

**PERANAN BIRO PERJALANAN WISATA PT. NAWANG TOUR
DALAM MENINGKATKAN INDUSTRI PARIWISATA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi
persyaratan kelulusan pada program studi
Bahasa Jepang Program Diploma III
Fakultas Bahasa

Oleh :

NI NYOMAN INDAH RP.

0803008



**PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS BAHASA
JURUSAN BAHASA JEPANG
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG
2006**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PERANAN NAWANG TOURS DALAM MENINGKATKAN
INDUSTRI PARIWISATA
Penyusun : NI NYOMAN INDAH RESMI PRIBADI
NRP : 08.03.008

Telah Disetujui dan Disahkan di Bandung, Juli 2006

Menyetujui,
Pembimbing

Uning Kuraesin, Dra., M.Pd.



Dekan Fakultas Bahasa
Universitas Widyatama

Mengetahui,

Ketua Program Bahasa Jepang
Universitas Widyatama

Prof. Dr. Partini Sardjono Pr, Dra.

Uning Kuraesin, Dra., M.Pd.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : **Ni Nyoman Indah Resmi Pribadi**

Tempat Tanggal Lahir : **Majalengka, 10 Januari 1985**

Menyatakan bahwa :

Judul : **Peranan Nawang Tours dalam Meningkatkan
Industri Pariwisata**

Tempat Praktik : **Nawang Tours Bandung**

Merupakan hasil pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti Tugas Akhir tersebut bukan hasil pekerjaan saya sendiri, saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya dan benar apa adanya.

Bandung, Juli 2006

Penulis,

Ni Nyoman Indah Resmi Pribadi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ni Nyoman Indah Res
Mi Pribadi TTL : Majalengka, 10 Januari 1985
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Hindu
Alamat : Jl. Emen Slamet No. 26 Rt 04/Rw 08 Majalngka 45418

Pendidikan Formal

1991-1997, SDN IV Majalengka

1997-2000, SLTP I Majalengka

2000-2003, SMUN 2 Majalengka

2003-2006, Bahasa Jepang D III Fakultas Bahasa Universitas Widyatama
Bandung



Widyatama
UNIVERSITAS WIDYATAMA

ABSTRAKSI

Tujuan penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan yaitu untuk memenuhi persyaratan Akademik Program Diploma III Jurusan Bahasa Jepang Fakultas Bahasa Universitas Widyatama. Selain itu penulis juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk menghadapi dunia kerja secara nyata. Selama melakukan praktek kerja, penulis mengamati secara langsung dan mengetahui kegiatan yang dilakukan di PT. Nawang Puspita Prima Tours and Travel (Nawang Tours).

Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Nawang Tours yang berlokasi di Gedung Propelat, *suit* 125 Jalan L.L. RE. Martadinata 86 (Cihapit) Bandung. Penulis melakukan kerja praktek di Nawang Tours terhitung dari tanggal 15 Maret 2006 sampai 6 April 2006.

Dalam pelaksanaan praktek kerja, penulis melakukan observasi, penulis mengamati cara kerja yang ada di Nawang Tours. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, penulis melihat cara kerja atau tugas di bagian Tour, Pemesanan Tiket, dan lain-lain.

Bagian Tour bertugas untuk membuat paket wisata, selain itu juga bisa mengurus pembuatan dan perpanjangan dokumen-dokumen perjalanan seperti paspor dan visa.

Bagian Pemesanan Tiket bertugas untuk membantu, melayani dan memberikan informasi yang berhubungan dengan tiket pesawat, kereta api dan lain-lain.

Bagian Keuangan bertugas untuk mengatur keuangan perusahaan.

Bagian Marketing bertugas untuk mempromosikan paket-paket wisata ke masyarakat.

Dengan demikian Nawang Tours sebagai *travel agent* memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat yang ingin melakukan kegiatan wisata, sehingga para wisatawan bisa lebih mudah dan praktis dalam berwisata karena kegiatannya sudah diadwalkan oleh pihak *travel agent* tersebut.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat-Nya. Hanya dengan pertolongan-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja yang berjudul “Peranan Nawang Tours dalam Meningkatkan Industri Pariwisata”.

Laporan Praktek Kerja ini merupakan salah satu syarat kelulusan akademik bagi mahasiswa Program Diploma III Fakultas Bahasa, Jurusan Bahasa Jepang Universitas Widyatama dan praktek ini sekaligus memberikan pengalaman bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja secara nyata.

Dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan, bantuan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, dengan doa Bapa dan Mama setiap saat semoga Indah bisa mewujudkan semuanya suatu hari nanti.
2. Prof. Dr. Partini Sardjono Pr, Dra., selaku Dekan Fakultas Bahasa Universitas Widyatama.
3. Ibu Uning Kuraesin, Dra., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Bahasa Jepang sekaligus Dosen Pembimbing.
4. Ibu Niniek Syafrudin, Dra., M.A., selaku Dosen Pengajar.
5. Ibu Etty Kustiati, Dra., M.Hum., selaku Dosen Pengajar.
6. Ibu Dinda Gayatri, S.S., selaku Dosen Pengajar.
7. Ibu R. Devi Hendriany, S.S., selaku Dosen Pengajar.

8. Bapak Asep Joly, Drs., M.Pd., selaku Dosen Pengajar.
9. Bapak Wisnu, S.S., selaku Dosen Pengajar.
10. Kedua Kakakku tersayang, buat bantuannya Arigatou!!!
11. “Kodok jelek” makasih ya buat persahabatannya selama 9 tahun ini, kamu adalah sahabatku yang terbaik.
12. Pihak Nawang Tours, Bapak Yosep, Bapak Hadi, Bapak Arif, Mba Citra, Mba Septi, Mba Antien, Bapak Bambang, Bapak Andri terima kasih atas bantuannya.
13. Teman-temanku, Kaka, Chiripa, Dake, Fullgosa, Anita, Yuli, Sabre gambatte ne!!!
14. Adik-adikku Ichi nensei dan Ni nensei, berjuang terus yaa!!
15. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Semoga bantuan dan dukungan dari semua pihak mendapat Ridho dari Tuhan Yang Maha Kuasa, dan semoga laporan ini dapat menjadi bermanfaat bagi semua.

Bandung, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
1.4 Prosedur Praktek Kerja.....	4
1.5 Lokasi dan Waktu pelaksanaan Praktek Kerja.....	4
1.6 Metode Pengumpulan data.....	4
1.7 Sistematika Penyajian.....	5
BAB II PROFIL PERUSAHAAN.....	7
2.1 Gambaran Umum Tempat Praktek Kerja.....	7
2.1.1 Sejarah Singkat berdirinya PT. Nawang Puspita Prima Tours & Travel.....	7
2.1.2 Maksud dan Tujuan Didirikan Nawang Tour & Travel.....	8
2.1.3 Produk-Produk Wisata.....	9
2.1.4 Struktur Organisasi.....	9
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA.....	12
BAB IV PEMBAHASAN.....	16
4.1 Peranan Nawang tours dalam Pariwisata.....	16

4.2	Motivasi Atau Alasan Orang Melakukan Kegiatan Wisata.....	17
4.3	Cara Kerja Biro Perjalanan Wisata.....	18
4.3.1	Membuat Itinerary.....	18
4.3.1.1	Jenis-jenis Itinerary.....	18
4.3.1.2	Pokok Bahasan Dalam Itinerary.....	19
4.3.1.3	Cara Menghitung Sederhana Harga Paket Tur.....	20
4.3.2	Reservasi Penyelenggaraan Tur.....	21
4.3.2.1	Reservation Tour.....	21
4.3.2.2	Reservation Hotel.....	21
4.3.3	Dokumen Penyelenggaraan Tur.....	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		24
5.1	Kesimpulan.....	24
5.2	Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		



Widyatama
UNIVERSITAS WIDYATAMA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu kebutuhan manusia yang harus dipenuhi dari jaman dahulu kala. Dengan banyaknya kegiatan yang kita lakukan setiap hari akan menimbulkan rasa jenuh di dalam diri kita. Oleh karena itu, kita membutuhkan suasana baru yaitu dengan cara melakukan perjalanan untuk menikmati keindahan alam suatu kota.

Kepariwisata di Indonesia pada saat ini telah tumbuh dan berkembang menjadi salah satu pemasukan devisa bagi negara. Indonesia memiliki potensi yang besar di bidang pariwisata, ini bisa dilihat dari indahnya berbagai macam pemandangan alam, kebudayaan dan sejarah bangsa, festival-festival dan upacara-upacara daerah yang unik, berbagai macam seni lukis, dan kerajinan tangan, dan banyaknya tempat yang sangat menarik para wisatawan domestik maupun mancanegara yang ingin mengunjungi daerah-daerah wisata tersebut.

Tetapi ada beberapa faktor yang menghambat pembangunan di sektor pariwisata. Salah satu faktornya adalah kurangnya promosi ke masyarakat luas. Oleh karena itu pemerintah khususnya Departemen Kebudayaan & Pariwisata melakukan kegiatan promosi baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Di Jawa Barat sendiri Dinas Pariwisata Daerah sudah beberapa tahun mengadakan pemilihan mojang dan jajaka untuk mempromosikan tempat-tempat wisata yang ada di Jawa Barat. Pemerintah Daerah juga menyediakan sarana dan prasarana

seperti pembangunan hotel-hotel, restaurant dan menyediakan alat transportasi untuk kenyamanan berwisata. Selain itu di Bandung terdapat lembaga pendidikan formal yang dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bisa meningkatkan industri pariwisata di Indonesia khususnya di Jawa Barat, serta melalui pendidikan pariwisata ini dapat membantu sebagian orang atau pejabat yang belum mengetahui tentang definisi pariwisata dan apa itu wisatawan.

Beberapa tahun belakangan ini daerah di Jawa Barat khususnya Bandung, adalah kota yang paling banyak dikunjungi oleh para wisatawan baik dalam maupun luar negeri, yaitu Gunung Tangkuban Perahu, Saung Angklung Udjo, Ciater, dan Maribaya. Setiap tahun jumlah pengunjung yang datang terus meningkat.

Seiring berkembangnya industri pariwisata maka muncullah Biro Perjalanan Wisata atau *Travel Agent* yang memiliki fungsi memberikan pelayanan jasa perjalanan wisata.

PT. Nawang Puspita Prima *Tours & Travel* (Nawang *Tours*) Merupakan salah satu *Travel Agent* di Bandung. Sesuai dengan namanya *Travel Agent* ini bergerak dalam bidang usaha jasa pariwisata.

Dari banyaknya sarana dan prasarana di atas, penulis tertarik untuk membahas tentang travel agent. Penulis melakukan praktek kerja di PT. Nawang Puspita Prima *Tours & Travel* (Nawang *Tours*) dengan mengambil judul : **“Peranan Biro Perjalanan Wisata PT. Nawang Tours dalam Meningkatkan Industri Pariwisata”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan mempelajari uraian latar belakang di atas, maka dalam laporan kerja praktik ini akan dibahas mengenai :

1. Peranan Nawang Tours dalam pariwisata
2. Hubungan biro perjalanan wisata dengan kegiatan pariwisata
3. Motivasi atau alasan orang melakukan kegiatan wisata

Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah :

1. Mengetahui betapa pentingnya biro perjalanan dalam dunia pariwisata
2. Mengetahui cara kerja biro perjalanan wisata
3. Mengetahui minat wisatawan yang datang ke Jawa Barat

1.3 Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

1. Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Program Diploma III Jurusan Bahasa Jepang Fakultas Bahasa Universitas Widyatama Bandung.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam menghadapi dunia kerja secara nyata.
3. Mempraktikkan ilmu yang di dapat di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja secara nyata.
4. Mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan di PT. Nawang Puspita Prima Tours & Travel (Nawang Tours).

1.4 Prosedur Praktik Kerja

Dalam praktik kerja lapangan ini Program Studi Bahasa Jepang bekerja sama dengan ASITA dengan mengajukan surat pengantar perihal tempat PKL yang telah ditandatangani oleh Ketua Program Studi Bahasa Jepang D3 Fakultas Bahasa. Pihak ASITA memberikan surat rekomendasi kepada penulis untuk melakukan observasi di *Nawang Tours*. Penulis dapat melakukan kerja praktik ini karena telah memenuhi syarat akademik, yang salah satunya adalah telah menempuh sekurang-kurangnya 80 SKS.

1.5 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja lapangan di *Nawang Tours* yang berlokasi di Gedung Propelat, Suit 125 Jalan LL. RE. Martadinata 86 (Cihapit) Bandung.

Penulis melakukan praktik kerja di *Nawang Tours* kurang lebih 100 jam dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut. Penulis melakukan praktik kerja terhitung dari tanggal 15 Maret 2006 sampai 6 April 2006.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang dilakukan penulis berupa data sebagai berikut :

1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan sehari-hari di *Nawang Tours* dan meneliti objek yang menjadi sasaran penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada informan atau nara sumber untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat.

3. Kajian Pustaka

Dengan cara ini data diperoleh melalui penelitian secara teoritis dengan membaca buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam laporan.

1.7 Sistematika Penyajian

Adapun sistematika penyajian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, maksud dan tujuan kerja praktik, prosedur, lokasi, dan waktu kerja praktik serta sistematika penyajian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai pengertian pariwisata, wisatawan dan *Travel Agent*, fungsi Biro Perjalanan Wisata serta gambaran umum tempat praktek kerja.

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA

Bab ini membahas tentang pelaksanaan praktik kerja.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang peranan Biro Perjalanan Wisata Nawang Tours dalam industri pariwisata, cara kerja suatu biro perjalanan wisata

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari analisis dan juga saran untuk Fakultas Bahasa, mahasiswa, dan untuk instansi.



Utama
UNIVERSITAS WIDYATAMA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Istilah pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta dimana terdiri dari 2 (dua) kata yaitu “Pari” yang artinya keliling, sempurna, lengkap, banyak dan ”Wicata” yang artinya perjalanan (*travel*).

Berikut ini adalah pendapat beberapa ahli mengenai pengertian Pariwisata, yaitu :

“Pariwisata dalam arti modern pada hakekatnya adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia untuk memberikan hiburan jasmani dan rohani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat-lihat daerah atau negara lain”. TAP MPR I dan II Tahun 1969

Dalam *UU Nomor 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan Bab 1 Pasal 1* disebutkan bahwa Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk perusahaan Objek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) serta usaha-usaha yang terkait dalam bidang-bidang tersebut.

2.2 Pengertian Wisatawan

Wisatawan mempunyai kedudukan penting dan pengaruh yang besar dalam kehidupan pariwisata sebab sumber pendapatan dan kehidupan sosial budaya suatu negara salah satunya berasal dari unsur wisatawan. Karena itu, tugas pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat secara bersama-sama berupaya

menyelenggarakan pelayanan sebaik-baiknya. Dalam pemenuhan pelayanan tersebut, diperlukan sumber daya yang berkualitas pula tentunya termasuk perencanaan pembinaan sampai dengan promosi. Di samping itu masih terdapat bermacam-macam definisi wisatawan yang dikemukakan oleh para ahli dan organisasi baik di tingkat nasional maupun internasional, antara lain :

Menurut *IUOTO (The International Union of Official Travel Organization : 1968)* Wisatawan (*Tourist*) adalah pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di negara yang dikunjunginya dan maksud perjalanannya digolongkan sebagai berikut :

- a. Pesiari (*Leisure*), yaitu untuk keperluan rekreasi, hiburan, kesehatan, studi, keagamaan, dan olah raga.
- b. Hubungan dagang, kekerabatan, konferensi, dan misi tertentu.

Menurut *P. W. Ogilvie*, Wisatawan adalah semua orang yang memenuhi 2 (dua) syarat, yaitu :

- a. Yang meninggalkan rumah kediamannya kurang dari 1 (satu) tahun,
- b. Mengeluarkan uang ditempat tujuan dan tidak untuk mencari nafkah.

Menurut *A. J. Norval*. Wisatawan adalah seseorang yang memasuki wilayah asing dengan maksud dan tujuan apapun asalkan bukan untuk menetap.

Menurut *Oka. A. Yoeti*. Wisatawan adalah seseorang yang meninggalkan tempat kediamannya untuk sementara waktu dengan alasan apapun tanpa memangku jabatan untuk pekerjaan di negara yang dikunjunginya.

2.3 Biro Perjalanan Wisata atau *Travel Agent*

Seiring berkembangnya industri pariwisata, maka bermunculanlah Biro Perjalanan Wisata atau *Travel Agent* untuk menunjang kegiatan kepariwisataan. Hingga saat ini, pengertian tentang *Travel Agent* masih belum dipahami benar oleh kebanyakan orang. Berdasarkan Surat Keputusan Direkur Jenderal Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, pada Bab I Penelitian Umum Pasal 1, memberi pengertian dengan batasan sebagai berikut :

“Biro Perjalanan Usaha adalah kegiatan usaha yang bersifat komersil yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata”.

2.3.1 Fungsi Biro Perjalanan Wisata

Penelitian yang pernah dilakukan terhadap *Travel Agent* pada beberapa negara menunjukkan bahwa *Travel Agent* menguasai 70% dari usaha-usaha dunia perjalanan dewasa ini, kerana itu pengaruhnya dalam industri pariwisata cukup besar dan meyakinkan. Mengingat sangat kompleksnya kegiatan yang dilakukan, terlebih jasa-jasa yang dijualnya bukan milik sendiri, maka keberhasilannya banyak bergantung pada kontak-kontak yang dilakukan, relasi yang dimiliki, terutama perusahaan-perusahaan yang termasuk kelompok industri pariwisata yang berfungsi sebagai “*supplier*” .

Sebagai perantara bagi perusahaan-perusahaan industri pariwisata dengan wisatawan yang potensial, *Travel Agent* merupakan mata rantai yang amat penting untuk mendorong atau merangsang agar orang mau melakukan perjalanan wisata.

Melihat dari cara kerja biro perjalanan, sebagai perantara antara wisatawan dengan pengusaha industri pariwisata, perantara dalam kepariwisataan disebut sebagai *functional middlemen*. Dikatakan demikian karena para perantara ini tugasnya hanya mempertemukan pembeli (wisatawan dan *travelers* lainnya) dengan penjual (produsen unit-unit usaha industri pariwisata) tanpa memiliki produk yang dijualnya.

Adapun fungsi pokok perusahaan biro perjalanan wisata adalah sebagai :

1. *Intermediary* (perantara) berlaku untuk *Travel Agent* atau biro perjalanan wisata
 - a. Jasa-jasa pelayanan yang berkaitan dengan perjalanan wisata pada umumnya.
 - Berbagai destinasi atau daerah tujuan wisata
 - Cara bepergian (*mode of traveling*)
 - Jadwal transportasi : kereta api, bus, feri, kapal laut
 - Akomodasi
 - Dokumen perjalanan yang diperlukan
 - Acara perjalanan wisata dan atraksi wisata
 - Acara hiburan / tontonan
 - Asuransi perjalanan wisata atas diri dan barang
 - Harga yang berlaku
 - b. Jasa-jasa pelayanan yang berkaitan langsung dengan penjualan produk wisata.

2. *Organizer* berlaku untuk biro perjalanan wisata

Selain menjual produk wisata milik orang lain, juga dapat membuat atau menciptakan paket wisata sendiri dan menjual langsung kepada pelanggan.

Selain itu biro perjalanan wisata mempunyai fungsi sebagai :

1) Fungsi sebagai perantara

Travel Agent memiliki peranan penting dunia pariwisata. Biro perjalanan ini merupakan perantara untuk pembangunan daerah wisata yang baru. Karena itu peranannya sangat berarti dalam sektor perekonomian. Dalam fungsinya sebagai perantara *Travel Agent* tugasnya adalah :

a) Di negara asal wisatawan

- Melengkapi berbagai macam informasi bagi calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata, terutama mengenai daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi, serta pengurusan dokumen perjalanan.
- Memberi advis kepada calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata sesuai dengan waktu dan dana yang tersedia, kendaraan mana yang sebaiknya digunakan, serta hotel mana yang baik untuk menginap.
- Menyediakan tiket untuk pelanggan dalam bentuk-bentuk transportasi yang di inginkan.

b) Di daerah tujuan wisata

- Memberi informasi tentang hotel (lokasi, kamar yang tersedia, tarif kamar, dan makanan serta minuman yang disediakan.

- Membantu pelanggan untuk melakukan reservasi hotel yang diinginkan.
- Menyediakan transportasi dari dan ke daerah tujuan wisata.
- Mengatur jadwal untuk mengunjungi objek dan atraksi wisata yang akan dilihat.
- Menjual tiket dan memesan tanda-tanda masuk pada berbagai macam pertunjukan seperti konser musik, pagelaran kesenian, dan lain-lain.

Ada beberapa alasan, mengapa biro perjalanan wisata yang berfungsi sebagai perantara memiliki peranan sangat penting dalam industri pariwisata, antara lain :

- a) Banyak perusahaan yang termasuk industri pariwisata terletak jauh dari tempat tinggal wisatawan.
- b) Banyak perusahaan industri pariwisata adalah perusahaan
- c) kecil yang mempunyai modal usaha relatif kecil sehingga kegiatan manajemen terbatas dan tidak memadai serta lebih banyak menunggu.
- d) Perantara selalu mengkonsentrasikan dirinya dengan menawarkan jasa-jasanya dengan tepat dan mudah, karena tujuannya adalah keuntungan melalui penjualan tanpa memproduksi sendiri produk yang di jualnya.
- e) Perantara selalu memperhatikan promosi dan jasa-jasa yang diinginkan oleh para pelanggan, biasanya mereka lebih suka produsen yang menyediakan pelayanan yang lengkap.

2) Fungsi sebagai organisator

Di atas telah dijelaskan bahwa *Travel Agent* sebagai perantara antara perusahaan industri pariwisata dengan wisatawan menginginkan pelayanan yang baik dari perusahaan industri pariwisata sebagai supplier. Agar dapat mewujudkannya suatu kerja sama yang baik antara kedua belah pihak terlebih dahulu melakukan kontak-kontak dan kalau perlu dibuat suatu perjanjian yang khusus mengatur hubungan kerja yang akan dilaksanakan. Misalnya dengan perusahaan transportasi, perhotelan, restoran, grup kesenian, objek wisata, dan lain-lain. Perjanjian tersebut dapat mengatur hubungan kerja antara satu dengan yang lain, dengan demikian akan jelas hak dan kewajiban masing-masing. Selain berfungsi sebagai pengatur (organisator) *Travel Agent* juga memiliki fungsi yang lebih penting adalah mempersiapkan berbagai macam tour yang mungkin dapat di tawarkan kepada calon wisatawan sesuai dengan permintaan yang dapat dijual bebas pada orang banyak yang menginginkannya.

2.4 Gambaran Umum Tempat Praktik Kerja

2.4.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Nawang Puspita Prima Tours & Travel

Biro perjalanan wisata atau *Travel Agent* sekarang ini yang beroperasi mencapai jumlah 3.190 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Di kota Bandung telah berdiri puluhan perusahaan perjalanan wisata. Tamu-tamu yang datang setiap hari baik itu membeli tiket, memesan kamar hotel, ataupun untuk

membeli paket wisata (*tour*) menunjukkan bahwa semakin hari masyarakat semakin membutuhkan jasa dan pelayanan dari biro perjalanan wisata.

PT. Nawang Puspita Prima *Tours & Travel* (Nawang *Tours*) merupakan salah satu *Travel Agent* di Bandung yang mulai berdiri sejak bulan Mei 2004. Berdasarkan akte No.11 tanggal 12 Mei 2004 dibuat dan di sahkan oleh Notaris Bpk. Meidward Nainggolan, SH. Kegiatan usaha saat ini bergerak dalam bidang jasa pariwisata, dengan hari dan jam kerja mulai dari :

Senin-Jumat : 08. 30 - 16. 30

Sabtu : 08. 30 - 13. 30

Bertempat di Gedung Propelat, Suit 125 Jln. LL. RE. Martadinata 86 (Cihapit) Bandung. Jumlah karyawan hanya 4 (empat) orang. Dalam perkembangannya Nawang *Tours* mengalami peningkatan jumlah karyawan menjadi 6 (enam) orang.

Nawang *Tours* didirikan sebagai usaha jasa wisata atas gagasan tiga orang yaitu :

1. Ny. Welly Nawang Sari
2. Ny. Titin Haryatini
3. Bpk. Yosep Sugeng Irianto

2.4.2 Maksud dan Tujuan Didirikan Nawang *Tours & Travel*

Maksud dan tujuan berdirinya Nawang *Tours* yaitu berusaha dalam bidang pariwisata dengan cara :

1. Membantu memberikan pelayanan jasa kepada para wisatawan domestik maupun mancanegara .
2. Ikut berpartisipasi dalam memajukan kepariwisataan di Indonesia.
3. Ikut memperkenalkan dan memasarkan *tourism object* di seluruh Indonesia.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas, maka Nawang Tours melaksanakan kegiatan usaha di bidang biro perjalanan wisata. Kegiatan wisata tersebut meliputi :

1. Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata.
2. Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata.
3. Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama.
4. Penyediaan layanan angkutan wisata.
5. Pengurusan dokumen perjalanan wisata.
6. Pemesanan Akomodasi, restoran, dan tiket, serta pelayanan pariwisata lainnya.

2.4.3 Produk-produk Wisata

Produk-produk yang ditawarkan oleh Nawang Tours adalah :

1. Paket Wisata Domestik, *Inbound* dan *Outbound*.
2. Tiket Pesawat Udara Domestik dan Internasional.
3. Reservasi Hotel Domestik dan Internasional.
4. Dokumen Perjalanan : *Passport*, *Visa*, dan lain- lain.
5. *Study Tour* dan *Intensif Tours* bagi Pelajar / Karyawan.
6. Paket Wisata Konvensi / Konferensi / Pameran.

7. *Team Building / Outbound Training & Fun Game.*
8. Penyewaan Transportasi wisata.
9. Tiket kereta api, Tiket Dufan, Sea World, dan sebagainya.

2.4.4 Struktur Organisasi

Secara keseluruhan, perusahaan biro perjalanan wisata dibentuk dalam jenis usaha Perseroan Terbatas (PT), yang terdiri dari beberapa pemegang saham. Hal ini sesuai dengan keputusan Dirjen Parpostel tahun 1978 tentang izin mendirikan perusahaan perjalanan. Sebelum usaha perjalanan tersebut didirikan, persyaratan khusus yang ditetapkan oleh Dirjen Parpostel harus dipenuhi. Salah satu syarat tersebut adalah struktur organisasi perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan tersebut jelas, siapa komisaris, pimpinan, direktur, dan sebagainya.

Begitu juga struktur organisasi di Nawang *Tours*, masing-masing division atau bagian di Nawang *Tours* memiliki tugas yang harus dikerjakan. Uraian tugas tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Director*

Pemimpin perusahaan yang bertugas menentukan kebijakan-kebijakan perusahaan, membuat peraturan untuk perusahaan, serta menandatangani surat kontrak atau perjanjian yang dibuat dan telah disepakati dengan perusahaan lain.

2. *Tour Division*

Tour Division terbagi atas dua divisi yaitu *Tour Internasional* dan *Tour Domestik*. Bertugas untuk membuat paket-paket *tour* seperti *inbound* dan *outbound tour* sesuai permintaan konsumen, menjadi *tour leader*, dan bertanggung jawab atas kelancaran *tour*. *Tour Division* juga menangani reservasi hotel domestik dan internasional, serta pembuatan dan perpanjangan dokumen-dokumen perjalanan seperti *passport* dan *visa*.

3. *Ticketing Division*

Divisi ini juga terbagi atas dua bagian yaitu *Ticketing Domestik* dan *Ticketing Internasional* yang bertugas membantu, melayani, dan memberikan informasi yang berhubungan dengan tiket pesawat dan kereta api kepada konsumen, melakukan *airlines reservation*, melakukan rekonfirmasi pada *airlines* atau *Travel Agent*, mengeluarkan *Letter Of Guarantee*, mengeluarkan *invoice*, dan menjual tiket domestik dan internasional.

4. *Marketing Division*

Marketing Division bertugas untuk menentukan dan melaksanakan sistem penjualan dan juga mempromosikan perusahaan kepada masyarakat, instansi-instansi pemerintahan, perusahaan-perusahaan swasta, sekolah-sekolah, dan sebagainya untuk memasarkan produk-produk wisata yang ditawarkan oleh perusahaan.

5. *Accounting Division*

Accounting Division bertugas untuk mengatur keuangan perusahaan seperti : menerima dan mengecek semua laporan penjualan seperti tiket domestik, tiket

internasional, tiket kereta api, *voucher* hotel, penjualan paket *tour*, penjualan *passport*, visa, dan lain-lain dari masing-masing divisi, *Travel Agent* atau dari perusahaan yang melakukan kerja sama dengan *Nawang Tours*.

Mengecek bukti-bukti pengeluaran dan pemasukan keuangan, menyimpan bukti-bukti pembayaran seperti kontrak bon, *invoice* dari setiap transaksi yang dilakukan, mengatur gaji, dan lain-lain.

6. *Employee*

Employee bertanggung jawab dalam pengambilan tiket dari *airlines* atau dari *agent* lain yang telah bekerja sama dengan perusahaan, mengantarkan tiket ke *customer*, menerima pembayaran, serta bertanggung jawab akan keamanan kantor.



Utama
UNIVERSITAS WIDYATAMA

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA

Tujuan penulis menyusun tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Akademik Program Diploma III Fakultas Bahasa Program Studi Bahasa Jepang Universitas Widyatama. Penulis melakukan, praktek kerja di PT. Nawang Puspita Prima *Tours & Travel* (*Nawang Tours*) yang terletak di Gedung Propelat, Suit 125 jalan LL. RE. Martadinata 86 (Cihapit) Bandung. Penulis melakukan praktik kerja dan observasi dari tanggal 15 Maret 2006 sampai 6 April 2006. untuk penulisan tugas akhir ini penulis mengambil judul : Peranan Biro Perjalanan Wisata PT. *Nawang Tours* Dalam Meningkatkan Industri Pariwisata.

Nawang Tours adalah sebuah biro perjalanan wisata atau *Travel agent*. Orang yang pertama kali menemukan biro perjalanan atau *Travel agent* adalah Thomas Cook, yang dilahirkan pada tanggal 22 November 1818 di Derbyshire, Inggris. Sampai sekarang biro perjalanan terus berkembang, dan berfungsi untuk merencanakan, mengkoordinasikan serta menyelenggarakan perjalanan wisata. *Nawang Tours* sebagai salah satu *Travel agent* yang ada di Bandung berperan serta dalam mengembangkan industri pariwisata di Indonesia pada umumnya dan di Bandung pada khususnya.

Pada waktu penulis melakukan observasi, penulis mengamati cara kerjaje semua tiap-tiap bagian yang ada di *Nawang Tours*. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis. Berikut adalah cara kerja atau tugas dari tiap-tiap bagian:

bagian *tour* dibagi menjadi dua yaitu *tour domestic* dan *tour* internasional. *Tour* domestik bertugas untuk membuat paket wisata *domestic*, menyelenggarakan kegiatan wisata di dalam negeri serta membuat paket *inbound*. Dalam menyelenggarakan *tour domestic* bertanggung jawab dalam segi reservasi hotel, restoran dan tempat-tempat yang akan dikunjungi oleh para wisatawan. Begitu pun dengan *tour* internasional, selain menyelenggarakan kegiatan wisata ke luar negeri, juga bisa mengurus pembuatan dan perpanjangan dokumen-dokumen perjalanan, seperti passport dan visa serta menyelenggarakan paket wisata *outbound*. Selain itu setiap melakukan kegiatan wisata salah satu dari bagian *tour* bertugas menjadi *tour leader*. *Tour leader* adalah yang bertugas memimpin suatu perjalanan. Selain harus menguasai beberapa bahasa, juga memiliki tugas melayani wisatawan dengan baik serta bisa menjelaskan jalan-jalan yang dilalui ke tempat tujuan.

Bagian pemesanan tiket juga dibagi menjadi 2 bagian, yaitu tiket domestik dan tiket internasional. Pada bagian ini tugasnya untuk membantu, melayani dan memberikan informasi yang berhubungan dengan tiket pesawat, kereta api dan lain-lain. Kepada konsumen misalnya informasi tentang harga tiket, waktu penyebrangan dan sebagainya. Selain itu bagian tiket dapat melakukan rekonfirmasi pada *airlines*, mengeluarkan *letter of guarantee*, mengeluarkan invoice dan menjual tiket *domestic* dan internasional.

Dalam menerima *reservation* biasanya klien tidak selalu datang ke Nawang *Tours*, karena itu klien melakukan *reservation* lebih sering dilakukan melalui telepon. Agar tidak melakukan kesalahan dalam mencatat nama orang

yang akan memesan itu, dan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, maka cara menyebutnya selalu dieja ulang dengan menggunakan "spelling" sebagai berikut:

Code Spelling of The Airline

A = Alfa	N = November
B = Bravo	O = Oscar
C = Charlie	P = Papa
D = Delta	Q = Quebec
E = Echo	R = Romeo
F = Foxtrot	S = Sierra
G = Golf	T = Tango
H = Hotel	U = Uniform
I = India	V = Victor
J = Juliet	W = Wiskey
K = Kilo	X = X-ray
L = Lima	Y = Yankee
M = Mike	Z = Zulu

Bagian keuangan bertugas untuk mengatur keuangan perusahaan seperti dana pengeluaran dan pemasukan perusahaan, mengecek semua laporan penjualan tiket domestik, tiket internasional, penjualan paket *tour*, penjualan *passport*, visa, dan sebagainya. Menyimpan bukti-bukti pembayaran seperti kontra bon, invoice dari setiap transaksi, mengatur gaji dan lain-lain. Sedangkan bagian marketing bertugas untuk mempromosikan paket-paket wisata yang telah dibuat kepada masyarakat, instansi pemerintahan maupun swasta dan sekolah-sekolah.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Peranan Nawang Tours dalam Pariwisata

Jawa Barat memiliki pemandangan alam yang indah serta udaranya yang sejuk. Oleh karena itu, banyak daerah wisata yang dikunjungi wisatawan. Akan tetapi, masih banyak kendala yang dihadapi pemerintah daerah untuk mempromosikan tempat wisata tersebut ke masyarakat. Salah satu kendalanya adalah kurangnya sarana dan prasarana. Oleh karena itu, pemerintah khususnya Dinas Pariwisata Daerah menyediakan alat transportasi supaya tempat wisata yang tempatnya di pedalaman bisa dikunjungi oleh wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Selain itu pemerintah bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata membangun hotel dan restoran untuk kenyamanan para wisatawan dalam berwisata.

Seiring dengan berkembangnya dunia pariwisata, maka muncullah Biro Perjalanan Wisata atau *Travel Agent* sebagai sarana pendukung dalam meningkatkan industri pariwisata. Biro Perjalanan Wisata memegang peranan penting karena dapat memberikan suatu pelayanan yang nyata bagi wisatawan, yaitu paket perjalanan. Sekarang masyarakat lebih memilih menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata karena lebih praktis dalam melakukan kegiatan wisata. Untuk memberikan suasana yang nyaman bagi para wisatawan dalam berwisata, Biro Perjalanan bekerjasama dengan pihak hotel, restoran, toko cindramata /

souvenir, dan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata lainnya.

Adapun kegiatan-kegiatan usaha Biro Perjalanan Wisata adalah :

1. Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan.
2. Penyelenggaraan atau menjual pelayaran wisata (*cruise*).
3. Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada masyarakat.
4. Menyenggarakan pemanduan wisata.
5. Menyediakan fasilitas untuk wisatawan.
6. Menjual tiket /karcis sarana angkutan dan lain-lain.
7. Mengadakan pemesanan sarana wisata.
8. Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Biro Perjalanan Wisata mempromosikan produk atau paket perjalanan wisata ini dengan cara melakukan kunjungan ke sekolah, universitas, kantor, instansi pemerintah serta masyarakat luas. Dengan demikian, secara tidak langsung biro perjalanan telah membantu Dinas Pariwisata Daerah untuk mempromosikan kepada masyarakat daerah-daerah wisata yang ada di Jawa Barat pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya. Ada berbagai perjalanan wisata, yaitu :

1. Dari Segi Jumlah
 - a. *Individual Tour*, yaitu suatu perjalanan yang dilakukan oleh satu orang atau sepasang suami istri.
 - b. *Family Group Tour*, yaitu perjalanan wisata yang dilakukan oleh serombongan keluarga yang masih mempunyai hubungan satu sama lain.

- c. *Group Tour*, yaitu perjalanan wisata yang dilakukan bersama-sama dengan dipimpin oleh seseorang yang bertanggung jawab atas keselamatan seluruh anggotanya. Biasanya paling sedikit 10 orang dengan dilengkapi diskon berkisar antara 25% hingga 50% dari ongkos perjalanan atau penginapan.

2. Dari Segi Pengaturannya

- a. *Pre-arranged Tour* (Wisata Berencana), yaitu suatu perjalanan wisata yang jauh sebelumnya telah diatur, baik transportasi, akomodasi maupun objek-objek yang akan dikunjungi.
- b. *Package Tour*, yaitu suatu produk perjalanan wisata dimana harga paket wisata tersebut telah mencakup biaya perjalanan, hotel ataupun fasilitas lainnya yang memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Dengan kata lain, paket ini adalah suatu produk wisata yang disusun dan dijual untuk memberikan kemudahan dan praktis dalam melakukan perjalanan wisata.
- c. *Coach Tour*, yaitu suatu perjalanan wisata yang dipimpin oleh seorang pemandu wisata /*tour leader* dan merupakan perjalanan wisata yang dilakukan secara rutin dalam jangka waktu dan rute perjalanan yang telah ditetapkan.
- d. *Special Arranged Tour*, yaitu suatu perjalanan wisata yang disusun secara khusus untuk memenuhi permintaan pelanggan.
- e. *Optional Tour*, yaitu suatu perjalanan wisata tambahan diluar jadwal yang telah disusun, yang dilakukan atas permintaan pelanggan.

3. Dari Segi Maksud dan Tujuan

- a. *Holiday Tour*, yaitu perjalanan wisata yang diselenggarakan untuk berlibur, bersenang-senang dan menghibur diri.
- b. *Familiarization Tour* (wisata pengenalan), yaitu suatu perjalanan wisata yang dimaksudkan untuk mengenal lebih jauh bidang atau daerah yang mempunyai kaitan dengan pekerjaannya. Misalnya sebuah biro perjalanan di Bandung melakukan perjalanan wisata bagi karyawan-karyawannya keliling Indonesia untuk mengenal lebih lanjut objek-objek wisata yang ada di Indonesia, agar nantinya mereka dapat memberikan informasi yang lebih baik mengenai Indonesia.
- c. *Educational Tour* (wisata pendidikan), yaitu suatu perjalanan wisata yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran, studi perbandingan ataupun pengetahuan mengenai bidang kerja yang dikunjunginya. Wisata jenis ini juga disebut sebagai *Study Tour* atau perjalanan kunjungan pengetahuan.
- d. *Scientific Tour* (wisata Pengetahuan), yaitu perjalanan wisata yang tujuan pokoknya adalah untuk memperoleh pengetahuan atau penyelidikan terhadap suatu bidang ilmu pengetahuan.
- e. *Pilgrimage Tour* (wisata keagamaan), yaitu perjalanan wisata yang dimaksudkan guna melakukan ibadah keagamaan, misalnya perjalanan Umroh.
- f. *Special Mission Tour* (wisata kunjungan khusus), yaitu suatu perjalanan wisata yang dilakukan dengan suatu maksud khusus, misalnya misi dagang, misi kesenian dan lain-lain.

- g. *Special Programmed Tour* (wisata program khusus) yaitu suatu perjalanan wisata yang dimaksudkan untuk mengisi kekosongan khusus, misalnya *ladies programmed*, suatu kunjungan ke suatu objek wisata oleh para isteri atau pasangan karena suaminya mengikuti rapat, konvensi atau pertemuan khusus.
 - h. *Hunting Tour* (wisata perburuan), yaitu suatu kunjungan wisata yang dimaksudkan untuk menyelenggarakan perburuan binatang.
4. Dari Segi Penyelenggaraannya, wisata dibedakan atas:
- a. *Ekskursi (Excursion)*, yaitu suatu perjalanan wisata jarak pendek yang ditempuh kurang dari 24 jam guna mengunjungi satu atau lebih objek wisata.
 - b. *Safari Tour*, yaitu suatu perjalanan wisata yang diselenggarakan untuk mengunjungi Taman Safari atau kebun binatang.
 - c. *Cruise Tour*, yaitu perjalanan wisata dengan menggunakan kapal pesiar mengunjungi objek-objek wisata bahari.
 - d. *Youth Tour* (wisata remaja), yaitu kunjungan wisata yang penyelenggaraannya khusus diperuntukan bagi para remaja menurut golongan umur yang ditetapkan oleh hukum negara masing-masing. Di Indonesia umumnya yang dianggap remaja adalah mereka yang masih sekolah atau mereka yang usianya masih dibawah 21 tahun dan belum kawin.

- e. *Marine Tour* (wisata bahari) yaitu suatu kunjungan ke objek wisata, khususnya untuk menyaksikan keindahan lautan, *wreck-diving* (menyelam) dengan perlengkapan selam lengkap.

Nawang Tour juga menawarkan paket *inbound* dan *outbound*. Paket *inbound* adalah penyelenggaraan paket wisata yang mendatangkan wisatawan asing ke dalam negeri. Kegiatan ini berarti mendatangkan devisa bagi negara dan mempromosikan daerah-daerah wisata yang ada di Jawa Barat pada khususnya dan Indonesia pada umumnya. Kebanyakan wisatawan yang melakukan *inbound* adalah dari negara Malaysia dan Singapura. Kegiatannya mengunjungi tempat-tempat wisata yang ada di Bandung, misalnya kunjungan ke Gedung Sate (hanya melihat dari depan saja) lalu menceritakan sejarah dari gedung tersebut, Angklung Udjo, Gunung Papandayan, Tangkuban Perahu, Maribaya dan lain-lain. Kegiatan *Inbound* maksimal 3 tempat per hari dan biasanya paling lama 8 jam per hari. Paket *Outbound* adalah penyelenggaraan paket wisata untuk wisatawan dalam negeri yang ingin melakukan tour ke luar negeri.

Dari sekian banyak biro perjalanan yang ada, mereka memiliki organisasi yang bernama ASITA (*Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies*). ASITA didirikan pada tahun 1971 dan berkantor pusat di Jakarta. Maksud dan tujuan organisasi ini adalah untuk mengusahakan, memajukan dan melindungi kepentingan industri perjalanan wisata pada khususnya serta menyempurnakan pemberian berbagai jasa untuk kepentingan para wisatawan, penyempurnaan pelayanan angkutan darat, laut dan udara serta peningkatan mutu

pelayanan perjalanan sesuai dengan program dan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang kepariwisataan.

4.2 Hubungan Biro Perjalanan dengan Kegiatan Pariwisata

Biro perjalanan merupakan salah satu sarana penunjang dalam kegiatan pariwisata. Biro perjalanan berfungsi sebagai suatu perusahaan yang menawarkan pelayanan jasa untuk para wisatawan yang ingin melakukan kegiatan wisata. Tugas biro perjalanan yaitu mempersiapkan, menyelenggarakan dan merencanakan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke daerah yang dituju. Jadi hubungan antara biro perjalanan dengan kegiatan pariwisata yaitu saling melengkapi, karena dengan adanya biro perjalanan tersebut maka kegiatan pariwisata akan menjadi lebih terencana dan lebih praktis.

4.3 Motivasi atau Alasan Orang Melakukan Kegiatan Wisata

1. Makna Motivasi

Abraham H. Maslow memberi pengertian : “kebutuhan-kebutuhan yang biasanya dijadikan titik tolak teori motivasi adalah apa yang disebut dengan dorongan-dorongan fisiologis”.(1984 : 39).

2. *Why People Travel*

Indonesian Australia Partnership for Skills Development, Travel and Tourism Project, memberikan jenis-jenis alasan mengapa orang mengadakan perjalanan, sebagai berikut :

- a. *Sight Seeing*
- b. *Culture (how people live and work)*
- c. *Leisure (sun bathing)*
- d. *Socializing (Visiting family and friend)*
- e. *Recreation*
- f. *Business*
- g. *Entertainment*
- h. *Religious*
- i. *Conventions, festival and exhibition*

Secara garis besar ada 5 alasan mengapa orang mengadakan perjalanan:

1. Pendidikan dan kebudayaan
2. Bersantai santai atau petualangan
3. Kesehatan dan olah raga
4. Bisnis, politik dan konpererus
5. Persaingan dan hadiah

Sementara itu Glenn F Ross dalam bukunya : “Psikologi Pariwisata”, mengutip hasil telaahan ulang karya Mcintosh (1977) oleh Mayo dan Jarvis (1981), mengatakan bahwa motivasi untuk berwisata dapat dibagi ke dalam 4 kategori :

1. Motivasi fisik, yang meliputi istirahat fisik, ikut berolahraga, rekreasi pantai, hiburan yang membuat tubuh tidak tegang dan pertimbangan kesehatan.

2. Motivasi budaya, yang meliputi keinginan mengetahui negeri lain, seni, adat istiadat, lukisan dan agama.
3. Motivasi antar pribadi, yang meliputi keinginan bertemu dengan muka baru, menciptakan teman baru, melepaskan diri dari kegiatan sehari-hari.
4. Motivasi status dan sahabat, yang meliputi kebutuhan akan pengakuan, perhatian, penghargaan dan reputasi.

Bahkan Bahar menegaskan bahwa untuk pemahaman motivasi wisatawan diperlukan pendekatan filsafat yang secara sadar atau tidak mendasari serta memberikan warna atau bentuk pada industri pariwisata, aliran tersebut adalah

1. Sekuler kapitalistik
2. Sekuler independensial
3. Sakral teoristik
4. Universalistik

Tujuan dari pendekatan tersebut adalah mencari makna yang lebih dalam dari pengertian pariwisata yang akan ditujukan sebagai postulat pembenaran terhadap konsep kepariwisataan dalam merumuskan arah tujuan kebijakan serta menetapkan pedoman pengelolaan.

Sekuler kapitalistik, merupakan pandangan yang menempatkan diri pada era individualisme di Eropa abad 16, hakekatnya pemilik modal yang berhak menikmati kehidupan dunia

Sekuler independensia, merupakan pandangan yang pada hakekatnya manusia itu adalah *Zoon Politicon* (sebagai manusia), ia adalah makhluk hidup sosial dan harus berinteraksi dengan lingkungannya.

Sakral Theologistik, merupakan faham Ketuhanan, bahwa bumi dan isinya dalam kosmos ini adalah ciptaan Tuhan.

Universalistik, pada hakekatnya pariwisata itu adalah proses kedirian manusia.

4.4 Cara Kerja Biro Perjalanan Wisata

Membuat *Itinerary*

Itinerary atau Acara Perjalanan Wisata adalah sebuah dokumen yang memuat acara perjalanan, sejak pemberangkatan, di tempat tujuan, hingga kembali ke tempat asal. Keterangan-keterangan yang disebutkan dalam dokumen tersebut, antara lain waktu penyelenggaraan, tempat objek kunjungan dan tempat makan.

1. Jenis-jenis *Itinerary*

Susunan acara perjalanan wisata yang dibuat oleh Tour Operator bermacam-macam bentuknya, sesuai dengan keinginan dan kreativitas masing-masing. Secara umum bentuk-bentuk acara wisata itu adalah sebagai berikut. :

Bentuk Uraian (*Essay Style*), Bentuk Tabel (*Tabulated Style*), Bentuk Grafik (*Graphic Style*).

Di bawah ini adalah contoh Itinerary bentuk uraian di “Nawang Tours”

Hari Pertama (06 Desember 2005) (L/D)

Berangkat jam 07.30 dengan Air Asia (waktu Malaysia) dari KKIL ke bandara Husein Sastranegara Bandung dan datang pada jam 08.30 WIB. Bertemu dan pergi ke Hotel Karang Setra. Makan siang di restoran kota dan wisata belanja : Factory Outlet, ITC Kebon Kalapa dan makan malam di hotel.

Hari Kedua (07 Desember 2005) (B/L/D)

Sarapan di hotel jam 09.00 WIB berangkat bersama Coach ke Cirebon untuk pertemuan keluarga sampai sore, kembali ke hotel untuk makan malam.

Hari Ketiga (08 Desember 2005) (B/L/D)

Sarapan di hotel, jam 09.00 pagi berangkat tur ke Kawah Putih dan Situ Patenggang. Makan siang di restoran Sindang Reret-Ciwidey. Kemudian kita pergi ke ITC Kebon Kalapa atau Cibaduyut lalu kembali ke hotel dan makan malam di Resto Cafe Ilalang.

Hari Keempat (09 Desember 2005) (B/L/D)

Sarapan di hotel, jam 09.00 pagi berangkat tur ke Tangkuban Perahu dan Pemandian Air Panas Ciater. Makan siang di Restoran Sindang Reret-Cikole Lembang. Kemudian kita pergi ke Cihampelas, lalu kembali ke hotel dan makan malam di Restoran D`Garden.

Hari Kelima (09 Desember 2005) (B)

Sarapan di hotel, pergi ke Bandara Husein Sastranegara dan berangkat dengan Air Asia ke KLIA pada jam 09.05 dan datang pada jam 12.10.

2. Pokok Bahasan dalam *Itinerary*

Acara perjalanan memuat keterangan singkat dan pelayanan yang akan diterima oleh wisatawan selama tur berlangsung. Pokok bahasan yang ada dalam *itinerary* antara lain sebagai berikut:

- a. Tempat dan waktu untuk memulai perjalanan tur;
- b. Jalan atau tempat yang akan dikunjungi / dilalui selama berlangsungnya tur;
- c. Hotel yang digunakan;
- d. Transportasi yang dipakai;
- e. Makanan yang disediakan;
- f. Guide / tour leader yang mendampingi;
- g. Harga tur yang kompetitif;
- h. Syarat dan kondisi tur.

3. Cara menghitung Sederhana Harga Paket Tur

- a. Tentukan daerah tujuan wisata.
- b. Tentukan lamanya perjalanan tersebut.
- c. Cari angkutan-penerbangan / *coach* / kereta api / boat-yang baik dan murah.
- d. Tentukan akomodasi / hotel dengan pembagian kelasnya.

- e. Pelayanan apa saja yang termasuk dalam paket.
- f. Tentukan acara selama perjalanan.
- g. Berikan penilaian dengan harga dari seluruh komponen tersebut.
- h. Tentukan daerah pusat yang dituju.
- i. Tentukan keuntungan yang diinginkan.
- j. Periksa kembali setelah dihitung, apakah yang terlewatkan atau kesalahan.

Hal ini penting agar kita tidak memberikan harga yang salah kepada wisatawan.

RESERVASI PENYELENGGARAAN TUR

1. *Reservation Tour*

Pemesanan suatu tur kepada perusahaan perjalanan lain harus jelas. Dalam melakukan reservasi tur, hal-hal yang ahrus diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Nama klien;
- b. Tanggal kedatangan, *arrival by* (darat/laut/udara);
- c. Tanggal keberangkatan, *departure by* (darat/laut/udara);
- d. Transportasi yang digunakan;
- e. *Guide* yang dipakai;
- f. Hotel yang digunakan;
- g. Acara perjalanan;
- h. Makanan yang diminta;
- i. *Service* lainnya yang diminta (*on request*);
- j. Harga dan cara pembayaran.

2. *Reservation Hotel*

Pemesanan kamar hotel kepada perusahaan hotel sama halnya dengan pemesanan tur, harus singkat dan jelas. Ketika memesan kamar hotel, hal-hal yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Nama klien/grup;
- b. Tanggal kedatangan, arrival by (darat/laut/udara)
- c. Tanggal keberangkatan, departure by (darat/laut/udara);
- d. Jenis kamar yang dipakai;
- e. Makanan yang diminta;
- f. Service lainnya yang diminta;
- g. Harga dan cara pembayaran.

4.4.2 **Dokumen Penyelenggaraan Tur**

Dokumen dalam tour operation ada beberapa macam jumlahnya. Fungsi dari dokumen/form tersebut untuk melengkapi dan mempermudah suatu pekerjaan, khususnya dalam masalah *operation tour department*.

Biasanya dokumen/form tur ini dibuat dalam bahasa inggris dan dalam bentuk yang sudah jadi sehingga kita tinggal mengisinya saja. Cara pengisian dokumen disesuaikan dengan kebutuhan. Untuk lebih jelasnya, ada beberapa macam dokumen yang bisa digunakan di *tour department*, antara lain sebagai berikut.

1. *Quotation Form*, fungsinya untuk mengalkulasi perhitungan suatu tur. Di dalamnya sudah terdapat kolom/lajur yang ada kaitannya dengan perhitungan.

2. *Reservation Form*, fungsinya untuk menerima pemesanan dari klien, baik mengenai pemesanan hotel, tur, tiket dan sebagainya. Dalam *Reservation Form* dicantumkan tanggal pemesanan, nama, dan alamat pemesanan, tanggal keberangkatan, tanggal kedatangan, jenis pesanan, orang yang mengurus pemesanan tersebut, konfirmasi dan sistem pembayaran.
3. *Facsimile Form*, fungsinya untuk membuat satu surat dengan menggunakan mesin faksimile.
4. *Voucher Form*, merupakan suatu alat/dokumen yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan perjalanan yang diberikan kepada klien untuk mendapatkan pelayanan yang sudah dibelinya. Biasanya *voucher* tersebut dipakai untuk mendapatkan pelayanan kamar hotel, tur, restoran, transportasi dan sebagainya.
5. *Letter of Guarantee/LG*, fungsinya sebagai surat jaminan yang dikeluarkan oleh perusahaan perjalanan untuk membeli atau mengambil suatu jasa kepada perusahaan lain secara kredit (biro perjalanan, hotel, transportasi, restoran dan sebagainya). Pada umumnya dalam LG dicantumkan nama dan tanda tangan si penanggung (biasanya direksi), nama si penerima jasa (klien), jasa yang diterima, dan total pembayaran serta cap perusahaan
6. *Receipt/Faktur/Invoice*, suatu tanda tarima dari suatu perusahaan kepada klien atas jasa/produk yang sudah dibelinya, baik kredit maupun tunai. Receipt atau Faktur biasanya terdiri dari empat lembar. Lembar pertama asli/untuk klien, lembar kedua untuk *tour department* dan lembar ketiga serta keempat untuk *cashier* dan *accounting*.

7. Buku *File Inquiry*, buku catatan mengenai semua permintaan tur yang diterima, kolom-kolom dari semua permintaan tur yang diterima.
8. Buku *Tour File (IT Book)*, buku catatan mengenai semua tur yang sudah dikomfirmasi.
9. Buku *Voucher Issuance*, buku catatan mengenai semua pengeluaran voucher.



Utama
UNIVERSITAS WIDYATAMA

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Goesti D., *Pariwisata Indonesia*, Yayasan Trisakti, Bandung. 2001.
- Direktorat Jendral Pariwisata, *Program Pembinaan di Bidang Usaha Jasa Perjalanan Wisata*, 1996-1997.
- Darmadjati, RS., *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Cetakan Revisi, Jakarta : PT. Pradnya Paramita.
- Kesrul, Muhammad, *Penyelenggaraan Operasi Perjalanan Wisata*, PT. Gramedia Widya Sarana, Jakarta, 2003.
- Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Management*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1992.
- Taniguchi, Goro. *Kamus Standar Bahasa Jepang- Indonesia*, Dian Rakyat, Jakarta, 1999.
- Taniguchi, Goro, *Kamus Standar Bahasa Indonesia-Jepang*, Dian Rakyat, Jakarta, 1999.



**STRUKTUR ORGANISASI
PT. NAWANG PUSPITA PRIMA TOUR AND TRAVEL
(NAWANG TOUR)**

