

I. PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan terkait latar belakang tugas akhir, permasalahan, solusi, tujuan dan kerangka pemikiran tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Biro perjalanan wisata merupakan perusahaan yang bergerak di industri pariwisata yang khusus melayani dan menyelenggarakan perjalanan dan liburan bagi individu maupun kelompok, dari satu tempat ke tempat lain, dari dalam negeri maupun luar negeri dengan tujuan utama yaitu berwisata (Damardjati, 2010). Biro perjalanan wisata memiliki berbagai produk dari komponen industri pariwisata dikemas menjadi paket wisata, menawarkan beberapa komponen produk wisata yang dikemas dalam sebuah paket. Menurut Zebua (2016) produk wisata merupakan suatu bentuk pelayanan yang dinikmati wisatawan dari berangkat meninggalkan suatu tempat hingga kembali pulang. Adapun unsur - unsur produk wisata yang tergabung dalam sebuah paket wisata, yaitu obyek wisata, fasilitas akomodasi, dan transportasi.

Pada era digital saat ini terasa kurang jika dalam biro perjalanan wisata belum memiliki sebuah tenaga dokumentasi yang berkompeten dalam pelaksanaan kegiatan perjalanan wisata, tenaga dokumentasi merupakan hal penting yang menjadi syarat wajib ada pada biro perjalanan wisata ketika melaksanakan kegiatan program *tour*. Dilansir website Dwidaya Tour dan Panorama JTB Tours merupakan salah satu perusahaan tour & travel terbaik yang memiliki fasilitas dan SDM yang tangguh, terampil dalam melayani kebutuhan dan pengalaman perjalanan. Dengan memiliki SDM berkompeten dan fasilitas yang lengkap dalam mengikuti trend bisnis, salah satunya yaitu terdapat tenaga dokumentasi pada pelaksanaan kegiatan perjalanan wisata. Inovasi tenaga dokumentasi tersebut hadir dari permintaan konsumen yang ingin terdapat tenaga dokumentasi pada momen berwisatanya.

Namun masih terdapat permasalahan pada biro perjalanan wisata Frestour & Travel Agency, pada saat pelaksanaan kegiatan perjalanan wisata peran *Tour Leader* masih mengemban pekerjaan sekaligus sebagai tenaga dokumentasi yang

dimana dari tindakan tersebut akan mengganggu dan menghambat pekerjaannya sebagai *Tour Leader* saat *guiding* dalam mengatur jalannya perjalanan. Terutama pada era digitalisasi saat ini, mengingat suatu momen dokumentasi sangat penting sebab dari hasil dokumentasi tersebut akan di *upload* di berbagai media sosial bagi kebutuhan konsumen dalam berwisata.

Berdasarkan permasalahan diatas maka dibutuhkan solusi, yaitu diperlukan sumber daya manusia peran tenaga dokumentasi berkompeten yang memiliki pengalaman sesuai di bidangnya pada biro perjalanan wisata Frestour & Travel Agency. Dari hal tersebut maka perlu adanya tenaga kerja dan perannya masing-masing dalam mengatur jalannya perjalanan wisata, tenaga kerja tersebut meliputi peran *Tour Leader* dan peran Tenaga Dokumentasi. Tenaga dokumentasi yang dimaksud memiliki peran khusus dalam melakukan tanggung jawab tugasnya, yaitu memiliki peran pada sebelum perjalanan, peran selama kegiatan perjalanan, dan peran sesudah perjalanan wisata.

Penelitian tugas akhir ini akan berfokus kepada peran tenaga dokumentasi memiliki yang memiliki peran pada sebelum perjalanan, peran selama kegiatan perjalanan, dan peran sesudah perjalanan wisata dalam berupa dokumentasi foto dan video.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan peran tenaga dokumentasi pada perjalanan wisata
2. Mendeskripsikan dampak peran tenaga dokumentasi bagi Frestour & Travel Agency

1.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

(Sumber: Penulis)

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dimulai sejak bulan Oktober 2021, pada saat sedang melakukan Praktik Kerja Lapangan di Frestour & Travel Agency. Lalu menjadi gagasan penulis memutuskan untuk menjadikan sebuah Laporan Tugas Akhir dengan judul “Peran Tenaga Dokumentasi Pada Frestour & Travel Agency”. Frestour & Travel Agency merupakan perusahaan Biro Perjalanan Wisata di industri pariwisata yang bergerak di bidang Tour Consultant & Travel Management yang berlokasi kantor Bandung.

Namun masih terdapat permasalahan pada biro perjalanan wisata Frestour & Travel Agency, pada saat pelaksanaan kegiatan perjalanan wisata peran *Tour Leader* masih mengemban pekerjaan sekaligus sebagai tenaga dokumentasi yang dimana dari tindakan tersebut akan mengganggu dan menghambat pekerjaannya sebagai *Tour Leader* saat *guiding* dalam mengatur jalannya perjalanan. Terutama pada era digitalisasi saat ini, mengingat suatu momen dokumentasi sangat penting sebab dari hasil dokumentasi tersebut akan di *upload* di berbagai media sosial bagi kebutuhan konsumen dalam berwisata.

Berdasarkan permasalahan diatas maka dibutuhkan solusi, yaitu diperlukan sumber daya manusia peran tenaga dokumentasi berkompeten yang memiliki pengalaman sesuai di bidangnya pada biro perjalanan wisata Frestour & Travel Agency. Dari hal tersebut maka perlu adanya tenaga kerja dan perannya masing-masing dalam mengatur jalannya perjalanan wisata, tenaga kerja tersebut meliputi peran *Tour Leader* dan peran Tenaga Dokumentasi. Tenaga dokumentasi yang dimaksud memiliki peran khusus, yaitu sebelum perjalanan menyusun rencana dan ide konsep pendokumentasian ke dalam bentuk tulisan, lalu peran selama perjalanan yaitu mendokumentasi kegiatan wisata yang diproduksi selama perjalanan, dan peran setelah perjalanan yaitu mengkoordinasikan tugas dalam mengelola *file management* seperti perawatan *file*, *backup file*, serta pengiriman *file* dokumentasi kepada konsumen/wisatawan yang telah melakukan kegiatan perjalanan wisata. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan kerangka pemikiran maka disajikan pada Gambar 1.

1.4 Kontribusi

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1.4.1 Politeknik Negeri Lampung

Sebagai sumber informasi dan referensi bacaan untuk kebutuhan akademisi dalam bidang ini khususnya dalam bidang kepariwisataan.

1.4.2 Frestour & Travel Agency

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan biro perjalanan wisata Frestour & Travel Agency dalam menerapkan peran tenaga dokumentasi yang berkompeten di bidangnya pada pelaksanaan kegiatan perjalanan wisata dan diluar perjalanan wisata. Selain itu guna meningkatkan sarana promosi serta sebagai nilai lebih bagi wisatawan untuk mengetahui bahwa Frestour telah memiliki tenaga dokumentasi.

1.4.3 Mahasiswa

Sebagai pengetahuan dan memberikan pengalaman tambahan bagi mahasiswa agar dapat beradaptasi dengan dunia praktisi dan dapat memberikan gambaran nyata terhadap penerapan teori selama perkuliahan dengan penerapan langsung ke lapangan sebelum memasuki dunia kerja dalam industri pariwisata.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab II tinjauan pustaka berisikan dasar pembuatan laporan tugas akhir terkait dengan pembahasan yang akan dibahas dalam laporan. Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

2.1 Biro Perjalanan Wisata

Menurut Damardjati (2010) Pengertian Biro Perjalanan Wisata merupakan perusahaan yang bergerak di industri pariwisata yang khusus melayani dan menyelenggarakan perjalanan dan liburan bagi individu maupun kelompok, dari satu tempat ke tempat lain, dari dalam negeri maupun luar negeri dengan tujuan utama yaitu berwisata. Camilleri (2019) menjelaskan bahwa usaha biro perjalanan wisata menyediakan berbagai jenis produk paket wisata yang lengkap untuk dijual, seperti transportasi, akomodasi, tiket pesawat, tiket kereta dan berbagai tempat destinasi wisata lainnya.

Biro perjalanan wisata memiliki berbagai produk dari komponen industri pariwisata dikemas menjadi paket wisata, menawarkan beberapa komponen produk wisata yang dikemas dalam sebuah paket. Menurut Zebua (2016) Produk wisata merupakan suatu bentuk pelayanan yang dinikmati wisatawan dari berangkat meninggalkan suatu tempat hingga kembali pulang. Adapun unsur - unsur produk wisata yang tergabung dalam sebuah paket wisata, yaitu destinasi wisata, fasilitas pelayanan, akomodasi hotel, restoran, dan transportasi. Fasilitas lainnya yang terdapat di biro perjalanan wisata salah satunya yaitu peran tenaga dokumentasi.

2.2 Pendokumentasian

Pendokumentasian merupakan proses perekaman atau pengumpulan data informasi serta peristiwa kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam berupa gambar, foto, dan video. Menurut Sugiyono (2007) memaparkan bahwa Dokumentasi merupakan catatan peristiwa berbentuk gambar, tulisan, foto yang sudah berlalu dari seseorang.

Seiring perkembangan zaman yang semakin berbasis teknologi memudahkan kita dalam mendokumentasikan suatu momen atau kegiatan dari banyak cara yang dapat dilakukan dalam mengabadikan suatu peristiwa melalui

membuat catatan, foto, video dan media lainnya. Contoh jenis dokumentasi pada umumnya seperti jenis dokumentasi kegiatan acara, dokumentasi sebagai bukti penelitian, dokumentasi foto dan video.

2.3 Peran Tenaga Dokumentasi

Tenaga dokumentasi memiliki peran dan tanggung jawab yang harus dilakukan dalam pendokumentasian suatu kegiatan di lapangan, mulai dari menyusun rencana kegiatan dokumentasi hingga mengkoordinasi proses dokumentasi sebelum perjalanan, selama perjalanan, dan sesudah perjalanan. Menurut Kartawiyudha., dkk. (2017) tahapan prosedur pada tahap proses produksi, adalah Pra Produksi, Produksi, dan Pasca Produksi. Pada biro perjalanan wisata terdapat tenaga kerja yang berfokus di bidang dokumentasi yang memiliki peran khusus pada saat kegiatan perjalanan wisata dan peran diluar perjalanan wisata, yaitu mulai dari Pra Produksi, Produksi, Dan Pasca Produksi.

1. Pra Produksi (*Pre Production*)

Pra Produksi merupakan tahapan yang memerlukan waktu untuk mempersiapkan suatu konsep yang direncanakan untuk proses produksi agar sesuai dengan konsep yang dibuat. Tenaga dokumentasi menyusun rencana kegiatan dokumentasi mulai dari membuat suatu ide dokumentasi, membuat jadwal kegiatan pendokumentasian, membuat suatu konsep lalu mengembangkannya ke dalam bentuk tulisan untuk kebutuhan pada proses produksi. Rancangan konsep ini perlu dilakukan untuk memudahkan tenaga dokumentasi saat bertugas selama pelaksanaan agar sesuai dengan konsep yang sudah disiapkan. Selain mempersiapkan konsep untuk tahap produksi, peralatan dan perlengkapan merupakan hal penting yang perlu dipersiapkan oleh tenaga dokumentasi berguna sebagai alat operasional yang menunjang pada saat proses pendokumentasian.

2. Produksi (*Production*)

Produksi merupakan tahapan eksekusi dari proses pra produksi yang dimana pada tahap ini semua konsep direalisasikan dengan cara melakukan pengambilan gambar, suara, elemen untuk keperluan di pasca produksi. Tenaga dokumentasi melaksanakan tugas pendokumentasian sesuai konsep tulisan dan ide

kemudian direalisasikan pada tahap produksi. Pada tahap produksi tugas yang dilakukan oleh tenaga dokumentasi di lapangan yaitu bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan kegiatan pendokumentasian mulai dari perekaman dokumentasi foto dan video kegiatan selama berwisata hingga selesai agar sesuai dengan konsep yang direncanakan sesuai pada tahap pra produksi.

3. Pasca Produksi (*Post Production*)

Pasca Produksi merupakan tahap akhir dari rangkaian produksi, pada tahap pasca produksi semua bahan foto dan video dikelola untuk dijadikan menjadi satu, kemudian digabungkan hingga menjadi suatu cerita yang menarik dan berkualitas. Tugas tenaga dokumentasi selanjutnya setelah selesai kegiatan perjalanan wisata, tahap yang harus dilakukan berikutnya yaitu mengolah bahan materi dokumentasi foto dan video yang dianggap bagus untuk dibuat menjadi suatu karya yang menarik atau dapat disebut proses *editing*.

Pasca produksi merupakan tahap terakhir dari proses produksi yang memiliki tujuan bahwa hasil dokumentasi foto dan video yang diproduksi selama kegiatan perjalanan wisata kemudian dikelola oleh tenaga dokumentasi untuk disajikan kepada konsumen/wisatawan yang telah selesai melakukan kegiatan wisatanya untuk dapat dinikmati dan dilihat momen mereka dalam melakukan berwisata yang diabadikan oleh tenaga dokumentasi selama kegiatan perjalanan wisata.

4. Peran Tenaga Dokumentasi Pada Perusahaan

Selain peran pendokumentasian pada rangkaian proses produksi kegiatan perjalanan wisata, adapun peran yang dilakukan oleh tenaga dokumentasi pada perusahaan. Tenaga dokumentasi memiliki tanggung jawab tugas menyelenggarakan pengelolaan bidang dokumentasi dalam operasional kegiatan perusahaan, adapun perincian peran tenaga dokumentasi yaitu :

- 1) Pelaksanaan program perencanaan bidang dokumentasi sebagai bahan pengolahan informasi perusahaan dan wisatawan, yaitu membuat program seperti bahan materi atau konten terkait seputar dokumentasi dan informasi agar berguna bagi konsumen.

- 2) Pelaksanaan program *monitoring* dan evaluasi bagi tenaga dokumentasi perusahaan dalam bidang dokumentasi dari pelaporan hasil kegiatan, yaitu mengadakan jadwal *monitoring* dan evaluasi bagi kinerja SDM pada bidang dokumentasi di setiap bulannya, hal ini dapat mengetahui tingkat perkembangan bagi setiap individunya.
- 3) Menyusun kebijakan bidang dokumentasi sebagai teknis dan pedoman pelaksanaan dokumentasi perusahaan, yaitu membuat kebijakan aturan sesuai bidang pekerjaan dokumentasi sebagai petunjuk memandu dalam proses pekerjaan di bidang dokumentasi agar SDM menjalankan tugas peranan fungsi sesuai dengan jobdesknya.
- 4) Melakukan perawatan, pengelolaan, dan penyimpanan aset peralatan dan perlengkapan perusahaan dalam bidang dokumentasi, yaitu aset dokumentasi perusahaan yang terdiri peralatan kamera dan perlengkapan dengan menerapkan *maintenance system* atau sistem pemeliharaan pada aset dokumentasi untuk menjaga barang dari kerusakan penggunaan.
- 5) Mengkoordinasi tenaga dokumentasi dalam mengelola digital promosi pemasaran perusahaan, yaitu mengatur jalannya dalam membuat konten promosi pemasaran pada media platform promosi perusahaan.
- 6) Mengkoordinasi bahan dokumen dan membuat arsip bagi informasi perusahaan ke dalam beberapa bentuk *file* media, yaitu melakukan penataan dan penyimpanan data berupa berkas *file* dokumentasi dan informasi yang diperoleh sebagai kebutuhan informasi perusahaan.
- 7) Melaksanakan pelayanan dalam hal dokumentasi bagi kebutuhan konsumen dan perusahaan, yaitu melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan konsumen di bidang dokumentasi, seperti melaksanakan kegiatan dokumentasi dalam perjalanan wisata.