

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada umumnya biro perjalanan wisata menjual jasa dan pelayanan dalam sebuah produk berupa paket wisata. Paket wisata tersebut berisi tentang informasi daya tarik wisata yang dituju, tempat makan/restoran, akomodasi, serta hiburan yang bertujuan untuk menjamin keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen. Komponen-komponen tersebut telah melalui beberapa tahapan pemilihan dari sebuah penyusunan. Dalam biro perjalanan wisata, penyusunan paket wisata diberikan kepada seorang *tour planner*. Menurut Dyota (2020) *tour planner* sangat dibutuhkan pada biro perjalanan wisata untuk menyusun, membuat, dan menghitung komponen-komponen agar menjadi paket wisata.

Paket wisata yang disusun oleh *tour planner* harus menjamin kepuasan dan kenyamanan konsumen dari fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan (Arthamevia, 2022). Sehingga *tour planner* pada biro perjalanan wisata sangat dibutuhkan dalam menyusun atau membuat paket wisata yang menarik untuk perusahaannya. Jika tidak ada seorang *tour planner* dalam biro perjalanan wisata maka belum bisa dikatakan dan diakui sebagai biro perjalanan wisata (Dyota, 2020).

Biro perjalanan wisata Akcaya Tour and Travel sendiri memiliki seorang *tour planner* yang telah membuat beragam paket wisata. Paket wisata disusun selalu terjual ke konsumen yang menjadikan paket wisata tersebut sebagai sumber penghasilan perusahaan Akcaya Tour and Travel dibandingkan dengan produk lainnya. Berikut tabel data penjualan paket wisata Akcaya Tour and Travel periode September 2023 – Januari 2023 yang didapatkan sebagai berikut:

Tabel 1. Data Penjualan Paket Wisata Akcaya Tour and Travel

No	Jenis Paket	Jumlah Penjualan
1	Bromo	48 Paket
2	<i>Open Trip</i>	5 Paket
3	Batu Malang	10 Paket
4	<i>Explore</i> Banyuwangi	2 Paket
5	Paket 3 Negara (Thailand, Malaysia, Singapura)	1 Paket

Sumber: Akcaya Tour and Travel (2023)

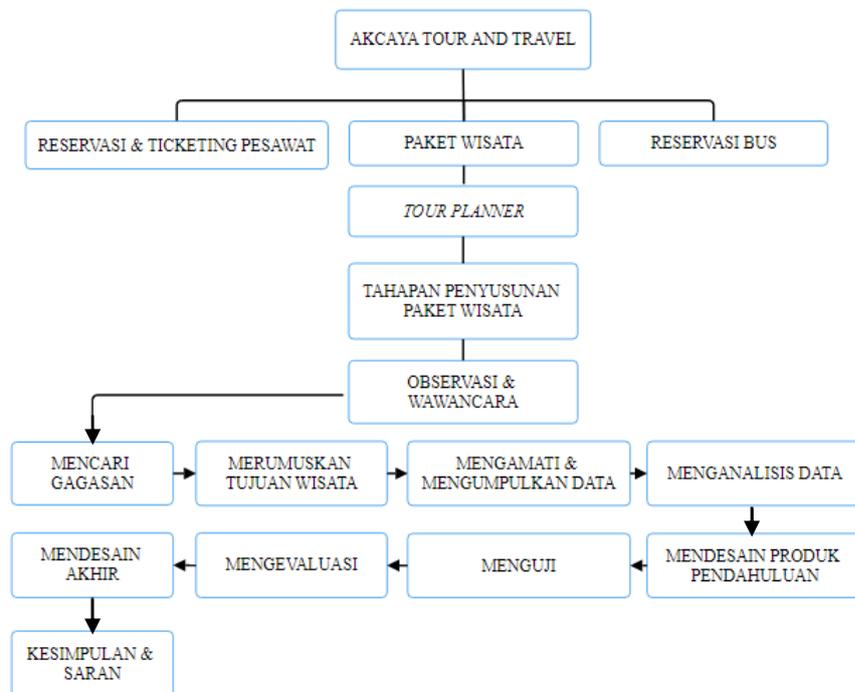
Banyaknya paket wisata yang terjual pada tabel diatas menandakan *tour planner* pada biro perjalanan wisata Akcaya Tour and Travel memiliki kemampuan dan keterampilan dalam penyusunan paket wisata. Penyusunan paket wisata tersebut tentu dilakukan oleh *tour planner* dalam beberapa tahapan yang akan menjamin kenyamanan dan kepuasan konsumen dari fasilitas dan layanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mendeskripsikan “Tahapan Penyusunan Paket Wisata Oleh *Tour Planner* pada Biro Perjalanan Wisata Akcaya Tour and Travel”

## 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan tahapan penyusunan paket wisata oleh *tour planner* pada biro perjalanan wisata Akcaya Tour and Travel.

## 1.3 Kerangka Pemikiran

Akcaya Tour and Travel adalah sebuah biro perjalanan wisata yang berada di Kota Malang yang menyediakan beragam jenis paket wisata baik dalam negeri maupun luar negeri. Penyusunan paket wisata oleh *tour planner* harus melalui beberapa tahap dari awal sampai dipasarkan ke konsumen.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

#### **1.4 Kontribusi**

Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penulis

Sebagai penambah pengetahuan dan wawasan untuk memperdalam ilmu yang didapatkan selama perkuliahan berlangsung.

2. Pembaca

Sebagai informasi dan sumber pengetahuan kepada pembaca mengenai tahapan penyusunan paket wisata pada Akcaya Tour and Travel.

3. Akcaya Tour and Travel

Sebagai bahan masukan dan saran untuk mengembangkan paket wisata terbaru pada perusahaan.

4. Politeknik Negeri Lampung

Sebagai sumber referensi dan informasi untuk kegiatan akademik selanjutnya di Politeknik Negeri Lampung.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pariwisata

Berbagai fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh masyarakat setempat, dunia usaha, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah inilah yang membentuk pariwisata, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Ada segmen singkat yang dikhususkan untuk kegiatan yang berhubungan dengan pariwisata. Perjalanan untuk tujuan wisata, sebagaimana didefinisikan oleh Hidayah (2019), melibatkan meninggalkan daerah tempat tinggal seseorang dalam jangka waktu yang lama untuk mengunjungi lokasi baru guna memperoleh pengetahuan dan wawasan tentang suatu topik yang diminati. Uraian di atas memberikan gambaran bahwa untuk menyelenggarakan usaha pariwisata diperlukan komponen-komponen penting seperti tempat tinggal sementara, perjalanan, pelaku wisata, dan lokasi. Paket perjalanan dengan inklusi ini akan cukup menarik.

Menurut Suyitno (2001), Ada dua kategori dasar paket liburan, yang dibedakan berdasarkan seberapa banyak perencanaan yang dilakukan:

1. *Ready made tour* adalah paket wisata yang ditentukan dan diatur sebelumnya, bukan berdasarkan preferensi calon pengunjung.
2. *Taylor made tour* adalah rencana perjalanan wisata yang disesuaikan dengan kebutuhan calon pengunjung.

Sedangkan jenis paket wisata berdasarkan jumlah wisata menurut Suwantoro (2004) yaitu:

1. *Individual tour* adalah perjalanan untuk berlibur sendirian.
2. *Family group* adalah perjalanan yang dilakukan oleh sekelompok kerabat.
3. *Group tour* adalah perjalanan jika ada 10 orang atau lebih dan satu orang penanggung jawab.

### 2.2 Tour Planner

*Tour Planner* (perencana wisata) adalah orang yang benar-benar melakukan segala sesuatu yang perlu dilakukan saat mengatur perjalanan (Suyitno, 2001). Menurut Fiatiano (2009), ada beberapa tahapan penyusunan paket wisata yaitu:

- a. Mencari gagasan  
Mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan wisatawan oleh *tour planner* sehingga dapat mengarahkan produknya untuk memenuhi keinginan wisatawan. Hal ini dapat dikatakan sebuah penentuan gagasan pasar.
- b. Merumuskan tujuan wisata  
Untuk menarik pengunjung, suatu destinasi harus memberikan informasi mengenai pertanyaan 5W+2H: pariwisata seperti apa yang diselenggarakan, mengapa diselenggarakan, siapa yang akan terlibat dalam pariwisata tersebut, di mana akan diselenggarakan, kapan akan diselenggarakan, diselenggarakan, bagaimana penyelenggaraannya, dan berapa biayanya.
- c. Mengamati dan Mengumpulkan data  
Penyelenggara tur harus mempertimbangkan pemandu wisata, moda transportasi, penginapan, fasilitas, pilihan tempat makan, tempat wisata, dan toko saat melakukan observasi dan mengumpulkan informasi.
- d. Menganalisis data  
Data yang telah dikumpulkan selanjutnya di analisis dan diidentifikasi kendala yang mungkin dapat terjadi oleh *tour planner* serta dapat mencari solusi berupa alternatif-alternatif penyelesaian dalam proses pencapaian tujuan wisata.
- e. Mendesain produk pendahuluan  
Mengembangkan beberapa alternatif desain oleh *tour planner* seperti membuat *itinerary*, merancang *distribution of time*, merancang komponen paket wisata, menghitung biaya perjalanan, membuat brosur paket wisata, dan sebagainya.
- f. Menguji  
Melakukan pengujian terhadap paket wisata yang disusun oleh *tour planner* atau langsung ke beberapa kelompok pasar agar mendapatkan data tentang pendapat sebagai bahan evaluasi kedepannya.
- g. Mengevaluasi  
Evaluasi ini berisi kelebihan dan kekurangan dari paket wisata yang akan dianalisis oleh *tour planner* sebagai masukan dalam proses pembuatan paket kedepannya.

h. Mendesain terakhir

Proses modifikasi komponen paket wisata dilakukan oleh *tour planner* terhadap komponen yang sudah mendapatkan evaluasi berupa kekurangan dan kelebihan untuk selanjutnya dipasarkan kepada pasar yang dituju.

Oleh karena itu, penyusunan paket wisata harus melalui beberapa tahapan untuk menghasilkan paket wisata yang berkualitas dengan pelayanan prima di biro perjalanan wisata. Adapun tugas dan fungsi *tour planner* (Arthamevia, 2022) sebagai berikut:

a. Merancang Program dan *Itinerary*

Hal ini adalah dasar untuk seorang *tour planner* dalam proses pembuatan paket wisata yang akan memudahkan untuk penyusunan *itinerary* yang sesuai.

b. Merencanakan *Distribution of Time*

*Distribution of Time* adalah suatu cara mengalokasikan atau pembagian waktu yang akan terjadi dalam sebuah perjalanan wisata. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam merencanakannya yaitu daya tarik wisata, daya tampung atraksi wisata, daya dukung /fasilitas yang ada pada atraksi wisata. Adapun keadaan lapangan seperti fisik jalan, kemacetan, jalur alternatif yang sesuai dengan jarak yang ditempuh.

c. Merancang Komponen Paket Wisata

Anda mungkin menganggap komponen paket wisata sebagai bahan mentah untuk produk akhir Anda, atau sebagai langkah yang Anda ambil untuk menyusun dan menyusun paket perjalanan Anda. (Nuriata, 2014). Komponen tersebut yaitu:

1) Objek Wisata

Sebelum merencanakan perjalanan wisata, seorang *tour planner* harus terlebih dahulu menentukan objek utama yang akan dikunjungi sehingga mengetahui urutan yang prioritas dalam kunjungan tersebut. *Something to See, Something to Do, dan Something to Buy* merupakan tiga komponen destinasi wisata yang harus diwaspadai oleh seorang perencana wisata.

2) Transportasi

Pemilihan jenis transportasi yang akan digunakan selama perjalanan harus perlu diperhatikan apakah menggunakan transportasi darat, laut, atau udara. Pengeluaran yang dihasilkan akan terpengaruh oleh hal ini.

3) Makan dan Minum

Seorang *tour planner* harus bisa memperhatikan mayoritas konsumen untuk menentukan makan dan minumannya. Terkadang makan dan minum ini harus sesuai dengan permintaan konsumen

4) Akomodasi/Penginapan

Pemilihan akomodasi sangat penting bagi seorang *tour planner* karena akomodasi merupakan suatu aspek penunjang dalam sebuah tour. Fasilitas akomodasi ini harus direncanakan untuk konsumen karena akan bergantung pada biaya yang diinginkan.

5) Kegiatan (*Event*)

Kegiatan sangat penting dalam perencanaan *tour* dan hal ini biasanya sebagai penambah daya tarik untuk calon konsumen untuk saling mengisi suksesnya sebuah perjalanan *tour* yang akan diadakan.

d. Menghitung Biaya Perjalanan Wisata

Seorang *tour planner* diwajibkan dapat menghitung biaya perjalanan setelah menentukan beberapa komponen perjalanan yang cocok. Hal ini harus diperhatikan untuk menjadi sebuah harga yang akan ditawarkan kepada calon konsumen.

e. Membuat Brosur Paket Wisata

Seorang *tour planner* perlu membuat brosur paket wisata karena untuk menjual dan menawarkan sebuah paket wisata membutuhkan brosur yang berisi detail paket wisata terdiri dari *itinerary*, harga, fasilitas, dan *term and condition* yang harus dipahami oleh calon konsumen.

### 2.3 Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata adalah tempat di mana pengunjung dapat memperoleh bantuan terkait paspor, perjalanan, makanan, rencana perjalanan, tiket masuk, dan pemandu. (Yoeti, 2006). Sedangkan menurut Damardjati (2001) biro perjalanan

wisata adalah suatu usaha yang mengkhususkan diri dalam memfasilitasi perpindahan orang dan barang miliknya (seperti barang bawaan) dari satu lokasi ke lokasi lain, baik di dalam negeri maupun internasional.

Jadi kesimpulannya, biro perjalanan adalah bisnis yang membantu individu atau kelompok merencanakan dan melaksanakan seluruh perjalanan, mulai dari pertama kali mereka memutuskan untuk pergi hingga kembali ke rumah. Haq (2009) mencantumkan tanggung jawab agen perjalanan berikut ini:

- a. Merakit dan memasarkan paket liburan internasional sesuai permintaan.
- b. Merencanakan atau mempromosikan liburan kapal pesiar bagi wisatawan.
- c. Menjual dan/atau mengatur paket liburan domestik untuk pelanggan.
- d. Berkoordinasi dengan pemandu wisata.
- e. Menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengunjung.
- f. Penjualan tiket, penjualan tiket transit, dan lain sebagainya.
- g. Mengkoordinasikan penjadwalan layanan pengunjung.
- h. Simpan dokumentasi yang tepat untuk setiap perjalanan keluar.

#### **2.4 Paket Wisata**

Paket wisata adalah sejenis paket liburan yang disediakan oleh agen perjalanan atau perusahaan transportasi yang bekerja sama dengannya, yang mencakup tiket pesawat, akomodasi hotel, dan terkadang bahkan makan. (Suwanto, 2004). Ada beberapa bagian yang saling berhubungan dalam paket perjalanan ini, dan tidak ada satupun yang bisa dinikmati tanpa bagian lainnya. Menurut Dyota (2020) unsur-unsur paket wisata yang sempurna adalah sebagai berikut:

- a. *Tourist Object* yang lokasinya mungkin di daerah yang sering dikunjungi wisatawan dan berfungsi sebagai insentif bagi mereka untuk pergi ke sana.
- b. Fasilitas yang diperlukan di tempat tujuan antara lain penginapan, makan, minum, dan kesempatan rekreasi.
- c. Transportasi antara negara asal wisatawan dengan negara tujuan, termasuk transportasi lokal selama berada di sana.

Dalam kebanyakan kasus, harga tur sudah mencakup beberapa biaya yang terkait dengan infrastruktur yang digunakan untuk menjalankan perjalanan dalam satu komponen. Komponen-komponen tersebut yaitu:

a. Fasilitas Wisata

Ini merupakan layanan penunjang yang harus siap disandingkan dengan atraksi utama di tempat liburan.

b. Fasilitas Akomodasi

Merupakan fasilitas wisata yang sangat penting dalam menyusun program paket wisata.

c. Fasilitas Restoran/Rumah Makan

Karena memenuhi rasa haus dan lapar pengunjung yang lewat, maka ini merupakan fasilitas yang penting.

d. Fasilitas Transportasi

Tanpa transportasi yang andal, liburan bagi wisatawan akan menjadi bencana.

e. Fasilitas Pertunjukan

Wisatawan menginginkan pertunjukan sederhana, ditampilkan dengan baik, dan otentik yang menghormati budaya lokal.

f. Fasilitas Tempat Belanja Wisatawan

Berbelanja merupakan hobi yang populer bagi para pelancong karena terkadang mereka menemukan oleh-oleh unik, seperti makanan atau kerajinan tangan, yang ingin mereka bawa pulang ke negara asalnya.

g. Fasilitas Prasarana Wisata

Komponen ini perlu diperhatikan untuk sebuah perjalanan yang baik dengan didukung oleh prasarana yang baik seperti jalan yang halus, kecepatan yang sudah dibatasi, jarak yang sudah diperhitungkan, dan rute yang sudah diperkirakan.