

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah sebuah kegiatan rekreasi melakukan suatu perjalanan wisata. Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 2009 pariwisata adalah kegiatan wisata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mengunjungi tempat tertentu untuk hiburan, tujuan wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Dengan mempermudah suatu perjalanan wisata maka dibutuhkan jasa biro perjalanan wisata. Menurut Ismayanti (2010) biro perjalanan wisata merupakan kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata. Biro perjalanan wisata juga memiliki peran dalam penanganan serta memberikan kepuasan kepada konsumen dengan pelayanan terbaik, dan juga memudahkan para konsumen untuk melakukan aktivitas yang berkaitan dengan perjalanan.

Salah satu biro perjalanan wisata yang bersaing di Lampung adalah PT Savana Persada Gemilang. PT.Savana Persada Gemilang merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang berada di Lampung yang menawarkan dan melayani segala sesuatu yang di butuhkan wisatawan, mulai dari paket *exclusive tour domestic*, mancanegara, *study tour*, *gathering*, dan kunjungan industri. PT Savana Persada gemilang juga memiliki banyak konsumen dikarenakan kemampuan para karyawan dalam menyusun suatu paket wisata. Berikut data penjualan tour di PT Savana Persada Gemilang periode September – Desember 2024.

Tabel 1. Data Penjualan Tour di PT.Savana Persada Gemilang

No.	Bulan	Rombongan	Tanggal	Tujuan
1	September	PKK Tanggamus	7-10 September 2023	Bogor-Jakarta
		Itera Teknik Lingkungan	18-21 September 2023	Bogor-Jakarta
		Inspektorat Pringsewu I	23-27	Semarang-
			September 2023	Yogyakarta-Solo

2	Oktober	Inspektorat Pringsewu II	7-11 Oktober 2023	Dieng-Yogyakarta-Solo
		Prodi DIV Keb.Metro	8-21 Oktober 2023	Jakarta-Bandung
		SMK 2 Swadipha Natar	10-13 Oktober 2023	Jakarta-Bandung
		SMP Satya Dharma Sudjana	16-19 Oktober 2023	Jakarta
		MKKS Lampung Selatan	22-27 Oktober 2023	Surabaya-Batu-Bromo-Yogyakarta
3	November	Inspektorat Pringsewu III	8-12 November 2023	Dieng-Yogyakarta
		SMP IT Bina Insani Kayu Agung	18-24 November 2023	Yogyakarta-Bandung-Jakarta
		DIV Produksi Ternak Polinela	19-27 November 2024	Bandung-Yogyakarta-Bali
		Feb Unila	20-23 November 2023	Jakarta-Bandung
		Pengajian Hanura	20-28 November 2023	Ziarah Wali 9-Bali
		Kemendikbud Pringsewu	22-26 November 2023	Yogyakarta
		Umpri	25-30 November 2023	Yogyakarta-Bandung
4	Desember	Poltekkes Kesehatan Gigi	26-3 Desember 2023	Bali-Bromo-Yogyakarta
		Dinas Koperindag Pringsewu	29-3 Desember 2023	Yogyakarta
		Unila Fak.Seni Musik	1-3 Desember 2023	Serang-Banten
		SMP N 1 Way Panji	3-7 Desember 2023	Yogyakarta-Bandung
		SMP N 2 Lahat	4-9 Desember 2023	Bandung
		SMK N 1 Kalianda	5-10 Desember 2023	Yogyakarta-Bandung-Jakarta

Sumber: PT.Savana Persada Gemilang 2024

Dalam pelaksanaan *tour* di PT Savana Persada Gemilang, peran *tour leader* diartikan sebagai pemegang kunci suksesnya sebuah perjalanan wisata karena seorang *tour leader* akan dihadapkan secara langsung dengan wisatawan, serta *tour leader* juga memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mempersiapkan keberangkatan perjalanan wisata.

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa peran *tour leader* di PT Savana Persada Gemilang sangat penting terutama dalam mempersiapkan keberangkatan perjalanan wisata. Oleh sebab itu penulis membuat laporan tugas akhir ini berjudul “Peran Tour Leader di PT Savana Persada Gemilang”.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah mendeskripsikan peran tour leader di PT Savana Persada Gemilang.

1.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini berlangsung mulai dari tanggal 4 September – 8 Desember 2023. Pelaksanaan kegiatan PKL ini bertempat di PT Savana Persada Gemilang.

1.4 Metode Pelaksanaan

Adapun metode pelaksanaan yang di lakukan selama magang sebagai berikut:

1.Coaching dan Mentoring

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* juga di definisikan sebagai proses pengembangan yang terarah dan terstruktur secara terus menerus yang mengarahkan individu dalam mencapai performa kerja yang optimal. *Coaching* juga dipandang sebagai suatu metode yang efektif guna merespon kebutuhan dan tuntunan tugas yang terus berubah dan semakin berkembang. Dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Savana Persada Gemilang kegiatan coaching di lakukan meliputi aspek pengenalan profil perusahaan, aturan kerja, pengenalan tugas dan tentang produk. Menurut Nazifah (2021) *mentoring* merupakan suatu aktifitas yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam perusahaan serta meningkatkan kualitas kinerja dan efektivitas kerja dari anggota organisasi melalui percakapan intensif, pengarahan diri dan peningkatan kepercayaan diri. Penulis melakukan kegiatan tersebut di dampingi oleh pimpinan perusahaan dan karyawan perusahaan.

2. Observasi

Menurut Hasanah (2016) 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. Penulis melakukan observasi secara langsung pada tour leader yang melakukan persiapan keberangkatan di PT Savana Persada Gemilang

3. Studi Literatur

Studi Literatur adalah suatu jenis penelitian dengan mencari referensi yang relevan dengan sebuah topik penelitian (Ilham,2014). Studi literatur berisi tentang gambaran singkat dari suatu topik penelitian dan diorganisasikan secara kronologis serta tematik. Studi literatur yang di lakukan adalah dengan mencari data dan informasi yang dibutuhkan. Data dan informasi yang penulis butuhkan dicari melalui jurnal-jurnal dan karya ilmiah.

II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Savana Persada Gemilang atau lebih dikenal dengan Savana *Tour & Transportasion* adalah salah satu Travel Agent yang sudah berpengalaman di bidang *Tour & Transportasion* atau *Tour Operator*. Savana *Tour & Transportasion* sudah berdiri sejak tahun 2010 dengan nama berawal Cv. Persada Nusantara Lampung, seiring berjalannya waktu dan semakin berkembang pesat Cv. Persada Nusantara Lampung pada tanggal 10 Mei 2022 berubah nama menjadi PT Savana Persada Gemilang. Dengan pelayanan yang memuaskan dan konsisten serta dengan pengalaman sudah sekitar 13 tahun di bidang *Tour & Transportasion*. Savana *Tour and Travel* sudah semakin dipercaya dan diminati di kalangan pariwisata.

Kini dengan di dukung oleh pelanggan setia dan masyarakat luas lainnya, PT Savana Persada Gemilang dengan bangga memberikan pelayanan terbaik melalui tim yang profesional. PT Savana Persada Gemilang berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dengan memberikan servis terbaik kepada customer sesuai dengan jargon kami yaitu “*We Are Exist To Server You*”. PT Savana Persada Gemilang akan selalu mengedepankan diskusi dengan customer tentang fasilitas dan service yang akan diberikan.

2.2 Logo dan Makna Logo

Logo merupakan bentuk dari sebuah identitas perusahaan atau bisa di sebut branding yang sangat penting untuk mereflesikan nama, *brand*, nilai dan juga karakteristik dari produk yang ditawarkan. Oleh sebab itu PT Savana Persada Gemilang juga memiliki logo sebagai branding dari perusahaan. Berikut logo PT Savana Persada Gemilang:



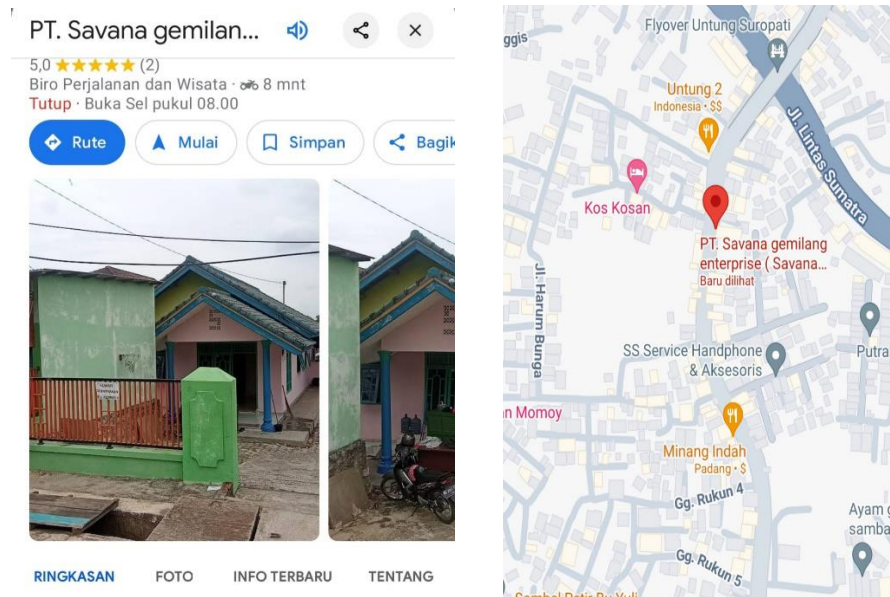
Gambar 1. Logo PT.Savana Persada Gemilang
Sumber : PT.Savana Persada Gemilang 2024

Logo dari PT Savana Persada Gemilang memiliki makna yang terkandung di dalamnya. Berikut merupakan makna yang terkandung di dalam logo PT Savana Persada Gemilang:

1. Savana memiliki arti padang rumput yang sangat luas dan dipenuhi semak serta di kelilingi oleh beberapa jenis pohon yang tumbuh menyebar luas dan dipenuhi semak serta di kelilingi oleh beberapa jenis pohon yang tumbuh menyebar luas.
2. Gemilang yaitu agar biro ini tetap gemilang tinggi walaupun banyak halangan dan rintangan dalam perjalanan bisnisnya.
3. Warna orange memberi kesan hangat dan bersemangat merupakan simbol dari petualangan, optimisme, dan percaya diri.
4. Warna hijau adalah warna alam, yang di artikan sebagai sumber kehidupan, kesegaran dan rasa aman.

2.3 Letak Geografis

Jl.Untung Suropati No. 15, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141. PT Savana Persada Gemilang dapat di tempuh dalam waktu 30 menit dari Bandara Radin Inten II, dan 2 jam 30 menit dari pelabuhan Bakauheni Lampung.



Gambar 2. Lokasi Geografis PT Savana Persada Gemilang
Sumber : Google Maps

2.4 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT Savana Persada Gemilang adalah sebagai berikut:

1. Visi

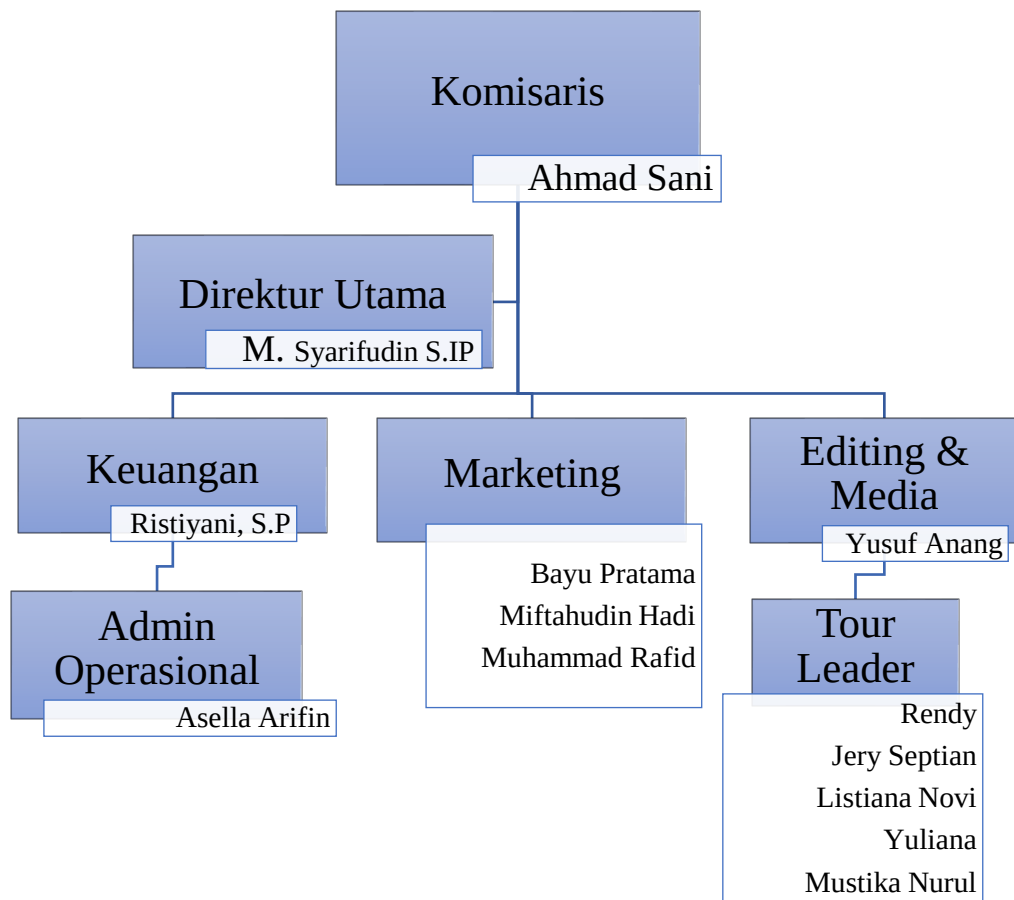
PT Savana Persada Gemilang menjadi perusahaan tour and travel pilihan konsumen dengan produk terbaik serta layanan yang unik dan berkesan di Indonesia.

2. Misi

PT Savana Persada Gemilang memiliki misi untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan konsumen, serta menyediakan layanan yang luar biasa di bidang pariwisata, perjalanan dan perhotelan.

2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan adalah susunan dan hubungan antara setiap bagian serta dalam menjalankan suatu kegiatan pada masing-masing bidang operasional. Adapun struktur organisasi PT Savana Persada Gemilang pada gambar berikut:



Gambar 3. Stuktur Organisasi PT.Savana Persada Gemilang
Sumber : PT Savana Persada Gemilang

2.6 Produk dan Layanan PT Savana Persada Gemilang

PT Savana Persada Gemilang sebagai industri yang menawarkan paket wisata, memiliki beberapa program produk dan layanan seperti:

1. Kunjungan Industri

PT Savana Persada Gemilang menyediakan paket kunjungan industri kampus, sekolah kejuruan maupun instansi-instansi yang membutuhkan referensi dan relasi kunjungan kepada instansi lain. PT Savana Persada

Gemilang juga dapat membantu dalam proses berkunjung, pengajuan surat maupun *survey*. Berikut dokumentasi saat kunjungan industri:



Gambar 4. Kunjungan Industri di PT.Savana Persada Gemilang
Sumber : PT Savana Persada Gemilang

2. Wisata *Adventure*

PT Savana Persada gemilang menyediakan wisata *adventure* yang memacu adrenalin dan keberanian pribadi yang belum dirasa pada sebelumnya. Berikut dokumentasi wisata *adventure*:



Gambar 5. Wisata *Adventure* di PT.Savana Persada Gemilang
Sumber : PT Savana Persada Gemilang

3. Fun Game (Out Bound & Capacity Building)

PT Savana Persada Gemilang menyediakan paket *Fun Game* yang dapat meningkatkan keharmonisan, kekompakan, kerjasama tim, menunjukkan karakter antar individu maupun kelompok. Paket yang disediakan disesuaikan berdasarkan permintaan dan diskusi untuk mencapai pelayanan yang memuaskan. Berikut dokumentasi wisata *fun game*:



Gambar 6. Wisata *Out Bound* di PT.Savana Persada Gemilang
Sumber : PT Savana Persada Gemilang

4. Wisata Internasional

PT Savana Persada Gemilang melayani perjalanan dan kunjungan perusahaan, *Corporation* maupun instansi internasional, melayani kepengurusan surat antar lembaga, instansi internasional memberikan referensi wisata maupun kunjungan.

5. Wisata Rohani

PT Savana Persada Gemilang menerima paket wisata rohani atau wisata religi bagi suatu pondok pesantren maupun majelis taklim yang ingin melakukan ziarah makam wali songo ataupun tempat ibadah lainnya.

6. Reservasi Bus

PT Savana Persada Gemilang menyediakan reservasi bus dengan armada, pelayanan, fasilitas dan harga terbaik. PO terpercaya dengan memiliki *crew driver* yang handal dan berpengalaman. Dengan melakukan reservasi baik secara komunikasi via call maupun langsung.

7. Reservasi Hotel

PT Savana Persada Gemilang juga memberikan layanan dalam reservasi hotel dengan reservasi secara individu maupun kelompok, dalam kota maupun luar kota dengan mengisi data diri.