BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya Excellent Holidays Tour and Travel

Excellent Holidays Tour and Travel terletak di Jalan. WR Supratman No. 3 Bandung 40114. Lokasinya sangat strategis terletak dijalan utama WR Supratman dan di pusat kota. Pada tanggal 30 Januari 2003, PT. Excellent Globalink Wisata di dirikan dengan pendirian No. 051 / BH.10.11 / I /2003. Perkembangan Excellent Holidays Tour and Travel yang begitu pesat. Excellent Holidays Tour and Travel dibuka dengan alasan beberapa hal antara lain semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Bandung,dengan alasan itulah maka dibukalah Excellent Holidays Tour and Travel,dengan begitu kota Bandung menjadi ramai dan persaingan antara travel-travel lain begitu pesat. Excellent Holidays Tour and Travel memilih tempat di Jalan. WR Supratman No. 3 Bandung 40114 dengan pertimbangan sudah cukup strategis karena arus lalu lintas kendaraan cukup padat sehingga mudah terlihat oleh para konsumen yang membutuhkan pelayanan jasa Excellent Holidays Tour and Travel.

Excellent Holidays Tour and Travel merupakan travel agent yang berdiri dalam waktu yang sudah cukup lama, sehingga membuatnya banyak dikenal dan dipercaya oleh turis domestik dan mancanegara. Banyak perusahaan besar di Bandung yang menaruh kepercayaan kepada Excellent Holidays Tour and Travel, beberapa diantaranya:

1. PT PRIZER INDONESIA,TBK(BDG,JKT,SURABAYA)
2. PT ASTRA ZENECA INDONESIA
3. PT OTSUKA INDONESIA

4. PT SERVIER
5. PT WYETH INDONESIA
6. PT EISAI INDONESIA
7. FAHRENHEIT/PT.PRATAMA NIRMALA
8. LUNDBECK INDONESIA
9. PT PHAROS INDONESIA
10. PT EWINDO
11. PT VONEX INDONESIA
12. PT NIKKATSU
13. PT INDO NEPTUNE
14. PT TELKOM INDONESIA
15. UNPAR
16. UNPAD
17. UNIV. MARANATHA
18. CITIBANK INDONESIA
19. BANK JABAR
20. RS.JIWA BANDUNG
21. RS.HASAN SADIKIN
22. RS.SANTO YUSUP
23. RS.STO BORROMEUS
24. JAL-JAKARTA
25. THAI AIRWAYS-JAKARTA
26. PT COLORINDO-BANDUNG/JAKARTA
27. SESKO TNI-AD
28. APOTIK JAKARTA-BANDUNG

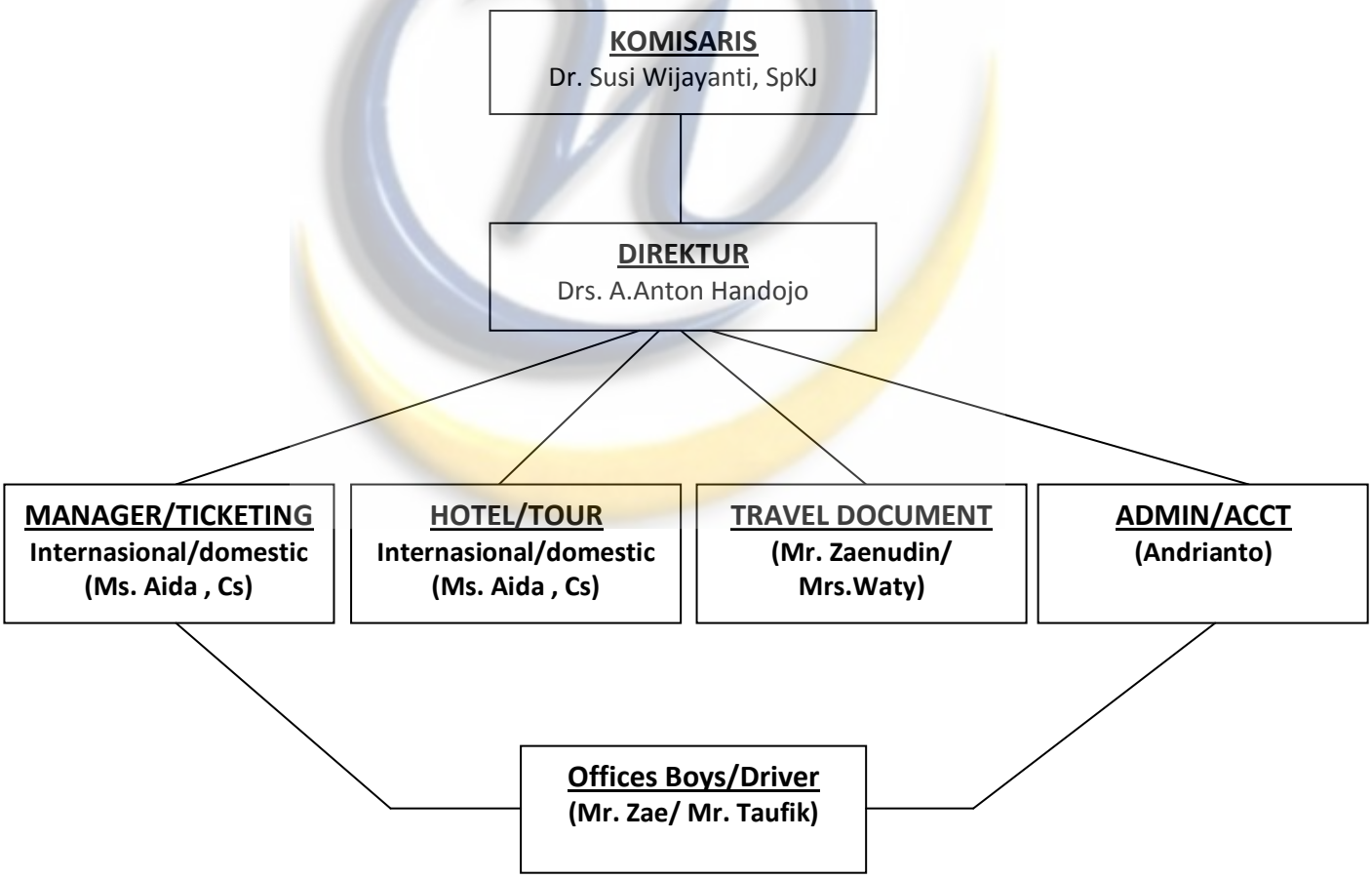
29. SD/SMP SANTA URSULA-BANDUNG
30. SD/SMP SANTA ANGELA-BANDUNG
31. BANK OCBC-BANDUNG
32. BANK MANDIRI-BANDUNG
33. BANK BII-BANDUNG
34. SWAPARINAMA
35. A.POHAN
36. KANTOR PULIC ACCOUNTANT
37. PTJOHNSON AND JOHNSON INDONESIA
38. PT BISCOM
39. PT BERNOFARM
40. LIPI BANDUNG
41. PT TRICENTA
42. GROUP KOREK API
43. GROUP EXCELLENT SERVICES
44. PT SUBUR GUNAWAN
45. DINAS KESEHATAN BANDUNG
46. DINAS KESEHATAN KABUPATEN SUKABUMI
47. DLL

Tidak hanya perusahaan besar,banyak pelanggan yang datang dari kantor Pemerintahan, Sekolah-sekolah, Universitas, Dokter, dan tentu sajapenduduk lokal yang menginginkan pelayanan perjalanan lewat Excellent Holidays Tour and Travel .

B. Struktur Organisasi Excellent Holidays Tour and Travel

Suatu bentuk perusahaan dalam rangka memperlancar operasionalnya, tercapainya tujuan bersama haruslah mempunyai struktur organisasi yang jelas, Pengertian struktur itu sendiri adalah suatu kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian, posisi-posisi, orang-orang yang melaksanakan tugas, tanggung jawab dan wewenang yang berbeda.

Dibawah ini merupakan gambar struktur organisasi Excellent Holidays Tour & Travel



Keterangan:

———— = Garis Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Manager Excellent Holidays Tour and Travel

   Bertugas untuk memimpin, mengkoordinir seluruh karyawan, mengembangkan perusahaan serta bertanggung jawab kepada direktur atas jalannya kegiatan perusahaan.

2. Ticketing Staff

   Bertugas melayani konsumen mulai dari pemesanan tiket sampai *issued tiket* meliputi Domestic ticket dan International ticket.

3. Hotel Staff

   Bertugas melayani pemesanan Voucher hotel atau pemesanan kamar hotel sesuai dengan permintaan tamu.

4. Tour Staff

   Bertugas melayani tamu dan memberikan informasi tentang perjalanan wisata meliputi wisata in bound dan out bound.

5. Document Staff

   Bertugas melayani tamu yang membuat surat perjalanan meliputi pasport dan visa.

6. Administration staff

   Bertugas melakukan pembukuan terhadap pemasukan dan pengeluaran keuangan yang nantinya dilaporkan ke manager atau direktur.

Visi perusahaan : Memberikan pelayanan jasa wisata yang ***"Excellent***" (memuaskan dan mengesankan // ***satisfied dan delighted***) atas dasar selalu memperhatikan **(*"always care and love you…!*")**

Misi perusahaan : untuk mencapai visi tersebut kami memberikan **"*services/ products Quality dan price terbaik*"**. Melalui *responsiveness,reliability, assurances, empathy, dan tangibles* yang prima dan harga yang terjangkau.

C. Produk yang dijual di Excellent Holidays Tour and Travel

1. Voucher Hotel

   Voucher berasal dari kata "to vouch" yang berarti menjamin, sehingga suatu voucher dapat diartikan suatu surat jaminan. Pihak Travel Agent dapat mengeluarkan Voucher Hotel bila reservation yang dilakukan sudah mendapat *approve* (persetujuan) dari pihak hotel atau dengan kata lain di-confirm (Oka A Yoeti, 2003 : 204).

2. Dokumen Perjalanan

   Excellent Holidays Tour and Travel melayani berbagai macam dokumen perjalanan wisata diantaranya: Pembuatan atau perpanjangan paspor, dan pengajuan Visa, KITAP (Kartu Izin Tinggal Menetap), dan sebagainya.

   a. Paspor

      Paspor merupakan dokumen perjalanan yang sangat penting. Kita bepergian ke luar negeri harus menyertakan paspor. Dalam suatu paspor biasanya memuat tentang identitas pemegang paspor,antara lain ialah nama, tempat, dan tanggal lahir, kebangsaan agama, tanda-tanda badan, tanda tangan serta foto yang bersangkutan.

Pembuatan paspor di Excellent Holidays Tour and Travel bisa dilakukan secara biasa atau kilat. Untuk yang biasa proses berlangsung selama kurang lebih 2 hari, sedang yang kilat bisa 1 hari sudah selesai. Tamu bisa minta diantar ke Kantor Imigrasi oleh pihak Excellent Holidays Tour and Travel. Ada juga tamu yang datang sendiri ke Kantor Imigrasi kemudian sesampai disana baru diproses oleh staff Excellent Holidays Tour and Travel.

b. Visa

Visa berfungsi sebagai suatu penyataan ijin atau persetujuan dari perwakilan atau kedutaan negara yang akan dikunjungi untuk memasuki daerah perwakilan atau kedutaan negara yang akan dikunjungi untuk memasuki daerah atau wilayah negara yang diwakilinya.

Pengisian Formulir, Pengajuan Visa dapat dilakukan di Travel Agent yang sudah beiziin untuk melakukannya. Formulir biasanya diisi identitas diri yang bersangkutan, nomor paspor serta keterangan didalamnya, profesi pekerjaan, alasan meninggalkan negara asal. Kadang diminta alamat yang dapat dihubungi di negara tujuan, hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti menjadi imigran gelap. Formulir harus diisi dan ditandatangani oleh yang bersangkutan, tidak boleh diwakilkan.

3. Tour

Bagian tour dibedakan menjadi dua, Tour Inbound (perjalanan wisata dalam negeri) dan Tour Outbound (perjalanan wisata luar negeri).

a. Perencanaan Tour

Dalam penyusunan suatu tour perlu diadakan survey baik melalui brosur atau oleh tour planner sendiri yang dianggap perlu. Dapat dilakukan pula dengan jalan korespondensi dengan perusahaan industry pariwisata yang diperlukan dalam operasi kita, dan kalau perlu diadakan perjanjian kerja sama yang saling menguntungkan.

b. Pelaksanaan Tour

Tour yang dijual kepada peminat tidak harus tour yang kita buat sendiri. Ikut ditawarkan jenis-jenis perjalanan wisata milik Tour and Travel Agency besar yang lain juga. Mungkin tamu lebih berminat di perjalanan wisata milik Agency lain. Dalam pelaksanaan Tour milik sendiri, Excellent Holidays Tour and Travel juga memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

a) Musim untuk melakukan perjalanan wisata, apakah itu musim ramai (*peak season*) atau musim sepi (*off season*) yang memungkinkan untuk menyusun harga yang sesuai.

b) Banyaknya acara didaerah tujuan wisata.

c) Umur mereka yang melakukuan perjalanan wisata.

d) Bentuk kendaraan yang digunakan untuk mencapai daerah tujuan wisata yang diinginkan. Bentuk atau macam akomodasi yang digunakan.

4. Tiket Penerbangan Domestik dan Luar Negeri

a) Domestic Flight Ticket

Tiket yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan yang hanya berlaku untuk penerbangan dalam negeri saja. Dan tidak berleku untuk penerbangan luar negeri.

b) International Flight Ticket

Tiket yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan yang hanya berlaku untuk penerbangan luar negeri.

D. Departement yang Ada

1. Administrasi Keuangan

Bertugas sebagai pengatur keuangan perusahaan. Setiap departemen di Excellent Holidays Tour and Travel memiliki staff administrasi sendiri-sendiri. Hal ini dilakukan demi kemudahan dalam proses pembukuan dan pembayaran. Terdiri dari :

a. Bagian Administrasi Hotel

Bertugas mengurusi pembayaran terhadap hotel-hotel maupun biro perjalanan yang melaksanakan reservation hotel.

b. Bagian Administrasi Ticketing

Bertugas mengurusi pembayaran setoran tiket yang sudah laku dijual ke tiket agency resminya masing-masing maskapai penerbangan dalam negeri dan internasional.

c. Bagian Administrasi Tour

Bertugas mengatur dan mengurusi pembayaran tour yang dipesan tamu kepada perusahaan industri wisata maupun Travel Agent lain yang dijualkan produknya oleh kita. Tindak lanjut dalam pelaksanaan administrasi keuangan dilaksanakan oleh beberapa bagian antara lain:

1. *Account Recievable*

   Account Recieble atau disebut sebagai penagihan sendiri bertugas mengontrol pembayaran baik yang sudah dibayar maupun yang belum dibayar. Jenis tamu dibedakan menjadi dua, Customer dan FIT. Customer atau pelanggan tatap diberi fasilitas dalam kemudahan membayar. Biasanya perusahaan besar perlu waktu agak lama dalam membayar, hal ini dimaklumi karena perusahaan besar juga ada sistem administrasi. Customer diberi kelonggaran maksimal 3 minggu sebelum ditagih, sedang untuk FIT atau tamu yang langsung datang sebisa mungkin tidak diberi hutangan.

2. *Accounting*

   Bertugas mencatat hasil-hasil penjualan tiket, paket tour, hasil reservasi hotel, pelayanan dokumen, menarik tagihan, menyetor hasil penjualan tiket pada maskapai penerbangan tertentu, dan membayar tagihan (listrik, air, telepon).

3. *Cashier*

   Sebenarya *cashier* juga merupakan bagian dari administrasi keuangan. Hanya saja fungsi cashier lebih dominan ke uang. Staff cashier bertugas membuat bukti pembayaran atau yang disebut *invoice*, juga memegang uang yang dibayar oleh tamu baik secara cash (tunai) ataupun kredit/debit (card). Pihak *cashier*tidak boleh

mengeluarkan uang untuk keperluan apapun tanpa ditunjuknya payment *requisition*, yaitu surat sebagai bukti membayar (kepada perusahaan atau pengeluaran perusahaan). *Payment requisition* akan diproses oleh bagian finance yang nantinya meminta persetujuan kepada director dan kepala *cashier*.

4. *Collector*

Collector atau biasa disebut massanger berdiri dibawah bagian *Account Receivable*. Tugas Massanger adalah membantu semua staff dalam mengantar pesanan tamu, selain itu juga membantu dalam penagihan ke tamu.

5. Fasilitas di Excellent Holidays Tour and Travel

1. *Delivery*

Semua pelayanan pemesanan produk apapun dapat fasilitas free delivery bila tamu menginginkannya. Tugas ini dilakukan oleh staff bagian massanger.

2. *Airport Handling*

Untuk penerbangan internasional, proses di airport memakan waktu lama. Excellent Holidays Tour and Travel memudahkan tamu dalam menangani semua itu. Dibantu dalam hal membayarkanbiaya fiskal, membayar biaya airport tax, mengurusi check-in pesawat, membantu mendapat cap exit permit.

3. Pembayaran

Melayani pembayaran dengan cash (tunai) dan card (kartu kredit/debit) untuk pembayaran secara cash, diberikan diskon sebesar Rp. 5000,- untuk tiket domestik.

4. *Travel Insurance*

Excellent Holidays Tour and Travel juga menyediakan asuransi perjalanan yang kadang-kadang diperlukan saat orang akan melakukan perjalanan wisata.

5. *Healthcare Package*

Salah satu bentuk paket wisata yang menawarkan jasa cek kesehatan. Paket ini terdiri dari tiket pesawat, akomodasi dan sarana kesehatan.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA

3.1 Pelaksanaan Praktik Kerja

Pelaksanaan praktik kerja lapangan merupakan prasyarat kelulusan Diploma III Bahasa Jepang Universitas Widyatama Bandung. Penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di sebuah tempat Travel yang berstandar internasional. Praktik kerja lapangan penulis dilaksanakan di Excellent Holidays Tour and Travel Bandung.