

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restu Bumi Adventure, salah satu biro perjalanan wisata di Lampung yang menjadi pilihan bagi wisatawan baik di dalam maupun di luar Lampung, dan sudah lebih dari 7 tahun dalam mengelola paket perjalanan wisata. Restu Bumi Adventure selalu mengembangkan pelayanan dan berinovasi pada setiap paket wisata yang ditawarkan. Restu Bumi Adventure menawarkan paket wisata seperti, wisata desa, alam, *outbound* serta minat khusus. Menurut (Yoeti, 1997) paket wisata adalah suatu perjalanan wisata yang di rencanakan dan diselenggarakan oleh biro perjalanan wisata atas resiko juga tanggung jawab sendiri baik acara, durasi wisata, dan tempat yang akan dikunjungi, akomodasi, transportasi, serta makanan, minuman yang telah ditentukan oleh biro perjalanan wisata. Paket wisata yang paling banyak diminati wisatawan di Restu Bumi Adventure adalah paket wisata alam, salah satunya adalah paket 1 day Pahawang, yaitu paket wisata yang menawarkan berbagai kegiatan di pulau Pahawang seperti mengunjungi Kelagian Kecil, Bumi Pahawang, Pahawang Kecil, serta *snorkeling*. Oleh karena itu, untuk menjalankan paket wisata, perlu adanya peran seorang *tour guide*.

Tour guide adalah orang yang bertugas memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang atraksi atau destinasi (Yoeti, 2010). Seorang *tour guide* tidak hanya mendampingi dan memberikan petunjuk atau arahan kepada wisatawan, sebaiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan sehingga dapat memberikan kesenangan dan kepuasan bagi wisatawan yang dibawa. Menurut (Nuriata, 2015) *tour guide* adalah orang yang mengambil peran dalam bertindak untuk menentukan alur saat kegiatan wisata berlangsung. Peran *tour guide* sangatlah penting dalam seluruh kegiatan *tour*. Seorang *tour guide* bertugas dan bertanggung jawab dalam mengatur dan memfasilitasi seluruh kegiatan wisatawan mulai dari *pra tour*, *on tour* dan *post tour*, selain itu juga *tour guide* bertugas menjaga kenyamanan serta keselamatan wisatawan selama kegiatan *tour*. Untuk menjamin pelayanan yang optimal dan kelancaran kegiatan, seorang *tour guide* perlu memiliki pengetahuan,

keterampilan, serta berkompetensi pada bidangnya, berdasarkan dengan SKKNI dibidang *tour guide*.

Dengan demikian, penulis memutuskan untuk menyusun laporan tugas akhir terkait Peran *tour guide* pada paket 1 day Pahawang di Restu Bumi Adventure. Hal ini dikarenakan selama kegiatan praktek kerja lapangan, secara dominan, penulis terlibat dalam peran *tour guide* pada paket 1 day Pahawang. Dan penulis memutuskan untuk mengambil fokus pembahasan yaitu "Peran *Tour Guide* pada Paket 1 Day Pahawang di Restu Bumi Adventure"

1.2 Tujuan

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini, yaitu mendeskripsikan Peran *Tour Guide* pada Paket 1 Day Pahawang di Restu Bumi Adventure.

1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Laporan tugas akhir ini disusun di Politeknik Negeri Lampung yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta No.10, Rajabasa, Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan hasil dari observasi partisipasi secara langsung dalam praktek kerja lapangan di Restu Bumi Adventure, yang bertempat di Perum Gatam Permai Blok F, No. 10, Hajimena, Kec. Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung. Dan dilaksanakan sejak bulan Desember – Juni 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

Selama di Restu Bumi Adventure, penulis di bimbing oleh pembimbing akademik (supervisi), Meyliana Astriyantika, S.Hut., M.Si., dan pembimbing lapang, Ahmad Abbas selaku manager lapangan dan event di Restu Bumi Adventure. Pembimbing akademik (supervisi) berperan melakukan pengawasan terhadap penulis dan rekan praktik kerja lapangan lainnya selama di Restu Bumi Adventure, guna memastikan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan peraturan dari kampus. Pembimbing lapang berperan membimbing, memberikan tugas dan penilaian terhadap penulis dan rekan praktik kerja lapangan lainnya selama di Restu Bumi Adventure.

Metode yang digunakan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan di Restu Bumi Adventure, yaitu:

1. Observasi partisipasi (*participant observation*)

Observasi partisipasi (*participant observation*) adalah metode pengumpulan informasi melalui pengamatan secara langsung dan terlibat secara aktif dalam objek yang diteliti. Selama praktik kerja lapangan di Restu Bumi Adventure penulis mengikuti atau berpartisipasi secara langsung dalam setiap kegiatan yang diadakan Restu Bumi Adventure. Tujuannya adalah untuk mengetahui kondisi di lapangan dan melakukan identifikasi masalah yang terjadi di lapangan.

2. Praktek kerja lapang

Penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan di Restu Bumi Adventure sesuai jadwal yang telah dibuatkan oleh pembimbing lapang, dan penulis diminta untuk dapat bekerja sama dengan para karyawan di Restu Bumi Adventure mulai dari persiapan (*pra tour*); *briefing* tim, *checklist* perlengkapan, dan membuat *itinerary*, saat perjalanan (*on tour*); *briefing* wisatawan, penyampaian *itinerary* dan himbauan K3L dan setelah kegiatan selesai (*post tour*); mengevaluasi kegiatan, meminta feedback, dan video testimoni wisatawan. Kegiatan bertujuan agar penulis memiliki kemampuan dan keterampilan yang berkaitan dengan kegiatan yang ada di Restu Bumi Adventure.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Restu Bumi Adventure

Restu Bumi Adventure merupakan salah satu perusahaan di bidang perjalanan wisata yang menyediakan dan menawarkan beberapa komponen paket perjalanan wisata. Sudah lebih dari 7 tahun, menjadi *tour* operator dan Restu Bumi Adventure menjadi pilihan wisatawan khususnya di Provinsi Lampung.

Terdiri dari tim profesional yang berpengalaman di bidang pariwisata. Restu Bumi Adventure fokus mengutamakan kualitas dan memberikan totalitas pelayanan kepada wisatawan. Restu Bumi Adventure menawarkan berbagai paket wisata seperti, wisata desa, alam, *outbound* serta wisata minat khusus.



Gambar 1. Logo Restu Bumi Adventure

Sumber: Restu Bumi Adventure, 2023

2.2 Lokasi Restu Bumi Adventure

Restu Bumi Adventure memiliki kantor dan *basecamp* atau gudang, kantor tersebut biasa digunakan untuk pertemuan dengan klien, dan *basecamp* Restu Bumi Adventure adalah kediaman pribadi Direktur Restu Bumi Adventure yaitu Ibu Armie Keke yang satu lantainya merupakan gudang untuk penyimpanan peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk kegiatan *trip*.

3. Kantor di Jl. Jendral Sudirman No.14, Enggal, Tanjung Karang, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213.
4. Basecamp dan Gudang di Perum Gatam Blok F, No 10, Bandar Lampung.

2.3 Kontak dan Akun Media Sosial Restu Bumi Adventure

Restu Bumi Adventure menyediakan beberapa kontak yang dapat dihubungi calon konsumen untuk menanyakan terkait harga, konfirmasi ataupun konsultasi mengenai perjalanan wisata. Restu Bumi Adventure juga memiliki website dan beberapa akun media sosial yang biasa digunakan untuk mem-posting kegiatan *trip* di Restu Bumi Adventure, diantaranya adalah:

1. *Whatsapp* : +62 812 7104 6209
2. *Instagram* : @restubumiadventure
3. *Tiktok* : @restubumiadventure64
4. *Email* : restubumiadventure64@gmail.com
5. *Facebook* : Restu Bumi Adventure
6. *Youtube* : Restu Bumi Adventure
7. *Website* : restutour .co.id

2.4 Paket Wisata Restu Bumi Adventure

Restu Bumi Adventure menawarkan berbagai paket wisata seperti, wisata desa, alam, *outbound* serta wisata minat khusus.

1. Wisata Desa
2. Wisata Alam
3. Wisata *Outbound*
4. Wisata Minat Khusus

Tabel 1. Data Penjualan Paket Wisata 2023

No.	Paket Wisata	Jumlah
1.	Wisata Desa	20
2.	Wisata Alam	60
3.	Wisata <i>Outbound</i>	45
4.	Wisata Minat Khusus	15

Sumber: Database Restu Bumi Adventure, 2023

2.5 Visi dan Misi Restu Bumi Adventure

Restu Bumi Adventure memiliki visi misi perusahaan, yaitu:

1. Visi :

Menjadikan Restu Bumi Adventure sebagai salah satu travel agent yang dapat memberikan pelayanan terbaik dan terpercaya dalam memberikan mutu serta pelayanan kepada wisatawan.

2. Misi :

- a. Memberikan berbagai variasi paket wisata yang menarik dan berkualitas,
- b. Menyediakan SDM yang kompeten dalam melayani wisatawan,
- c. Membantu memudahkan perencanaan perjalanan yang terbaik bagi wisatawan,
- d. Selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan pengguna jasa.

2.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan merupakan susunan antara tiap bagian yang berhubungan dan didasarkan dari kedudukan, peran, atau tanggung jawab setiap individu di perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional. Restu Bumi Adventure memiliki struktur organisasi yang dimana setiap individu mempunyai tugas dan tanggung jawab tertentu, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Struktur Organisasi Restu Bumi Adventure, 2023

Sumber: Database Restu Bumi Adventure, 2023

Adapun uraian lingkup pekerjaan dan tugasnya sebagai berikut:

1. Komisaris: Melakukan pengawasan kepada Direktur dalam menjalankan kegiatan perusahaan dan memberikan nasehat kepada Direktur.
2. Direktur: Mengelola kepentingan perusahaan yang sesuai dengan tujuan dan kebijakan yang telah dibuat.
3. Manager Promosi: bertugas sebagai koordinator dalam mempromosikan, mempublikasikan, dan menyebarluaskan produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut dari berbagai media agar bisa dapat diminati oleh calon konsumen.
4. Manager Pengembangan Destinasi: Bertugas untuk mengkoordinir bidang pengembangan destinasi agar bisa terkontrol dan berjalan dengan baik dalam strategi yang telah ditentukan oleh tim.
5. Manager Pendidikan & Personalia: Bertugas untuk mengkoordinir bidang tersebut agar bisa meningkatkan dalam soft skill perusahaan dan dalam menghimpun area SDM supaya bisa terarah.
6. Manager Lapangan dan Event: Memimpin juga memotivasi tim dan para *stakeholder*, mengkoordinasikan tim dan menjaga pekerjaan sesuai anggaran serta selakukan kegiatan pemantauan dan pengendalian untuk melacak kemajuan pekerjaan.
7. Manager Keuangan: Mengatur terkait finansial serta mengaplikasikannya demi tercapainya tujuan perusahaan.