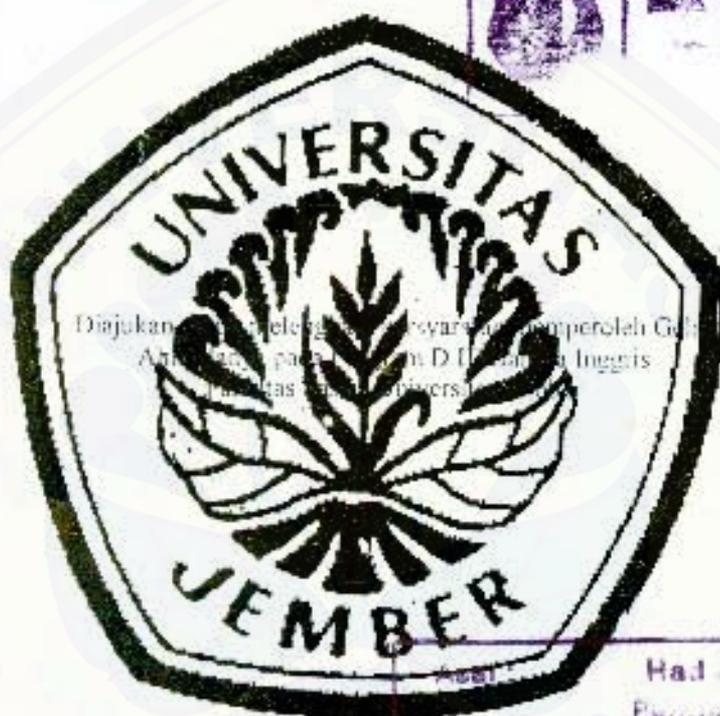


LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

BAHASA INGGRIS SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI  
INTERNASIONAL ANTARA PRAMUWISATA DENGAN  
WISATAWAN ASING DI KUSUMA AGROWISATA



Terima (gl) :	Hadiah Perpustakaan 260205	Klass 421 ESK 6
No. Indek :		
Pengkatalog :	<i>fy</i>	

Oleh:

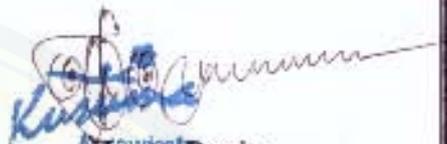
MATIAS DWI TUNGGALESKA W

010103101087

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SATRA UNIVERSITAS JEMBER  
2004**

**PENGESAHAN**

**Pengawas / Penanggung Jawab**

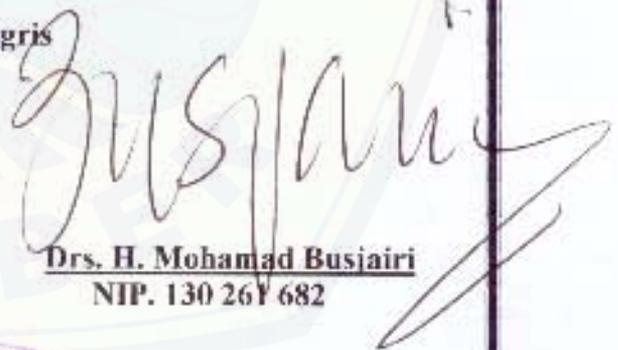
  
**Harry Bagio**  
General Manager

**Dosen Pembimbing**

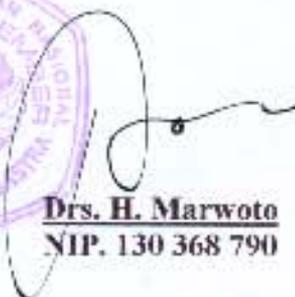
  
**Drs. Albert Tallapessy, MA**  
NIP. 131 759 846

Laporan Praktek Kerja Nyata ini disahkan oleh:

**Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris**

  
**Drs. H. Mohamad Busjairi**  
NIP. 130 261 682

**Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember**

  
  
**Drs. H. Marwoto**  
NIP. 130 368 790

MOTTO

*Jika kamu percaya bahwa kamu bisa, Kamu pasti bisa !!*

*(Maxwell Mallz)*

*Pengalaman yang sedikit namun dilanjutkan dengan pengalaman lebih berharga, daripada pengalaman banyak namun lupa pengalaman.*

*( Khalil Gibran )*

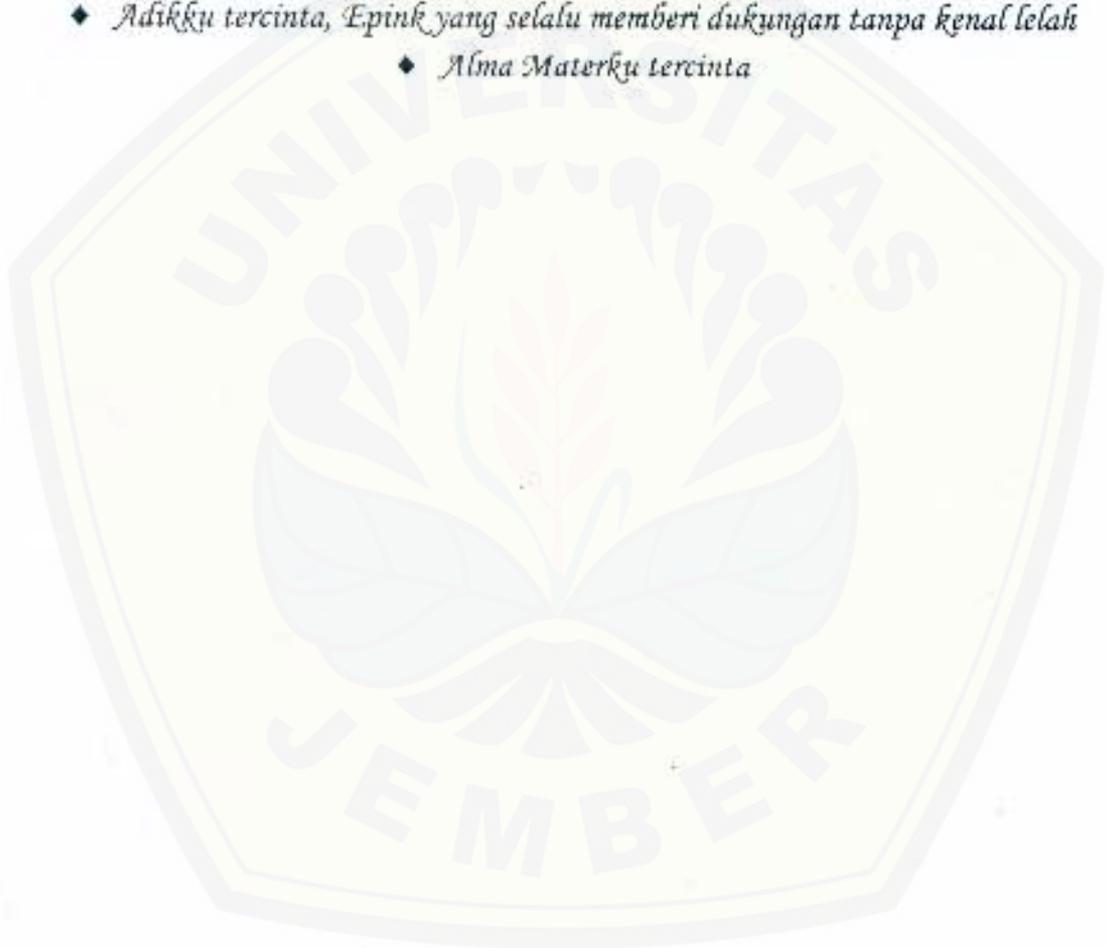
*Kesabaran dan ketabahan mempunyai efek yang ajaib yang bisa menghilangkan kesulitan dan melenyapkan rintangan.*

*( John Quincy Thoreau )*

*PERSEMBAHAN*

*Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:*

- ◆ *Bapak dan Ibu tersayang, yang tak pernah lelah untuk selalu memberi semangat dengan doa dan petuahnya*
  - ◆ *Kakak dan adikku termanis, Mas Danang dan Adik Dani*
  - ◆ *Masa depanku, percayalah dengan usaha yang telah kita lakukan*
- ◆ *Adikku tercinta, Epink yang selalu memberi dukungan tanpa kenal lelah*
  - ◆ *Alma Materku tercinta*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala hikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **"Bahasa Inggris Sebagai Media Komunikasi Internasional Antara Pramuwisata dengan Wisatawan Asing di Kusuma Agrowisata"**.

Penulisan laporan ini sebagai salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada program Dipolma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis mendapat banyak bantuan dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih pada:

1. Drs. H. Marwoto, Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
2. Drs. H. M. Busjairi, Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris
3. Drs. Albert Tallapesy, dosen pembimbing
4. Drs. Achmad Haryono, dosen wali
5. Seluruh karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember
6. Ir. Edy Antoro, selaku Direktur Kusuma Agrowisata
7. Bapak Hari Bagio, selaku General Manager Kusuma Agrowisata
8. Bapak Anton Suyono, selaku koordinator pemandu wisata di Kusuma Agrowisata
9. Seluruh karyawan PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya
10. Teman-teman selama PKN : Didik, Jevi, Dewi, Yona.
11. Meneer, Mbah Sastro, Eko, Topo, Pak Hasan, Aris, Jepang, Andre, Dani, Menik, Mbak Susi.
12. Saudara-saudaraku di SWAPENKA, salam Lestari!
13. Teman-teman D III Bahasa Inggris Angkatan 2001
14. Ditok, Budi, Iwan, Ibnu, Neli always crazy with you guys. Thanks for everything
15. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya, thanks a lot.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam laporan ini, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Jember, Juni 2004

Penulis



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Struktur Organisasi Divisi Kusuma Agrowisata
- Lampiran 2 : Data Kunjungan Pengunjung
- Lampiran 3 : Denah Kusuma Agrowisata
- Lampiran 4 : Tiket Kusuma Agrowisata
- Lampiran 5 : Kusuma Agrowisata Hotel
- Lampiran 6 : Room Rate Kusuma Agrowisata Hotel
- Lampiran 7 : Time Schedule Mahasiswa PKL
- Lampiran 8 : Produk Agroindustri Kusuma Agrowisata

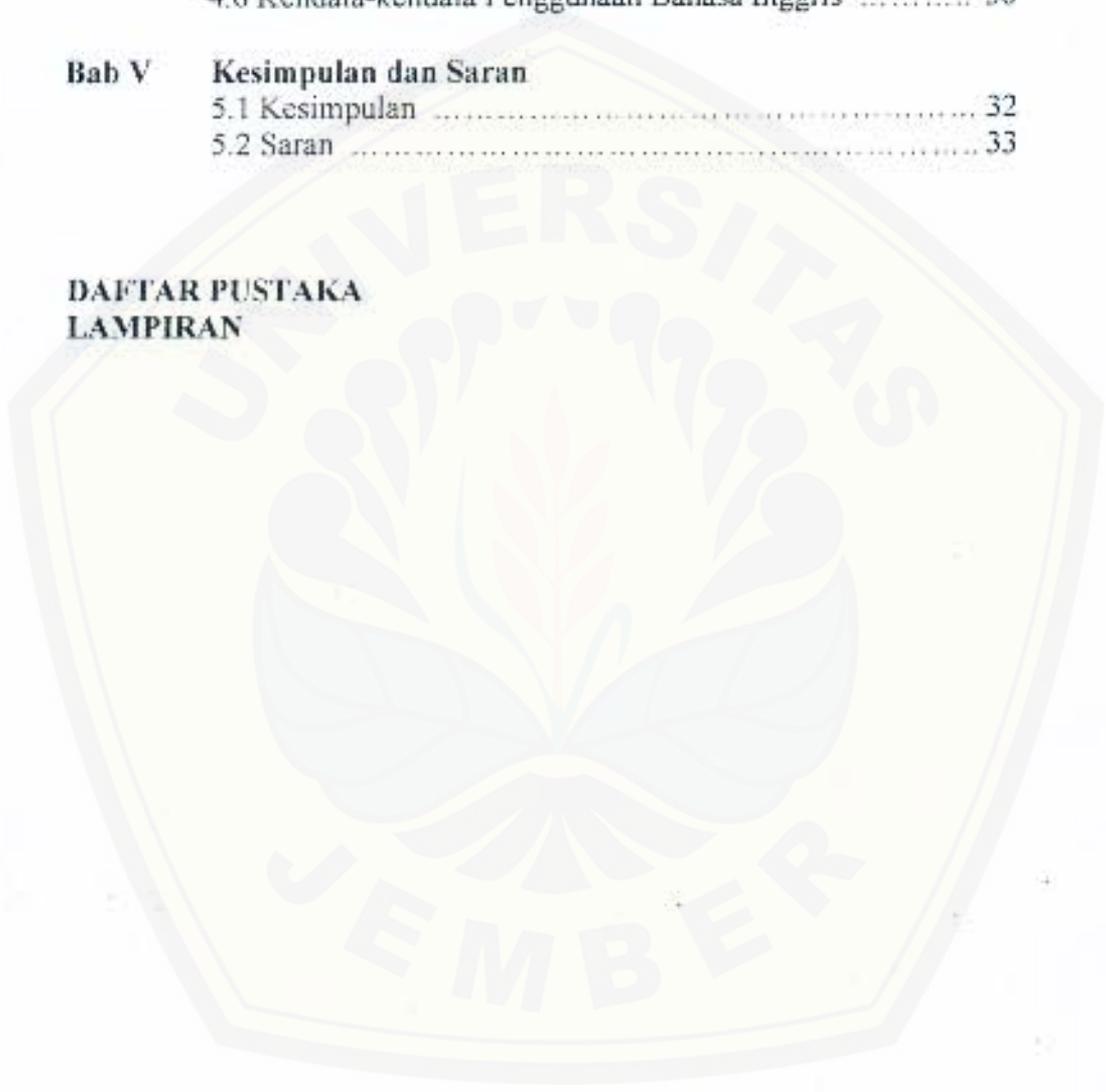


## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	x
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
1.1.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.1.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3 Alasan Pemilihan Judul .....	3
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ..	4
1.5 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata .....	5
<b>Bab II Landasan Teori</b> .....	6
2.1 Teori Kebahasaan .....	6
2.1.1 Pengertian Bahasa .....	6
2.1.2 Bahasa sebagai Sarana Komunikasi .....	6
2.1.3 Fungsi Bahasa Inggris .....	8
2.2 Pengenalan Bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional .....	8
2.3 Bahasa Inggris sebagai Alat Komunikasi .....	10
2.3.1 Penguasaan Bahasa Inggris bagi Pramuwisata .....	10
2.3.2 Bahasa Inggris sebagai Penunjang Komunikasi dengan Wisatawan .....	11
<b>Bab III Gambaran Umum</b> .....	13
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan .....	13
3.2 Tujuan Berdirinya Obyek Wisata Agro Kusuma .....	15
3.3 Manfaat Berdirinya Obyek Wisata Agro Kusuma .....	16
3.4 Struktur Organisasi .....	16
3.5 Fasilitas yang Ditawarkan .....	17
3.6 Sistem Pemasaran dan Promosi Obyek .....	17
3.7 Sekilas Tentang Tanaman Apel dan Jeruk .....	19
<b>Bab IV Laporan Praktek Kerja Nyata</b>	
4.1 Penggunaan Bahasa Inggris Dalam Teknik Kepemanduan .....	22
4.2 Peranan Bahasa Inggris Sebagai Media Komunikasi Bagi Pramuwisata .....	24

4.3 Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris bagi Wisatawan Asing .....	26
4.4 Bahasa Inggris Sebagai Media Promosi yang Efektif Untuk Menawarkan Fasilitas-fasilitas yang terdapat di Agro Kusuma Kepada Wisatawan Asing .....	28
4.5 Penggunaan Bahasa Inggris di Lokasi Tanaman Hias .....	30
4.6 Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris .....	30
<b>Bab V Kesimpulan dan Saran</b>	
5.1 Kesimpulan .....	32
5.2 Saran .....	33

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



## ABSTRAKSI

Program Diploma III Bahasa Inggris merupakan jalur profesional yang ditunjang dengan mata kuliah yang tujuannya berbeda dengan dengan Strata I. Program Diploma III lebih menitik beratkan pada penguasaan skill dan pengetahuan teoritis praktis, sehingga diharapkan Sumber Daya Manusia yang dihasilkan nantinya benar-benar berkualitas dan siap menghadapi persaingan di dunia kerja. Untuk itu perlu adanya penerapan ilmu yang dimiliki dalam dunia kerja yang sesungguhnya yaitu dengan melakukan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada instansi pemerintah atau swasta.

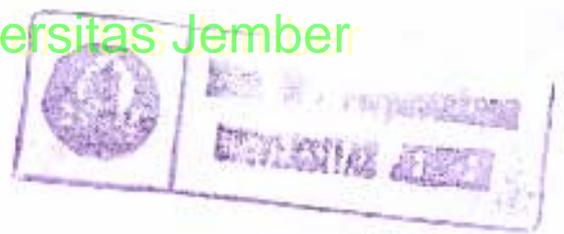
Laporan Praktek Kerja Nyata dengan ini berjudul: **"Bahasa Inggris Sebagai Media Komunikasi Internasional Antara Pramuwisata dengan Wisatawan Asing di Kusuma Agrowisata"**.

Agrowisata Kusuma yang bergerak dalam bidang hortikultura mencoba untuk berusaha menawarkan fasilitas dan pelayanan jasa Agrowisata khususnya dalam penyediaan buah segar setiap saat dan memberikan fasilitas yang lainnya. Selain itu juga Kusuma Agrowisata juga menghasilkan berbagai produk dari apel yang diproduksi dari Agro Industrinya yang dijual kepada wisatawan atau pengunjung. Oleh karena itu perlu adanya pramuwisata yang mampu memberikan informasi secara benar dan jelas dan menjawab segala pertanyaan dari pengunjung yang berkaitan dengan perusahaan tersebut dan obyek wisata disekitarnya. Selain itu ada keuntungan lain yaitu dengan adanya percakapan yang baik dengan wisatawan asing dapat membuka promosi bagi perusahaan.

Banyaknya wisatawan asing yang datang berkunjung ke Agrowisata setiap harinya mengharuskan para pemandu wisata harus menguasai sebagian bahasa dari wisatawan tersebut atau paling tidak menguasai bahasa Inggris yang merupakan sebagai bahasa Internasional. Dengan adanya penguasaan bahasa Inggris diharapkan mampu menjalin komunikasi dengan baik dengan para wisatawan dari berbagai negara dan dapat mengurangi kesalahpahaman dengan wisatawan asing karena biasanya wisatawan asing yang datang hanya berbekal bahasa Inggris dan bahasa negaranya sendiri. Selain itu juga dengan adanya

penguasaan bahasa Inggris yang baik dapat meningkatkan profesionalisme Pramuwisata sehingga nantinya informasi yang akan disampaikan akan lebih akurat dan mudah di pahami oleh wisatawan tersebut, karena itu bahasa Inggris harus menjadi bekal setiap pemandu sebagai media komunikasi Internasional dan untuk memperlancar komunikasi kepada wisatawan asing. Jika wisatawan asing tersebut puas dengan pelayanan kita maka mereka akan mempromosikan wisata kita di negara mereka berasal dan akan kembali membawa rombongan yang banyak sehingga menguntungkan bagi perusahaan.

Hal-hal yang dicapai dari kegiatan Praktek Kerja Nyata tersebut adalah bahwa sebagai seorang pemandu atau pramuwisata yang bergerak dibidang jasa, banyak hal yang harus dikuasai, baik itu pengetahuan tentang budaya, teknik sebagai seorang guide, pengetahuan obyek wisata disekitar lokasi tersebut, penguasaan bahasa asing dan terlebih segala sesuatu dalam kaitannya dengan pengembangan Kusuma Agrowisata.



## Bab I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Adanya era pasar bebas menuntut bangsa Indonesia untuk mampu bersaing dengan negara-negara lain. Oleh karena itu pemerintah sekarang sedang berusaha meningkatkan aspek-aspek kehidupan di semua bidang baik milik pemerintah maupun swasta termasuk sektor pariwisata yang meliputi wisata alam maupun buatan.

Warisan seni, budaya, dan adat istiadat yang beraneka ragam serta penduduknya yang ramah tamah mempunyai daya pikat tersendiri bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Disamping itu, Indonesia juga terkenal sebagai negara agraris yang memiliki tanah subur dan alam yang indah. Semua itu sangat menunjang perkembangan dunia pariwisata di Indonesia. Tidak mengherankan jika hal tersebut menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara tujuan wisata di dunia.

Pengembangan pariwisata sebagai suatu industri mendapat perhatian yang cukup besar dari pemerintah karena saat ini pariwisata sudah mendunia dan mempunyai pengaruh yang besar bagi perekonomian negara.

Penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional bahkan diharapkan menjadi penghasil utama devisa negara guna meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat, memajukan pembangunan daerah, mengoptimalkan potensi obyek wisata dan keidahan alam, serta memupuk rasa cinta tanah air bagi generasi muda Indonesia.

Perkembangan pariwisata menuntut pula adanya perbaikan, penambahan sarana dan prasarana kepariwisataan, serta peningkatan mutu pelayanan demi tercapainya kepuasan wisatawan. Usaha tersebut antara lain menciptakan suasana yang baru dalam dunia pariwisata yang berbeda dengan obyek wisata pada umumnya, salah satunya adalah Agrowisata. Dengan penampilan yang berbeda diharapkan mampu menarik wisatawan yang lebih banyak.

Berdasarkan SK (Surat Keputusan) bersama Menparpostel dan Menteri Pertanian, agrowisata sebagian dari obyek wisata diartikan sebagai obyek wisata dengan tujuan memperluas pengetahuan, pengalaman rekreasi, dan hubungan usaha dengan bidang pertanian.

Kusuma Agrowisata yang terletak di kota Batu – Malang merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang menarik untuk dikunjungi. Meskipun masih tergolong baru, Kusuma Agrowisata terbukti bisa bersaing dengan tempat lain. Obyek wisata ini berani tampil beda dengan mengandalkan wisata kebun buah, bunga, dan sayur sehingga banyak dikunjungi wisatawan domestik maupun mancanegara seperti Belanda, Taiwan, Malaysia, Amerika dan sebagainya. Hal ini tidak lepas dari sistem pengelolaan yang tepat antara dengan peningkatan pelayanan disegala bidang.

Keberadaan pemandu wisata akan sangat membantu wisatawan untuk memperoleh informasi yang jelas tentang obyek wisata tersebut sehingga selain berwisata pengunjung juga akan memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru dari tempat tersebut. Oleh karena itu diperlukan suatu kemampuan berbicara dan berbahasa yang baik termasuk bahasa asing minimal bahasa Inggris agar tercipta suasana komunikasi yang nyaman dan mudah dipahami. Dengan bermodal berbahasa Inggris atau bahasa asing lainnya, pemandu wisata akan lebih berkualitas sehingga akan meningkatkan citra positif bagi perusahaan dan pemandu wisata itu sendiri. Dengan demikian bahasa Inggris memegang peranan penting bagi pemandu wisata untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Karena bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional dimana hampir semua negara menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa komunikasi utama antar negara.

Penulis memilih Kusuma Agrowisata sebagai tempat Praktek Kerja Nyata dengan harapan bisa mempraktekkan kemampuan berbahasa asing terutama bahasa Inggris untuk berkomunikasi dengan wisatawan asing dan mengetahui seberapa penting peranan bahasa Inggris bagi pemandu wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya Praktek Kerja Nyata

diharapkan mahasiswa memperoleh pengetahuan, pengalaman, dan ketrampilan sebagai bekal memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

- a. memenuhi syarat kelulusan perkuliahan dan penyelesaian studi untuk memperoleh gelar ahli madya (Amd) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
- b. melatih dan mempraktekkan kemampuan berbahasa asing terutama bahasa Inggris;
- c. memberikan pengalaman singkat dalam dunia pariwisata terutama dalam bidang pramuwisata;
- d. mempraktekan disiplin ilmu yang telah diperoleh sesuai dengan bidangnya dalam dunia kerja yang sebenarnya.

### **1.2.2 Manfaat Pratek Kerja Nyata**

- a. memperoleh pengalaman yang efektif di tempat kerja tentang kegiatan kepariwisataan terutama di bidang pramiwisata;
- b. melatih kedisiplinan, kesabaran, dan ketekunan selama praktek kerja nyata;
- c. menambah pengalaman, keahlian dan ketrampilan sehingga dapat menjadi bekal untuk terjun ke duinia kerja;
- d. memperoleh pengetahuan dan wawasan mengenai Agrowisata.

## **1.3 Alasan Pemilihan Judul**

Berdasarkan pada tempat dan divisi yang dipilih penulis dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata, yaitu pada Kusuma Agrowisata di bidang pemanduan, dengan pertimbangan bahwa perusahaan ini mempunyai daya tarik yang sudah terkenal dalam skala internasional. Peran seorang pemandu sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan domestik maupun wisatawan asing, seorang pemandu yang profesional harus mampu melakukan

komunikasi dengan wisatawan manapun, terutama dengan wisatawan asing. Oleh sebab itu, penguasaan bahasa Inggris sangat diutamakan sebagai media komunikasi yang efektif antara pemandu wisata dengan wisatawan asing.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis memilih judul “ **Bahasa Inggris Sebagai Media Komunikasi Utama Antara Pramuwisata Dengan Wisatawan Asing Di Pt. Kusuma Agrowisata**”.

#### 1.4 Tempat dan waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh fakultas, Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama  $\pm$  1,5 bulan atau setara dengan minimal 240 jam kerja. Dalam hal ini penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata mulai tanggal 31 Januari 2004 sampai 15 Maret 2004 dengan 8 jam kerja setiap harinya. Dalam satu minggu terdapat 6 hari kerja efektif dan 1 hari libur dimana karyawan maupun pemandu diberi kebebasan untuk memilih hari liburnya tetapi selain Sabtu dan Minggu atau hari libur lainnya karena pada hari-hari tersebut pengunjung yang datang lebih banyak daripada hari biasa sehingga diperlukan banyak pemandu wisata.

Sedangkan untuk jam kerja karyawan maupun pemandu dibagi dalam 3 shift:

- a. shift I : jam 06.00 – 14.00 WIB
- b. shift II : jam 08.00 – 16.00 WIB
- c. shift III : jam 10.00 – 18.00 WIB

Untuk obyek kegiatan Praktek Kerja Nyata ditentukan oleh mahasiswa itu sendiri dengan persetujuan Ketua Program D III Bahasa Inggris. Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya, Batu-Malang. Karena di perusahaan ini mempunyai satu obyek wisata yang sangat diminati oleh berbagai macam wisatawan asing maupun domestik sehingga mahasiswa dapat langsung berhadapan dengan wisatawan dan langsung mempraktekkan bahasa Inggrisnya dengan wisatawan asing. Selama Praktek Kerja Nyata berlangsung, penulis ditempatkan di Divisi Agrowisata sebagai pemandu wisata.

### 1.5 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata harus mengikuti prosedur Praktek Kerja Nyata yang ditentukan oleh pihak fakultas yaitu:

- a. menentukan tempat pelaksanaan praktek kerja nyata;
- b. mengisi formulir pendaftaran praktek kerja nyata;
- c. mengirim surat pengantar dari fakultas ke instansi yang dituju;
- d. menyerahkan surat balasan dari instansi kepada ketua program Diploma III Bahasa Inggris;
- e. mengikuti pembekalan di fakultas;
- f. menghubungi pihak instansi untuk menerima pengarahan dan pengenalan lingkungan kerja serta tugas yang diberikan selama praktek kerja nyata;
- g. melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya;
- h. menghimpun data untuk penyusunan laporan akhir;
- i. menyusun laporan akhir.

### 1.5 Prosedur Persiapan Praktek Kerja Nyata

Mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata harus mengikuti prosedur Praktek Kerja Nyata yang ditentukan oleh pihak fakultas yaitu:

- a. menentukan tempat pelaksanaan praktek kerja nyata;
- b. mengisi formulir pendaftaran praktek kerja nyata;
- c. mengirim surat pengantar dari fakultas ke instansi yang dituju;
- d. menyerahkan surat balasan dari instansi kepada ketua program Diploma III Bahasa Inggris;
- e. mengikuti pembekalan di fakultas;
- f. menghubungi pihak instansi untuk menerima pengarahan dan pengenalan lingkungan kerja serta tugas yang diberikan selama praktek kerja nyata;
- g. melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya;
- h. menghimpun data untuk penyusunan laporan akhir;
- i. menyusun laporan akhir.



## Bab II

## LANDASAN TEORI

## 2.1 Teori Kebahasaan

## 2.1.1 Pengertian Bahasa

*Bahasa* adalah lambang bunyi yang arbitrer yang dipergunakan oleh para anggota masyarakat untuk bekerjasama, berinteraksi, dan mengidentifikasikan diri, percakapan (perkataan) yang baik, tingkah laku yang baik, sopan santun menurut Yasyin (1997:47).

Menurut Bram (1955:2), *bahasa* adalah suatu system yang berstruktur dari simbol-simbol bunyi yang dipergunakan oleh para anggota suatu kelompok sosial sebagai alat bergaul satu sama lain.

Menurut Webster New Collegiate Dictionary (1981:225) dalam Alwasilah (1986). *Bahasa* adalah suatu proses dimana informasi saling ditukar antar individu melalui sistem yang umum dari simbol, tanda dan tingkahlaku.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa *bahasa* adalah sistem lambang bunyi berartikulasi (yang dihasilkan alat-alat ucap) yang bersifat sewenang-wenang dan konvensional (kesepakatan umum) yang dipakai sebagai alat komunikasi untuk melahirkan perasaan dan pikiran.

## 2.1.2 Bahasa Sebagai Sarana Komunikasi

Menurut Patedo dalam buku Pengantar Kebahasaan Indonesia (1981) salah satu fungsi bahasa adalah sebagai alat komunikasi. Seperti yang kita ketahui bahwa manusia adalah makhluk individual dan makhluk sosial. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia membutuhkan bahasa untuk saling berhubungan, berinteraksi dan bekerja sama. Bahasa itu sendiri dipergunakan oleh siapapun dan berfungsi dalam situasi yang beragam.

Selain itu Alwasilah juga menyatakan bahwa bahasa merupakan lambang bunyi yang abstraksi dimana ada yang menitikberatkan pada

komunikasi, alat, bahasa, dan bahasa sebagai bahasa kesatuan yang teramati secara sistematis. Lebih jelasnya, hakikat bahasa sebagai berikut:

- a. bahasa itu sistematis, berarti mempunyai atau diatur oleh sistem yaitu aturan atau pola;
- b. arbitrer, berarti manasuka atau dipilih secara acak;
- c. simbol, mengacu pada suatu obyek dan hubungan antar simbol dan obyek arbitrer;
- d. alat komunikasi terpenting.

Bahasa adalah satu pengertian yang abstrak dan baru terasa kepraktisannya dan manfaatnya bila dipakai untuk berkomunikasi. Komunikasi merupakan penyampaian lambang-lambang yang mengandung makna sama oleh seseorang kepada orang lain, baik dengan maksud agar mengerti maupun berubah tingkah lakunya. Lambang-lambang yang digunakan dapat berupa komunikasi verbal atau non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa, baik bahasa lisan maupun tulisan. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan lambang-lambang yang bukan bahasa misalnya isyarat dengan menggunakan alat atau gambar dan sebagainya.

Bahasa lisan dapat berfungsi sekurang-kurangnya kalau dilakukan oleh dua orang. Agar manusia tidak kesulitan dalam berkomunikasi, maka dengan bahasa ditetapkan konvensi-konvensi (kesepakatan) yang kemudian diatur dan diklasifikasikan. Dari situlah lahir tata bahasa.

Ada beberapa faktor yang turut menentukan dalam berkomunikasi dengan bahasa, hal ini dikemukakan oleh Jakobson yang dikutip oleh Hymes (Dier Padlo Gigliok, 1980: 22–23). Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. pembicara;
- b. pendengar;
- c. tersedianya alat;
- d. faktor lainnya;
- e. bentuk-bentuk pesan;
- f. topik dan penjelasan pembicara;

g. peristiwa itu sendiri.

Sering terjadinya komunikasi yang tidak lancar dikarenakan bahasa yang tidak sama atau seragam. Misalnya berbicara dengan tukang becak menggunakan istilah-istilah yang tidak mereka pahami. Untuk menghindari hal tersebut perlu memperhatikan fungsi bahasa sebagai alat komunikasi sehingga dalam penyampaiannya dapat terjadi secara baik dan lancar.

### 2.1.3 Fungsi Bahasa Inggris

Keputusan Menteri Pendidikan No. 096 Th 1967, menyatakan bahwa pengajaran bahasa Inggris di sekolah-sekolah bertujuan untuk mendidik siswa-siswi agar mampu menguasai bahasa tersebut, sehingga siswa-siswi tersebut dapat:

- a. memahami pelajaran-pelajaran yang diberikan oleh pengajar asing;
- b. dapat memanfaatkan buku-buku dan bahan-bahan perpustakaan lainnya yang sebagian besar pengantarnya berbahasa Inggris;
- c. berhubungan secara lisan sesuai dengan tourist;
- d. membuat catatan seperlunya kemudian menerangkan menggunakan bahasa kepada tourist;
- e. selain itu juga dalam pariwisata Bahasa Inggris mempunyai fungsi sebagai sarana penyampai informasi.

## 2.2 Pengenalan Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional

Seorang pramuwisata yang profesional diharapkan mampu menguasai satu atau lebih bahasa asing yang dapat dipergunakan untuk memberikan penjelasan dan petunjuk kepada wisatawan. Dalam hal ini penguasaan bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional akan sangat menunjang kualitas pariwisata, jika dilihat dari arus kunjungan wisatawan yang tidak hanya wisatawan domestik melainkan wisatawan mancanegara.

Di sisi lain, wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kusuma Agrowisata kebanyakan dari Belanda, Malaysia, Hongkong, Korea, Australia dan Amerika. Fungsi pramuwisata disini sebagai teman bagi wisatawan yang akan

wisatanya, tetapi bila ia tidak dapat menyampaikannya ke wisatawan asing karena tidak mampu berbahasa Inggris yang merupakan sebagai bahasa Internasional maka kemampuannya itu tidaklah ada artinya.

Di beberapa negara, bahasa Inggris bukanlah bahasa asing tetapi mereka menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa penunjang dalam kehidupan sehari-harinya, biasanya mereka akan paham mengenai bahasa Inggris sebagai pengganti bahasa dari asal wisatawan tersebut. Sehingga para wisatawan asing akan sangat senang, meskipun pemandu tidak mampu berbahasa dari negara wisatawan tersebut tetapi pemandu mempunyai kemampuan untuk menjelaskannya dengan berbahasa Inggris yang merupakan sebagai bahasa Internasional, sehingga hal ini akan memuaskan wisatawan asing tersebut.

Oleh sebab itu, hendaknya dapat mengenal atau memahami keinginan, harapan, sifat dan karakter wisatawan yang dibawanya. Hal ini dianggap penting dengan tujuan untuk kepuasan dan kesenangan rombongan wisatawan, sehingga para wisatawan selalu merasa ingin kembali ke Kusuma Agrowisata dan menceritakan kembali pengalamannya kepada orang lain di negaranya sehingga membuat orang lain tersebut merasa ingin mengunjungi Kusuma Agrowisata ini, otomatis dengan hal ini akan menambah jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Kusuma Agrowisata.

Dengan berbekal bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya, pemandu wisata akan memiliki nilai lebih dan sangat menunjang kualitas pemandu itu sendiri. Dengan demikian penguasaan bahasa merupakan suatu keharusan demi kelancaran komunikasi guna memberikan pelayanan yang terbaik dan terciptanya pemandu wisata yang berkualitas.

Sebagai bahasa Internasional, bahasa Inggris sangat berperan dalam proses komunikasi antara pramuwisata dengan wisatawan mancanegara. Untuk itu perlu diadakan pelatihan-pelatihan kepada para pramuwisata untuk meningkatkan keprofesionalanya dalam memandu, antar lain:

- a. pelatihan kepemanduan;
- b. pelatihan bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya;
- c. pelatihan menggunakan bahasa yang baik dan benar;

- d. pelatihan etika dan kepribadian pemandu.

### **2.3 Bahasa Inggris Sebagai Alat Komunikasi**

Bahasa Inggris yang sebagai bahasa Internasional berfungsi sebagai alat komunikasi lisan dengan wisatawan asing. Karena bahasa Inggris di berbagai negara sudah menjadi bahasa penunjang bahasa negaranya sendiri. Sehingga dengan bahasa Inggris ini kita dapat melakukan komunikasi dengan wisatawan asing di beberapa negara. Sehingga dengan adanya komunikasi yang lancar diharapkan informasi yang disampaikan oleh pemandu dapat ditangkap dan dimengerti oleh wisatawan asing dan kepuasan akan dirasakan oleh wisatawan tersebut.

#### **2.3.1 Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Pramuwisata**

Seorang pemandu wisata di Kusuma Agrowisata harus mempunyai keahlian berbahasa asing khususnya bahasa Inggris yang merupakan bahasa Internasional. Pemandu wisata diharapkan dapat berbahasa Inggris dengan baik dan benar karena bahasa Inggris mempunyai peranan penting dalam mengembangkan dunia pariwisata yang ada di Indonesia khususnya peningkatan mutu pelayanan Kusuma Agrowisata.

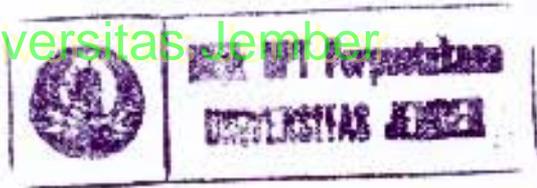
Kusuma Agrowisata sebagai salah satu obyek wisata yang sangat menarik banyak dikunjungi oleh wisatawan asing, dan orang yang dapat membantu melayaninya wisatawan asing tersebut salah satunya adalah seorang pemandu wisata (*tour guide*). Sehingga seorang pemandu wisata yang profesional yang baik harus mampu menguasai bahasa asing dengan baik agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan dapat dipahami salah satunya menggunakan bahasa Inggris.

Bahasa Inggris sebagai bahasa Internasional banyak dipakai oleh bangsa-bangsa di dunia. Bagi seorang pemandu wisata bahasa Inggris sangat penting untuk membantunya melayani wisatawan asing, pemandu wisata harus mampu menceritakan dan menjelaskan secara jelas semua hal tentang

sehingga mereka akan membantu kita menerjemahkan ke dalam bahasa mereka.

Suatu komunikasi akan terjadi dengan lancar dan baik apabila ada keseragaman bahasa yang digunakan antara pemandu wisata dengan wisatawan tersebut. Seorang pemandu wisata yang profesional meskipun tidak mampu berbahasa asal dari wisatawan tersebut, tetapi paling tidak dia harus mampu menguasai bahasa Inggris dengan baik karena bahasa Inggris ini sudah menjadi bahasa Internasional karena bahasa Inggris ini di berbagai negara sudah menjadi bahasa pengantar dalam melakukan komunikasi dan merupakan bahasa kedua setelah bahasa negaranya sendiri. Sehingga dengan adanya penguasaan bahasa Inggris yang baik dan lancar diharapkan akan terjadinya suatu komunikasi yang lancar.

Sehingga jika komunikasi terjadi dengan lancar diharapkan informasi yang disampaikan oleh pemandu wisata akan dapat diterima dan dipahami oleh wisatawan tersebut dan kepuasan wisatawan akan dicapainya.



### Bab III Gambaran Umum

#### 3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

Gagasan awal berdirinya Kusuma Agrowisata pada tahun 1989 oleh Bapak Ir. Edy Antoro, yang semula hanya berupa kebun apel. Beliau mengawalinya setelah keluar dari PTP XXVI (PTPN XII) yang saat itu tujuannya hanya bagaimana menanam apel supaya berhasil dan bagus. Setelah masuk pada tahap produksi, hasil panen buah apel pertama sungguh luar biasa. Namun timbul kendala dalam hal pemasaran hasil produksi.

Selanjutnya, tanpa adanya studi kelayakan terhadap prospek agrowisata, dicobanya pula strategi dengan memanfaatkan agrowisata. Pada tahun 1990 tertanam + 10 ha apel dan ± 2 ha jeruk. Peresmian sarana agrowisata ditandai dengan peletakan batu pertama yang dilakukan pada tanggal 20 Desember 1990, oleh pemilik sekaligus penyandang dana tunggal yaitu Bapak Jacob Djojosubagio. Pembinaan-pembinaan seperlunya dibidang management maupun teknik budidaya tanaman untuk menciptakan suatu Agrowisata yang ideal tetap dilakukan. Kemudian pada tahun 1993 sudah mulai menggunakan sistem agrowisata.

Pendirian badan usaha PT. Kusuma Satria Dinasari Wisata Jaya (KSDWJ) pada tanggal 29 Mei 1990. Nama "Kusuma Agrowisata" sendiri berasal dari nama perusahaan yaitu PT. KSDWJ. Secara keseluruhan perkembangan Kusuma Agrowisata cukup baik, hal ini disebabkan :

- a. kota Batu sebagai sentra wisata;
- b. lokasinya terletak pada daerah yang indah, sejuk dan diterangi Gunung Panderman;
- c. bisa tampil beda;
- d. kunjungan wisata dari tahun ke tahun cenderung meningkat.

Sampai sekarang PT. KSDWJ mempunyai 3 divisi yaitu :

- a. divisi Agrowisata pada tahun 1993;
- b. divisi Hotel Kusuma pada tahun 1993;
- c. divisi Estate (Villa Kusuma Agro) pada tahun 1997.

Total luas areal perusahaan (PT. KSDWJ) sekarang mencapai 60 hektar dengan jumlah karyawan tetap 400 orang dan total seluruh karyawan termasuk harian lepas mencapai lebih dari 800 orang.

Pada tahun 1996 untuk menambah obyek wisata agro (Kusuma Agrowisata) maka dibangun Green House (rumah kaca) untuk tanaman hias dan menanam kopi jenis arabica tipe "kate" yang genjah (varietas kartika) seluas 9 hektar. Pada tahun yang sama juga dimulai pembukaan kebun strawberry. Untuk menambah inovasi baru serta obyek wisata yang lebih menarik, maka diikuti juga pembukaan obyek lain yaitu green house untuk hidroponik. Dulu agrosayur dan strawberry merupakan salah satu departemen dari divisi agrowisata. Akibat adanya pemisahan fungsi management maka terbentuklah divisi agro sayur dan strawberry. Dengan adanya pemisahan ini diharapkan dapat lebih terkonsentrasi menuju profesionalisme dan mempunyai kontribusi tinggi bagi perusahaan. Namun pada tanggal 1 Januari 2001 secara resmi agrosayur dan strawberry bergabung dengan Divisi Kusuma Agrowisata sesuai dengan surat keputusan perusahaan no: 174/SK/PT/KSDWJ/01 tentang penggabungan 2 divisi, sehingga Divisi Agrowisata berubah nama menjadi "Divisi Kusuma Agro Apel, Bunga, dan Strawberry".

Kebun sayur dan strawberry mempunyai 2 wilayah kerja, yaitu :

- a. kebun sayur dan strawberry yang terletak di sebelah selatan Hotel Kusuma Agrowisata;
- b. kebun sayur yang terletak di sebelah barat Hotel Kusuma Agrowisata.

Kedua kebun tersebut tidak hanya berisi sayuran yang dibudidayakan secara hidroponik saja, tapi ada juga yang dibudidayakan secara konvensional seperti brokoli, sawi putih, tomat, pare, buncis, kacang merah, kacang panjang, head lettuce, dan zucchini.

Luas kebun sayur dan strawberry secara keseluruhan sekitar 9,7 ha. Semua usaha budidaya yang dilakukan di kebun sayur dan hidroponik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan café strawberry dan juga untuk konsumen wisatawan baik lokal maupun asing.

### 3.2 Tujuan Berdirinya Obyek Wisata Agro Kusuma

#### A. Tujuan secara umum

Pada dasarnya tujuan wisata agro yaitu meningkatkan devisa negara di sektor non migas, kesempatan berusaha dan lapangan pekerjaan melalui pengelolaan potensi wisata yang optimal. Agar pembangunan di masa mendatang sesuai GBHN tahun 1993, maka secara umum wisata agro bertujuan:

- a. meningkatkan pendapatan dan taraf hidup petani;
- b. memperluas lapangan kerja dan memberi kesempatan berusaha;
- c. mengisi dan memperluas pasar domestik dan manca negara;
- d. menunjang perkembangan wilayah.

#### B. Tujuan secara khusus

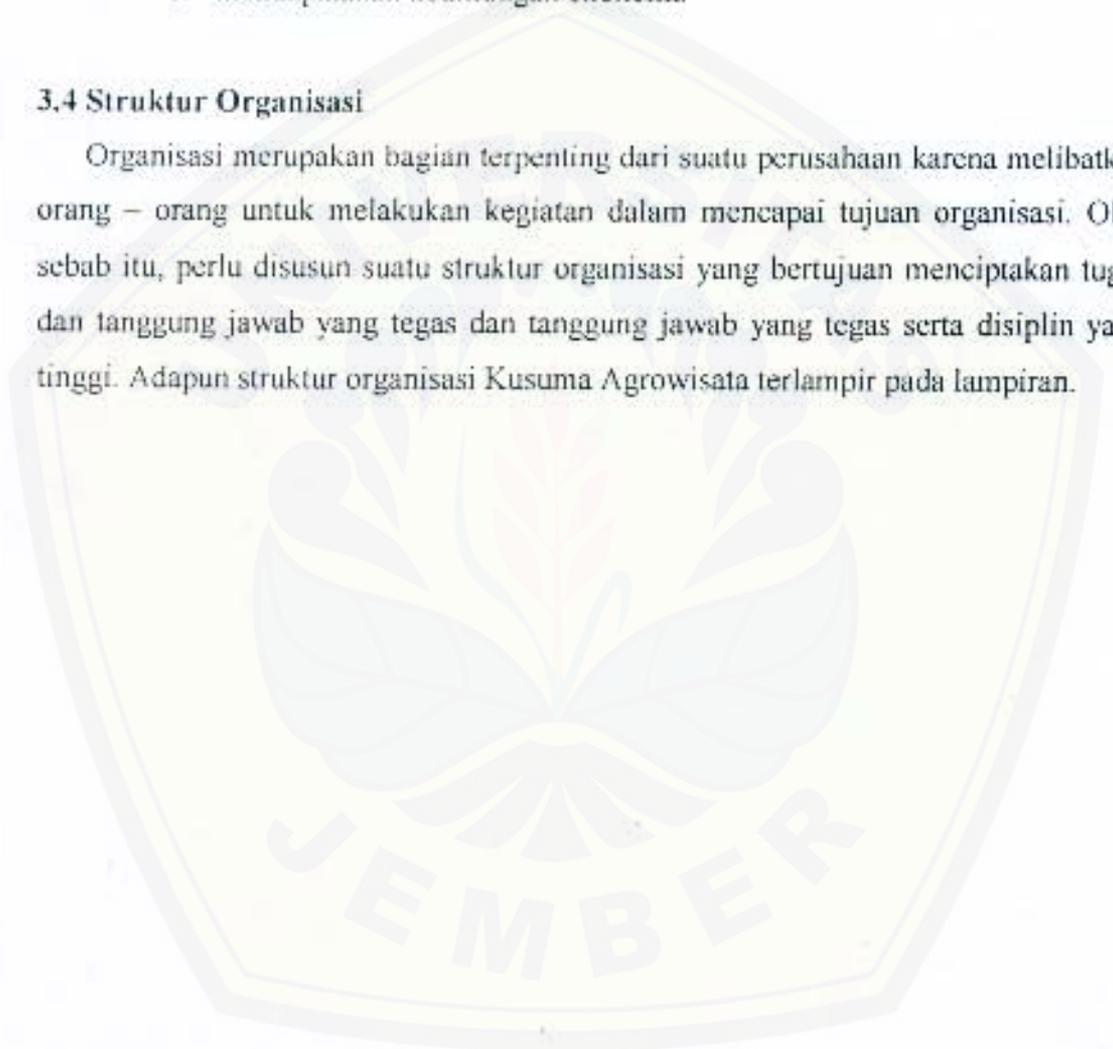
- a. menciptakan kesempatan seluas-luasnya kepada wisatawan untuk berkunjung ke obyek wisata;
- b. menciptakan iklim yang baik bagi pengusaha di bidang agrowisata dan pariwisata di dalam penyelenggaraan dan pelayanan wisata;
- c. menciptakan pola pemasaran terpadu;
- d. mengamankan dan melestarikan citra produk perkebunan sebagai salah satu diversifikasi (keanekaragaman) produk wisata;
- e. menciptakan lapangan pekerjaan dan kesempatan berusaha di kawasan usaha pertanian lainnya berupa wisata kebun sampai akomodasi, pertokoan, souvenir, pemandu wisata, dan lain-lain;
- f. memberi nilai tambah bagi usaha pertanian berupa tambahan pendapatan dari adanya paket-paket wisata khusus seperti jasa pelayanan akomodasi, makan dan minum.

### 3.3 Manfaat Berdirinya Obyek Wisata Agro Kusuma

- a. meningkatkan konservasi lingkungan;
- b. meningkatkan nilai etika dan keindahan alam;
- c. meningkatkan nilai rekreasi;
- d. meningkatkan pengetahuan dan pengembangan ilmu pengetahuan;
- e. mendapatkan keuntungan ekonomi.

### 3.4 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan bagian terpenting dari suatu perusahaan karena melibatkan orang – orang untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu, perlu disusun suatu struktur organisasi yang bertujuan menciptakan tugas dan tanggung jawab yang tegas dan tanggung jawab yang tegas serta disiplin yang tinggi. Adapun struktur organisasi Kusuma Agrowisata terlampir pada lampiran.



### 3.5 Fasilitas yang Ditawarkan

Ada banyak fasilitas yang ditawarkan oleh Kusuma Agrowisata guna menunjang pelayanan kepada wisatawan antara lain:

- a. café;
- b. billyard;
- c. games zone;
- d. berkuda;
- e. kolam pancing;
- f. play ground.

Didalam kebunnya sendiri juga ada fasilitas yang menunjang pelayan misalnya:

- a. bus wisata;
- b. green house;
- c. taman bunga;
- d. souvenir;
- e. industri;
- f. apple house;
- g. mini zoo.

Fasilitas diatas ditawarkan kepada wisatawan guna memuaskan wisatawan yang berkunjung. Sehingga dengan adanya fasilitas yang ditawarkan tersebut wisatawan dapat memilih sendiri mana yang dia inginkan dan dia sukai sehingga wisatawan akan puas dan sering datang untuk menikmati fasilitas tersebut bersama orang lain sehingga akan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang datang.

### 3.6 Sistem Pemasaran dan Promosi Obyek

#### A. Pemasaran

Langkah-langkah pemasaran produk wisata yang dilakukan oleh pihak Kusuma Agrowisata antara lain:

- a. menyebarluaskan bahan-bahan informasi wisata agro yang siap dijual secara efisien dan tepat guna;
- b. menyusun paket-paket wisata;

- c. bekerjasama dengan biro perjalanan dalam hal promosi obyek wisata;
- d. pengetahuan wisatawan tentang produk yang dijual melalui wisata edukatif dan wisata konferensi;
- e. menjual produk-produk berupa makanan dan minuman, pengolahan pasca panen dan akomodasi;
- f. meningkatkan promosi secara terpadu dengan bantuan instansi-instansi seperti:
  - biro Humas Departemen Pertanian;
  - biro Humas Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi;
  - badan Penyelenggara Promosi Indonesia;
  - badan Penyelenggara Ekspor Nasional.

### **B. Promosi Obyek**

Promosi adalah memberitahu, membujuk, meningkatkan, dan lebih khusus lagi yaitu mengupayakan agar sebanyak mungkin orang mengenal produk yang ditawarkan dan diupayakan untuk membeli. Adapun yang menjadi tujuan promosi adalah:

- a. memperkenalkan produk wisata seluas mungkin dengan cara:
  - Menyebar hrosur-hrosur ke beberapa tempat di sekitar kota Batu;
  - Melalui siaran di Radio;
  - Mengirimkan surat penawaran ke instansi-instansi, sekolah-sekolah, dan biro perjalanan;
  - Promosi secara langsung yang dapat dilakukan oleh pemandu wisata ketika mengantar tamu sepanjang lokasi wisata.
- b. menyusun produk-produk wisata untuk menarik wisatawan;
- c. menyampaikan isi pesan yang menarik dan jujur.

### 3.7 Sekilas Tentang Tanaman Apel dan Jeruk

Untuk mempertahankan buah apel dan melestarikan kota Batu sebagai kota apel maka Kusuma Agrowisata memilih komoditi apel sebagai produk wisata dengan beberapa alasan:

- a. apel dapat berbuah sepanjang tahun;
- b. apel merupakan tanaman yang tidak bermusim sehingga pembuahan dapat diatur menurut kebutuhan kita;
- c. untuk masa panen bisa dilakukan dua kali per tahun;
- d. pohon apel bisa produktif hingga 12 tahun.

Agar buah apel ini dapat berbuah dengan maksimal maka pohon tersebut harus di tanam pada ketinggian 1000 – 1500 mdpl dan bersuhu 16° – 29° C. Dalam perawatannya ada beberapa cara agar tanaman ini dapat tumbuh dan berbuah secara maksimal. Misalnya;

- a. penelungan, sistem ini mempunyai fungsi agar tanaman ini tidak tumbuh tinggi dan mempunyai cabang yang banyak sehingga akan menghasilkan buah yang banyak pula;
- b. perompesan, sistem ini dilakukan setelah masa panen dengan maksud merangsang pertumbuhan tunas dan bunga baru pada 3 minggu kemudian.

Beberapa jenis apel yang ditanam di Kusuma Agrowisata:

- a. apel Rome Beauty dari Amerika Serikat;  
buah ini berwarna hijau mempunyai semu merah di atasnya, buahnya agak keras berair dan rasanya asam manis. Mempunyai bentuk bulat agak oval. Buah ini mempunyai masa panen setiap 5,5 – 6 bulan.
- b. apel Manalagi / Apel asli Malang;  
buah ini berwarna hijau kuning dan berbintik coklat. Jika sudah masak harum aromanya dan segar rasanya. Tekstur buahnya renyah tetapi sedikit mengandung air dan renyah. Buahnya berbentuk bulat seperti bola dunia. Buah ini mempunyai masa panen setiap 4,5 – 5 bulan.

c. apel Wanglin dari Taiwan;

apel ini merupakan kombinasi dari buah pir dan apel Australia, sehingga rasanya sangat segar, mengandung kadar air, dan tekstur buahnya renyah. Selain itu mempunyai warna hijau dengan bintik putih disekitarnya. Buah ini paling populer diantara buah apel yang lain dan banyak diminati oleh banyak pengunjung. Buah ini berbentuk bulat lonjong. Buah ini mempunyai masa panen setiap 4,5 – 5 bulan.

d. apel Anna dari Amerika Serikat.

apel ini berwarna merah dengan bentuk oval lonjong, buah ini rasanya asam manis dan sedikit mengandung air. Mempunyai tekstur lembek pada daging buahnya. Buah ini mempunyai masa panen 5 – 6 bulan.

Selain tanaman apel di Kusuma Agrowisata juga ditanam tanaman jeruk dengan masa panen hanya satu kali tiap tahunnya. Untuk umur tanaman ini bisa sampai 15 tahun dan untuk setiap pohonnya yang sudah produktif bisa menghasilkan 40 kg lebih.

Di Kusuma Agrowisata ini ditanam beberapa tanaman jeruk antara lain:

a jeruk Jova dari Israel,

- ciri khas rasanya manis berair (Juicy);
- bentuk buahnya bulat bola dunia;
- daun tanaman jeruk jova lebih kecil dari valensia.

b jeruk Valensia dari Spanyol,

- ciri khas rasanya manis berair (Juicy);
- bentuk buahnya bulat - oval memanjang dengan pori-pori kulit tampak jelas;
- daun tanaman jeruk valensia tampak lebar dan tampak tebal.

c. jeruk Keprok Unshu dari Taiwan,

- jeruk ini sangat masam kalau belum masak benar dan mengandung air;
- bentuk buahnya lebih kecil dan bulat.

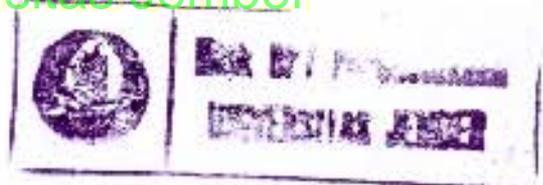
d. Jeruk Groveri dari Amerika,

- ciri khas rasa buah manis berair;

- bentuk buahnya bulat;
- kulit buahnya halus dan mudah dikelupas (pori-pori kulit hampir tidak tampak).

Untuk menghasilkan buah dan pertumbuhan yang maksimal tanaman ini harus ditanam di atas ketinggian 1300 mdpl. Biasanya untuk panen jeruk ini dari pemangkasan sekitar 9 – 10 bulan. Pemangkasan ini dilakukan untuk mengurangi cabang-cabang liar dan merangsang pertumbuhan.





## Bab V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan obyek dan daya tarik wisata. Salah satu contoh perusahaan yang bergerak di bidang usaha pariwisata adalah P.T Kusuma Agrowisata. Usaha pariwisata ini dapat berjalan dengan lancar jika didorong oleh berbagai faktor. Salah satu faktor penting yang dapat mendorong lancarnya suatu usaha pariwisata adalah adanya pramuwisata. Pramuwisata adalah orang yang langsung berhubungan dengan wisatawan baik wisatawan asing maupun domestik yang mengunjungi obyek wisata tersebut. Dimana dengan jasa pramuwisata tersebut diharapkan secara tidak langsung perusahaan telah memberikan pelayanan kepada wisatawan yang datang dan memberikan kepuasan bagi wisatawan tersebut dengan pelayanan yang diberikan pramuwisata tersebut. Untuk menjadi seorang pramuwisata, diperlukan beberapa syarat, salah satunya adalah minimal mampu menguasai satu bahasa asing, minimal bahasa Inggris. Hal ini harus dipahami betul oleh seorang pramuwisata karena banyaknya wisatawan asing yang datang ke Kusuma Agrowisata. Wisatawan tersebut diantaranya berasal dari Malaysia, Australia, Singapura, Amerika, Belanda, dan lain-lain. Kebanyakan dari wisatawan tersebut mampu berbahasa Inggris.

Kita ketahui bahwa saat ini bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional untuk segala bidang. Tidak menutup kemungkinan bahwa di sektor pariwisata juga memerlukan penguasaan bahasa Inggris yang baik agar dapat mendukung terciptanya komunikasi yang lancar antara pramuwisata dengan wisatawan asing. Karena untuk saat ini hampir tiga perempat negara di dunia menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa keduanya. Sehingga dengan adanya komunikasi yang baik dan lancar diharapkan informasi yang akan disampaikan oleh pramuwisata dapat diterima oleh wisatawan asing tersebut dan kepuasan akan dirasakan oleh wisatawan tersebut. Masih banyak hal lain yang sangat menuntut adanya

penguasaan bahasa Inggris oleh pramuwisata guna meningkatkan keprofesionalisme kerjanya.

Faktor lain yang harus diperhatikan oleh seorang pramuwisata adalah, ia harus dapat berpenampilan yang menarik dan bersikap ramah tanpa pilih kasih tanpa mengurangi kesopanan kepada wisatawan, sehingga wisatawan yang datang merasa dihargai. Sehingga dengan adanya pemberian kepuasan kepada seluruh wisatawan yang datang diharapkan mereka akan datang kembali bersama dengan kerabat atau teman yang lainnya dilain waktu.

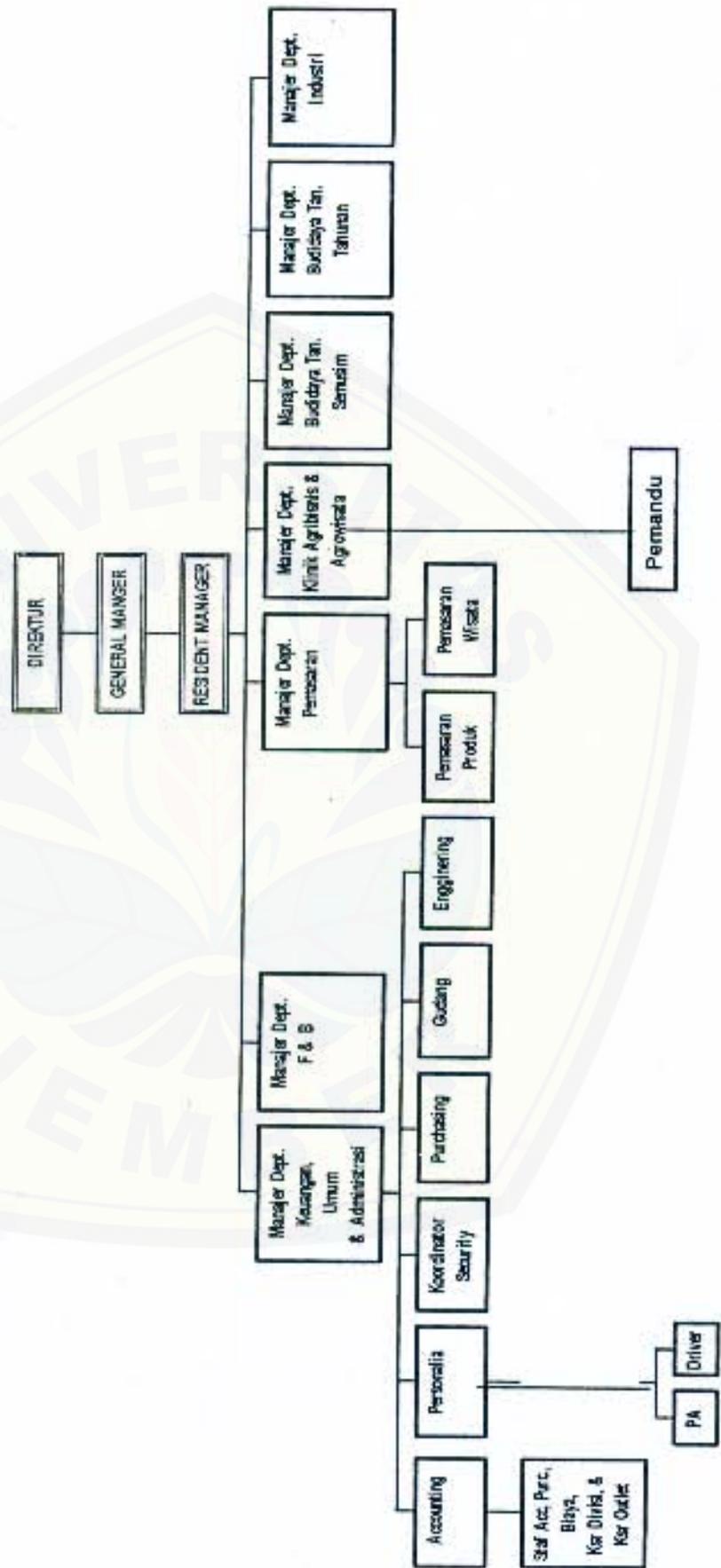
## 5.2 Saran

Penulis menyampaikan beberapa saran dengan harapan dapat dijadikan bahan pertimbangan pihak Kusuma Agrowisata dalam rangka memajukan dan meningkatkan pelayanan. Adapun saran-saran tersebut:

- a. perlunya peningkatan mutu pelayanan. Terutama bagi pramuwisata yang menguasai bahasa Inggris, karena kebanyakan pramuwisata di Kusuma Agrowisata hampir tidak ada yang begitu menguasai bahasa Inggris. Meskipun wisatawan asing yang datang seperti dari Hongtai dan Belanda kurang begitu menguasai bahasa Inggris tapi tidak menutup kemungkinan untuk masa yang akan datang wisatawan yang datang dari negara lain untuk datang berkunjung menjadi lebih banyak;
- b. perlunya penambahan mobil wisata untuk melayani wisatawan yang datang karena saat ini hanya tersedia dua unit saja yang tidak mampu mengimbangi datangnya wisatawan jika pada high season;
- c. papan daftar tiket dan fasilitasnya sebaiknya menggunakan dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris;
- d. peningkatan kebersihan Mini Zoo yang terlihat seperti kurang diperhatikan seperti dalam hal kebersihan kandangnya dan makanannya. Karena biasanya hal ini banyak dikeluhkan oleh pengunjung;
- e. perlunya seragam dan perlengkapan lainnya untuk pramuwisata agar terlihat seragam dan rapi;

- f. kebersihan toilet yang kurang dijaga sehingga mengakibatkan keluhan dari pengunjung;
- g. adanya sarana penunjang untuk wisatawan pada saat hujan seperti payung dan jas hujan yang dirasa kurang sehingga kadang mengakibatkan wisatawan harus menunggu atau terkena hujan di tengah kebun;
- h. penambahan nama latin dengan jelas pada bunga di lokasi tanaman hias agar wisatawan dapat lebih mudah untuk mengetahuinya;
- i. sebaiknya disediakan kotak saran dan kritik bagi pengunjung yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kerja perusahaan (mengetahui kekurangannya dalam pelayanan kemudian berusaha memperbaikinya).

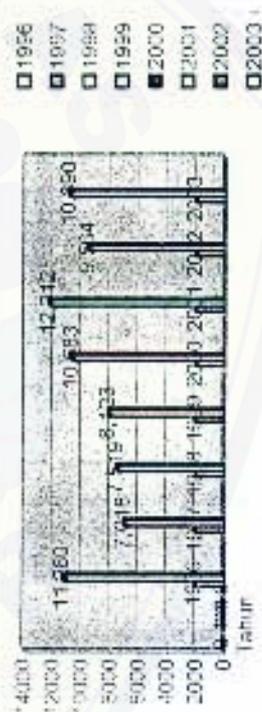
### STUKTUR ORGANISASI DIVISI KUSUMA AGROWISATA



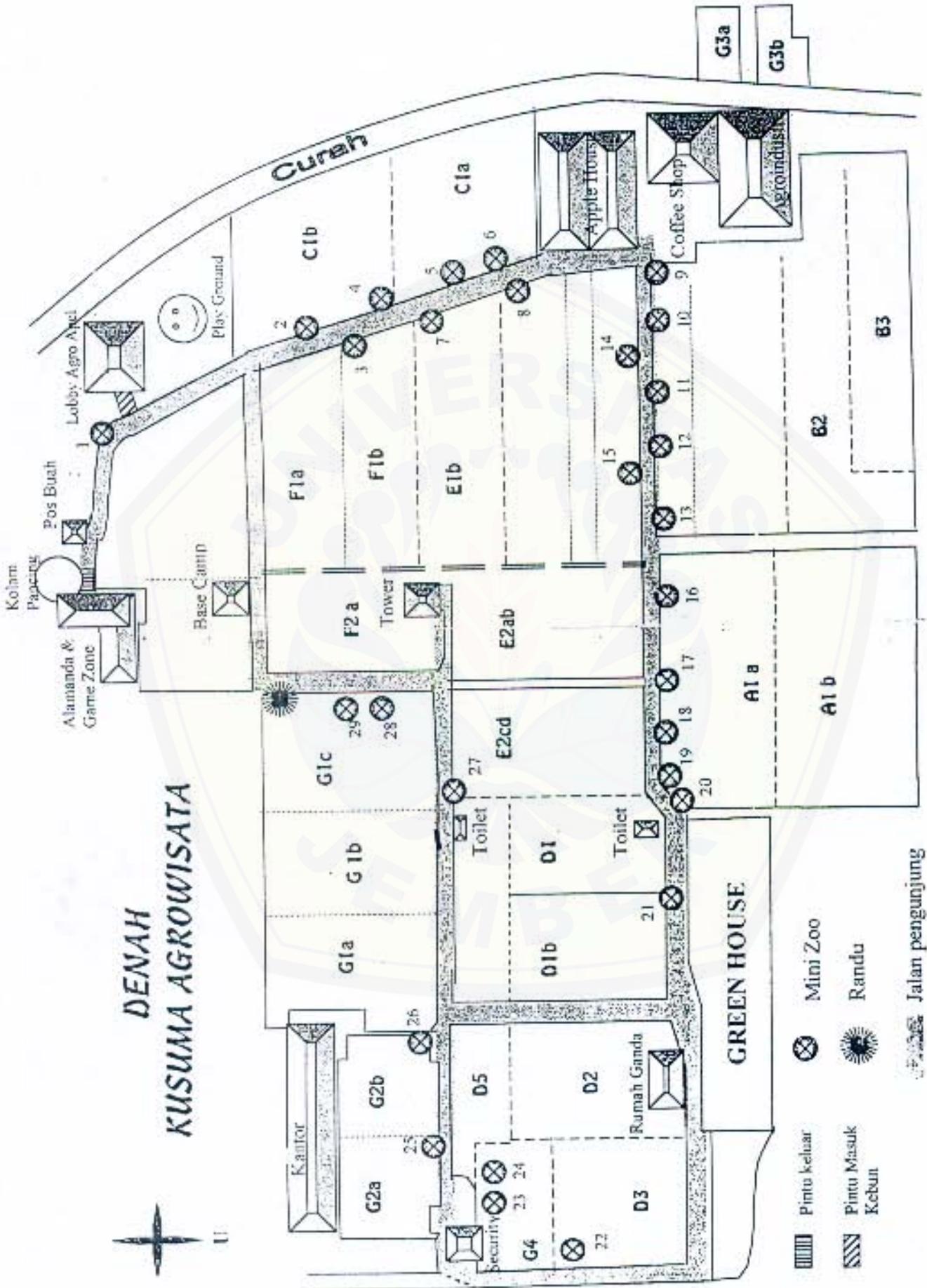
## DATA KUNJUNGAN TAHUN 1996 - 2003

BULAN	TAHUN										estimasi 2004 *)
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004		
Januari	8.527	6.104	6.016	4.919	18.803	11.509	8.759	11.397	16.048	14.036	
Februari	9.862	11.036	9.401	6.551	6.747	4.913	5.556	6.025	9.750	7.230	
Maret	10.840	7.243	6.840	8.114	10.265	10.589	12.771	7.765		9.342	
April	7.927	5.352	7.940	8.038	10.503	7.915	7.253	8.483		9.331	
Mei	10.157	3.221	7.315	8.730	7.592	16.662	10.121	11.021		8.351	
Juni	24.555	13.482	8.730	7.751	11.051	14.577	10.773	11.932		13.261	
Juli	16.922	16.785	13.278	13.565	15.751	21.227	16.109	17.422		18.901	
Agustus	10.356	6.365	8.156	9.064	8.784	10.096	9.372	9.686		10.655	
September	9.906	5.989	6.253	6.639	6.785	10.660	8.692	9.812		9.561	
Oktober	11.892	672	8.176	11.338	14.707	16.781	10.156	9.457		11.172	
November	10.247	10.966	6.019	10.003	9.466	7.298	3.919	12.566		19.714	
Desember	13.448	-	7.619	8.987	16.428	25.829	19.033	15.079		12.187	
<b>Total</b>	<b>144.639</b>	<b>89.235</b>	<b>95.743</b>	<b>105.599</b>	<b>136.882</b>	<b>160.059</b>	<b>122.334</b>	<b>130.685</b>		<b>143.742</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>11.280</b>	<b>7.018</b>	<b>7.519</b>	<b>8.123</b>	<b>10.683</b>	<b>12.312</b>	<b>9.564</b>	<b>10.890</b>		<b>11.978</b>	

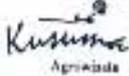
Grafik Kunjungan



**DENAH  
KUSUMA AGROWISATA**



- Pintu keluar
- Pintu Masuk
- Mimi Zoo
- Ramdu
- Jalan pengunjung



Jl. Abadi Gant Atas  
 ☎ (0341) 533333 - 533155 (Hunting)  
 Faks. (0341) 533199 P.O. Box 36  
 BATU - MALANG - INDONESIA

## PAKET IV

**PETIK**

APEL

JERUK

STRAWBERRY

BUNGA

**Terima Kasih  
Atas Kunjungan  
Anda**



Jl. Abadi Gant Atas  
 ☎ (0341) 533333 - 533155 (Hunting)  
 Faks. (0341) 533199 P.O. Box 36  
 Agrowisata BATU - MALANG - INDONESIA

## PAKET I

**PETIK**

APEL

JERUK

STRAWBERRY

BUNGA

**Terima kasih  
Atas Kunjungan  
Anda**



Jl. Abadi Gant Atas  
 ☎ (0341) 533333 - 533155 (Hunting)  
 Faks. (0341) 533199 P.O. Box 36  
 Agrowisata BATU - MALANG - INDONESIA

## PAKET II

**PETIK**

APEL

JERUK

STRAWBERRY

BUNGA

**Terima kasih  
Atas Kunjungan  
Anda**



Jl. Abadi Gant Atas  
 ☎ (0341) 533333 - 533155 (Hunting)  
 Faks. (0341) 533199 P.O. Box 36  
 Agrowisata BATU - MALANG - INDONESIA

## PAKET III

**PETIK**

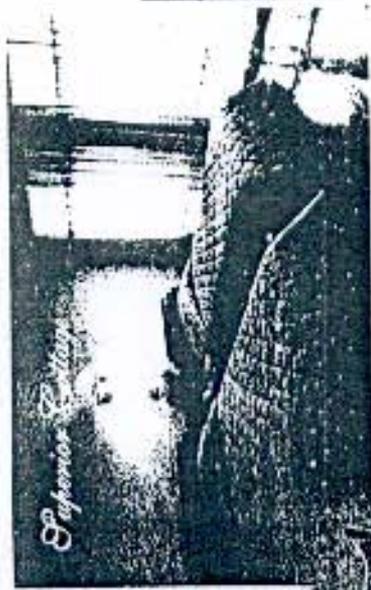
APEL

JERUK

STRAWBERRY

BUNGA

**Terima Kasih  
Atas Kunjungan  
Anda**



Papuan Village

*Our Hotel*

Hotel with Cottages and High Rise Building build on 17 Ha. surrounding with Apple, Orange, Strawberry and Coffee Plantation

*Guest Room*

152 comfort designed rooms consists of 103 Standard rooms and 49 Luxurios rooms set in Cottages All rooms with private terrace Comfortable bed, Hot & Cool water International direct dial telephone TV Programs from Indovision channel.

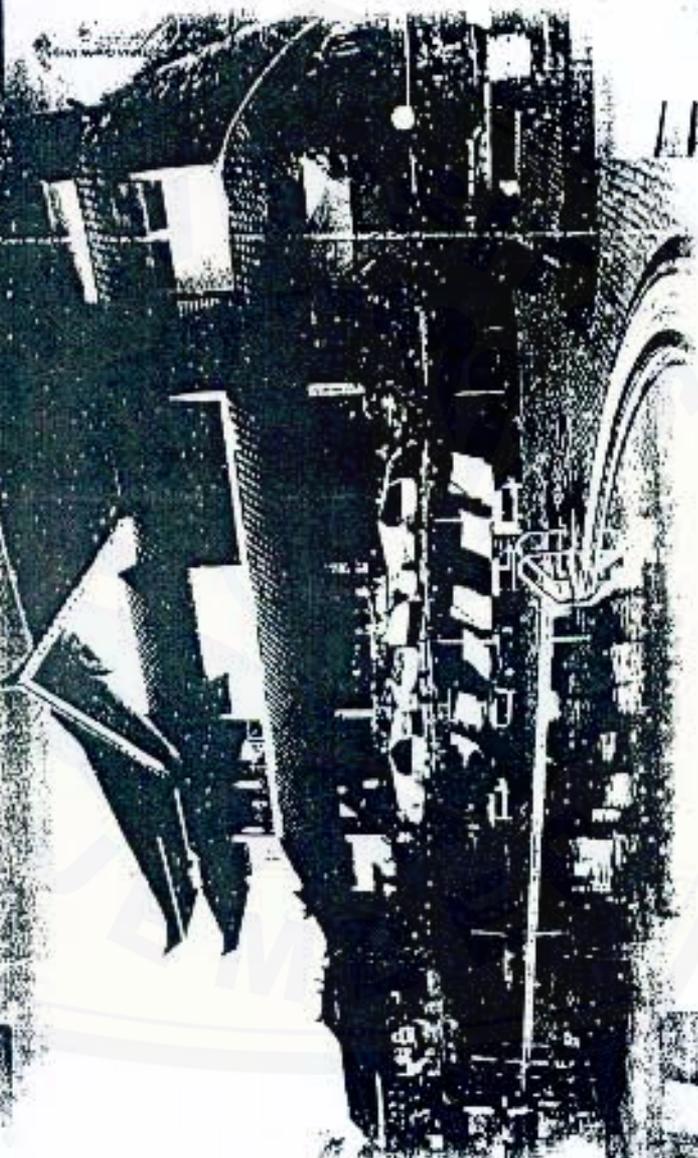
*Standard Room*



*Another place like this!*

**Kusuma**  
Agrowisata Hotel

Jl. Raya Madi Gant Area Batic - MALANG - INDONESIA  
Telp (0341) 993333, 995 05 Fax (0341) 993366



*The Conventions*

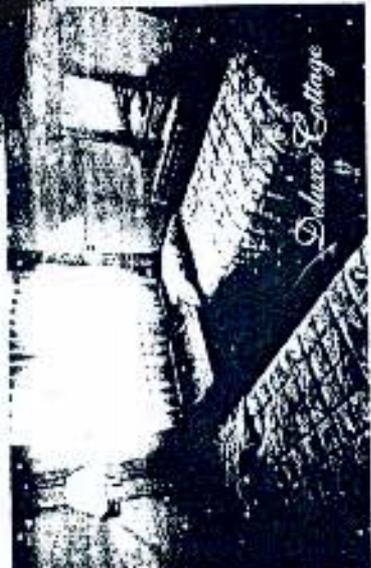
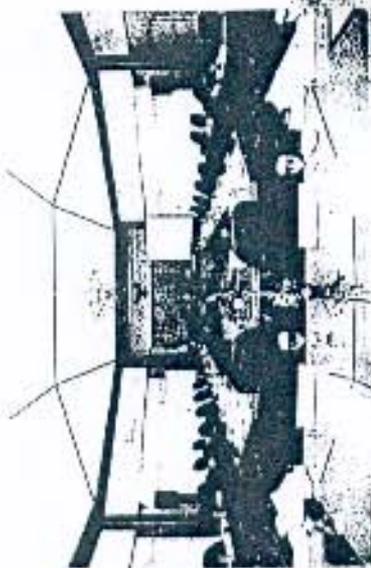
Hibiscus Hall is perfect venue at occasion  
Amarilis Hall, Anthonium Hall for Parties or Meeting Room  
Helianthus Sure Meeting Room  
Dendrobium Hall  
Cempaka Meeting Room  
Anyell Meeting Room - VIP Anthonium Meeting Room  
(The Capacity of 20 to 800 person.)

*Helianthus SUITE MEETING ROOM*

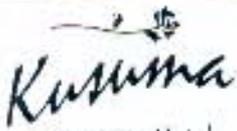
- Suitable for business meetings  
- Food and Beverage functions and other special occasion

*So much more for enjoy*

A Hotel mixing Business with pleasure. this is what you may expect at our hotel. You can fishing, jogging, Cycling, Volleyball, Tennis (2 Court), Billiard, Badminton, Fitness, Karaoke, Children Playground, Horseback riding around the hotel and Swim In Teratai Swimming Pool



Deluxe Cottage



**Kusuma**  
Agrowisata Hotel  
RESORT & CONVENTION

## ROOM RATE 2004

	Week Day Har. Biasa	Week End / Holiday Malam Minggu / Hari Besar
Standard Double	Rp. 340.000	Rp. 460.000
Standard Triple	Rp. 405.000	Rp. 525.000
Standard II	Rp. 460.000	Rp. 545.000
Superior Cottage	Rp. 590.000	Rp. 730.000
Deluxe Cottage I	Rp. 670.000	Rp. 795.000
Deluxe Cottage II	Rp. 990.000	Rp. 1.165.000
Duplex Room	Rp. 800.000	Rp. 1.015.000
Junior Suite	Rp. 1.100.000	Rp. 1.330.000
Executive Cottage	Rp. 1.735.000	Rp. 2.250.000
Family 4-7-8	Rp. 95.000	Rp. 95.000
Extra Bed Family 4-7-8	Rp. 95.000	Rp. 95.000
Extra Bed	Rp. 125.000	Rp. 125.000

\* The above rates are included welcome drink, breakfast, applestrawberry plantation, service charge & tax, free dinner for weekend & holiday and subject to change without prior notice.  
 - Harga diatas sudah termasuk minuman selamat datang, makan pagi, wisata kebun apelstrawberry, pajak dan jasa pelayanan, untuk malam minggu / hari besar mendapat makan malam.  
 \* The above room rates are not valid during the period of Lebaran, Christmas and New Year.  
 - Harga diatas tidak berlaku untuk Lebaran, Natal dan Tahun Baru.  
 Family 4-7-8 special room rate per person include welcome drink, breakfast and applestrawberry plantation.  
 Kamar family 4-7-8 harga khusus ber-orang termasuk minuman selamat datang, makan pagi, wisata kebun apelstrawberry.  
 Extra bed for all type of rooms include welcome drink, breakfast, applestrawberry plantation, service charge & tax.  
 Extra bed untuk semua jenis kamar termasuk minuman selamat datang, makan pagi, wisata kebun apelstrawberry, pajak dan jasa pelayanan.

Check Out Time : 12.00 pm  
 Jam Keberangkatan : 12.00 wib  
 Check In Time : After 14.00 pm  
 Jam Kedatangan : sesudah 14.00 wib

**Reservation / Reservasi :**  
 Kusuma Agrowisata Hotel  
 Jl. Abdul Gani Atas, Batu - Malang - Indonesia  
 PO. BOX. 36  
 Telp : 62-341 - 593333, 593195  
 Fax : 62-341 - 593196  
 Web Mail Address : [www.hotellkusumasagro.com](http://www.hotellkusumasagro.com)  
 E-mail Address : [marketing@hotellkusumasagro.com](mailto:marketing@hotellkusumasagro.com)

**TIME SCHEDULE MAHASISWA PKL**  
**DEPARTEMEN KLINIK AGRIBISNIS & AGROWISATA**  
**Bulan: Februari 2004**

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
		Mg	Sr	Sl	Rb	Km	Jm	Sb	Mg	Sr	Sl	Rb	Km	Jm	Sb	Mg	Sr	Sl	Rb	Km	Jm	Sb	Mg	Sr	Sl	Rb	Km	Jm	Sb	Mg
1	Didik Umaridan	X	0	2	2	2	2	2	1	1	0	1	3	4	3	3	1	0	1	1	1	4	4	4	4	4	0	1	1	1
2	Katarina K D	X	2	0	2	2	2	2	1	1	1	0	4	4	4	4	1	1	0	4	4	4	1	1	0	1	4	4	4	4
3	Jewi Priliandini	X	2	2	0	2	2	2	1	1	1	1	0	4	4	4	4	4	1	0	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4
4	Yona Made A K	X	2	2	2	0	2	2	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	0	4	4	4	4
5	Matus Dwi T	X	0	2	2	2	2	2	4	4	0	4	1	1	1	1	0	2	4	4	4	4	1	4	4	4	0	1	1	1

**TIME SCHEDULE MAHASISWA PKL**  
**DEPARTEMEN KLINIK AGRIBISNIS & AGROWISATA**  
**Bulan: Maret 2004**

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
		Sr	Sl	Rb	Km	Jm	Sb	Mg	Sr	Sl	Rb	Km	Jm	Sb	Mg	Sr
1	Didik Umaridan	0	4	4	4	1	1	1	0	1	1	1	1	4	4	0
2	Katarina K D	4	4	4	0	1	1	1	1	4	4	0	4	4	4	4
3	Jewi Priliandini	4	0	4	4	1	1	1	1	0	4	4	4	1	1	1
4	Yona Made A K	1	1	1	0	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4
5	Matus Dwi T	4	4	0	4	4	4	4	4	1	0	1	4	4	4	4

Jadwal masuk sesuai dengan schedule

1. 06.00 – 14.00
2. 08.00 – 16.00
3. 09.00 – 17.00
4. 10.00 – 18.00

Kebun strawberry

Kebun apel

**Berikut Produk yang dihasilkan oleh AGROINDUSTRI,  
KUSUMA AGROWISATA - BATU**

**1. SARI APEL CUP :**

- Kemasan : Cup / Gelas Plastik
- Ukuran isi per cup : 220 ml.
- Dikemas dalam kardus / kotak karton masing-masing berisi 24 cup

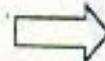


**2. SARI APEL BOTOL :**

- Kemasan : Botol plastik
- Ukuran isi per botol :
- Dikemas dalam kardus / kotak karton masing-masing berisi 12 botol

**3. JENANG APEL :**

- Kemasan : pack
- Ukuran isi per pack : 12 biji
- Rasa : - Apel manalagi  
- Apel romebeauty
- Dikemas dalam kardus / kotak karton masing-masing berisi 60 pack

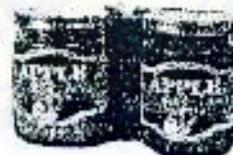


**4. WINGKO APEL :**

- Kemasan : pack
- Ukuran isi per pack : 6 biji
- Dikemas dalam kardus / kotak karton masing-masing berisi 60 pack

**5. SELAI APEL / JAM APPLE :**

- Kemasan : botol
- Ukuran isi per botol : 275 gr.
- Dikemas dalam kardus / kotak karton masing-masing berisi 24 botol



**6. BREW APEL :**

- Kemasan : botol
- Ukuran isi per botol : 330 ml.
- Dikemas dalam kardus / kotak karton masing-masing berisi 24 botol