

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi pariwisata yang terus berkembang mengikuti jaman, salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki destinasi wisata yang menarik adalah Provinsi Lampung. Lampung dengan keindahan alam, ragam budaya dan kearifan lokal menjadikan provinsi Lampung sebagai daerah yang dapat membantu pendapatan daerah melalui pariwisatanya. Dengan adanya hal ini membuat orang-orang berlomba untuk membangun perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata di Lampung adalah Ethos Sinergi Indonesia

Ethos Sinergi Indonesia adalah sebuah biro perjalanan wisata yang menyediakan jasa seperti *experiential learning & tourism*, *event organizer*, *outbound*, *gathering*, dan *tourism specialist*. Melihat banyaknya peminat wisatawan dalam kegiatan *outbound*, Ethos Sinergi Indonesia memfokuskan kegiatan *outbound* tersebut. Dengan adanya kegiatan *outbound* peran fasilitator sangat dibutuhkan, yang berguna untuk mengatur jalannya acara dari awal hingga akhir kegiatan.

Alasan penulis memilih judul tugas akhir tersebut karena salah satu kunci keberhasilan dari kegiatan *outbound* adalah peran seorang fasilitator. Dalam kegiatan *outbound* ini peran seorang fasilitator bukan hanya memberikan permainan yang menyenangkan kepada wisatawan, namun juga memberikan pembelajaran yang memiliki makna dari aktivitas yang dilakukan. Melalui magang industri ini penulis diberi kesempatan untuk menjadi fasilitator, peran fasilitator di Ethos Sinergi Indonesia memiliki tugas untuk menyiapkan peralatan yang dibutuhkan saat kegiatan *outbound*, serta menjelaskan dan memandu kegiatan *outbound* saat berlangsung. Sebagai seorang fasilitator tentu saja harus memiliki rasa percaya diri sehingga memudahkan saat berkomunikasi dengan wisatawan, selain itu juga penulis harus memiliki sifat yang ramah agar wisatawan merasa nyaman

a. *Coaching* dan *Mentoring*

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. *Mentoring* merupakan kegiatan pendampingan dalam bentuk bimbingan dan pengawasan mengenai perkembangan seseorang. Proses ini melibatkan seorang mentor yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam membantu yang memiliki keterbatasan pengetahuan atau skill dalam melakukan sesuatu. Proses *mentoring* melibatkan interaksi yang saling mendukung antara mentor dan mentee (Sodexo : 2023)

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), *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 dalam berkontribusi positif pada organisasi. *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.

Dalam kegiatan magang industri di Ethos Sinergi Indonesia ini, kegiatan *coaching* dan *mentoring* dilakukan oleh *management* yang meliputi aspek-aspek terkait dunia kerja seperti pengenalan profil perusahaan, *product knowledge*, aturan kerja, pengenalan tugas lapangan dan lain-lain. Penulis mengikuti kegiatan ini selama empat bulan dengan dibimbing langsung oleh pimpinan perusahaan dan karyawan.

b. Observasi Partisipatif

Metode ini adalah suatu metode yang dimana penulis langsung berpartisipasi dalam melakukan aktivitas sehari-hari yang sedang diamati dan bertindak sebagai sumber data penulis.

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 & Susantiningrum (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 kerja dan mampu mandiri serta berjiwa pekerja keras, jujur, bertanggung jawab, serta ulet dalam bekerja. Proses magang industri di Ethos Sinergi Indonesia 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 Profil Perusahaan

Ethos Sinergi Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa menyediakan berbagai produk pariwisata seperti *experiential learning & tourism, event organizer, outbound, gathering, dan tourism specialist*. Ethos sudah berdiri sejak 15 Januari 2015 sampai saat ini, Ethos masuk dalam anggota *Asosiasi Experiential Learning Indonesia (AELI), Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies (ASITA), Indonesia Adventure Travel dan Trade Association (IATTA) & Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)*. Awalnya Ethos Sinergi Indonesia berbentuk CV lalu dengan seiring berjalannya waktu sekarang sudah berubah menjadi PT. Ethos saat berbentuk CV bernama Ethos Management dan sekarang sudah berbentuk PT berubah nama menjadi Ethos Sinergi Indonesia.

"Ethos" dalam bahasa Yunani yang dalam bentuk jamaknya (ta etha) berarti "kebiasaan" etika mengacu pada nilai-nilai, cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik dan semua kebiasaan yang diturunkan dari orang ke orang atau dari generasi ke generasi. "Sinergi Indonesia" dalam bahasa Yunani (synergos) berarti "bekerja bersama-sama" mengacu pada cara kerja perusahaan dalam merencanakan, mengatur, mengeksekusi, serta mengevaluasi kegiatan yang diharapkan dari calon wisatawan Ethos Sinergi Indonesia. Ethos Sinergi Indonesia yang berlokasi di Jl. Karya 11 No.99, Nunyai Rajabasa, Bandar Lampung, lokasi Ethos ini sangat strategis dan mudah untuk dijumpa.



Gambar 1. Logo Ethos
Sumber : Dokumen Pribadi

Huruf e pada logo ethos ini di ambil dari belalai gajah yang diartikan sebagai ciri khas lampung, yang dimana hewan gajah dikenal sebagai icon Lampung. Bentuk yang berbeda ini dibuat sebagai sebuah filosofi Ethos Sinergi Indonesia yang selalu berusaha menampilkan hal yang unik. Tiga lingkaran berbeda warna sebagai sebuah simbol perbedaan yang mengarah pada kreatifitas dan inovasi.

Adapun visi dan misi Ethos Sinergi Indonesia ini adalah:

a) Visi Perusahaan

Ethos Sinergi Indonesia berusaha untuk senantiasa mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dengan mengikuti standar nasional maupun internasional.

b) Misi Perusahaan

Misi dari Biro Perjalanan Wisata Ethos Sinergi Indonesia adalah sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan kreativitas dan inovasi untuk dapat mewujudkan program-program yang unggul dan inovatif.
- 2) Merancang program yang menolong kelompok untuk bekerjasama dan saling belajar serta kemampuan individu.
- 3) Melakukan pengembangan diri secara terus menerus agar dapat mengikuti dinamika perkembangan jaman.
- 4) Memelihara lingkungan kerja yang menyenangkan.

2.2 Ruang Lingkup Usaha

Ethos Sinergi Indonesia bergerak dibidang Jasa Pariwisata dengan menjual berbagai macam paket wisata seperti *experiential learning & tourism, event organizer, outbound, gathering, dan tourism specialist*. Berikut merupakan pemaparan mengenai jasa yang ditawarkan oleh Ethos Sinergi Indonesia:

a. *Experiential Learning*

Metode *experiential learning* adalah pembelajaran melalui pengalaman, memberi kebebasan peserta didik untuk memilih fokus pengalaman dan keterampilan yang ingin ditingkatkan, serta membuat konsep dari pengalaman tersebut. Proses ini memanfaatkan pengalaman sebagai media belajar dan berfokus pada proses belajar individu.

b. *Event Organizer*

Event Organizer adalah penyedia jasa profesional yang mengatur acara. Meski istilah ini bisa diterjemahkan, "penyelenggara acara" tetap sering digunakan. Mencari ide tema dengan klien, merencanakan budget, memesan tempat, bekerja sama dengan supplier dan vendor, mengatur perlengkapan, hingga membantu pelaksanaan acara. Mengatur acara publik seperti peluncuran produk dan konser musik, serta acara pribadi seperti ulang tahun atau pernikahan. Karena tugasnya, event organizer bekerja dekat dengan klien untuk memastikan setiap aspek acara berjalan lancar.

c. *Outbound*

Merupakan salah satu provider *outbound* professional yang menggunakan konsep pendidikan di alam terbuka. *Outbound* adalah salah satu metode pembelajaran modern yang memanfaatkan keunggulan alam. Peserta *outbound* dihadapkan pada tantangan intelegensi, fisik, dan mental, yang melatih mereka terus-menerus. Pengalaman ini membekali peserta untuk menghadapi tantangan nyata dalam persaingan kehidupan sosial.

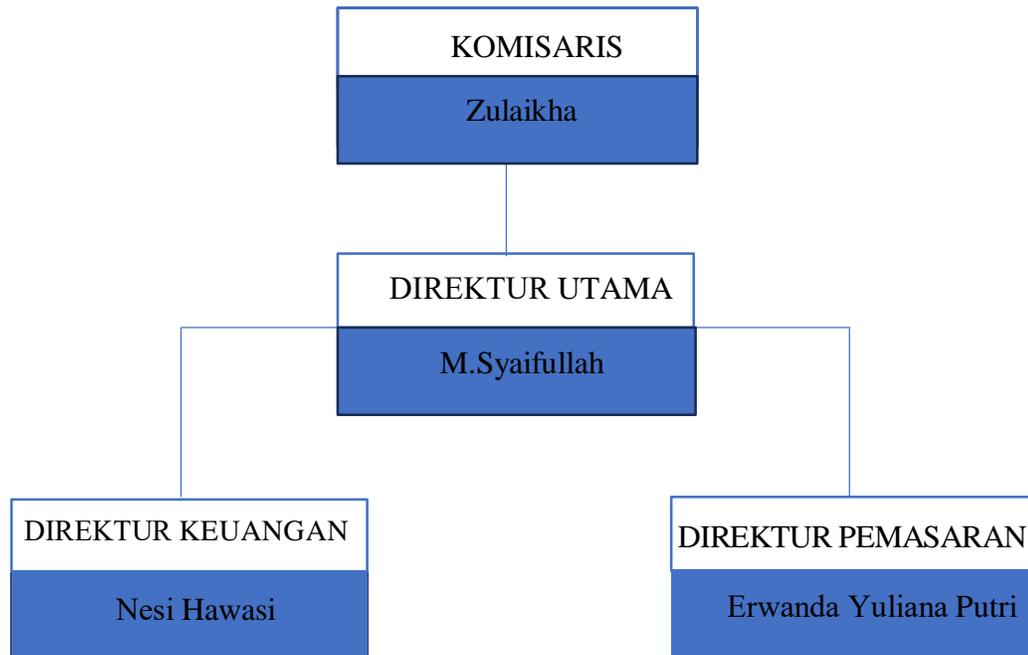
d. *Gathering*

Gathering adalah acara kumpul bersama perusahaan dalam suasana menyenangkan, termasuk rekreasi, permainan *outbound*, dan program wisata. Tujuan utama adalah penyegaran dari rutinitas harian, serta membangun keakraban dan rasa kekeluargaan antara karyawan dan keluarga. Kegiatan ini biasanya menonjolkan hiburan seperti wisata, musik, artis, dan permainan menyenangkan untuk semua peserta

e. *Tourism Specialist*

Ethos menyusun rencana perjalanan sesuai budget, termasuk rute, transportasi, akomodasi, dan destinasi wisata. Mereka memberikan informasi lengkap tentang harga, kelebihan dan kekurangan paket, serta menangani perubahan, pembatalan, pengembalian dana, dan komplain. Ethos dipercaya untuk mengatur perjalanan pribadi atau grup.

2.3 Struktur Organisasi



Bagan 1. Struktur Organisasi
Sumber : Dokumen Pribadi

- Komisaris merupakan posisi tertinggi dalam sebuah perusahaan yang di pimpin oleh Zulaikha beliau pemilik Ethos Sinergi Indonesia, yang memiliki wewenang untuk menetapkan segala peraturan ataupun keputusan di dalam perusahaan. Disini tugas komisaris bisa merangkap seperti direktur.
- Direktur utama di Ethos ini memiliki tugas untuk mengawasi dan pelaksana seluruh bentuk kegiatan perusahaan terutama dalam hal pengelolaan, yang di pimpin oleh Muhammad Syaifullah.
- Direktur keuangan di Ethos Sinergi Indonesia adalah Nesi Hawasi bertugas untuk melaporkan pengeluaran dan pemasukan dalam hal operasional dan lainnya.
- Direktur Pemasaran adalah Erwanda Yuliana Putri yang memiliki tugas untuk memasarkan atau mempromosikan segala bentuk produk yang akan di jual oleh Ethos.