

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa pariwisata menjadi salah satu bidang yang kerap kali mengalami perkembangan setiap tahunnya hingga kini dinobatkan sebagai bidang industri yang paling cepat perkembangannya dan menjadi sektor ekonomi yang paling besar di dunia (Gelgel, 2006). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018, penghasilan dari wisatawan mancanegara yang berlibur di tempat wisata di Indonesia dapat menyokong devisa negara sebesar US\$ 16,426 miliar yang dihasilkan.

Dalam Kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan pada bulan September-Desember kegiatan ini di laksanakan pada biro perjalanan Angkasa Yudistira Travel yang berlokasi di Ruko Gajah Mada Jl. Gajah Mada No.16 D Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung. Di Angkasa Yudistira Travel melayani beberapa jasa, seperti menyediakan modal usaha, penjualan produk, strategi pemasaran, promosi dan penyusunan paket wisata. Dalam penyusunan paket wisata di Angkasa Yudistira Travel dibuat oleh *Tour Planner*. Menurut (Dyota Bening Arsy Satriyo, 2020) *Tour Planner* adalah seseorang yang bekerja di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata dan perannya sangat penting, karena *tour planner* bertugas dalam membuat rencana, melakukan perhitungan, dan mengatur jenis paket wisata sesuai dengan permintaan wisatawan.

Menurut Nuriata dalam Lubis (2017), *Ready Made Tour* merupakan produk paket dalam ranah pariwisata yang harus langsung dibeli dan tidak boleh diubah sewaktu-waktu oleh wisatawan, karena produk paket ini telah ditetapkan elemen-elemennya. Contoh paket *ready made*: Untuk domestik ada paket wisata Labuan bajo, Bandung, Bali, dan Nusa penida. Kemudian untuk Internasional contohnya : Turkey, Jepang, Korea, Thailand, Singapura, dan Malaysia yag berjalan setiap pada musim liburan akhir tahun atau musim tertentu. Selain itu Angkasa Yudistira Travel juga melayani pemesanan hotel, transportasi, tiket pesawat dan lain-lain.

Dari penjelasan diatas penulis memandang proses penyusunan paket wisata *ready made* ini sebagai hal penting yang perlu dikuasai dalam dunia usaha perjalanan wisata. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya penulis memilih judul “Proses Penyusunan Paket Wisata *Ready Made* di Angkasa Yudistira Travel”.

1.2 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini ditulis yakni untuk menguraikan proses penyusunan paket wisata *Ready Made* di Angkasa Yudistira Travel.

1.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Laporan Tugas Akhir ini disusun di Kampus Politeknik Negeri Lampung yang berlokasi di Jl. Soekarno-Hatta No. 10 Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Penyusunan Tugas Akhir ini berdasarkan hasil Praktik kerja lapang dilaksanakan pada tanggal 04 September 2023 - 08 Desember 2023 di Angkasa Yudistira Travel yang berlokasi di Ruko Gajah Mada Jl. Gajah Mada No. 16 D Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung.

1.2 Metode Pelaksanaan

Metode Penulisan Tugas Akhir ini mengacu kepada pelaksanaan magang industri di Angkasa Yudistira Travel . Dibimbing oleh Dosen pembimbing dan pembimbing lapang. Peran pembimbing lapang dalam kegiatan ini sebagai fasilitator yang memberikan petunjuk, serta Informasi kepada peserta yang melaksanakan praktik kerja lapang sesuai dengan topik yang telah dibahas sebelum kegiatan magang industri berlangsung. Sedangkan peran dosen pembimbing sebagai fasilitator dalam bidang supervisi untuk memastikan peserta yang melaksanakan praktik kerja lapang telah melakukan kegiatan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan. Metode pelaksanaan praktik kerja lapang sebagai berikut.

1. *Coaching* dan *Mentoring*

Menurut Nazifah (2021) *coaching* menjadi cara yang bertujuan untuk

mengevaluasi serta membenahi kemampuan bekerja para pegawai sampai pada taraf memenuhi target, sehingga *coaching* dinilai cukup penting guna menunjang performa organisasi maupun pegawai. Melalui *coaching*, kinerja para pegawai akan semakin terarah dan terstruktur, karena senantiasa dikontrol secara berkala agar bisa mencapai target serta sampai pada performa kerja yang optimal.

Menurut Nazifah (2021), *mentoring* dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan yang memiliki tujuan untuk suatu aktifitas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas serta keefektifan kerja para pegawai. Adapun kegiatan ini dilakukan melalui percakapan secara intensif, pengarahan diri, dan upaya dalam meningkatkan kepercayaan diri, sehingga dapat berperan optimal pada organisasi. Mentoring meliputi aspek membimbing, melatih, konseling dan kerjasama antar individu. Dalam hal ini, mentor berperan dalam menginspirasi para pegawai agar senantiasa berinovasi. Mentor juga memiliki peran untuk melakukan bimbingan dalam mencari solusi atas sebuah kendala yang dialami para pegawai, memberikan bantuan maupun dukungan, mengontrol dan meningkatkan kualitas serta efektivitas kerja.

Dalam kegiatan magang di Angkasa Yudistira Travel kegiatan *coaching* dan Mentoring dilakukan management yang meliputi aspek-aspek terkait dunia kerja seperti pengenalan profil perusahaan, produk perusahaan, aturan kerja, pengenalan tugas lapangan dan lain-lain. Penulis mengikuti kegiatan ini dengan dibimbing langsung oleh pimpinan perusahaan dan karyawan. melibatkan pada interaksi langsung antara pembimbing (*coach*) yang lebih berpengalaman terkait pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya dan dikelompokkan dengan peserta magang agar lebih mudah untuk memberikan arahan dan bimbingannya dalam mengembangkan keterampilan praktis yang relevan dengan pekerjaan.

2. Observasi

Hasanah (2016) menyimpulkan observasi sebagai kegiatan mencatat suatu peristiwa dengan bantuan alat serta merekamnya. Observasi ini memiliki tujuan untuk membuktikan hal yang ilmiah atau tujuan yang lainnya sesuai dengan daya tangkap oleh pancaindera manusia. Observasi merupakan sebagai suatu

proses melakukan pemilihan. Dalam proses magang ini, penulis melakukan observasi untuk kegiatan seperti cara kerja karyawan dalam melayani konsumen, perilaku konsumen, respon dari konsumen hingga cara-cara penanganan keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

3. Praktik Kerja

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, bertanggungjawab, serta ulet dalam bekerja.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Lokasi Perusahaan

Angkasa Yudistira Travel memiliki kantor pusat yang berada di Jl. Gajah Mada No. 16D, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung dan memiliki satu kantor cabang yang berlokasi di Jl. SMUN 7 No 11. Kranggan Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat.

2.2 Sejarah Perusahaan

Berdiri sejak tahun 2015 Angkasa Yudistira Travel atau di singkat AYT, adalah perusahaan jasa *tour and travel* yang berpusat di Lampung. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2015 dibawah naungan PT. Infinity Yudistira Indonesia oleh Bapak M. Yudistira Kusuma. Awalnya beliau merintis usaha di bidang jasa *photography* bernama IFY Studio dengan bermula hobi nya yang suka *travelling*. Dengan pengalamannya di bidang *travelling*, *passion* dan tekad nya beliau diberikan kepercayaan oleh temannya untuk dibuatkan paket *trip* ke Singapura hingga ke beberapa negara, yang kemudian muncul permintaan untuk dibuatkan paket *trip* lainnya. Sehingga beliau mulai fokus mengembangkan bisnisnya ke jasa *tour and travel* sejak tahun 2017 sampai saat ini. Pelayanan yang diberikan berupa penyedia paket wisata dalam negeri maupun luar negeri seperti *open trip*, *private trip*, *group/incentive*, haji & umrah, *studytour*, *honeymoon*, serta *mice event*. Angkasa Yudistira Travel memiliki produk diantaranya *ticket booking* (hotel dan pesawat), paket wisata dalam maupun luar negeri, domestik, dan paket umroh.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi Angkasa Yudistira Travel sebagai berikut

1. Visi Perusahaan : Menjadikan Angkasa Yudistira Travel yang terbaik dan terpercaya, dengan standar pelayanan yang professional, dan menjadi pilihan terpenting bagi seluruh pelanggan.

2. Misi Perusahaan

- a. Memberikan layanan cepat, tepat, dan Profesional
- b. Sumber daya manusia yang Kompeten
- c. Memberikan Pelayanan yang ramah, tulus dan fokus pada kepuasan pelanggan

2.4 Logo Perusahaan

Adapun logo perusahaan Angkasa Yudistira Travel sebagai berikut :



Gambar 1 : Logo Angkasa Yudistira Travel

Sumber : Angkasa Yudistira Travel

Logo diatas memiliki arti, yaitu :

- a. Terbentuk dari inisial AYT (Angkasa Yudistira Travel) yang dibuat rapat karena mempunyai makna sebuah perusahaan yang kokoh.
- b. Terdapat *negative space* (ruang kosong disekitar gambar) sebuah pesawat yang menuju ke atas mengartikan visi misi Angkasa Yudistira Travel bisa terus menerus mengangkasa.
- c. Bentuk kotak pada huruf T mempunyai filosofi keamanan atau perlindungan.
- d. Warna biru mempunyai makna kepercayaan dan warna *orange* melambangkan keceriaan atau suka cita.

Logo tersebut diciptakan agar Angkasa Yudistira Travel memiliki identitasnya sendiri sebagai sebuah perusahaan *tour and travel*. Hal tersebut bertujuan untuk menamakan merk (*brand*) Angkasa Yudistira Travel dibentuk para calon

konsumen. Selain itu, adapun *tagline* yang menjadi motto perusahaan Angkasa Yudistira Travel yaitu kata, “Semua bisa jalan-jalan”, kata tersebut bermakna bahwa untuk mewujudkan mimpi berlibur keliling dunia tidak perlu mengkhawatirkan tentang *budget* dan sulitnya mengatur rencana perjalanan karena bersama Angkasa Yudistira Travel semua pasti bisa jalan-jalan. Angkasa Yudistira Travel akan menjadi sebuah jembatan untuk banyak orang supaya bisa mewujudkan mimpinya.

2.5 Ruang Lingkup Usaha

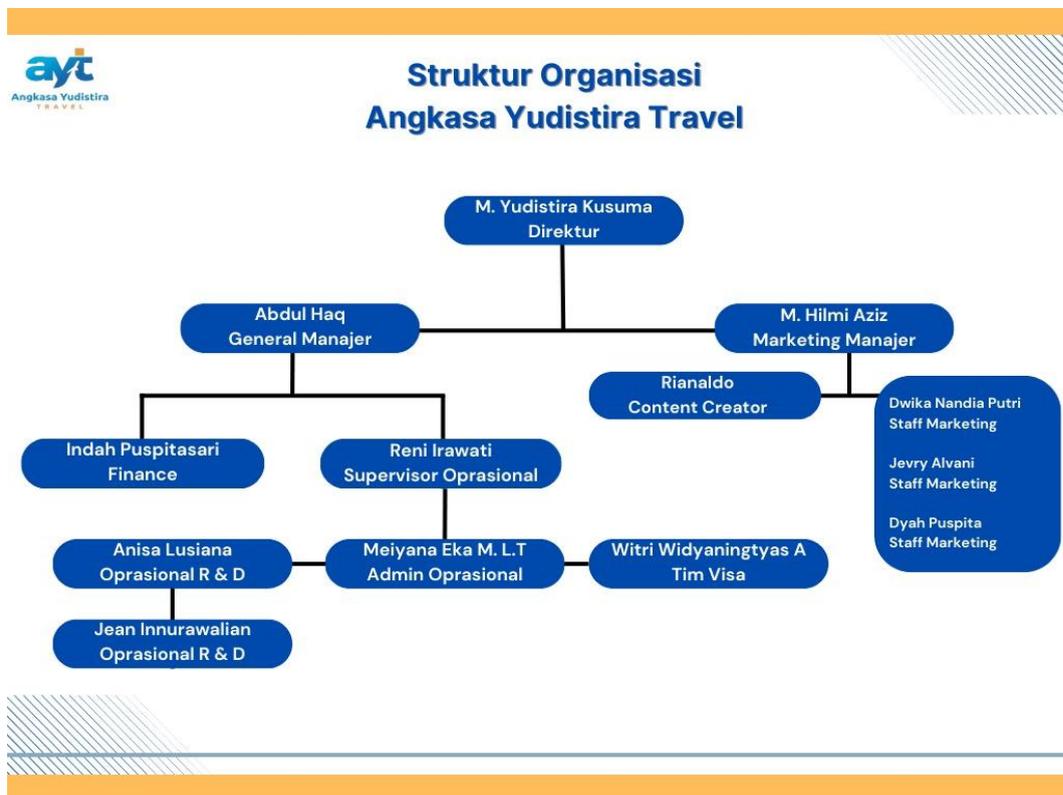
Angkasa Yudistira Travel sebagai industri jasa pariwisata yang memiliki lingkup Usaha yang ditawarkan seperti

- 1. Paket Wisata :** Angkasa Yudistira Travel menyediakan paket wisata baik perorangan atau group dengan cakupan domestik dan Internasional. Selain itu menyediakan paket *ready made* contohnya : Untuk domestik ada paket wisata Labuan bajo, Bandung, Bali, dan Nusa penida. Kemudian untuk Internasional contohnya : Turkey, Jepang, Korea, Thailand, Singapura, dan Malaysia yang berjalan setiap pada musim liburan akhir tahun atau musim tertentu. Lalu paket wisata *Tailor made* yaitu berdasarkan permintaan dari *customer* contohnya : paket trip Swiss – Austria dan paket privat trip Sapporo – Tokyo. Paket privat trip *Honeymoon* dan ada paket *Studytour* yang berdasarkan permintaan dari *customer* yang datang ke kantor secara langsung atau menghubungi owner via *Whatsapp*. Kemudian Angkasa Yudistira Travel menyediakan paket haji dan umroh dengan fasilitas yang disediakan seperti konsumsi, visa haji dan umroh, perlengkapan umroh, tiket pesawat, *tour leader* atau Muthawif, hotel penginapan, transportasi, dan dokumentasi.
- 2. Mice Event :** Angkasa Yudistira Travel menyediakan paket kegiatan *MICE Event (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions)* sesuai dengan kebutuhan dan tren yang sedang berlaku dalam masyarakat.

3. **Ticket Booking (Hotel dan Pesawat)** : Angkasa yudistira juga melayani produk *ticket booking* hotel dan pesawat, jadi konsumen bisa berkonsultasi atau memesan *reservasi* hotel dan memesan tiket pesawat sesuai permintaan yang diinginkan.

2.6 Struktur Organisasi Angkasa Yudistira Travel

Adapun Struktur Organisasi Angkasa Yudistira sebagai berikut :



Gambar 2 : Struktur Organisasi
Sumber : Angkasa Yudistira Travel

Pada umumnya, Angkasa Yudistira Travel berperan dibidang pariwisata sebagai penyedia paket perjalanan wisata. Sehingga proses kerja Angkasa Yudistira Travel terdiri menjadi beberapa bagian yaitu :

1. **Direktur** : Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional usaha, dan pengelolaan modal kerja. dan juga mengawasi dan menjalankan kegiatan kantor, menerima laporan dari manajer atas pertanggung jawaban tugasnya.
2. **General Manager** : Membantu direktur dalam mengelola kantor, memimpin, mengendalikan, serta mengkoordinasikan tugas-tugas yang diberikan kepada para bawahannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. lalu menilai dan mengawasi kinerja dari masing-masing divisi, Juga menerima laporan dan pertanggung jawaban dari setiap divisi.
3. **Marketing Manager** : Memimpin inisiasi promosi produk, mengoordinasikan strategi pemasaran, serta mengatur budget untuk setiap kampanye/iklan dalam hal ini marketing manager juga mencoba proses marketing baru.
4. **Staff Marketing** : Menentukan strategi pemasaran yang efektif dan efisien dengan tetap memperhatikan sumber daya perusahaan, menghandle calon pelanggan, dan mengkomunikasikan permintaan hingga calon pelanggan berangkat sampai trip selesai. Selalu aktif dalam mencari calon pelanggan dan menjalin hubungan dengan pelanggan untuk menciptakan pengukuran kepuasan pelanggan. lalu terakhir merekap data hasil penjualan.
5. **Finance** : Mengelola kas besar dan kas kecil serta membuat dan mengirim laporan bulanan, melakukan penagihan kepada *customer* perantara marketing, berkoordinasi, dengan kantor pusat maupun dengan staf lainnya. Lalu Melakukan pengecekan ulang semua inputan ke sistem agar proses laporan keuangan sesuai terhadap kebutuhan keuangan perusahaan.
6. **Supervisor Operasional/Tour Planner** : Mengecek dan menyediakan semua

fasilitas dan perlengkapan angkutan operasi sesuai dengan jadwal penggunaannya, membantu mendapatkan travel dokumen (*paspor, exit permit, visa, health certificate,*) atau memperpanjang masa berlakunya sesuai dengan keperluan tamu/pelanggan, membuat daftar nama peserta (*name list, passenger manifest, dan rooming list*) serta meneruskan ke pihak yang bersangkutan.

7. **Admin Operasional** : Merekap data peserta mulai dari keberangkatan hingga kepulangan, mengolah data peserta trip, kemudian membuat dan menyusun *itinerary*.
8. **Operasional R & D (Research And Development)** : Membuat dan menyusun Produk dari *itinerary*, menyusun rencana dan mengatur penyelenggara bermacam macam kegiatan *tour*.
9. **Tim Visa** : Konsultasi visa, pengumpulan dokumen, Koordinasi dengan pihak berwenang, pemberian informasi tentang aturan perjalanan, pelayanan pelanggan.
10. **Conten Creator** : Mengumpulkan ide serta data untuk diposting di sosial media dan melakukan riset untuk membuat konsep yang akan dijadikan sebuah konten.

