

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinaya Tour and Travel adalah biro perjalanan wisata yang menyediakan jasa perjalanan wisata yang berada di Kota Bandung, yang menawarkan berbagai kebutuhan wisata. Bandung yang terkenal dengan keindahan alamnya dan keragaman budayanya, menjadi destinasi yang diminati oleh wisatawan. Dinaya Tour and Travel memiliki berbagai macam paket wisata domestik, dan salah satu paket wisata unggulan yang dimiliki oleh Dinaya Tour and Travel adalah paket wisata Dufan.

Dalam era digital saat ini, peranan admin media sosial telah menjadi sangat penting dalam sebuah perusahaan *tour and travel*, karena admin media sosial menjadi peran yang membangun serta memelihara hubungan atau interaksi ke calon wisatawan melalui platform-platform media sosial, contohnya seperti *Instagram*. *Instagram* merupakan salah satu platform yang paling populer untuk menjalankan perusahaan *tour and travel*, *Instagram* memberikan kesempatan yang besar bagi biro perjalanan untuk mempromosikan paket wisata yang dimiliki dengan cara yang menarik dan menggugah minat kepada calon wisatawan.

Melalui magang industri ini, penulis berkesempatan untuk terlibat dalam mengelola media sosial Dinaya Tour and Travel yaitu sebagai admin media sosial *Instagram*, yang memiliki *followers* lebih dari 5000. Admin media sosial di Dinaya Tour and Travel memiliki berbagai kegiatan, mulai dari pembuatan *flyer* paket wisata, hingga berinteraksi dengan calon wisatawan melalui komentar dan pesan langsung. Dinaya Tour and Travel juga lebih sering melayani calon wisatawan menggunakan media sosial, yaitu *Instagram*. Mulai dari pemesanan paket wisata, pemesanan akomodasi, maupun transportasi. Alasan penulis mengambil judul ini karena peran admin media sosial sangat penting, untuk mengelola akun media sosial, dan admin media sosial juga berinteraksi langsung dengan calon wisatawan. Hal itu akan berdampak cukup besar dalam pemasaran paket wisata, khususnya terhadap penjualan paket wisata yang ada di Dinaya Tour and Travel.

1.2 Tujuan

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran admin media sosial *Instagram* dalam menciptakan postingan dan berinteraksi dengan calon wisatawan di Dinaya Tour and Travel Bandung.

1.3 Tempat Pelaksanaan dan Waktu

Laporan tugas akhir ini disusun di kampus Politeknik Negeri Lampung yang berada di Jl. Soekarno-Hatta No. 10 Rajabasa Raya, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Penyusunan tugas akhir ini berdasarkan hasil praktik kerja lapangan yang dilakukan di Jl. Ir. H. Juanda No. 477 Kecamatan Coblong, Dago, Kota Bandung, Jawa Barat dengan waktu praktik kerja lapangan pada tanggal 04 September 2023 sampai 08 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode dalam penulisan Tugas Akhir ini, dilakukan dengan cara observasi partisipatif dan studi literatur. Dalam menggunakan metode partisipatif ini diawali dengan memahami bagaimana admin media sosial merencanakan konten, berinteraksi dengan pengikut, dan menanggapi komentar atau pesan. Hal tersebut membuat penulis harus berpartisipasi dalam pembuatan *flyer*, memposting, serta berinteraksi dengan pengikut.

a. *Coaching*

Menurut Palupi, T. N. (2022), *Coaching* dalam pengembangan karyawan adalah komunikasi dua arah, yakni *Coach* mengajukan pertanyaan dengan tujuan membantu *Coachee* menemukan cara meningkatkan efektifitas diri mereka dan organisasi. *Coaching* mendukung pemikiran baru yang mengarah pada proses perubahan dan perbaikan terus-menerus. *Coaching* dikembangkan untuk menselaraskan antara tujuan karyawan dengan tujuan Perusahaan, sehingga terwujud sinergi antara rencana bisnis dengan rencana kinerja karyawan. *Coaching* yang dilakukan bagi karyawan memiliki manfaat yang sangat berarti. Karyawan yang memperoleh *coaching* dari perusahaannya, maka akan mampu mengembangkan potensi kerjanya. Hal ini memberikan

dampak pada efektivitas dan kompetensi kerja yang dimiliki. Tidak hanya itu, dengan adanya kompetensi kerja yang maksimal tentu memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

b. Observasi Partisipatif

Metode ini adalah suatu metode yang dimana penulis langsung berpartisipasi dalam melakukan aktivitas sehari-hari yang sedang diamati dan bertindak sebagai sumber data penulisan.

c. Kerja Praktik

Perguruan Tinggi sebagai institusi pendidikan memiliki peran yang sangat besar dalam upaya pengembangan SDM dan peningkatan daya saing bangsa. Agar peran yang strategis dan besar tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka SDM perguruan tinggi haruslah memiliki kualitas yang unggul. Selain dari faktor proses pembelajaran yang diperoleh dari perguruan tinggi, untuk mengembangkan soft skills mahasiswa juga dipengaruhi dari pengalaman praktik di lapangan. Dalam upaya mengembangkan soft skills pada mahasiswa telah diberikan teoriteori dan praktik yang mendukung pelajaran yang ada di perguruan tinggi, sehingga mahasiswa memiliki bekal pengalaman yang dapat dijadikan tumpuan saat memasuki dunia kerja nanti. Pengalaman tersebut dapat diperoleh dari program Kerja Praktik (magang). Program Kerja Praktik (magang) merupakan salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa untuk terjun di lapangan sesuai dengan bidang ilmu yang dimilikinya. Kerja Praktik (magang) merupakan salah satu bentuk kuliah kerja lapangan bagi mahasiswa. Program Kerja Praktik (magang) ini memberikan manfaat yang sangat besar bagi mahasiswa karena program yang dilaksanakan pada dunia usaha atau dunia industri dapat memberikan bekal pengalaman yang dapat membentuk pribadi mahasiswa yang mempunyai keahlian yang profesional, berkualitas, yang mampu dikembangkan menurut bidang pekerjaannya.

d. Studi Literatur

Menurut Creswell, John. W. (2014; 40) menyatakan bahwa Studi literatur adalah ringkasan tertulis mengenai artikel dari jurnal, buku, dan dokumen lain yang mendeskripsikan teori serta informasi baik masa lalu maupun saat ini mengorganisasikan pustaka ke dalam topik dan dokumen yang dibutuhkan.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat

Dinaya Tour awalnya merupakan perusahaan bisnis Tour & Travel yang berdiri sejak tahun 2007 di Kota Bandung, dengan awal merintis usaha jasa sewa mobil pada tahun 2005 yang diberi nama Seratour. Karena melihat begitu banyaknya wisatawan yang datang ke Kota Bandung untuk sewa mobil dan permintaan paket wisata khususnya paket tour Bandung, akhirnya Dinaya Tour and Travel mengembangkan bisnis ke jasa tour & travel yang berdiri sampai saat ini. Dinaya Tour and Travel memiliki pengalaman lebih dari 10 tahun dalam melakukan management wisata, dengan pengalaman tersebut Dinaya Tour and Travel di jadikan sebagai perusahaan wisata yang dapat mengerti setiap keinginan konsumen dan berkomitmen untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi setiap konsumen yang telah memberikan kepercayaan untuk menangani kegiatan berwisatanya bersama Dinaya Tour and Travel.

Dinaya Tour and Travel kini memiliki satu kantor pusat yang berada di Jl. Ir. H. Juanda No.477 Dago, Kota Bandung, Jawa Barat. Satu kantor cabang yang berada di Jl. Suttan Dumas No.9 Kota Metro, Bandar Lampung. Dan satu kantor cabang yang berada di Jl. Aminta Azmali No.31 Sriwedari, Kota Sukabumi.

2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi

Menjadi perusahaan tour and travel terbaik di Bandung dan Lampung, berdasarkan rekomendasi terbanyak dari konsumen, tempat wisata, maupun vendor-vendor yang bekerjasama dengan kami

2.2.2 Misi

1. Menyelaraskan kebutuhan individu maupun perusahaan-perusahaan dalam keinginannya untuk mendapatkan wisata yang berkualitas
2. Membangun informasi bagi konsumen melalui website, video wisata sehingga konsumen dapat dengan mudah mengakses serta mencari

berbagai informasi wisata

3. Menjaga kualitas management internal Dinaya Tour

2.3 Logo Perusahaan

Dinaya Tour and Travel memiliki logo sebagai identitas perusahaan, yang disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Logo Dinaya Tour and Travel Bandung

Sumber: <https://dinayatour.com/>, 2016

Adapun makna dari logo Dinaya Tour and Travel sebagai berikut:

- Filosofi Nama Dinaya Dinaya diambil dari bahasa Arab. “Din” yang berarti agama dan “Naya” adalah perempuan yang sukses. Dan diartikan sebagai Dinaya adalah seorang perempuan yang sukses dalam agama dan dunianya. Karena sebelumnya Dinaya dibangun oleh istri Adi Setiawan yang bernama Irma Rahmawati.
- Filosofi Logo tersebut menggambarkan sebuah matahari yang terbit dan lautan luas yang berwarna jingga dan kebiruan memiliki arti semangat baru dan kesejukan dalam beraktifitas.
- Tagline Dinaya Tour memiliki tagline “*tips and trip solution*” yang memiliki arti Dinaya sebagai solusi dalam menemani perjalanan dan tips untuk melakukan perjalanan wisata yang menyenangkan dan tidak terlupakan.
- Warna Logo Dinaya gradasi warna jingga adalah kombinasi energi dari warna orange dan kegembiraan dari warna kuning. Warna jingga melambangkan rasa antusias, daya tarik, sukses, dan kreatifitas. Sedangkan warna biru gradasi ungu adalah warna langit dan lautan. Yang berhubungan dengan kedalaman dan stabilitas. Biru melambangkan kepercayaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri. Dan warna hitam melambangkan kekuatan, elegan, dan formalitas dalam acara.

2.4 Ruang Lingkup Usaha

Dinaya Tour and Travel bergerak dibidang Jasa Pariwisata, mulai dari sewa transportasi, penjualan paket wisata, pemesanan akomodasi, dan kegiatan *outing & gathering* perusahaan. Berikut merupakan pemaparan mengenai jasa yang ditawarkan oleh Dinaya Tour and Travel:

- Sewa mobil
Dinaya Tour and Travel menyediakan sewa mobil untuk keperluan pribadi atau keperluan lainnya, dengan metode sewa harian, mingguan, bulanan serta tahun
- Sewa Hiace, Elf, dan Bus
Dinaya Tour and Travel menyediakan sewa transportasi lainnya, seperti Hiace 15 seat, ELF 14 seat dan 19 seat, sampai dengan Bus 33 seat, 47 seat, maupun Big Bus 59 seat.
- Pemesanan Akomodasi
Pemesanan akomodasi seperti *Homestay, Guest House, Hotel* mulai dari Bintang 1 sampai dengan bintang 5 tersedia, karena Dinaya Tour and Travel telah berkerjasama lebih dari 300 hotel yang ada di seluruh Indonesia.
- Paket Wisata
Dinaya Tour and Travel menyediakan paket – paket wisata baik perorangan maupun grup dengan tujuan domestik atau internasional, seperti paket wisata Bandung, Yogyakarta, dan Dufan yang menjadi paket wisata yang sangat di cari oleh wisatawan.
- *Outing* dan *Gathering*
Selain paket – paket wisata, Dinaya Tour juga memfasilitasi kegiatan *Outing* dan *Gathering* Perusahaan. Dinaya Tour and Travel menjadikan kegiatan *gathering* dalam berbagai konsep seperti *Outbound, Gala Dinner*, dan lain-lain