

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure merupakan biro perjalanan wisata yang bergerak di bidang *travel organizer & consultant* yang berada di Provinsi Lampung. Perusahaan ini termasuk dalam bagian Asosiasi Experiential Learning Indonesia (AELI) & Asosiasi Perjalanan Wisata Lampung (AP3L). Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure hadir sudah lebih dari 6 tahun sebagai *tour operator* pilihan wisatawan khususnya di Provinsi Lampung. Biro perjalanan wisata ini terdiri dari tim profesional berpengalaman di bidang pariwisata dengan mengutamakan kualitas dan fokus memberikan totalitas pelayanan kepada para wisatawan. Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure menyediakan produk paket wisata mulai dari wisata alam, wisata desa, wisata minat khusus, *outbound training*, *character building*, *family* dan *corporate gathering*. Selain itu, Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure juga melebarkan sayap usahanya ke bidang MICE (*Meeting, Incentives, Conferences, Event*) menjadikan biro perjalanan wisata ini memiliki keunggulan sama baiknya saat *handle* kegiatan *tour* dan kegiatan *event*.

Media sosial didefinisikan sebagai media online seperti blog, jejaring sosial, wiki, forum, dan dunia virtual yang memungkinkan pengguna dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan membuat konten. Blog, jejaring sosial, dan wiki adalah bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh orang-orang di seluruh dunia. Dalam era digital ini, media sosial telah menjadi salah satu platform yang sangat penting dalam mempromosikan bisnis dan meningkatkan interaksi dengan audiens. Menurut Nasrullah (2015), media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara virtual. Salah satu platform yang sangat terkenal di media sosial dan sering orang kunjungi untuk mendapatkan informasi terkait sebuah usaha atau lainnya adalah *Instagram*. Menurut Bambang dalam (Atmoko, 2012), *Instagram* adalah sebuah aplikasi dari Smartphone yang khusus untuk media sosial yang merupakan salah satu dari media digital yang mempunyai fungsi hampir sama dengan twitter, namun

perbedaannya terletak pada pengambilan foto dalam bentuk atau tempat untuk berbagi informasi terhadap penggunanya. *Instagram* juga dapat memberikan inspirasi bagi penggunanya dan juga dapat meningkatkan kreatifitas, karena *Instagram* mempunyai fitur yang dapat membuat foto menjadi lebih indah, lebih artistik dan menjadi lebih bagus. *Instagram* juga merupakan media sosial dengan toko online yang kini menjadi bisnis yang menguntungkan. Karena fungsi aplikasi *Instagram*, foto-foto yang ditampilkan sangat menarik. Anak muda sering kali membeli pakaian, fashion terkini, skincare, dll melalui *Instagram* karena kemunculan foto di *Instagram* membuat minat dan niat membeli penggunanya. Kelebihan *Instagram* adalah Anda dapat membagikan foto Anda ke media sosial lain seperti Facebook dan Twitter, sehingga tidak hanya orang yang memiliki *Instagram* saja yang dapat melihat foto Anda.

Di *Instagram* terdapat seseorang yang bertugas mengelola *instagram* sendiri yaitu admin *Instagram*. Untuk memaksimalkan potensi *Instagram* sebagai alat promosi, Restu Bumi Adventure membutuhkan peran yang efektif dari seorang admin *Instagram* yang terampil. Peran admin *Instagram* sangatlah penting karena setiap ada informasi baru terkait perusahaan atau hasil kegiatan yang akan diunggah pastinya harus ada seorang admin yang menginfokannya di *Instagram* secara cepat dan aktif. Jika ada seorang admin ketika merespon pesan dari calon customer secara pasif dan tidak responsif mungkin akan menurunkan promosi sebuah perusahaan dan yang pasti calon customer tidak akan jadi bergabung dengan perusahaan tersebut. Admin *Instagram* membantu dalam manajemen konten dengan memastikan bahwa konten sudah terunggah di *Instagram*. Admin juga harus membuat konten yang sangat menarik agar dilirik oleh calon customer di *Instagram*, tetapi jika konten tersebut tidak menarik pasti akan sulit untuk menarik perhatian calon customer. Admin *Instagram* juga berinteraksi dengan pengguna, baik melalui pesan langsung, komentar, atau respons terhadap pertanyaan dan masalah yang muncul secara cepat. Mereka juga membantu menjaga komunikasi yang positif antara calon customer dengan perusahaan. Tanpa ada admin, *Instagram* mungkin tidak dapat beroperasi secara efisien. Interaksi yang positif dan testimoni dari pengguna lain dapat membangun kepercayaan terhadap penyedia paket wisata, membuat calon pelanggan lebih nyaman untuk melakukan pembelian.

Menyikapi hal tersebut, penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir mengenai “Peran Admin *Instagram* di Restu Bumi Adventure” karena berdasarkan dari

kegiatan selama magang industri, penulis secara dominan lebih dilibatkan sebagai seorang admin.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini yaitu untuk mendeskripsikan peran admin *Instagram* di Restu Bumi Adventure.

1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Magang Industri dilaksanakan di Restu Bumi Adventure (Biro Perjalanan Wisata), yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman 14, Enggal Bandar Lampung tetapi Penulis melaksanakan magang industri di Restu Bumi Adventure ditempatkan di kantor cabang di perumahan Gatam, Rajabasa Raya, Rajabasa, Kota Bandar Lampung. pada tanggal (04 September 2023 sampai 07 Desember 2023). Penulisan Tugas Akhir dimulai dari bulan Februari sampai Juli di Rajabasa, Bandar Lampung. Kegiatan dimulai dari pukul 07.30 WIB s.d 17.00 WIB dari hari Senin sampai Sabtu dengan waktu istirahat 60 menit.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang dilaksanakan penulis saat magang industri di Restu Bumi Adventure dilaksanakan dengan cara *coaching*, observasi kerja, dan kerja praktik.

a. *Coaching*

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.

Sebelum diberikan tugas menjadi admin *Instagram* penulis diberikan arahan oleh pihak perusahaan terkait pembuatan konten dengan prosedur yang sesuai dengan aturan perusahaan.

b. Observasi Kerja

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 pengkodean 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, feed back dari konsumen hingga cara-cara penanganan keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

c. 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. Sari, Murwaningsih dan Susanti Ningrum (2014), mendefinisikan 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 mental motivasi mahasiswa sebagai tenaga kerja yang siap bekerja dan mampu mandiri serta berjiwa pekerja keras, jujur, bertanggung jawab, serta ulet dalam bekerja.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Restu Bumi Adventure

Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure merupakan biro perjalanan wisata yang bergerak di bidang *travel organizer & consultant* yang berada di provinsi Lampung. Perusahaan ini berdiri pada 01 Maret 2014. Perusahaan ini termasuk dalam bagian Asosiasi Experiential Learning Indonesia (AELI) & Asosiasi Perjalanan Wisata Lampung (AP3L). Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure hadir sebagai *tour operator* pilihan wisatawan khususnya di provinsi Lampung. Biro perjalanan wisata ini terdiri dari tim profesional dan memiliki pengalaman dibidang pariwisata dengan mengutamakan kualitas serta totalitas pelayanan kepada para wisatawan. Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure menyediakan produk paket wisata mulai dari wisata alam, wisata desa, wisata minat khusus, *outbound training*, *character building*, *family* dan *corporate gathering*.



Gambar 1. Logo Restu Adventure

Sumber: Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure, 2023.

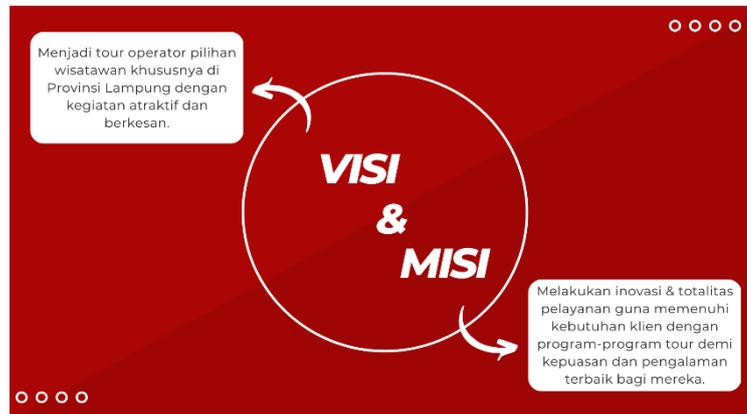
2.2 Ruang Lingkup Usaha

Ruang lingkup dari Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure menyediakan produk paket wisata mulai dari wisata alam, wisata desa, wisata minat khusus, *outbound training*, *character building*, *family* dan *corporate gathering*. Produk wisata yang ditawarkan oleh Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure terdiri dari 2 jenis yaitu *ready made tour* dan *tailor made tour*. Selain itu, Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure juga melebarkan sayap usahanya ke bidang MICE (*Meeting, Incentives,*

Conferences, Event) menjadikan biro perjalanan wisata ini memiliki keunggulan sama baiknya saat *handle* kegiatan *tour* dan kegiatan *event*.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Restu Bumi Adventure memiliki visi misi sebagai berikut:



Gambar 2. Visi Misi perusahaan
Sumber: Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure, 2023.

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 :

1. Memberikan berbagai variasi paket wisata yang menarik dan berkualitas.
2. Menyediakan SDM yang kompeten dalam melayani wisatawan.
3. Membantu memudahkan perencanaan perjalanan yang terbaik bagi wisatawan.
4. Selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan pengguna jasa.

2.4 Struktur Organisasi Restu Bumi Adventure

Struktur organisasi perusahaan adalah susunan dan hubungan antara tiap bagian serta dalam menjalankan kegiatan operasional. Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure memiliki struktur organisasi yang ditetapkan oleh jajaran direksi yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure
Sumber: Biro Perjalanan Wisata Restu Bumi Adventure, 2023.