

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, menjelaskan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling berkaitan, dalam rangka menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Menurut Hakim (2010), Sektor Kepariwisata sebagai salah satu primadona dalam pembangunan industri dikembangkan dalam rangka lebih meningkatkan laju pembangunan nasional. Usaha Pariwisata yang dimaksud dalam undang – undang No 10 tahun 2009 maupun yang terkandung dalam defenisi, berupa Perusahaan meliputi : daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan intensif, konferensi, dan pameran, jasa informasi pariwisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, dan spa.

Salah satu usaha pariwisata yang terus berkembang adalah biro perjalanan wisata. Menurut Ismayanti (2010), jasa 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. Banyak biro perjalanan wisata di Lampung, salah satunya adalah PT Savana Persada Gemilang yang berdiri sejak tahun 2010. PT Savana Persada Gemilang menawarkan berbagai layanan kebutuhan wisata terutama paket wisata. Penjualan paket wisata di PT Savana Persada Gemilang selalu ada di setiap bulannya. Berikut merupakan data penjualan paket wisata periode September – Desember 2023 di PT Savana Persada Gemilang.

Tabel 1. Data Penjualan Paket Wisata Periode September – Desember di PT Savana Persada Gemilang

No	Bulan	Rombongan	Tanggal	Tujuan
1.	September	PKK Tanggamus	7-10 September 2023	Bogor-Jakarta
		Teknik Lingkungan ITERA	18-21 September 2023	Bogor-Bandung
		Inspektorat Pringsewu I	23-27 September 2023	Semarang- 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	22-27 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	20-29 November 2023	Bandung-Yogyakarta- Bali
		FEB UNILA	20-28 November 2023	Jakarta-Bandung
		Pengajian Hanura	22-26 November 2023	Ziarah Wali 9- Bali
		Kemendikbud Pringsewu	25-30 November 2023	Yogyakarta
		UMPRI	26-30 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	Yogyakarta-Bandung-Jakarta

Sumber : PT Savana Persada Gemilang, 2023

Dalam pelaksanaan paket wisata di PT Savana Persada Gemilang peran yang sangat penting ada pada *tour leader* selaku pimpinan perjalanan. Menurut Yoeti (2013) *Tour leader* adalah seseorang yang dipercaya untuk menjadi pemandu dalam program kegiatan perjalanan wisata baik yang dilaksanakan didalam ataupun luar negeri. Peran *Tour leader* sangat penting karena ditugaskan untuk memimpin grup dalam perjalanan wisata dan memastikan perjalanan berjalan lancar dari awal sampai akhir perjalanan. Seorang *tour leader* harus mampu menjadi pengatur yang baik, seperti meredam suasana kacau dalam kondisi *tour* yang terjadi, memberikan kepuasan dalam perjalanan wisata agar dilain waktu peserta mengadakan kegiatan wisata akan menggunakan jasa PT Savana Persada Gemilang. Sebelum melakukan perjalanan wisata harus membuat perencanaan yang terjadwal dengan baik, karena seorang *tour leader* harus memperhatikan tahapan yang harus dilakukan seperti , sebelum perjalanan (*pra tour*), saat di perjalanan (*on tour*), dan setelah perjalanan (*pasca tour*). Dengan memberikan kesan dan pelayanan yang baik maka wisatawan akan merasa puas dan meningkatkan penggunaan jasa perjalanan wisata di PT Savana Persada Gemilang.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dilihat bahwa peran *Tour Leader* sangat penting dalam suatu perjalanan wisata. Oleh karena itu, penulis memilih menulis laporan tentang peran *tour leader* dalam penanganan perjalanan wisata di PT Savana Persada Gemilang.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukannya praktik kerja lapang ini yaitu mendeskripsikan peran *Tour Leader* dalam penanganan perjalanan wisata di PT Savana Persada Gemilang.

1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

Penyelesaian laporan tugas akhir ini dilaksanakan di Politeknik Negeri Lampung, Jl. Soekarno-Hatta No. 10, Bandar Lampung, Lampung. Data yang

digunakan untuk penyusunan Laporan Tugas Akhir adalah data yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Savana Persada Gemilang yang berlokasi Jl. Untung Suropati No.15, Labuhan Ratu, Kedaton, Kota Bandar Lampung. Dan dilaksanakan pada tanggal 4 September sampai dengan 08 Desember 2023 dengan waktu kerja di pukul 08:00 WIB s.d. 17:00 WIB pada hari senin sampai dengan sabtu.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan PKL ini dilakukan dengan cara:

1. *Coaching*

Bresser dan Wilson menyebutkan bahwa *Coaching* adalah kunci pembuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerjanya, membantu seseorang untuk belajar daripada mengajarnya. Inti dari coaching adalah memberdayakan orang dengan memfasilitasi pembelajaran diri, pertumbuhan pribadi, dan perbaikan kinerja (Kaswan,2012).

2. Metode Observasi Partisipatif Aktif

Menurut Sugiyono (2017), Observasi Partisipatif merupakan Teknik pengumpulan data dimana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

3. Praktik Kerja

Praktik kerja adalah bentuk penyelenggaraan kegiatan Pendidikan dan pelatihan dengan bekerja secara langsung. Secara sistematis dan terarah dengan supervise yang kompeten.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk dokumen, arsip, maupun gambar yang dapat mendukung suatu penelitian (Sugiyono, 2015). Kegiatan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan pengambilan foto atau gambar yang berkaitan dengan PT. Savana Persada Gemilang.

5. Studi Literatur

Studi Literatur yaitu teknik pengumpulan data untuk memperoleh data tertulis yang diperlukan untuk melengkapi data penelitian, dengan membaca,

menelaah, dan mengkaji berbagai dokumen yang sekiranya berhubungan dengan permasalahan.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan PT Savana Persada Gemilang

PT. Savana Persada Gemilang atau lebih dikenal dengan nama Savana Tour & Transportation adalah salah satu *travel agent* yang sudah berpengalaman di bidang *tour* and transportasi atau *tour operator*. Savana Tour and Transportation sudah berdiri sejak tahun 2010 dengan nama berawal dari CV. Persada Nusantara Lampung. Seiring berjalan 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* and transportasi *management* Savana Tour sudah semakin dipercaya 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 di berikan.

2.2 Logo dan Makna Logo PT Savana Persada Gemilang

Logo merupakan suatu bentuk dari identitas suatu perusahaan. Selain itu, logo juga memiliki fungsi sebagai alat branding dari suatu perusahaan. Oleh sebab itu, PT. Savana Persada Gemilang juga memiliki logo sebagai identitas dan *branding* dari perusahaan. Berikut merupakan logo dari PT. Savana Persada Gemilang. Gambar Logo PT. Savana Persada Gemilang dapat dilihat pada gambar 1. Berikut merupakan makna yang terkandung di dalam logo PT. Savana Persada Gemilang :

1. Savana menjadi ikon nama dan identitas dari biro perjalanan wisata karena “Savana” memiliki arti padang rumput yang sangat luas dan dipenuhi semak serta diselingi oleh beberapa jenis pohon yang tumbuh menyebar luas

di kalangan masyarakat seperti padang rumput yang luas dan begitupun dengan rezeki yang didapat agar bisa seluas padang savana.

2. Persada adalah akronim nama dari owner yang merupakan pasangan suami istri yaitu “Persatuan Syariffudin dan Sesti Meirista”
3. Gemilang yaitu agar biro ini tetap gemilang tinggi walaupun banyak halangan dan rintangan dalam perjalanan bisnisnya.
4. Warna orange memberi kesan hangat dan bersemangat serta merupakan simbol dari petualangan, optimisme, percaya diri.
5. Warna alam adalah julukan bagi si Hijau. Diartikan sebagai sumber kehidupan, kesegaran, dan rasa aman.



Gambar 1. Logo PT Savana Persada Gemilang

Sumber : PT. Savana Persada Gemilang, 2024

2.3 Visi dan Misi PT. Savana Persada Gemilang

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

1. Visi

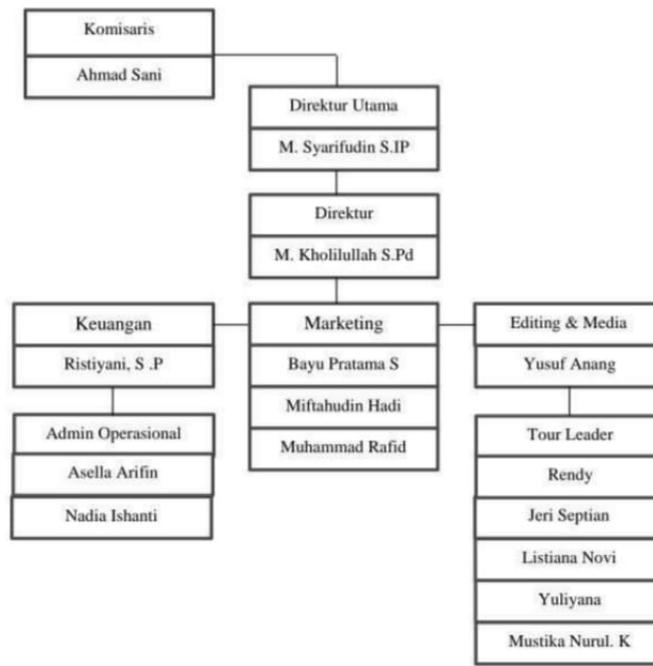
PT Savana Persada Gemilang menjadi perusahaan tour and travel pilihan konsumen dengan produk terbaik serta layanan yang unik dan berkesan di Indonesia.

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.

2.4 Struktur Organisasi

PT Savana Persada Gemilang dalam proses operasional kerjanya memiliki satu struktur organisasi yang memperjelas setiap jabatan dan tugasnya. Berikut adalah struktur organisasi di PT Savana Persada Gemilang :



Gambar 2. Struktur Organisasi PT Savana Persada Gemilang

Sumber : PT. Savana Persada Gemilang, 2024

2.5 Produk dan Layanan PT. Savana Persada Gemilang

PT Savana Persada Gemilang sebagai industri yang menawarkan jasa paket wisata maka memiliki beberapa program pelayanan seperti:

1. Perjalana wisata dalam maupun luar negeri

PT. Savana Persada Gemilang melayani perjalanan dan kunjungan perusahaan, *corporation* maupun instansi *international*, siap dalam melayani kepengurusan surat antar lembaga, instansi *international* memberikan referensi wisata maupun kunjungan.

2. *Fieldtrip, study tour*, maupun KKL

PT. Savana Persada Gemilang menawarkan pelayanan untuk instansi pendidikan dalam melaksanakan kegiatan wisata yang berkonsep pendidikan.

3. Kunjungan Kerja atau *Study Banding*

Bekerjasama dalam bidang layanan edukasi di *stake holder* yang berkaitan dengan kunjungan pendidikan maupun hal-hal lainnya menjadikan PT. Savana Persada Gemilang memiliki dukungan kunjungan industri, kampus, sekolah kejuruan, ataupun instansi yang membutuhkan referensi dan relasi kunjungan kepada instansi lain. PT. Savana Persada Gemilang dapat membantu dalam proses berkunjung, pengajuan surat maupun survey.

4. *Out-bound, Employing Gathering, Capacity Building*

Permainan yang dapat meningkatkan keharmonisan, kekompakan, kerjasama tim, menunjukkan karakter antar individu maupun kelompok. Paket yang di sediakan selalu berdasarkan request dan diskusi untuk mencapai pelayanan yang memuaskan.

5. Wisata Rohani

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

6. Reservasi Bus Pariwisata

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

7. Reservasi *Ticketing*/Hotel

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