I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia industri pariwisata di Indonesia telah tumbuh dan semakin terus berkembang. Perkembangan ini tidak terlepas dari peranan keberhasilan pembangunan di bidang pariwisata , salah satunya *tour and travel.* Restu Bumi Adventure merupakan Biro Perjalanan Wisata yang bergerak di bidang pariwisata khususnya di Provinsi Lampung dengan berbagai pilihan layanan paket wisata baik *ready made tour* maupun *tailor made tour*. Melihat banyaknya peminat Kegiatan *family gathering* peran fasilitator *outbound* sangat perlu dibutuhkan untuk mengatur dari awal kegiatan sampai dengan akhir kegiatan.

Fasilitator adalah individu yang bertanggung jawab untuk mengarahkan, memimpin, kegiatan *outbound* dengan tujuan kerja sama tim dan pengembangan diri peserta. Fasilitator bertugas untuk menyiapkan rangkaian kegiatan contohnya seperti *outbound*. Melalui praktik kerja lapang ini, penulis berkesempatan untuk terlibat sebagai peran fasilitator *outbound*, hal ini melibatkan berbagai kegiatan mulai dari menyiapkan peralatan *outbound*, alat permainan, dan serta memahami permainan yang akan di permainkan pada saat kegiatan berlangsung.

Alasan penulis mengambil judul Tugas Akhir ini karena peran fasilitator sangat penting untuk mengetahui lebih dalam tentang fasilitator kegiatan outbound. Peran fasilitator di Restu Bumi Adventure yaitu menyiapkan peralatan yang akan digunakan pada saat kegiatan. Peran Fasilitator tidak hanya bertanggung jawab atas kelancaran dan kesuksesan setiap kegiatan *outbound*, tetapi juga berinteraksi langsung dengan para wisatawan dengan komunikasi yang baik, pengetahuan tentang kegiatan *outbound*, serta sikap ramah dan percaya diri, fasilitator Restu Bumi Adventure berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang tidak terlupakan bagi setiap pelanggan.

1.2 Tujuan

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran fasilitator pada paket *gathering* Kormi Lampung di Restu Bumi Adventure.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

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 lapang yang dilakukan di Jl. Komarudin Perum Gatam blok F10 Rajabasa 35144, Bandar Lampung, Lampung dengan waktu praktik kerja lapangan pada tanggal 04 September 2023 sampai 08 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Penulisan tugas akhir ini berdasarkan Magang Industri dibimbing oleh dua pembimbing yaitu pembimbing lapang dan pembimbing akademik. Pembimbing lapang saat PKL ini berperan sebagai fasilitator yang memberikan arahan, petunjuk, serta informasi bagi mahasiswa yang sedang melaksanakan PKL. Sedangkan, pembimbing akademik berperan sebagai fasilitator dalam bidang akademik untuk memastikan peserta PKL telah melakukan kegiatan sesuai dengan prosedur atau peraturan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan magang di Restu Bumi Adventure dilakukan dengan metode *coaching, mentoring*, observasi dan kerja praktik yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Coaching

Coaching merupakan metode pelatihan yang melibatkan individu yang lebih berpengalaman sebagai coach dan peserta yang dibimbing sebagai *coachee*. Dalam metode ini, *coach* memberikan saran dan bimbingan kepada karyawan untuk mengembangkan skill, kinerja, atau karier mereka. Menurut Nazifah (2021) coaching adalah suatu cara atau metode guna memperbaiki dan meningkatkan kemampuan pekerja yang lebih bersifat teknis sehingga dapat mencapai sasaran kerjanya. *Coaching* merupakan metoda yang cukup penting untuk mendukung tidak hanya performa kerja pegawai, namun juga performa organisasi.

Coaching juga merupakan proses pengembangan yang terarah, terstruktur dan termonitor secara terus menerus yang mengarahkan individu dalam mencapai performa kerja yang optimal dalam organisasi. *Coaching* dipandang sebagai suatu metode yang efektif guna merespon kebutuhan dan tuntutan tugas yang terus berubah dan semakin berkembang dan juga sangat efektif guna melakukan koreksi dan pengembangan kinerja bagi pekerja. Menurut Nazifah (2021).

b. Mentoring

Mentoring merupakan kegiatan pendampingan dalam bentuk bimbingan dan pengawasan mengenai perkembangan seseorang. Proses ini melibatkan seorang mentor yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam membantu mentee yang memiliki keterbatasan pengetahuan atau skill dalam melakukan sesuatu. Proses *mentoring* melibatkan interaksi yang saling mendukung antara mentor dan mentee (Sodexo : 2023). *Mentoring* juga mencakup aspek melatih, membimbing, konseling dan ikatan kerjasama dengan individu lain. Peran mentor adalah menginspirasi dalam melakukan inovasi, membimbing untuk mengatasi kendala, memberikan dukungan dan bantuan, memantau dan mengarahkan serta meningkatkan kualitas kinerja dan efektivitas kerja.

c. Observasi

Hasanah (2016) menjelaskan observasi sebagai aktivitas mencatat suatu gejala dengan bantuan instrumen-instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain yang merupakan kumpulan kesan tentang dunia sekitar berdasarkan semua kemampuan daya tangkap pancaindera manusia. Observasi merupakan sebagai suatu proses melakukan pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengkodeaan serangkaian perilaku dan suasana berkenaan dengan organisme in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Dalam proses magang ini, penulis melakukan observasi untuk kegiatan seperti cara kerja karyawan dalam melayani konsumen, perilaku konsumen, *feedback* dari konsumen hingga cara-cara penanganan keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

d. Kerja Praktik

Nugraheni (2017) menjelaskan kerja praktik sebagai bentuk kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja nyata. Kerja praktik sebagai teknik belajar yang melibatkan pengamatan individual pada pekerjaan dan penentuan umpan balik untuk memperbaiki kinerja atau mengoreksi kesalahan. Program kerja praktik merupakan kegiatan pembelajaran yang dilakukan untuk mendapatkan pengalaman dalam berkontribusi dan berkarya di kehidupan nyata. Dengan demikian diharapkan setiap mahasiswa mampu mengikuti dan memahami kegiatan kerja yang dilakukan di dunia usaha, sehingga mendapatkan sesuatu yang baik dan berguna bagi dirinya serta mampu menunjukkan kinerjanya secara maksimal. Program ini dapat membentuk mahasiswa sebagai tenaga kerja yang siap kerja dan mampu mandiri serta berjiwa pekerja keras, jujur, bertanggung jawab, serta ulet dalam bekerja. Proses praktik kerja dilakukan dengan cara peserta mengikuti pekerjaan/ kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan dan/atau karyawan yang ditunjuk, untuk mempelajari bagaimana cara melakukan suatu kegiatan. Kegiatan ini biasanya menggabungkan pelatihan di tempat kerja dengan pengalaman teoritis yang didapatkan peserta di kampus untuk mempersiapkan peserta dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan.

II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat

Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure merupakan biro perjalan wisata yang bergerak di bidang *travel organizer* dan *consultant* yang berada di Provinsi Lampung. Dalam kurun waktu lebih dari enam tahun, Restu Bumi Adventure lampung telah berhasil membangun dan tumbuh menjadi operator tur yang menjadi pilihan utama bagi para wisatawan di Provinsi Lampung. Perusahaan ini memiliki tim professional yang berpengalaman di industri pariwisata dengan mengutamakan kualitas serta totalitas pelayanan kepada para wisatawan. Restu Bumi Adventure Lampung menyediakan berbagai produk paket wisata mulai dari wisata alam, wisata desa, wisata minat khusus, *outbound training, character building, family* dan *corporate gathering*.

Gambar 1. Logo Restu Bumi Adventure
Sumber: Restu Bumi Adventure, 2018

Dalam meningkatkan kualitas dan layanan *outbound*, Restu Bumi Adventure memiliki satu orang staff yang telah tersertifikat *outbound trainer* dan Restu Bumi Adventure tergabung dalam Asosiasi *experiential learning* Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang nilai dan manfaat dari pembelajaran berbasis pengalaman dalam pendidikan formal, non formal, dan informal.

Perusahaan ini bekerja sama dengan lembaga pendidikan, instruktur, praktisi, dan pemangku kepentingan terkait lainnya untuk mengembangkan kurikulum, pelatihan, dan sumber daya yang mendukung impelementasi metode pembelajaran.

Restu Bumi Adventure Lampung memiliki 1 kantor dan juga *basecamp*, kantor biasa digunakan untuk kegitan rapat sebelum trip dan sesudah trip, sedangkan *basecamp* nya adalah rumah pribadi milik Direktur Restu Bumi Adventure Lampung yaitu ibu Karminah Kamidjo yang memiliki 1 ruangan yang dijadikan sebagai gudang untuk alat - alat yang digunakan untuk kegiatan trip. Lokasi kantor Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure berlokasi di JL. Jendral Sudirman No, 14, Enggal, Tanjung Karang, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung 35213. Basecamp Restu Bumi Adevnture berada di Jl. Perum Gatam Blok F, No 10, Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung.

2.2 Visi dan Misi Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure

Visi dari Restu Bumi Adventure ialah menjadi *tour* operator pilihan wisatawan khususnya di Provinsi Lampung dengan kegiatan yang atraktif dan berkesan. Misi Restu Bumi Adventure ialah melakukan inovasi dan totalitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan klien dengan program-program tour demi kepuasan serta pengalaman terbaik bagi wisatawan.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan adalah susunan dan hubungan antara tiap bagian serta dalam menjalankan kegiatan operasional. Restu Bumi Adventure memiliki struktur organisasi yang ditetapkan oleh jajaran direksi yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2. Struktur organisasi Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure
Sumber: Restu Bumi Adventure, 2022

2.4 Ruang Lingkup Usaha

Restu Bumi Adventure menyediakan produk paket wisata mulai dari wisata alam, wisata desa, wisata minat khusus, *outbound training, capacity building, family, dan corporate gathering.* Produk wisata yang ditawarkan Restu Bumi Adventure terdiri dari 2 jenis yaitu *ready made* dan *tailor made tour*. Selain itu, Restu Bumi Adventure juga melebarkan sayap usaha ke bidang *MICE (Meeting, Incentive, Conferences, Events).* Hal tersebut menjadikan biro perjalanan ini memiliki keunggulan yang sama baiknya saat menghandle kegiatan *tour* dan kegiatan *event.* Berikut yang merupakan produk paket wisata *ready made* yang ada di Restu Bumi Adventure.

Gambar 3. Produk Paket Wisata Ready Made Restu Bumi Advanture
Sumber: Restu Bumi Adventure, 2022