

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan multi usaha yang mencakup bermacam-macam bidang kegiatan. Keragaman bidang tersebut ditunjukkan dalam bentuk kegiatan industri / usaha berskala besar, sedang maupun kecil. Dari semua bidang tersebut tergambar bentuk-bentuk produk pelayanan jasa, dan barang untuk memenuhi tuntutan kebutuhan kepariwisataan. Begitu banyak ragam dan bentuk usaha kegiatan pariwisata, sehingga nama usaha layanan itu bisa sampai berlabel dari A sampai dengan Z.

Wisata merupakan suatu bidang usaha yang tidak bisa bekerja sendiri. Perusahaan Travel harus menjalin kerjasama dengan Perusahaan lain yang bergerak di bidang Wisata untuk dapat menjalankan perannya dalam dunia Pariwisata. Perusahaan Travel mempunyai prospek yang sangat cerah untuk masa yang akan datang. Oleh karena itu pertumbuhan Pariwisata merupakan suatu kenyataan yang tidak dapat dipungkiri lagi terutama bagi Negara penghasil devisa yang sangat mengandalkan sektor Pariwisata.

Bila ditinjau dari sudut pandang Perusahaan Perjalanan, maka Wisata adalah sebuah perjalanan yang terencana, yang disusun oleh Perusahaan Perjalanan yang sering disebut (Tour & Travel) karena Perusahaan tersebut menyediakan pelayanan berbagai keperluan Wisata dengan menggunakan waktu

seefektif dan seefisien mungkin untuk membuat peserta wisatawan merasa puas. Dengan Produk dan Jasa pelayanan yang ditawarkan oleh Perusahaan Tour & Travel untuk mewujudkan rencana sebuah perjalanan yang diinginkan konsumen demi kepuasan terhadap Produk yang ditawarkan.

Perusahaan Tour & Travel mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengurus perjalanan wisata kegiatan perencanaannya yaitu dapat berupa pemesanan tiket untuk transportasi, kamar hotel, makan di restoran, dan sebagainya. Selanjutnya untuk mewujudkan rencana tersebut dalam kegiatan nyata berupa penyelenggaraan wisata.

Menurut undang-undang nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

Jika dipandang dari usaha penyelenggaraan wisata, maka wisata itu sekurang-kurangnya dilakukan dalam waktu 24 jam. Pembatasan ini untuk membedakan dengan bentuk perjalanan lain yang memiliki karakteristik sama dengan wisata, tetapi dilakukan dalam waktu kurang dari 24 jam.

Orang menggunakan istilah *Tour* untuk menyebut wisata yang dilakukan dalam waktu kurang dari 24 jam dan *Tour Package* untuk wisata yang dilakukan dalam waktu lebih dari 24 jam.

Unsur terpenting dalam setiap kerjasama yang dilakukan sebuah Agent Perjalanan Wisata adalah sarana akomodasi, sebagai tempat untuk beristirahat atau menginap di daerah tujuan wisata.

Selain bertukar informasi dengan sesama *Travel* lain, Perusahaan Excellent Holidays Tour & Travel juga menjalin kerjasama dengan banyak Perusahaan Penerbangan Dalam Negeri dan Luar Negeri, untuk mempermudah pemesanan tiket diantaranya :

- ✓ **Dalam Negeri** : Lion Air (JT), Garuda (GA), Sriwijaya (SJ), Adam Air (KI), Batavia (TP), Mandala (RI), dan Merpati (MZ).
- ✓ **Luar Negeri** : American Airlines, British Airways, Finn Air, Iberia, Lan, Qantas, Thai, Srilankan, Air New Zealand, Japan Airline (JAL), Cathay Pacific, Luftansha, dan Chezch Airlines.

Untuk setiap Perusahaan Tour & Travel yang akan didirikan harus mendapatkan izin resmi dari lembaga-lembaga yang menaungi Perusahaan Tour & Travel sehingga dapat menjalankan peranannya dalam Industri Pariwisata lembaga-lembaga tersebut adalah : ASITA (Asosiasi of the Indonesia Tour and Travel Agencies), PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restauraan Indonesia), BP3KB (Badan Pembinaan dan Promosi Pariwisata Kota Bandung), BACC (Bandung Art Culture Council), HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia), PUTRI (Perhimpunan Usaha Taman Rekreasi Indonesia), dan ITLA (Indonesian Tour Leader Association).

Excellent Holidays Tour and Travel adalah salah satu Perusahaan yang membuka layanan bagi wisatawan yang ingin melakukan perjalanan, berwisata, dan juga menyediakan paket liburan (domestik dan luar negeri).

Excellent Holidays Tour and Travel Bandung memberikan pelayanan dan jasanya kepada wisatawan seperti :

- Perjalanan Tours
(domestic, outbound dan inbound).
- Pemesanan Ticket / Ticketing
(domestic dan internasional – air tickets)
- Pemesanan Hotel / Special Hotel's Voucher Rate
(domestic dan internasional)
- Pembuatan Dokumen Perjalanan(Travel Documents)
(passport, visa, dan kitas)
- Penyewaan Mobil (Car Rentals)
(ac, tourist car/bus)
- Melayani Belajar ke Luar Negeri (Overseas Study Services)
(aussie, nz, uk, usa)
- MICE
(arrangements meeting, incentive, conference, dan exhibition)
- Special Escort
(English, Japanese, mandarin, dll)

Setiap Perusahaan Tour & Travel selalu menjalin hubungan kerjasama dengan perusahaan lain untuk dapat menunjang dan membantu melengkapi jasa pelayanan yang kurang dari *Travel* tersebut misalnya :

- ❖ Untuk jasa penyediaan *guide* / pramuwisata.
- ❖ Saling bertukar informasi mengenai paket wisata yang akan di promosikan.

Dunia pariwisata sangat luas dan menarik untuk diketahui apalagi usaha di bidang ini sangat kompleks, banyaknya unsur pendukung dari industri-industri pariwisata lain dan merupakan prospek yang cerah dimasa depan.

Dari uraian di atas penulis merasa tertarik sekali untuk menulis tugas akhir ini dengan tema **“Excellent Holidays Tour & Travel sebagai Travel Agent untuk Industri Wisata lain”**.

1.2 Pembatasan Masalah

1.2.1 Excellent Holidays Tour & Travel sebagai Travel Agent untuk Industri Wisata lain

1.2.2 Beberapa bentuk kerjasama yang dijalin Excellent Holidays Tour & Travel dengan Perusahaan Wisata lainnya.

1.2.3 Lembaga-lembaga yang menaungi Excellent Holidays Tour & Travel.

1.2 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Diploma III Bahasa Jepang Fakultas Bahasa Universitas Widyatama.
2. Supaya penulis dapat lebih mengenal dan mendapat pengalaman tentang bagaimana sesungguhnya dunia kerja.

1.3.2 Tujuan Khusus.

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan Excellent Holidays sehingga menjadi Travel Agent bagi Industri Wisata lain.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk kerjasama yang dilakukan Excellent Holidays Tour & Travel dengan perusahaan lain.
3. Untuk mengetahui lembaga-lembaga yang menaungi Excellent Holiday Tour & Travel sehingga dapat menjalankan peranannya

1.4 Metode Penyusunan Laporan

Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode deskriptif, yaitu dengan mendatangi sumber data dan memaparkan data tersebut apa adanya. Adapun metode yang dilakukan penulis untuk memperoleh sejumlah data ialah sebagai berikut :

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap situasi, kondisi, serta aktifitas yang berlangsung di Excellent Holiday Tour & Travel.

b. Interview dan Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan para staf yang ada di perusahaan Excellent Holiday dengan maksud untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan data yang diperlukan penulis dalam tugas akhir ini.

1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di perusahaan perjalanan wisata Excellent Holidays (PT. Excellent Global Link Wisata) Jl.WR Supratman No.3, Bandung Jawa Barat Indonesia. Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 100 jam yang di laksanakan sejak tanggal 23 Maret 2011 sampai dengan 02 April 2011.

1.6 Sistematika Penyajian Laporan

Sistematika Penyajian Laporan Tugas Akhir ini disajikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah yang berhubungan dengan tema yang penulis angkat, maksud dan tujuan praktik kerja lapangan, rumusan masalah, tempat dan waktu pelaksanaan praktik kerja, dan metode yang digunakan dalam pengumpulan data.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Dalam bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum Perusahaan Excellent Holiday Tour & Travel yang terdiri dari sejarah berdirinya

Excellent Holidays Tour & Travel, Struktur Organisasi Perusahaan *Job Description* dari beberapa posisi dalam manajemen, Produk-Produk yang di tawarkan oleh perusahaan, Visi dan Misi perusahaan, dan Fasilitas yang di sediakan perusahaan untuk kenyamanan wisatawan.

BAB III PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK

Dalam bab ini penulis mendeskripsikan kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan praktik kerja lapangan.

BAB IV PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai bagaimana tugas Excellent Holidays Tour & Travel sebagai Travel Agent bagi Industri Wisata lain dan bagaimana bentuk kerjasama yang dilakukan Excellent Holidays dengan Perusahaan lain serta lembaga-lembaga yang menaungi Excellent Holidays, dalam Industri Pariwisata beserta informasi lain yang berkaitan dengan tema yang penulis angkat.

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

Dalam bab ini Penulis menjelaskan kesimpulan yang Penulis dapatkan dari hasil analisis pada saat Penulis melaksanakan praktik kerja tersebut dan saran yang terkait dengan pihak dimana Penulis melaksanakan praktik kerja.