

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Kerja Lapang (PKL) termasuk salah satu mata kuliah wajib dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi Perjalanan Wisata, Jurusan Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung. Praktik Kerja Lapang bertujuan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan penulis serta pentingnya kerja langsung di perusahaan atau industri selaku bentuk mengaplikasikan ilmu dengan sudah diperoleh di bangku perkuliahan. Praktik Kerja Lapang dilaksanakan di PT Niaga Pesona Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta termasuk sebagian kota yang menjadi tujuan wisatawan berkunjung karena memiliki daya tarik wisata hingga nilai budaya. Banyak wisatawan domestik serta mancanegara dengan tertarik berdatangan ke Yogyakarta untuk mengunjungi tempat wisata maupun *event-event* budayanya. Oleh karena itu diperlukan produk dan jasa *tour travel* guna memberikan kualitas pengalaman wisata, keselamatan, dan membuat perjalanan lebih menyenangkan dan berkesan. Persaingan dalam bidang *tour and travel* tersebut membuat perusahaan berupaya memperoleh produk juga jasa dengan menarik banyak konsumen, salah satu usaha pada jasa yaitu dengan memastikan *staff-staff* perusahaan mampu berkomunikasi dengan baik.

PT Niaga Pesona Indonesia memberikan ilmu pada bidang *sales and marketing*, seperti bernegosiasi dengan konsumen dan menjaga hubungan baik dengan konsumen yaitu, berkomunikasi melalui telepon. Kompetensi ini juga merupakan kompetensi yang dibutuhkan bagi penulis dalam bidang dunia usaha perjalanan wisata. Pada dasarnya pelayanan yang memuaskan tamu tentunya akan membuat citra perusahaan yang baik di mata konsumen.

Berkomunikasi melalui telepon menjadi aspek yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Komunikasi melalui telepon dapat meningkatkan efektivitas interaksi, baik untuk keperluan profesional maupun sosial. Dengan mendengar suara dan intonasi lawan bicara, penulis dapat mengetahui konteks dan perasaan konsumen, dengan itu penulis dapat memahami apa yang diinginkan konsumen

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode PKL yang dilakukan di PT Niaga Pesona Indonesia menggunakan metode – metode *coaching dan mentoring*, observasi, dan partisipasi aktif yang dijelaskan sebagai berikut :

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* memberi saran maupun bimbingan dengan karyawan guna dikembangkannya skill, kinerja, ataupun karier mereka. Berlandaskan gagasan Nazifah (2021) *coaching* yakni sebuah cara ataupun metode supaya membenahi maupun menaikkan kemahiran pekerja dengan lebih sifatnya teknis maka bisa mencapai tujuan kerjanya. *Coaching* cukup penting guna mendukung performa kerja pegawai maupun performa organisasi. *Coaching* termasuk proses mengembangkan yang terarah, terstruktur juga termonitor dengan terus menerus yang mengarahkan seorang dengan tercapainya performa kerja secara optimal pada organisasi. *Coaching* dianggap sebagai sebuah metode secara efektif guna merespon keperluan maupun tuntutan tugas secara terus berubah juga makin berkembang maupun begitu efektif guna menjalankan koreksi serta dikembangkannya kinerja untuk pekerja. Berdasar Nazifah (2021), *mentoring* termasuk sebuah kegiatan dengan tujuannya guna menaikkan kinerja sumber daya manusia pada perusahaan juga menaikkan mutu kinerja serta efektivitas kerja dari anggota organisasi lewat percakapan intensif, pengarahan diri, maupun meningkatkan kepercayaan diri pada berkontribusi positif dalam organisasi. *Mentoring* juga memuat aspek melatih, membina, konseling serta ikatan kerjasama pada individu lain.

Dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Niaga Pesona Indonesia, kegiatan *coaching* dan *mentoring* dilakukan oleh manajemen meliputi aspek-aspek terkait dunia kerja seperti pengenalan profil perusahaan, pengetahuan tentang produk, aturan kerja, pengenalan tugas lapangan lainnya. Penulis melakukan kegiatan tersebut didampingi oleh pemimpin perusahaan dan karyawan perusahaan.

b. Observasi

(Hasanah) menerangkan pengamatan sebagai kegiatan mencatat sebuah gejala dalam bantuan instrumen serta merekamnya pada tujuan ilmiah ataupun tujuan lain yang termasuk kumpulan kesan mengenai dunia sekitar berlandaskan seluruh kemahiran daya tangkap pancaindera manusia. Pengamatan termasuk sebagai sebuah proses menjalankan pemilihan, perubahan, pencatatan, juga pengkodean serangkaian tingkah laku maupun suasana berhubungan pada organisasi sejalan akan tujuan empiris.

Dalam proses ini, penulis melakukan pengamatan dengan melihat cara kerjakaryawan dalam menyiapkan penawaran harga seperti dihitungnya biaya produk ataupun jasa, *itinerary* perjalanan, dan menjelaskan komponen biaya *include* dan *exclude*.

c. Kerja Praktik

Nugraheni (2017) menjelaskan kerja praktik sebagai bentuk aktivitas belajar di lapangan dalam tujuan guna mengenalkan serta menumbuhkan kemahiran penulis pada dunia kerja nyata. Program kerja praktik termasuk aktivitas belajar yang dijalankan guna memperoleh pengalaman ketika berkontribusi maupun berkarya pada kehidupan nyata. Maka dari itu penulis diinginkan bisa mengikuti maupun mengerti aktivitas kerja yang dijalankan pada dunia usaha, maka memperoleh sesuatu dengan baik serta bermanfaat untuk dirinya juga bisa memperlihatkan kinerjanya dengan maksimal. Program ini bisa membentuk mental motivasi penulis untuk tenaga kerja dengan siap bekerja juga bisa mandiri berjiwa pekerja keras, jujur, bertanggung jawab.

Pada proses praktik kerja di Niaga Pesona Indonesia, penulis mengikuti pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Kegiatan ini biasanya merupakan pelatihan di tempat kerja yang hampir sama secara teoritis didapatkan di bangku perkuliahan.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

Niaga Tour terbentuk sejak tahun 2016 didirikan di Yogyakarta, Indonesia oleh Bapak Fadhilla Seno Cahyo Utomo. Awal berdirinya Niaga Tour hanya menjual tiket pesawat dan cukup terkenal di Yogyakarta, namun seiring berjalannya waktu Niaga Tour mulai mengembangkan perusahaan dengan menjual produk dan jasa seperti, *tour*, transportasi, *mice*, dan voucher hotel. Pada awal berdirinya Niaga Tour berbasis *online* maka Perusahaan membuat website <https://niagatour.com/> yang digunakan hingga saat ini. Niaga Tour memiliki legalitas yang sah, dengan akta notaris No. 02 Tahun 2017 sehingga menjadi CV Niaga Tour dan memiliki berbagai kontak, termasuk nomor telepon, whatsapp, dan email.

Pada tahun 2020 Niaga Tour sempat vakum dikarenakan adanya dampak dari pandemi covid-19 dan mulai beroperasi kembali pada tahun 2022. Perusahaan ini beralamat di Jl. Nagan Tengah No. 32, Patehan Kraton, Yogyakarta. Pada 25 Oktober 2023 Niaga Tour melakukan pengembangan perusahaan dari CV Niaga Tour menjadi PT. Niaga Pesona Indonesia yang berfokus di bidang perjalanan (*Tour*) dan transportasi (sewa motor dan mobil). Dikarenakan satu alasan dan lain hal lokasi perusahaan juga berpindah di Jl. Menjangan No.3 Pakuncen, Wirobrajan, Kota Yogyakarta. PT Niaga Pesona Indonesia memiliki team profesional yang berkomitmen di bidangnya masing-masing untuk memberikan pengalaman wisata yang berkesan bagi para wisatawan yang mengunjungi Jogja dan kota lainnya di Indonesia.

2.2 Ruang Lingkup Usaha

PT. Niaga Pesona Indonesia bergerak di bidang jasa pariwisata dengan menjual berbagai macam paket wisata seperti paket wisata *ready made*, paket wisata *tailor made*, dan menyediakan rental mobil atau bus.

Berikut merupakan pemaparan mengenai jasa yang ditawarkan oleh PT. Niaga Pesona Indonesia sebagai berikut:

1. Paket wisata *ready made tour*

PT. Niaga Pesona Indonesia menyediakan *ready made tour* merupakan paket wisata yang sudah pasti dan tidak dapat di intervensi atau diubah sebagai mana permintaan konsumen.

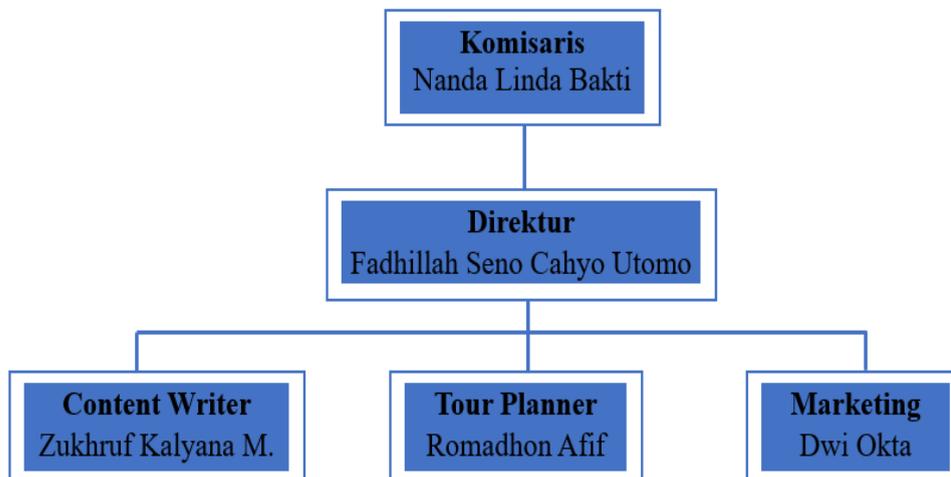
2. Paket wisata *tailor made tour*

PT. Niaga Pesona Indonesia menyediakan *tailor made tour* merupakan paket wisata yang di rancang berdasarkan permintaan konsumen, sehingga komponen-komponen di dalamnya bersifat fleksibel.

3. Sewa mobil dan bus

PT. Niaga Pesona Indonesia menyediakan sewa mobil dan bus, layanan penyewaan kendaraan untuk harian maupun kontrak, bisa *include driver* juga lepas kunci. Memanfaatkan rental kendaraan ini bisa dikembangkan sebagai terobosan untuk masyarakat ataupun perusahaan dengan tidak ada alat transportasi yang hendak dipakai guna berpergian ataupun berwisata.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi

Sumber : PT Niaga Pesona Indonesia

PT.Niaga Pesona Indonesia memiliki struktur dan tugasnya masing-masing sesuai divisi sebagai berikut:

1. Komisaris

Tugas komisaris antara lain:

- a. Mengawasi jalannya perusahaan.
- b. Menentukan tugas anggota sesuai dengan divisi.
- c. Mengevaluasi kinerja direktur dan karyawan.
- d. Melakukan pengecekan laporan tahunan.

2. Direktur

Tugas direktur adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi sistem manajemen berjalan secara efektif dan efisien.
- b. Mengadakan rapat bersama *staff-staff* yang lainnya.
- c. Memimpin maupun mengurus perusahaan sejalan akan sasaran perusahaan.
- d. Membuat laporan keuangan tahunan.

3. Content Writer

Tugas *content writer* adalah sebagai berikut :

- a. Membuat artikel daya tarik wisata, paket wisata, serta rental mobil dan motor di website *niagatour.com*.
- b. Mengerjakan artikel sesuai dengan *deadline*.
- c. Melakukan riset untuk bahan penulisan artikel tentang *tour* Jogja ataupun kota lainnya.
- d. Melakukan pengecekan SEO *niaga tour*.

4. Tour Planner

Tugas *tour planner* adalah sebagai berikut :

- a. Membuat dan menghitung paket wisata untuk di upload di website *niagatour.com*.
- b. Membuat dan menghitung paket wisata *tailor made* sesuai *request customer* baik di *whatsapp* ataupun di email *niaga*.
- c. Mencari daya tarik wisata dan resto sesuai dengan rute untuk di *upload* di website *niaga*.
- d. Membuat *itinerary*.

5. *Marketing*

Tugas *marketing* adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola media sosial.
- b. Membuat *content*.
- c. Melakukan riset pasar.
- d. Menyusun strategi pemasaran.