang selalu memberi cerita, kenangan dan memberi semangat ketika duduk di bangku kuliah;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Cara terbaik untuk menemukan dirimu sendiri adalah dengan kehilangan dirimu
dalam melayani orang lain”

(Mahatma Gandhi)

“Memilihlah dengan tanpa penyesalan”

(Mary Anne Radmacher)



*) <https://ekspektasia.com/motto-hidup/>

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Ubaydillah

NIM : 160903102006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “Upaya *Tour Guide* Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Sebagai Penyedia Atraksi Kepada Wisatawan di *Treasure Bay* Bintang” benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kesabaran dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia menerima sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juli 2019

Yang menyatakan

Ahmad Ubaydillah
NIM 160903102006

LAPORAN TUGAS AKHIR

**UPAYA *TOUR GUIDE* DALAM MEMBERIKAN KUALITAS
PELAYANAN SEBAGAI PENYEDIA ATRAKSI
KEPADA WISATAWAN DI *TREASURE BAY BINTAN***

*Tour Guide Efforts to Provide Quality Service as an Attraction Provider
to Tourist in Treasure Bay Bintan*

Oleh

**Ahmad Ubaydillah
NIM 160903102006**

Pembimbing

**Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M
NIP 198701052014041001**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
2019**

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Nama : Ahmad Ubaydillah
NIM : 160903102006
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Upaya *Tour Guide* Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Sebagai Penyedia Atraksi Kepada Wisatawan di *Treasure Bay* Bintang

Jember, 19 Juli 2019

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M
NIP 198701052014041001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Upaya *Tour Guide* Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Sebagai Penyedia Atraksi Kepada Wisatawan di *Treasure Bay* Bintang” telah diuji pada:

Hari, tanggal : 19 Juli 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua,



Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP 195604091987022001

Sekretaris,



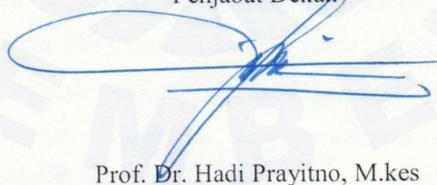
Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M
NIP 198701052014041001

Anggota,



Pandu Satriya H, SST.Par., M.Sc
NIP 198103192010011011

Mengesahkan,
Penjabat Dekan



Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.kes
NIP 196106081988021001

RINGKASAN

Upaya *Tour Guide* Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Sebagai Penyedia Atraksi Kepada Wisatawan di *Treasure Bay* Bintan; Ahmad Ubaydillah, 160903102006; 2019; 61 halaman; Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Praktek Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2019 sampai tanggal 21 Mei 2019. Adapun tujuan melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. Bintan Hotel Utama *Treasure Bay* Bintan adalah untuk mengetahui Upaya *Tour Guide* dalam memberikan Kualitas Pelayanan Sebagai Penyedia Atraksi Kepada Wisatawan di *Treasure Bay* Bintan.

Treasure Bay adalah *resort* seluas 338 hektar yang terletak di Pulau Bintan Indonesia. *Treasure Bay* Bintan merupakan anak perusahaan dari *Landmarks Berhad* yang beralamat di Jln. Raja Haji Km 1, Teluk Sebong, Lagoi, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia.

Treasure Bay Bintan memiliki banyak sekali aktivitas yang bisa dimainkan oleh wisatawan seperti ATV, UTV, *segway* dan masih banyak lagi. Pastinya dalam aktivitas tersebut harus ditemani oleh seorang *tour guide*. Pada saat menemani tamu, *tour guide* di *Treasure Bay* Bintan harus bertanggung jawab dari awal wisatawan melakukan aktivitasnya hingga selesai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik agar memberi kesan yang baik kepada perusahaan sebagai salah satu upaya peningkatan kunjungan wisatawan.

Upaya *tour guide* dalam memberikan Kualitas Pelayanan di *Treasure Bay* Bintan yaitu harus tanggap dan bisa mencari jalan keluar dalam menangani kendala pada waktu menemani wisatawan yang melakukan aktivitas seperti saat bermain ATV yang biasanya terjadi masalah pada kendaraan seperti rantai lepas dan gas kendaraan tiba-tiba tinggi, maka *tour guide* harus bisa tanggap menangani masalah tersebut dengan cara memperbaikinya. *Tour guide* di *Treasure Bay* Bintan juga harus tau bagaimana cara menangani kecelakaan pada saat mendampingi wisatawan bermain aktivitas.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas karunia dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Upaya *Tour Guide* Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Sebagai Penyedia Atraksi Kepada Wisatawan di *Treasure Bay* Bintang”. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

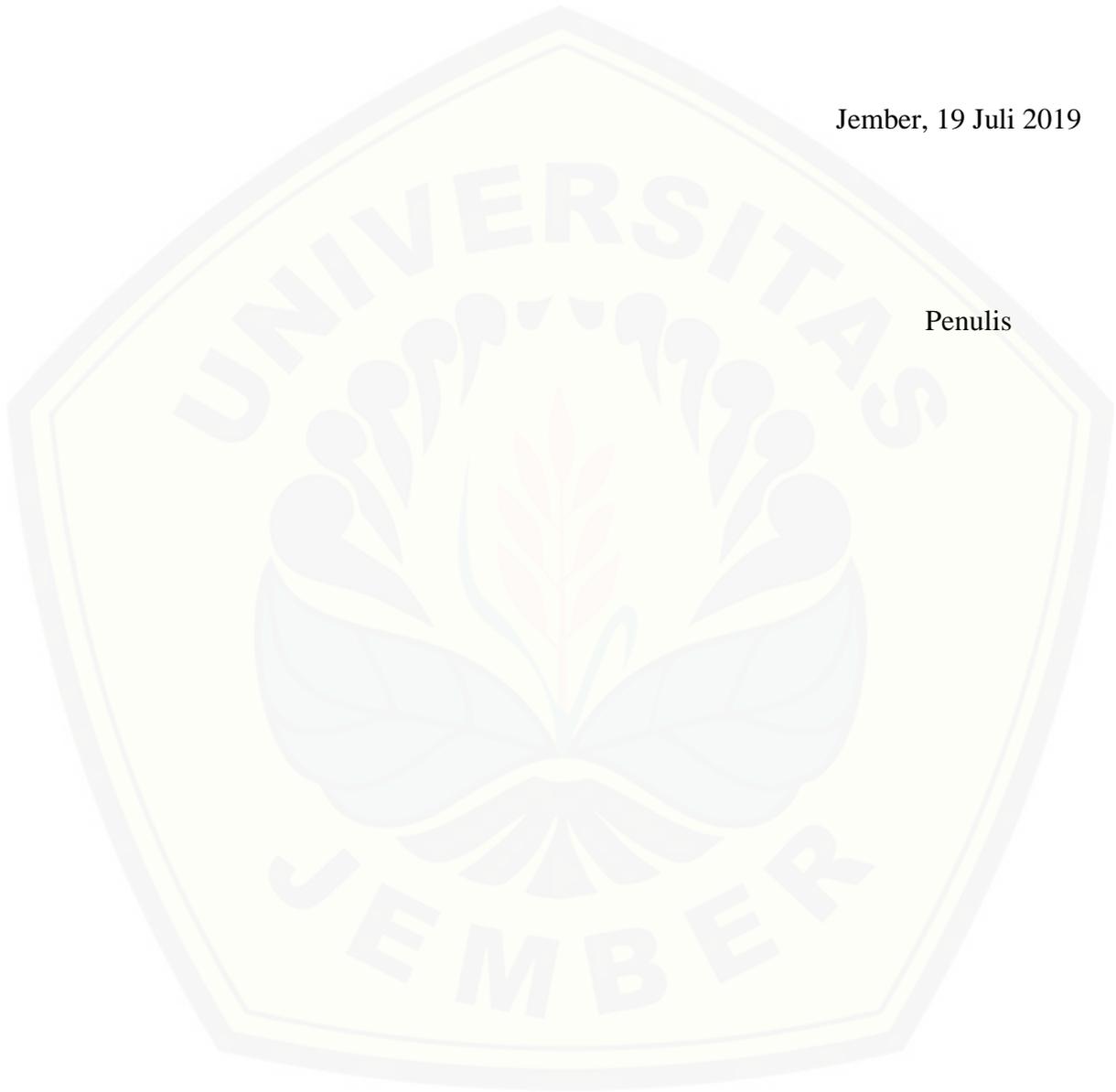
Penyusun laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.kes., selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
2. Dr. Ahmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
3. Dr. Dina Suryawati, S.sos., M.AP., selaku Koordinator Program Studi;
4. Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM., selaku dosen pembimbing Akademik sekaligus pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
5. Keluarga besar PT. Bintang Hotel Utama *Treasure Bay* Bintang dan seluruh *staff attraction*, terimakasih telah memberikan kesempatan, bimbingan dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2016, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;
7. Serta untuk pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih banyak untuk semuanya.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat.

Jember, 19 Juli 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pariwisata	4
2.2 Kualitas Pelayanan	5
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	5
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.3 <i>Tour Guide</i>.....	7
2.3.1 Definisi <i>Tour Guide</i>	7
2.3.2 Penggolongan <i>Tour Guide</i>	8
2.3.3 Kode Etik Pramuwisata / <i>Tour Guide</i>	10
2.4 Wisatawan	11
2.5 Atraksi	12

BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN.....	13
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	13
3.1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	13
3.1.2 Lokasi Praktek Kerja Nyata	14
3.1.3 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	14
3.2 Jenis Sumber Data	15
3.2.1 Jenis Data	15
3.2.2 Sumber Data	15
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	16
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Gambaran Umum	17
4.2 Sejarah Perusahaan	18
4.3 <i>Crystal Lagoon</i>	19
4.4 Visi dan Misi Perusahaan	20
4.5 Struktur Organisasi	21
4.6 Kegiatan yang Dilakukan Selama Kegiatan Praktek Kerja Nyata	24
4.7 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan	33
4.8 Kualitas Pelayanan <i>Tour Guide</i>	42
4.9 Kendala <i>Tour Guide</i> Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan dan Cara Menanganinya	44
4.10 Teknik Penanganan Pertama Pada Kecelakaan.....	47
BAB 5. PENUTUP.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata di <i>Treasure Bay</i> Bintan...	20
Tabel 4.1 : Struktur <i>Staff Attraction</i>	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : <i>Board of Directors</i>	26
Gambar 4.2 : <i>Group SBU Charts</i>	27
Gambar 4.3 : Contoh pelayanan <i>tour guide</i>	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata.....	55
Lampiran 2 : Surat Tugas Praktek Kerja Nyata	56
Lampiran 3 : Form Nilai Praktek Kerja Nyata Fisip Universitas Jember	57
Lampiran 4 : Sertifikat Praktek Kerja Nyata.....	58
Gambar 1 : <i>Activity</i> dan harga aktivitas di <i>Treasure Bay</i> Bintan	59
Gambar 2 : Merapikan <i>scooter</i> setiap pagi	60
Gambar 3 : Membantu wisatawan mengambil foto	60
Gambar 4 : Menemani wisatawan bermain ATV	61
Gambar 5 : Menemani wisatawan bermain mini ATV dan <i>scooter</i>	61
Gambar 6 : Membantu wisatawan menerbangkan <i>sky lantern</i>	62
Gambar 7 : Membantu wisawatan bermain <i>robotic</i>	62
Gambar 8 : Menemani wisatawan bermain <i>segway</i>	63
Gambar 9 : Menemani wisatawan keliling mengendarai <i>buggy</i> <i>ford model T</i>	63
Gambar 10 : <i>Crystal Lagoon</i>	64

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia telah dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi, bahkan sektor pariwisata diharapkan akan dapat menjadi penghasil devisa negara. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi industri pariwisata yang cukup baik, dimana Indonesia memiliki bentang alam yang indah dari Sabang sampai Merauke. Menurut Meyers (2009) pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya. Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan alam, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Pariwisata Indonesia yang terkenal dengan pulau Bali dan Danau Toba serta berbagai tujuan pariwisata lain dan daya tarik alam, wisata budaya merupakan salah satu destinasi wisatawan antar bangsa daya tarik perbedaan suku, ras, ataupun bahasa. Daya tarik di Bunaken bisa menyelam melihat keindahan alam bawah laut, keindahan pegunungan Rinjani di Lombok, dan berbagai Taman Nasional di Sumatera merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia. Tujuan wisata alam sebagai objek dan daya tarik wisata menjadi dasar bagi kepariwisataan. Objek dan daya tarik wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan yang saling berhubungan, dan dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang ke suatu daerah atau tempat tertentu. Daya tarik yang belum dikembangkan merupakan sumber daya potensial dan belum dapat disebut sebagai daya tarik wisata, sampai adanya suatu jenis pengembangan tertentu. Tanpa adanya daya tarik di suatu daerah atau tempat tertentu, kepariwisataan sulit untuk dikembangkan.

Pulau Bintan adalah salah satu destinasi yang memiliki beranekaragam objek wisata baik jenis, bentuk, maupun ciri keunikan tradisional daerah yang menjadi tujuan wisatawan domestik dan mancanegara. Kabupaten Bintan merupakan penyumbang jumlah wisatawan terbesar kedua di Kepulauan Riau, setelah kota Batam. Salah satu objek dan daya tarik wisata (ODTW) yang telah terkenal tidak hanya di dalam negeri namun juga di luar negeri yaitu *Treasure Bay* Bintan. Sesuai namanya, *Treasure Bay* Bintan terletak di kawasan wisata Lagoi, pulau Bintan yang memiliki kolam terbesar se-Asia Tenggara. *Treasure Bay* Bintan juga terdapat bermacam atraksi yang berada di *activity centre* yang bisa dilakukan oleh wisatawan, salah satunya seperti bermain *All Terrain Vehicle* (ATV), *Utility Task Vehicle* (UTV), *air soft gun*, *amphibious vehicle*, dan masih banyak lagi. Bagi wisatawan yang ingin bermain atraksi yang berada di *Treasure Bay* Bintan bisa memanfaatkan jasa *tour guide* yang sudah disediakan untuk memudahkan wisatawan untuk melakukan seluruh aktivitas wisatanya.

Tour guide menurut Suyitno (2005:1), pramuwisata (*tour guide*) adalah pada hakikatnya seseorang yang menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan dalam melakukan aktivitas wisatanya. Tugas *tour guide* di *Treasure Bay* Bintan adalah menemani wisatawan yang akan bermain aktivitas dari pagi hingga malam. Dalam menemani wisatawan tersebut tentunya *tour guide* harus menjalankan SOP yang telah ditetapkan oleh departemen dan berupaya memberikan kualitas pelayanan kepada wisatawan seperti membuka dan memasang helm kepada wisatawan, membukakan pintu *buggy* dan menghantarkan ke *lobby* hotel. Menurut Tjiptono (2014:268) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Hal tersebut di atas menjadi latar belakang penulis menyusun tugas akhir ini dengan judul "Upaya *Tour Guide* Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Sebagai Penyedia Atraksi Kepada Wisatawan di *Treasure Bay* Bintan".

1.2 Rumusan Masalah

Yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah bagaimana upaya *tour guide* dalam memberikan kualitas pelayanan sebagai penyedia atraksi kepada wisatawan di *Treasure Bay* Bintan?

1.3 Tujuan praktek kerja nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki tujuan untuk mengetahui upaya *tour guide* dalam memberikan kualitas pelayanan sebagai penyedia atraksi kepada wisatawan di *Treasure Bay* Bintan.

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Manfaat Praktis Praktek Kerja Nyata ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya adalah:

- a. Mendapatkan pengalaman baru dalam berhubungan dan berkomunikasi langsung dengan pengunjung;
- b. Mendapatkan pengalaman kerja untuk menjadi seorang *tour guide* yang tidak bisa saya dapatkan selama berada di perkuliahan;
- c. Memberikan pelatihan kemandirian, kerjasama, dan tanggung jawab kepada saya pribadi agar dapat beradaptasi di dalam dunia kerja.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Manfaat bagi akademisi, semoga dapat memberikan kontribusi nyata terhadap mahasiswa program studi DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Jember.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Dalam arti luas pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain (Damanik dan Weber, 2006). Arti luas tentang pariwisata merupakan penjabaran diri dari seseorang yang hendak melakukan kegiatan diluar dari kebiasaannya setiap hari. Melakukan suatu perpindahan tempat dalam waktu dan jangka tertentu dalam memenuhi kebutuhan serta tidak untuk mencari keuntungan seperti halnya bekerja.

Menurut Freuler (dalam Irawan 2010:11) merumuskan pengertian pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut: "Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan fenomena dari zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai hasil dari perkembangan perniagaan, industri, serta penyempurnaan dari alat-alat pengangkutan.

Menurut Sinaga (2010), pada hakekatnya berpariwisata adalah suatu proses berpergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya. Wisata merupakan suatu bentuk pemanfaatan sumberdaya alam yang mengandalkan jasa alam untuk kepuasan manusia. Selain itu pariwisata juga pada saat ini telah menjadi suatu kebutuhan oleh individu, pariwisata merupakan kegiatan keluar dari tempat atau kediaman aslinya menuju tempat lainnya dengan tujuan tertentu dan tidak dalam ikatan apapun serta mendapatkan upah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan beberapa istilah yang berhubungan dengan kegiatan pariwisata antara lain :

- a. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

- b. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.
- c. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk perusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.
- d. Kepariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.
- e. Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.
- f. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata.
- g. Kawasan pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang dibangun atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Definisi

Menurut Feigenbaum (dalam Nasution 2004), menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa. Dengan adanya kualitas dapat diukur dari banyaknya pelanggan yang memberikan penilaian didalam suatu proses produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri.

Menurut Tjiptono (2008:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected experience*) dan pelayanan yang didapatkan (*provide service*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Pengertian kualitas menurut Kotler dan Keller (2012:67) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Untuk mencapai mutu atau kualitas haruslah memiliki karakteristik-karakteristik sebagai berikut :

- a. Kesesuaian, yaitu memenuhi atau melebihi standar minimum;
- b. Kecocokan, yaitu dapat dipakai dalam pelaksanaan semestinya seperti yang di promosikan;
- c. Dipercaya, yaitu mewujudkan fungsi yang diterapkan dalam suatu spesifik pada waktu tertentu.

2.2.2 Dimensi kualitas pelayanan

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan, menurut Kotler (dalam Fandy Tjiptono 2008:121) bahwa kualitas jasa atau pelayanan harus dimulai dari kebutuhan tamu dan berakhir dengan kepuasan tamu serta persepsi positif terhadap kualitas jasa/pelayanan, dari hal itu jelas jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka tamupun akan merasa puas dan sebaliknya. Menurut Pasuraman, Zeithaml & Berry (dalam Tjiptono 2008:133) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (*Tangibles*)
meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles* banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imagenya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya;
- b. Keandalan (*Reliability*)
kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan

yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa;

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

keinginan para *staff* untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah;

d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian;

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen kepada perusahaan karena perusahaan telah memberikan kualitas yang melebihi harapan konsumen.

2.3 *Tour Guide*

2.3.1 Definisi

Dalam kegiatan sehari-hari pramuwisata lebih dikenal dengan istilah *tour guide* daripada pemandu wisata maupun pramuwisata. *Tour guide* menurut Suyitno (2005:1) selalu dikaitkan dengan “orang bule, turis” (wisatawan/*tourist*).

Setiap orang yang menemani wisatawan mengunjungi objek wisata, menonton pertunjukkan, belanja di *souvenir shop*, dan lain-lain selalu dikonotasikan sebagai seorang *tour guide*. Untuk itulah, pertama-pertama perlu kita pahami apa dan siapa sebenarnya pramuwisata itu.

Menurut Muhajir (2005:12) *tour guide* adalah orang yang memimpin suatu rombongan wisatawan, baik itu untuk suatu kunjungan wisata yang singkat maupun beberapa hari dapat dikategorikan sebagai pemandu wisata (*tour guide*). Namun dalam industri pariwisata, istilah pemandu wisata memiliki pengertian yang lebih tegas, yaitu seseorang yang membawa orang-orang dalam suatu perjalanan wisata dalam waktu yang terbatas. Secara umum, *tour guide* adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan dalam perjalanan, mengunjungi, melihat dan menyaksikan serta memberikan informasi tentang objek wisata dan berbagai bantuan lain yang diperlukan wisatawan sebelum dan selama perjalanan berlangsung.

2.3.2 Penggolongan Pramuwisata (*tour guide*)

Menurut Suyitno (2005:3), pramuwisata dapat dikelompokkan sesuai dengan sudut pandang berikut ini:

a. Berdasarkan ruang lingkup kegiatannya.

1) *Transfer guide*

Transfer guide adalah pramuwisata yang kegiatannya menjemput wisatawan di bandara, pelabuhan laut, stasiun atau terminal menuju ke hotel atau sebaliknya atau mengantar wisatawan dari satu hotel ke hotel lainnya;

2) *Walking guide/tour guide*

Walking guide adalah pramuwisata yang kegiatannya memandu wisatawan dalam suatu *tour*;

3) *Local/expert guide*

Local guide adalah pramuwisata yang kegiatannya khusus memandu wisatawan pada suatu objek atau atraksi wisata tertentu, misalnya museum, wisata agro, *river rafting*, goa, gedung bersejarah dan lain-lain;

4) *Common guide*

Common guide adalah pramuwisata yang dapat melakukan kegiatan baik transfer maupun *tour*;

5) *Driver guide*

Driver guide adalah pengemudi yang sekaligus berperan sebagai pramuwisata. Ia bertugas mengantarkan wisatawan ke objek atau atraksi yang dikehendaki sekaligus memberikan informasi yang diperlukan. Tak jarang pula seseorang pramuwisata pengemudi ikut turun ke objek untuk memberikan penjelasan tentang objek tersebut jika tidak ada *local guide* menjalankan sebagai dua fungsi, yakni sebagai pengemudi dan pramuwisata.

b. Berdasarkan status, *guide* dibedakan menjadi 5 macam diantaranya :

1) *Payroll guide*

Pramuwisata yang berstatus sebagai pegawai tetap perusahaan perjalanan atau *travel agency* dengan mendapat gaji tetap disamping komisi dan tips dari wisatawan;

2) *Part timer*

Pramuwisata yang bekerja pada suatu perusahaan perjalanan untuk kegiatan tertentu dan dibayar untuk tiap pekerjaan yang dilakukan serta tidak terikat oleh suatu perusahaan perjalanan dan bebas melakukan kegiatannya sesuai permintaan wisatawan atau perusahaan perjalanan lain yang membutuhkannya;

3) *Member of guide association*

Pramuwisata yang berstatus sebagai peserta dari suatu asosiasi pramuwisata dan melakukan kegiatannya sesuai dengan tugas yang diberikan oleh asosiasi tersebut.

4) *Government official*

Pegawai pemerintahan yang bertugas untuk memberikan informasi kepada tamu tentang suatu aktivitas, objek, gedung atau suatu wilayah tertentu;

5) *Company guide*

Karyawan sebuah perusahaan yang bertugas memberikan penjelasan kepada tamu yang bertugas tentang objek dan aktivitas atau objek perusahaan.

2.3.3 Kode Etik Pramuwisata / *Tour Guide*

Kode Etik Pramuwisata Indonesia ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Pramuwisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, negara, bangsa, dan kebudayaan;
- b. Pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik (menghindari bau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan);
- c. Pramuwisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian Indonesia;
- d. Pramuwisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi;
- e. Pramuwisata mampu memahami latar belakang asal usul wisatawan serta mengupayakan untuk meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum, peraturan, adat kebiasaan yang berlaku dan ikut melestarikan objek;
- f. Pramuwisata mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdepatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras dan sistem politik sosial negara asal wisatawan;
- g. Pramuwisata berusaha memberikan keterangan yang baik dan benar. Apabila ada hal-hal yang belum dapat dijelaskan maka pramuwisata harus berusaha mencari keterangan mengenai hal tersebut dan selanjutnya menyampaikan kepada wisatawan dalam kesempatan berikutnya;
- h. Pramuwisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi dan unsur-unsur pariwisata lainnya;

- i. Pramuwisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan;
- j. Pramuwisata saat perpisahan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

2.4 Wisatawan

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata, sedangkan pengertian wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Menurut *United Nation Conference on Travel and Tourism* dalam Pitana (2005:42) yaitu “setiap orang yang mengunjungi negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya untuk berbagai tujuan, tetapi bukan untuk mencari pekerjaan atau penghidupan dari negara yang dikunjungi”. Batasan ini hanya berlaku untuk wisatawan domestik dengan membagi negara atas daerah. *International Union of Official Travel Organization (IUOTO)* dalam Pitana (2005: 43-44) memberikan batasan dan membedakan *visitor* menjadi dua, yaitu:

- a. Wisatawan (*tourist*), yaitu mereka yang mengunjungi suatu daerah lebih dari 24 jam;
- b. Pelancong/pengunjung (*excursionists*), yaitu mereka yang tinggal di tujuan wisata yang kurang dari 24 jam.

Cohen (1972) dalam Pitana (2005: 53-54), memaparkan tipologi wisatawan dan mengklasifikasi wisatawan atas dasar tingkat familiarisasi dari daerah yang akan dikunjungi, serta tingkat pengorganisasian dari perjalanan wisatanya. Cohen membedakan empat jenis wisatawan, yaitu:

- a. *Drifter*

Wisatawan yang ingin mengunjungi daerah yang sama sekali belum diketahuinya, dan bepergian dalam jumlah kecil;

- b. *Explorer*

Wisatawan yang melakukan perjalanan dengan mengatur perjalanannya sendiri, dan tidak mau mengikuti jalan-jalan wisata yang sudah umum melainkan mencari hal yang tidak umum (*off the beaten track*). Wisatawan seperti ini bersedia memanfaatkan fasilitas dengan standar lokal dan tingkat interaksinya dengan masyarakat lokal juga tinggi;

c. *Individual Mass Tourist*

wisatawan yang menyerahkan pengaturan perjalanannya kepada agen perjalanan dan mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah terkenal;

d. *Organized-Mass Tourist*

wisatawan yang hanya mau mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah kenal, dengan fasilitas seperti yang dapat ditemuinya ditempat tinggalnya dan perjalanannya selalu dipandu oleh pemandu wisata. Wisatawan seperti ini sangat terkungkung oleh apa yang disebut sebagai *environmental bubble*.

2.5 Atraksi

Menurut Crouch dan Ritchie (dalam Vengesai 2003: 3) mengatakan bahwa “*Attractions are the primary elements of the destination appeal, they are the key motivators for visitation to a destination.*” (Atraksi merupakan elemen utama yang menarik dari destinasi dan merupakan motivator kunci untuk mengunjungi destinasi). Kemudian Goeldner et al (dalam Vengesai 2003:3) menyatakan, “*They are the fundamental reasons why prospective visitors choose one destination over another. Classified and categorized attractions differently, categorized attractions into five main groups: culture, natural, event, recreation and entertainment.* (Atraksi merupakan alasan pokok pengunjung memilih suatu destinasi daripada yang lain. Atraksi dikelompokkan menjadi lima kelompok utama: kebudayaan, alam, *event*, rekreasi dan hiburan). Suwanto (2002:18-19) menegaskan bahwa atraksi dibagi ke dalam dua golongan, yaitu atraksi alam dan atraksi buatan manusia. Atraksi alam adalah daya tarik wisata yang melekat pada keindahan. Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian atraksi di atas yaitu atraksi adalah suatu hal yang bisa menarik wisatawan untuk berkunjung ke suatu objek wisata untuk melakukan kegiatan atau sekedar melihat pemandangan alam.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata merupakan mata kuliah wajib Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Praktek kerja nyata ini dapat ditempuh oleh mahasiswa Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang sudah memenuhi Satuan Kredit Semester (SKS) sesuai ketentuan program studi yang digunakan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md), khususnya di bidang Usaha Perjalanan Wisata. Dengan adanya persyaratan tersebut, maka mahasiswa di akhir semester wajib melaksanakan Praktek Kerja Nyata atau Magang, apabila mahasiswa telah menyelesaikan minimal 100 SKS dari jumlah total 117 SKS yang harus diselesaikan.

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dapat dilaksanakan di instansi pemerintahan, perusahaan milik Negara maupun perusahaan milik swasta dengan syarat adanya persetujuan dari instansi yang bersangkutan. Praktek Kerja Nyata dilaksanakan sesuai dengan kurikulum dan program yang telah ditentukan oleh Ketua Program Studi dan Ketua Jurusan. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mempraktekkan teori yang sudah didapat mahasiswa di bangku kuliah sehingga mengetahui dengan benar fungsi dan kegunaan teori yang dipelajari dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan penulis, melalui beberapa tahapan antara lain sebagai berikut :

a. Melakukan Konsultasi

Tahap yang pertama kali di ambil adalah penulis melakukan konsultasi kepada dosen untuk mencari dan memilih instansi untuk dilakukannya Praktek Kerja Nyata yang sesuai dengan minat;

b. Mengirimkan Proposal

Tahap kedua, penulis membuat dan mengajukan proposal permohonan Praktek Kerja Nyata kepada instansi yang terpilih disertai *curriculum vitae*, *medical*

check up, dan lembar persetujuan orang tua. Berkas tersebut dikirimkan melalui *e-mail*;

c. Pengumuman Hasil

Tahap ketiga, penulis akan menerima hasil pengumuman dari instansi melalui surat balasan resmi oleh instansi melalui *e-mail* yang dikirim kepada *e-mail* penulis;

d. Wawancara

Tahap keempat, penulis melakukan wawancara melalui aplikasi *skype* dengan pihak instansi guna mengetahui potensi dasar penulis.

3.1.2 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Tempat pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di P.T. Bintang Hotel Utama atau yang sering dikenal sebagai *Treasure Bay* Bintang beralamat di Kawasan Pariwisata Lagoi Jalan Raya Haji KM 1 Lagoi Bintang Kepulauan Riau-Indonesia. Lokasinya yang sangat strategis dan dapat dengan mudah dijangkau dari Singapura, maupun dari tamu lokal yang berada di daerah kawasan Bintang. akses transportasi yang mudah menjadikan Kawasan Pariwisata lagoi sangat diminati wisatawan asing terutamanya dari Singapura. P.T. Bintang Hotel Utama atau *Treasure Bay* Bintang merupakan salah satu kawasan pariwisata bertaraf international yang dimiliki oleh Indonesia.

3.1.3 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan sejak tanggal 15 Januari 2019 hingga 21 Mei 2019. Berikut merupakan tabel waktu pelaksanaan praktek kerja nyata di *Treasure Bay* Bintang.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata di *Treasure Bay* Bintan

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Rabu, Kamis, Jum'at, Sabtu, Minggu.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Shift</i> Pagi : 09.00-18.00 • <i>Shift</i> Siang : 12.00-21.00 	Menyesuaikan
Senin dan Selasa	Libur	Libur

3.2 Jenis Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang mencakup hampir semua data *non-numeric*, data ini didapat untuk menggambarkan fakta yang ada di lapangan. Data pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata didapatkan penulis dari hasil wawancara dengan wisatawan secara langsung ataupun benar-benar nyata adanya di *Treasure Bay* Bintan.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari *Treasure Bay* Bintan. Data yang berhasil didapat merupakan data yang berkaitan dengan sejarah *Treasure Bay* Bintan, dan struktur organisasi. Data primer juga berasal dari hasil interaksi antara *tour guide* dengan wisatawan;

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh penulis dari pihak lain berupa data yang dapat memperkuat data primer seperti buku, internet, artikel dan lain-lain. Penulis mencari beberapa referensi dalam penulisan laporan tugas akhir ini untuk memperkuat tinjauan pustaka.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara disini adalah metode pengumpulan yang melakukan interaksi secara langsung dengan wisatawan, *manager*, supervisor, senior dan karyawan.

b. Pengamatan atau observasi

Pengertian observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004:104). Dengan praktek kerja nyata ini penulis dapat mengetahui upaya *tour guide* dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wisatawan di *Treasure Bay* Bintang.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Selama praktek kerja nyata pengumpulan data berupa tulisan, jurnal, dan internet. Pengumpulan data penulis juga berupa gambar kegiatan selama kegiatan praktek kerja nyata di *Treasure Bay* Bintang khususnya di bagian *tour guide* menurut Sugiyono (2013 : 240).

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek kerja Nyata di *Treasure Bay* Bintan, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya kualitas pelayanan *tour guide* yang diberikan kepada kepada wisatawan adalah memberikan bukti nyata dalam berkomunikasi seperti menjaga penampilan selalu *grooming*, memiliki keandalan dalam berkomunikasi yang baik, menguasai *upselling* produk *attraction*, mengetahui kebutuhan pelanggan, memiliki keandalan pada saat mengalami kendala waktu menemani wisatawan bermain aktivitas, menjamin keamanan wisatawan, dan selalu memberi sikap empati terhadap wisatawan.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk *Treasure Bay* Bintan yaitu mengutamakan *staff* yang bisa berbahasa Mandarin karena biasanya banyak wisatawan dari Tiongkok yang tidak bisa berbahasa Inggris, merawat semua produk-produk atraksi seperti *air soft gun*, *All Terrain Vehicle* (ATV) dan *Utility Task Vehicle* (UTV) yang biasa bermasalah pada saat penulis menemani wisatawan melakukan aktivitas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Fiza, A. K. 2018. *Pendalaman Materi Usaha Jasa Pariwisata*. RISTEKDIKTI RI 2018. <http://pgg.spada.ristekdikti.go.id/mod/resource/view.php?id=15593> (Diakses pada tanggal 15 Mei 2019).
- Damanik, J dan Weber, H. 2006. *Perencanaan Ekowisata Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, K. 2010. *Potensi Objek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata*. Yogyakarta: Kertas Karya.
- Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988 Tentang Kode Etik Pramuwisata Indonesia ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia 1988.
- Kotler, P dan Keller, K.. 2012. *Marketing Management*, Edition 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Landmark Berhad. 2018. *Treasure Bay Bintan Indonesia*. <https://www.landmarks.com.my/core-businness/treasure-bay-bintan-indonesia.y> (diakses tanggal 13 Mei 2019).
- Meyers, K. 2009. *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Jakarta: Unesco Office
- Muhajir. 2005. *Menjadi Pemandu Wisata Pemula*. Jakarta: Grasindo.
- Nasution, N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghlia Indonesia.
- Pitana, I. G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- PT. Treasure Development Service.2016. <https://treasurebaybintan.com> (diakses tanggal 13 Mei 2019)
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sinaga, S. 2010. *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli*. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwantoro, G. 2002. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Ofset.

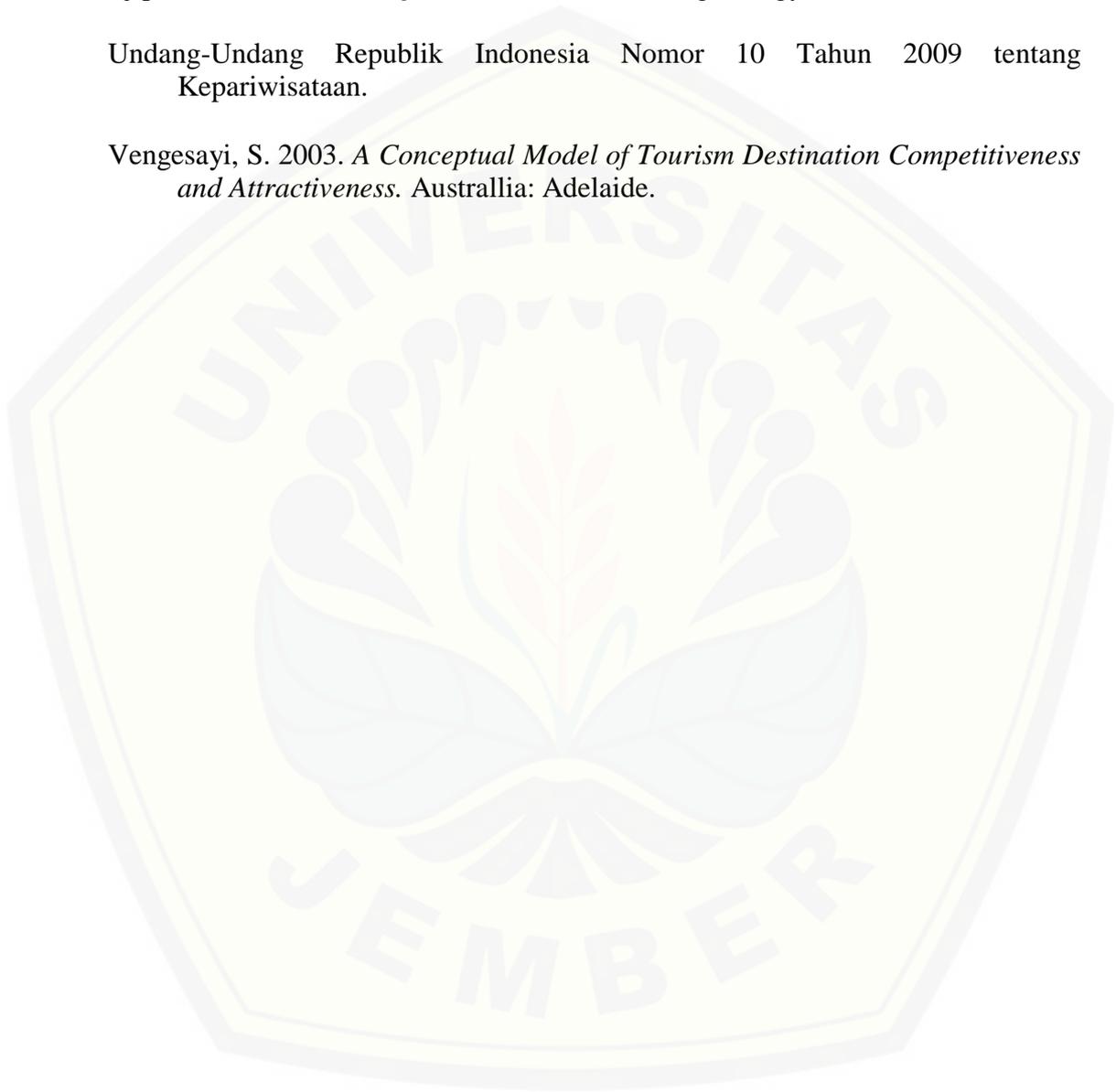
Suwena, I.K dan Widyatmaja. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Udayana University Press.

Suyitno. 2005. *Pemandu Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi Ofset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Vengesayi, S. 2003. *A Conceptual Model of Tourism Destination Competitiveness and Attractiveness*. Australlia: Adelaide.



LAMPIRAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

Nomor : 4033 /UN25.1.2/SP/2018
Lampiran : satu eksemplar
Hal : Permohonan tempat magang

25 Oktober 2018

Yth. Pimpinan
Treasure Bay Bintang
Jl. Raya Haji KM 01, Teluk Sebong, Lagoi, Sebong
Lagoi, TIK, Sebong Kabupaten Bintang Kepulauan Riau

Dengan hormat,
Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universtas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktik Kerja Nyata) untuk penyelesaian laporan tugas akhir.
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka kami berharap kesediaan saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang saudara pimpin.
Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang yaitu :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Ahmad Ubaydillah	160903102006	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Fadli Rahman	160903102010	DIII Usaha Perjalanan Wisata
3.	Althaf Ayyubi Ruswana	160903102015	DIII Usaha Perjalanan Wisata
4.	Hutri Yanti Sitepu	160903102020	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 1(satu) eksemplar proposal Praktik Kerja Nyata (PKN).
Atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



n. Dekan
Wakil Dekan I
Dr. Hadi Prayitno, M.Kes.
NIP 196106081988021001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor : ~~566~~/UN25.1.2/SP/2018

Berdasarkan surat dari Treasure Bay Bintang tanggal 12 Desember 2018, perihal *Confirmation of Internship Training Program*, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Ahmad Ubaydillah	160903102006	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Fadli Rahman	160903102010	DIII Usaha Perjalanan Wisata

untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja/Magang di Treasure Bay Bintang terhitung mulai tanggal 15 Januari 2019 s.d 14 Juli 2019.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 26 Desember 2018

a.n. Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hadi Prayitno, M.Kes.

NIP 196106081988021001

Tembusan

1. Pimpinan Treasure Bay Bintang
2. Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP UNEJ
3. Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	85	A
2	Kemampuan / Kerjasama	83	A
3	Etika	86	A
4	Disiplin	82	A
NILAI RATA - RATA		84	A

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Ahmad Ubaydillah
NIM : 160903102006
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

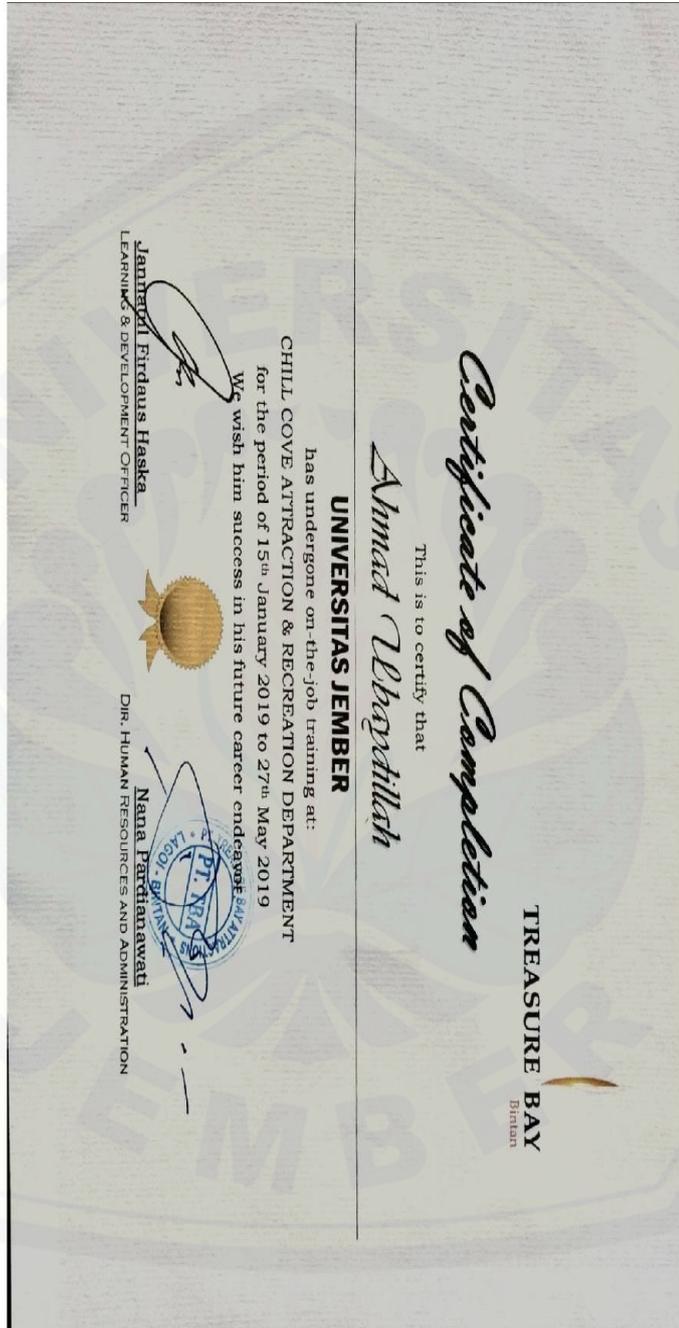
Yang menilai :

Nama : Andra Yusti
Jabatan : Land Activities Executive
Instansi : Treasure Bay Bintan
Tanda Tangan :



PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	$75 \leq AB < 80$	SANGAT BAIK
3	B	$70 \leq B < 75$	BAIK
4	BC	$65 \leq BC < 70$	CUKUP BAIK
5	C	$60 \leq C < 65$	CUKUP
6	CD	$55 \leq CD < 60$	KURANG
7	D	$50 \leq D < 55$	
8	DE	$45 \leq DE < 50$	SANGAT KURANG
9	E	< 45	





Chill Cove Attraction	
1. ATV Adventure Forest	IDR 350.000,00/Pax/40mnt
2. 2 Seaters UTV	IDR 450.000,00/Vehicle/40mnt
3. Airsoft Gun	IDR 80.000,00/30bullets
4. Amphibious Vehicle's	IDR 245.000,00/Pax/40mntv
5. Electric Scooter - 1 Round	IDR 100.000,00/Vehicle/1round
- 1 Hour	IDR 150.000,00/Vehicle/1hour
- 6 Hours	IDR 350.000,00/Vehicle/6hours
- 12 Hours	IDR 420.000,00/Vehicle/12hours
6. Electric Mini Atv	IDR 100.000,00/Pax/1round
7. Prince Moto	IDR 120.000,00/Vehicle/1round
8. Junior ATV 49cc	IDR 160.000,00/Pax/10mnt
9. 2 Wheels Self Balancing	IDR 120.000,00/Pax/1round
10. Ford Model T	IDR 50.000,00/Pax/1round
11. E-train	IDR 50.000,00/Pax/1round
12. Rodeo Bull	IDR 50.000,00/Pax/10mnt
13. Star Hockey	IDR 20.000,00/Game/3round
14. Slip & Slide	IDR 50.000,00/Pax/unlimited
15. Solar Electric Boat	IDR 60.000,00/Pax/1round
16. Virtual Reality	IDR 30.000,00/Nett/Movie
17. Sky Lantern	IDR 120.000,00/Pcs
18. Firework - 100 Shots	IDR 1.650.000,00/Cake/30second
- 200 Shots	IDR 2.950.000,00/Cake/1mnt
- Jupiter(Small)	IDR 60.000,00/Pcs
- Pluto(Medium)	IDR 90.000,00/Pcs
19. Robot	IDR 130.000,00/Vehicle/15mnt
20. Bonfire - Family Style	IDR 100.000,00/1hour
- Group Style	IDR 2.500.000,00/1hour
21. Firecracker - Top C007 Roman Candle	IDR 56.000,00/Pc
- Magical Shots	IDR 10.000,00/Pc
- Happy Flower	IDR 19.000,00/Pack
- Colorful Chrysanthemum	IDR 16.000,00/Small Box
- Orioles Sing	IDR 37.000,00/Pack
- Pop pop	IDR 8.000,00/Small Box
- Dino Eggs	IDR 10.000,00/Pack
- Combo Night Package	IDR 130.000,00/Package

Note: Price are subject to 21% Tax & Service

Gambar 1 : Activity dan harga aktivitas di Treasure Bay Bintan



Gambar 2 : Merapikan *scooter* setiap pagi



Gambar 3 : Membantu wisatawan mengambil foto



Gambar 4 : Menemani wisatawan bermain ATV



Gambar 5 : Menemani wisatawan bermain mini ATV dan *scooter*



Gambar 6 : Membantu wisatawan menerbangkan *sky lantern*



Gambar 7 : Menemani wisatawan bermain *robotic*



Gambar 8 : Menemani Wisatawan bermain *segway*



Gambar 9 : Menemani Wisatawan keliling mengendarai *buggy ford model T*



Gambar 10 : *Crystal Lagoon*