

I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Frestour Travel adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang *Tour Consultant & Travel Management* yang menawarkan beragam paket wisata *Ready Made* kepada wisatawan, yang meliputi paket wisata tour bandung, wisata domestic, internasional, dan paket rafting. Peran *Tour Guide* sangat penting dalam menyediakan pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan bagi para wisatawan dalam kegiatan tour yang berlangsung.

Seorang *Tour Guide* di Frestour Travel, memiliki tugas utama yaitu memberikan informasi yang lengkap dan terperinci tentang destinasi yang dikunjungi. *Tour guide* tidak hanya mengenalkan tempat-tempat wisata yang dikunjungi, tetapi juga memberikan informasi penting tentang sejarah, budaya, dan aspek lainnya yang dapat memperkaya pengalaman wisatawan. Hal ini sejalan dengan Andi (2013) yang mengatakan bahwa *Tour Guide* atau pemandu wisata adalah pengarah wisata, mentor, dan pemberi informasi. Dalam dunia pariwisata, peran dan kontribusi *Tour Guide* sangat penting bagi keberhasilan perjalanan karena *Tour Guide* mampu mengkoordinasikan seluruh keinginan wisatawan. Menurut Sampelan (2015), *Tour Guide* didefinisikan sebagai seseorang yang memimpin kelompok yang terorganisir untuk jangka waktu singkat atau panjang. Selain itu, seorang *tour guide* bertanggung jawab untuk menjawab pertanyaan wisatawan dan memastikan bahwa setiap wisatawan memahami dengan baik tempat yang wisatawan kunjungi.

Selama pelaksanaan Magang Industri penulis menjalankan peran sebagai *Tour Guide* pada paket wisata *Ready Made*. Perusahaan yang sudah menggunakan jasa Frestour Travel yaitu PT Eascot Indonesia, PT Trijaya Global Marindo, dan Sukses Group. Karena permintaan yang cukup besar untuk paket wisata pada Frestour Travel, maka dibutuhkan *Tour Guide* yang berkompeten pada bidangnya yang sesuai dengan SKKNI. Hal ini sejalan dengan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Maka dari itu penulis memilih untuk mendeskripsikan “ Peran *Tour Guide* pada Paket wisata *Ready Made* di PT Frestour Travel.

1.2 Tujuan

Tugas akhir ini adalah mahasiswa dapat mendeskripsikan “ Peran *Tour Guide* pada Paket wisata *Ready Made* di PT Frestour Travel”

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Magang industri dilaksanakan pada 04 September 2023 sampai 20 Desember 2023 di Frestour Travel Bandung yang berlokasi di Komplek GBA 1, Blk. I No. 46, Bojongsoang, Bandung Regency, West Java 40288. Kegiatan Magang industri ini dilakukan dari Senin sampai Sabtu pada pukul 08.00-16.00, jam kerja disesuaikan dengan aturan kerja lapang Frestour Travel Bandung.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan magang industri ini adalah metode *Coaching, mentoring*, observasi dan praktik kerja.

a. *Coaching & Mentoring*

Coaching adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk pengembangan skill karyawan. Pelaksanaan *coaching* sangat penting untuk mendorong kreativitas, inovasi, dan ketahanan karyawan dan perusahaan dalam menghadapi perubahan. Untuk memastikan bahwa karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan kinerja karyawan dari waktu ke waktu, pengembangan karyawan harus dilakukan secara berkala dan konsisten. Hal Ini akan memungkinkan karyawan untuk berkontribusi secara optimal pada perusahaan. Menurut Afni Murti (2017) *Coaching* adalah suatu proses yang membantu karyawan menjadi lebih baik dengan mengajarkan mereka bagaimana menggunakan keterampilan dan pengetahuan tertentu untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan kepada karyawan.

Mentoring adalah metode pertukaran pengetahuan dari satu orang ke orang lain. *Mentoring* biasanya dilakukan oleh pihak atau orang yang memiliki banyak pengalaman dan biasanya sudah dewasa, terutama dalam fokus memberikan bimbingan dan arahan untuk meningkatkan kemampuan dan

perkembangan karakter mentee tanpa ikatan atau hubungan keluarga. Hal ini sejalan dengan Smith dalam Aiman Ghalib (2017), *mentoring* adalah suatu proses interaksi antara mentor (individu yang lebih berpengalaman) dan mentee (peserta *mentoring*). Tujuan *mentoring* adalah untuk membantu peserta dalam berbagai hal, termasuk pengembangan diri, pengetahuan, dan peningkatan jaringan, serta pencapaian dalam karir dan prestasi.

b. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi yang disertai dengan catatan tentang keadaan di lapangan. Metode Observasi digunakan untuk mengamati tingkah laku dan aktivitas wisatawan di lokasi penelitian. Selama observasi tersebut, penulis melakukan kegiatan yang bertujuan untuk mencatat hal-hal yang diamati secara langsung. Kegiatan tersebut dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam kegiatan tersebut penulis melakukan pengamatan secara langsung dan terlibat dalam setiap kegiatan untuk mendapatkan informasi. Jika dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain, observasi mempunyai beberapa ciri yang berbeda (Sugiono, 2018). Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai perjalanan wisata yang dilakukan oleh PT. Frestour & Travel Bandung dengan cara pengamatan langsung di lapangan pada saat Magang Industri.

c. Praktik Kerja

Pelaksanaan praktik kerja secara tidak langsung akan memberikan pengetahuan dan pengalaman kerja. Pengalaman yang diperoleh selama magang industri, yaitu mempelajari kegiatan yang ada di perusahaan dan mempelajari bagaimana bekerja secara profesional dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Menurut Rizki dkk., (2017) praktik kerja adalah program pelatihan yang mengembangkan kegiatan pembelajaran yang dilakukan, baik pengetahuan maupun keterampilan yang berlangsung di luar lingkungan kampus atau di lapangan sebagai lingkungan kerja. Proses Magang Industri di Frestour and Travel khususnya *tour guide*, penulis melakukan kegiatan pekerjaan meliputi memberikan informasi wisata (*itinerary*), memandu dan memimpin wisata, dan berkoordinasi dengan pihak yang terlibat.

II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Frestour Travel adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang *Tour Consultant & Travel Management* yang selalu mengerti dan mengutamakan kebutuhan konsumen. Dengan cara ini Frestour Travel akan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan perjalanan secara personal, dengan biaya yang sesuai dengan anggaran. Frestour Travel didirikan sejak tanggal 09 Oktober 2006 di kota Cilegon. Seiring dengan berjalannya waktu pemilik usaha melihat peluang pasar yang cukup baik di Kota Bandung. Sehingga Frestour Travel berpindah di Kota Bandung, bertempat di Jl. Utama komplek GBA 1 blok.i No.46 Bojongsoang Kab. Bandung Jawa Barat 40288. Frestour & Travel yang berlokasi di Bandung membuka kantor cabang di Bandung pada tanggal 09 Agustus 2008 yang pada akhirnya menjadi *Brand office* Frestour di Bandung yang memiliki 7 karyawan tetap yaitu lima karyawan perempuan dan dua karyawan laki-laki, hingga kini Frestour & Travel telah memiliki banyak *client* di Bandung.

Frestour Travel memberikan kemudahan dalam memenuhi seluruh kebutuhan perjalanan ke seluruh dunia, dari pemesanan tiket penerbangan atau kereta api, hotel, transportasi restoran, tiket masuk objek wisata, dan tentunya dengan pelayanan *exclusive* secara personal namun dengan biaya yang cukup terjangkau. Frestour & Travel akan mempersiapkan apapun yang dibutuhkan dalam merencanakan suatu kegiatan liburan keluarga, liburan bersama rekan kerja, *gathering* perusahaan. Bersama Frestour Travel membuat kegiatan menjadi lebih berkesan karena dalam kegiatan *tour* wisata *Tour Guide* akan memberikan sebuah kegiatan yang sangat menghibur seperti *fun games, teamwork games, family games*, dan beberapa kegiatan sehingga membuat kegiatan tidak membosankan dan lebih bermanfaat.



Gambar 1 Logo Frestour Travel
Sumber: Dokumentasi Penulis

2.2 Visi Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi Perusahaan yang bermanfaat bagi Masyarakat. Sebagai ladang ibadah bagi kami dalam berkarya di dunia Pariwisata, dan menjadi *Travel Agent Inbound & Outbound* Terbaik, dengan pelayanan prima dan professional, serta turut berperan dalam mengembangkan industri pariwisata baik domestic maupun internasional.

2. Misi

- a. Memberikan produk wisata terbaru dan *variative* dengan harga *competitive* dan *service* yang memuaskan *customer*.
- b. Memberikan pelayanan yang mudah di akses, kapan saja dimana saja, 24 jam sehari, 7 hari seminggu.
- c. Memberikan kemudahan kepada seluruh *customer* dalam menangani segala kebutuhan wisata, hotel, paket tour, travel document.
- d. Memberikan kontribusi dalam pengembangan potensi destinasi wisata di Bandung dan Jawa Barat.
- e. Menjadi mitra strategis bagi perorangan maupun perusahaan dan instansi pemerintah dalam bidang pariwisata.
- f. Memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan di bidang pariwisata.

2.3 Ruang Lingkup Usaha

Frestour Travel bergerak dibidang pelayanan jasa , yang menyediakan paket wisata tour bandung, paket wisata Domestik & Internasional, Transportasi, Akomodasi, Tiket Penerbangan/ kereta api, Paket Rafting dan Gathering. Berikut merupakan deskripsi mengenai jasa yang ditawarkan oleh Frestour Travel :

1. Paket Wisata Tour Bandung

Frestour travel menyediakan paket wisata di daerah bandung contohnya wisata *City Tour*, Lembang, Ciwidey, Pangalengan.

2. Paket Wisata Domestik & Internasional

Frestour travel menyediakan paket wisata domestik perjalanan wisata yang ditawarkan contohnya Yogyakarta, Bali, Lombok, Labuan Bajo, Serta frestour menyediakan paket internasional atau luar negeri contohnya Jepang, Korea, Thailand, Singapore.

3. Transportasi

Frestour travel menyediakan sewa mobil untuk keperluan pribadi. saat ini Frestour baru meyediakan penyewaan mobil avanza dan hiace.

4. Akomodasi

Pemesanan akomodasi Seperti Hotel, Homestay, Villa mulai dari bintang 1 sampai dengan bintang 5.

5. Pemesanan tiket

Frestour Travel menyediakan pemesanan tiket secara *online* seperti tiket penerbangan pesawat hingga tiket keberangkatan kereta api.

6. Paket Rafting

Frestour travel menyediakan paket *rafting*, seperti : Rafting Air Hangat Lembang, paket rafting Ciwidey, paket gathering corporate ciwidey 2H1M, Paket Fun Offroad Ciwidey, Paket Tubing Ciwidey, Paket Outbound Ciwidey Corporate, Paket Rafting Cisangkuy, Paket Gathering Corporate Cisangkuy 2H1M, Paket Hors Adventure, Sungai Cisangkuy Pangalengan, Paket

Trekking

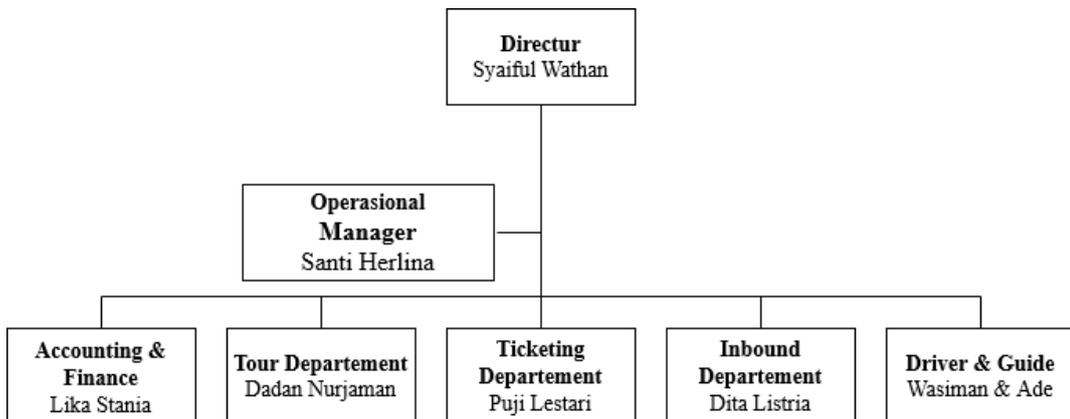
Cisangkuy, Paket Camping Ciwidey 2H1M, Paket Rafting Panglengan, Paket Outing Pangalengan 3H2M, Paket Offroad Lembang, Paket Outbound Lembang, dan Paket Offroad Pangalengan

7. *Gathering*

Frestour Travel menyediakan paket *gathering* biasanya *gathering* perusahaan yang di sertai dengan acara perusahaan di hotel atau di outbound.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah elemen penting dalam manajemen dan oprasional bisnis, yang memastikan tanggung jawab setiap individu dalam perusahaan dapat dipertanggung jawabkan. Berikut adalah stuktur organisasi dari PT Frestour Travel.



Setiap usaha dalam mencapai tujuannya Perusahaan memerlukan struktur organisasi yang baik, Struktur organisasi yaitu susunan komponen atau unit kerja dalam organisasi. Adanya struktur organisasi untuk mempermudah tugas dan tanggung jawab setiap divisi. Berikut merupakan tugas dari masing-masing divisi :

1. *Directur*

Bertanggung Jawab dalam memimpin dan mengelola perusahaan PT. Frestour & Travel, dan mempunyai peran tanggung jawab yang besar sesuai dengan visi & misi perusahaan.

2. *Operational Manager*

Bertugas untuk memberikan peraturan perusahaan serta kesesuaiannya, dan strategi perusahaan sesuai target bisnis di perusahaan.

3. *Accounting & Finance*

Bertugas tugas untuk handle keuangan, dan mengkoordinasikan keluar masuknya data yang diterima.

4. *Tour Department*

Bertugas untuk membuat paket wisata, serta menjadi *tour guide* dan *tour leader* saat adanya tour.

5. *Ticketing & Tour Dept*

Bertugas handle tiket secara online contohnya tiket pesawat, kereta api, tiket bus, dan *exclusive* internasional.

6. *Inbound Department*

Bertugas menjadi *tour guide* dan *tour leader* disaat tour sedang berlangsung.

7. *Driver Guide*

Bertugas untuk mengantar dan menjadi *driver guide* wisatawan pada setiap destinasi.