

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Puma Tour dan Travel adalah perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata yang berada di Kota Metro, Lampung. Bidang layanan pada PT Puma Tour dan Travel meliputi penyediaan paket wisata seluruh nusantara, peyewaaan bus pariwisata , tiketing ,akomodasi dan vocher hotel. Dalam melakukan praktik kerja lapang penulis melakukan pembelajaran serta pengamatan langsung mengenai peran *tour leader* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. *Tour leader* adalah seseorang yang memimpin dalam setiap melakukan perjalanan wisata.

Menurut Yoeti (2013) tugas dan tanggung jawab seorang *tour leader* dalam melakukan sebuah perjalanan wisata untuk mengatur penyelenggaraan perjalanan dari sebelum keberangkatan sampai akhir perjalanan dan tiba sampai titik penjemputan awal wisatawan dan menjaga kelancaran dan kemanann perjalanan, serta memastikan semua peserta memperoleh pelayananan selama kegiatan *tour* berlangsung. *Tour leader* di PT Puma Tour dan Travel memainkan peran penting dalam setiap perjalanan wisatawan mereka bertanggung jawab untuk mengatur kebutuhan dalam aspek logistik, transportasi , akomodasi dan tiket masuk destinasi wisata. *PT Puma Tour dan Travel* mempunyai 10 *tour leader* yang dapat membantu kebutuhan wisatawan sesuai dengan jumlah wisatawan pada kegiatan *tour* berlangsung.

Tour leader juga bertugas untuk mengatur peserta. Mengatur peserta adalah proses perencanaan dan pengelolaan aspek yang berkaitan dengan individu ataupun kelompok yang terlibat dalam suatu kegiatan dalam hal ini adalah perjalanan wisata. Dalam mengatur peserta saat perjalanan wisata *tour leader* di PT Puma Tour dan Travel terlibat dalam mengatur peserta saat tour berlangsung yang meliputi mengatur peserta saat di kendaraan , mengatur peserta di objek wisata, mengatur peserta di restoran dan mengatur peserta saat berbelanja. Mengatur peserta pada saat tour bertujuan untuk memastikan

perjalanan tersebut berjalan lancar dan memberikan pengalaman yang berkesan dan memuaskan bagi peserta dalam sebuah kegiatan *tour* tersebut. Dengan adanya pembahasan diatas mengenai peran *tour leader* dalam sebuah kegiatan *tour* oleh karena itu, penulis tertarik untuk mendeskripsikan mengenai peran *tour leader* dalam mengatur peserta saat *tour* di PT Puma Tour dan Travel

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan peran *tour leader* dalam mengatur peserta saat *tour* di PT Puma Tour Dan Travel.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Tempat dilakukannya kegiatan magang ini berada di PT. Puma Tour dan Travel. Dan lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan ini adalah selama 3 (tiga) bulan dimulai dari 4 September 2023 – 30 Desember 2023 yang berada di Kota Metro, Lampung.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan dalam penulisan tugas akhir di PT Puma Tour dan Travel ini dilakukadengan cara coaching dan praktik kerja lapang yang akan di jelaskan dibawah ini :

1. Coaching & mentoring

Menurut Ahmad (2021) *Coaching* adalah proses interaktif yang bertujuan untuk membantu individu mencapai tujuan pribadi atau profesional dengan memanfaatkan potensi maksimal mereka melalui dialog yang terstruktur. Fungsi coaching Meningkatkan kinerja individu di tempat kerja.Mengembangkan keterampilan dan kompetensi.Dengan tujuan meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja dan membantu dalam pengembangan diri dan peningkatan kemampuan manajerial.

Menurut Naziafah (2021) , *Mentoring* merupakan suatu aktifitas utama yang bertujuan meningkatkan kinerja SDM dalam perusahaan dan meningkatkan kualitas kerja, serta efektifitas kerja anggota melalui percakapan insentif, pengarahan diri, dan meningkatkan kepercayaan diri yang mencakup pelatihan, membimbing, dan konseling.

2. Kerja Praktik

Menurut Nugraheni (2017) menjelaskan kerja praktik adalah kegiatan belajar di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja nyata dan mengembangkan kemampuan mereka dalam. Di PT Puma Tour Dan Travel, kerja praktik dilakukan dengan cara peserta kerja praktik mengikuti pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan pimpinan atau karyawan yang ditunjuk untuk mempelajari cara melakukan tugas tertentu. Kegiatan ini menghubungkan pelatihan di tempat kerja dengan pengalaman teoritis yang di peroleh di kampus untuk menyiapkan peserta menghadapi tugas yang diberikan.

3. Observasi Kerja

Observasi kerja adalah metode penelitian yang melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku, interaksi, dan aktivitas yang terjadi di tempat kerja. Tujuan dari observasi kerja adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana pekerjaan sebenarnya dilakukan, aliran kerja yang ada, dan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat

PT Puma Tour Dan Travel merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang didirikan pada tanggal 17 November 2006 yang pada awalnya biro perjalanan ini berbentuk CV (*Commanditaire Vennochaap*). Kemudian pada saat Gubernur Lampung Ridho Ficardo, PT. Puma Tour dan Travel berhasil mendapatkan lelang kegiatan ziarah yang dimana pada tanggal 10 Agustus 2016 berubah bentuk badan usaha dari CV. PT Puma Tour dan Travel menjadi PT Puma Star Jaya. Dan sampai tahun 2024 tidak mengalami perubahan bentuk Badan Usaha dan masyarakat lebih dikenal dengan sebutan Puma Tour Dan Travel.



Gambar 1. Logo Perusahaan

Sumber : Website Puma Tour & Travel

2.2 Visi Misi Perusahaan

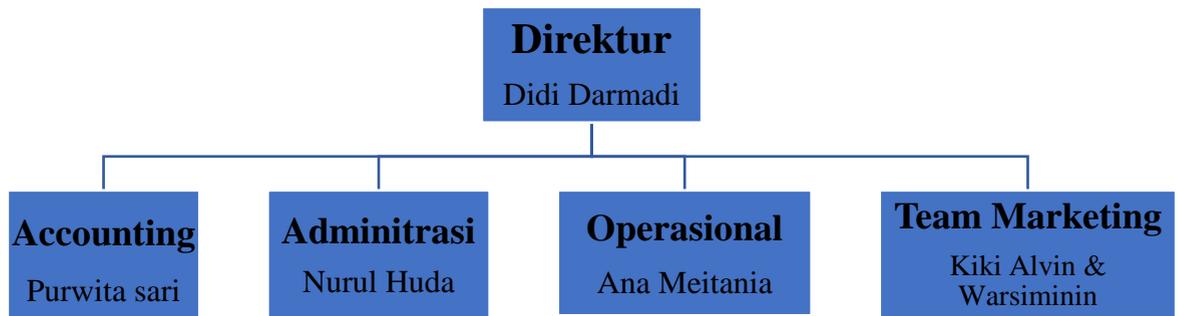
Memberikan pelayanan dengan mutu terbaik sesuai dengan keinginan konsumen dan menciptakan efisiensi pengeluaran biaya perjalanan konsumen tanpa mengurangi mutu pelayanan dengan memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Karena kenyamanan anda adalah tujuan kami.

2.3 Ruang Lingkup Usaha

PT Puma Tour dan Travel secara umum memiliki ruang lingkup usaha antara lain menyediakan paket wisata ke seluruh Nusantara, *voucher* hotel, penyewaan bus pariwisata.

2.4 Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan susunan organisasi dari PT. Puma Tour Dan Travel



Gambar 2. Struktur Organisasi Perusahaan

Tugas pada masing- masing unit kerja sbagai berikut:

a. Direktur Perusahaan

1. Mengembangkan strategi bisnis jangka panjang.
2. Mengawasi kinerja, menetapkan visi, misi, dan tujuan perusahaan.
3. Bertanggung jawab atas keputusan strategis.

b. Accounting

1. Membuat dan memantau anggaran keuangan.
2. Melakukan pencatatan transaksi keuangan perusahaan.
3. Menyiapkan laporan keuangan secara berkala.
4. Mengelola pembayaran dan penagihan.

c. Admin

1. Menangani administrasi umum dan operasional.
2. Mengatur jadwal dan koordinasi kegiatan.
3. Mengelola inventaris dan persediaan.
4. Menangani komunikasi internal dan eksternal.

d. Operational

1. Merencanakan dan mengelola perjalanan wisata.
2. Memastikan ketersediaan sarana dan prasarana untuk perjalanan.
3. Mengelola logistik perjalanan.
4. Menangani masalah yang timbul selama perjalanan.

e. *Manager Marketing*

1. Mengembangkan strategi pemasaran.
2. Merancang dan melaksanakan kampanye pemasaran.
3. Menjalin kemitraan dengan agen perjalanan dan pihak terkait lainnya.
4. Menganalisis tren pasar dan persaingan.