

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sektor penting dalam pariwisata ialah biro perjalanan wisata. Berdasar pada R. S. Damardjati (2009), biro perjalanan wisata ialah perusahaan yang mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan akomodasi orang, baik domestik maupun internasional. Industri ini mencakup berbagai aspek seperti transportasi, akomodasi, makanan, hiburan, dan aktivitas lain untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, yang digabungkan dalam paket wisata yang dijual pada konsumen.

Angkasa Yudistira Travel, yang berlokasi di Kota Bandar Lampung, ialah biro perjalanan yang menyediakan layanan pariwisata nasional dan internasional di bawah PT. Infinity Yudistira Indonesia. Penulis memilih Angkasa Yudistira Travel untuk Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama empat bulan, dengan rotasi bulanan di bidang Tour Planner (Operasional) dan *Sales and Marketing Tourism Product*. Perusahaan ini berpengalaman dalam mengatur *open trip*, *private trip*, *gathering*, dan *study tour* serta menawarkan produk seperti *booking tiket* (hotel dan pesawat), paket wisata domestik dan internasional, serta paket umroh.

Tabel 1. Jumlah peminat wisata di Angkasa Yudistira Travel

Paket Wisata	2022	2023	Variabel	Gravita
Wisata luar negeri	37	67	30	81%
Wisata Dalam Negeri	5	3	-2	-100%
Umroh	-	6	6	100%
Jumlah	42	76	34	95%

Sumber: Angkasa Yudistira Travel

Sesuai tabel 1 memperlihatkan peminat wisata luar negeri dari tahun 2022 ke tahun 2023 alami peningkatan yang sangat signifikan dimana naik 81% dibandingkan jumlah peminat wisata dalam negeri di tahun 2023 dimana turun

40%, sedangkan untuk Umroh peminat tahun 2023 berbanding tahun 2022 alami peningkatan 100%. Untuk itu peluang peminat wisata luar negeri di Angkasa Yudistira Travel sangat tinggi dibandingkan dengan peminat wisatawan dalam negeri. Hal ini menjadikan potensi wisatawan lebih memilih *trip* ke luar negeri dikarenakan pelayanan di Angkasa Yudistira Travel yang profesional dan berkualitas. Perusahaan ini mampu menyediakan paket wisata luar negeri yang variatif dan menarik dengan harga kompetitif dan transparan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi wisatawan yang bisa menjadi nilai tambah yang signifikan, sehingga perusahaan ini banyak mendapatkan ulasan dan testimoni yang positif dari pelanggan hingga dari kalangan artis seperti Chika Jessica, serta Natta Reza. Hal ini menjadi faktor yang sangat menarik bagi calon wisatawan untuk memilih *trip* ke luar negeri.

Penurunan minat terhadap paket wisata domestik disebabkan oleh ketidakefektifan perusahaan dalam mempromosikan layanan tersebut, baik melalui pemasaran langsung maupun media sosial. Akibatnya, masyarakat kurang sadar akan keunggulan paket wisata domestik yang ditawarkan oleh Angkasa Yudistira Travel, sehingga permintaan untuk paket wisata luar negeri lebih tinggi.

Permintaan paket wisata luar negeri datang dari berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah, swasta, dan masyarakat umum. Dalam menyusun paket wisata, seorang perencana perjalanan (*tour planner*) bertanggung jawab untuk merancang paket secara sistematis agar menarik bagi konsumen. Menurut Prasetya (2024), *tour planner* akan memberikan informasi mengenai destinasi unggulan, menciptakan paket yang menarik, dan memberikan pelayanan maksimal pada pelanggan.

Menurut pada Hudson (2008) dalam *Tourism and Hospitality Marketing*. Paket wisata *tailor made* sebagai produk wisata yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan khusus setiap pelanggan. Paket ini tidak mempunyai rencana perjalanan yang tetap, melainkan *fleksibel* dan bisa diatur sesuai permintaan wisatawan.

Perencanaan paket wisata sangat bergantung pada peran marketing dan *tour planner*. Marketing bertugas mempromosikan dan menginformasikan produk wisata pada konsumen, sementara *tour planner* bertanggung jawab merancang *itinerary*, termasuk menentukan objek wisata, transportasi, akomodasi, konsumsi,

dan kebutuhan perjalanan lainnya, semuanya dalam satu paket harga. Penulis memutuskan untuk mengambil laporan tugas akhir dengan judul “Perencanaan Paket Wisata Luar Negeri *Tailor Made Tour* Angkasa Yudistira Travel” sesuai latar belakang diatas.

1.2 Tujuan

Penulisan tugas akhir ini tujuannya guna mendeskripsikan perencanaan paket wisata luar negeri *tailor made tour* Angkasa Yudistira Travel.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Laporan tugas akhir ini disusun di kampus Politeknik Negeri Lampung yang berada di Jl. Soekarno-Hatta No. 10 Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Penyusunan tugas akhir ini sesuai hasil praktik kerja lapang dilaksanakan pada 04 September – 08 Desember 2023 di Angkasa Yudistira Travel Lampung yakni di Ruko Jl. Gajah Mada No. 16D, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung, kegiatan mengikuti waktu dan jam kerja yang ditetapkan oleh pimpinan Angkasa Yudistira Travel.

1.4 Metode Pelaksanaan

Penulisan tugas akhir ini sesuai dari hasil praktik kerja lapang di Angkasa Yudistira Travel Bandar Lampung. Dibimbing oleh dua orang yaitu dosen pembimbing dan pembimbing lapang. Pembimbing lapang berfungsi sebagai fasilitator yang memberikan petunjuk dan informasi pada peserta didik sesuai topik yang telah dibahas sebelum praktik kerja lapang dimulai. Sementara itu, dosen pembimbing bertugas sebagai fasilitator dalam supervisi, memastikan peserta praktik mengikuti prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

Metode pelaksanaan magang ini memakai metode *choacing*, observasi dan praktik kerja.

1. *Coaching*

Menurut Nazifah (2021) *coaching* ialah metode untuk meningkatkan kemampuan teknis pekerja agar mencapai tujuan kerja. Ini juga merupakan proses pengembangan yang terarah, terstruktur, dan dipantau secara berkelanjutan, bertujuan untuk membantu individu mencapai kinerja optimal dalam organisasi. Kegiatan PKL di Angkasa Yudistira Travel, kegiatan *coaching* melibatkan interaksi langsung antara pembimbing (*coach*) yang lebih berpengalaman terkait pekerjaan yang sesuai bidangnya dan dipasangkan dengan peserta PKL agar lebih mudah memberi arahan dan bimbingannya serta saling *feedback* untuk membantu peserta mengembangkan keterampilan praktis yang relevan dengan pekerjaan.

2. Observasi

Menurut Sugiono (2017) observasi ialah salah satu teknik guna mengumpulkan data dengan melihat dan mengamati berbagai perilaku manusia, proses cara bekerja, peristiwa alam dan juga responden. Dalam kegiatan observasi ini penulis melakukan pengamatan secara langsung seluruh proses perencanaan paket wisata luar negeri *tailor made tour* Angkasa Yudistira Travel.

3. Kerja Praktik

Menurut Chandra Suharyanti, dkk (2014) ialah kegiatan pembelajaran di lapangan tujuannya guna mengenalkan dan mengembangkan keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja nyata. Di Angkasa Yudistira Travel, peserta praktik mengikuti aktivitas pimpinan yang ditunjuk untuk mempelajari pelaksanaan kegiatan. Biasanya, kegiatan ini menggabungkan pelatihan di tempat kerja dengan teori yang dipelajari di kampus untuk mempersiapkan mahasiswa dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Berikut bentuk metode pelaksanaan dan rincian tahapan praktik kerja lapangan yang disusun dalam bentuk tabel:

Tabel 2. Metode Pelaksanaan

Keterangan	Kegiatan
Metode Pelaksanaan Kerja	a. Coaching b. Observasi c. Kerja Praktik
Tipe Kegiatan	<i>Onsite</i> (Kantor Angkasa Yudistira Travel)

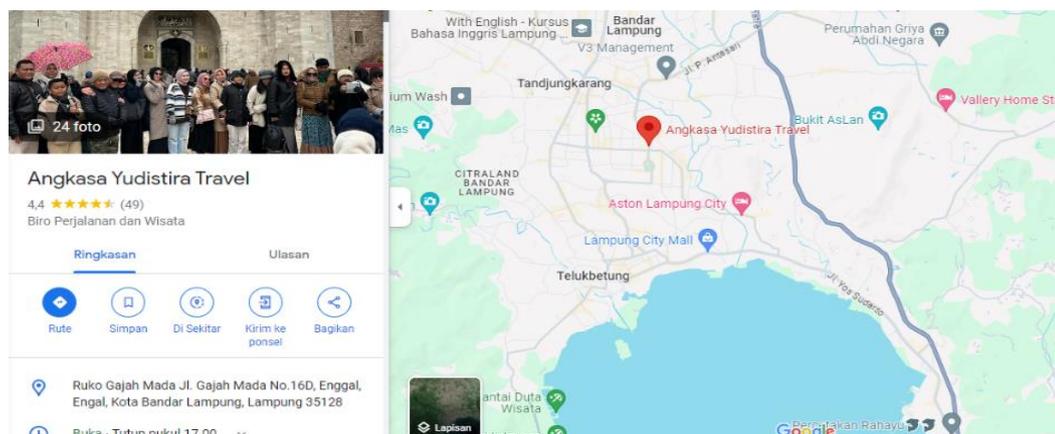
Tabel 3. Rincian Tahapan PKL

No	Kegiatan	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Pengenalan Lingkungan Kerja											
2.	Pelaksanaan Kegiatan PKL											
3.	Penyusunan Laporan											
4.	Penyampaian Laporan PKL											

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Lokasi PKL

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



Gambar 1. Alamat Angkasa Yudistira Travel di Lampung

Sumber: *Goggle Maps*, 2024

2.2 Sejarah Perusahaan

Angkasa Yudistira travel atau disingkat AYT ialah 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 *Travelling*.

Dengan pengalamannya di bidang *travelling*, *passion* dan tekadnya beliau diberikan kepercayaan oleh temannya untuk membuat paket trip ke Singapura hingga ke beberapa negara, yang menjadi awal kemunculan permintaan *trip* lainnya. Sehingga, beliau mulai fokus mengembangkan bisnisnya ke jasa *tour and travel* sejak tahun 2017 sampai saat ini.

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ini 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

mempunyai produk diantaranya *ticket booking* (hotel dan pesawat), paket wisata dalam maupun luar negeri, domestik dan paket umroh.

2.3 Visi dan Misi

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

Misi Perusahaan:

1. Memberi layanan yang cepat, tepat dan yang professional
2. Sumber daya manusia yang berkompeten
3. Memberi pelayanan yang ramah, tulus dan fokus pada kepuasan pelanggan.

2.4 Logo Perusahaan



Gambar 2. Logo Angkasa Yudistira Travel

Sumber: Angkasa Yudistira Travel

Angkasa Yudistira Travel mempunyai brand identitas yang mencirikan dan menggambarkan Angkasa Yudistira Travel yaitu:

1. Terbentuk dari inisial AYT (Angkasa Yudistira Travel) yang dibuat rapat karena mempunyai makna sebuah perusahaan yang kokoh
2. Terdapat *negative space* sebuah pesawat yang menuju ke atas mengartikan visi misi Angkasa Yudistira Travel bisa terus mengangkasa
3. Bentuk kotak pada T mempunyai filosofi keamanan dan perlindungan
4. Warna biru mempunyai makna kepercayaan dan warna *orange* melambangkan keceriaan atau suka cita

5. Filosofi logo itu diciptakan agar Angkasa Yudistira Travel mempunyai identitasnya tersendiri sebagai perusahaan *tour and travel*. Hal itu bertujuan untuk menanamkan benak para calon konsumen.
6. *Tagline* Angkasa Yudistira Travel mempunyai *tagline* yang menjadikan motto perusahaan Angkasa Yudistira Travel yaitu ‘Semua Bisa Jalan-Jalan’. Kata itu bermakna untuk bisa 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 impiannya.

2.5 Ruang Lingkup Usaha

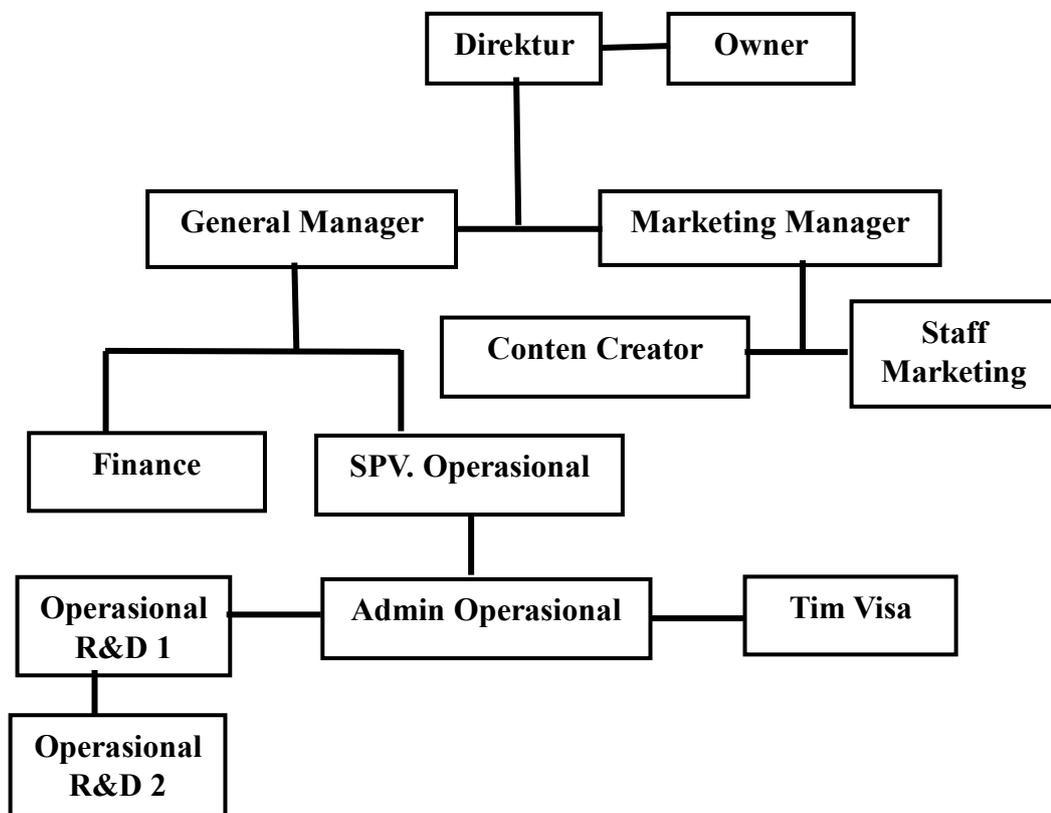
Angkasa Yudistira Travel bergerak dibidang Jasa Pariwisata, berikut ruang lingkup usaha yang ditawarkan oleh Angkasa Yudistira Travel:

1. Paket Haji dan Umroh : Angkasa Yudistira Travel menyediakan paket 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. 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 ada paket Turkey, Jepang, Korea, Thailand, Singapura dan Malaysia yang berjalan setiap pada musim liburan, atau musim tertentu, lalu paket wisata *tailor made* yaitu sesuai permintaan dari customer contohnya paket *private trip* Swiss - Austria, paket *private Trip* Sapporo - Tokyo, paket *private trip honeymoon*, dan paket *private* Tokyo – Osaka serta ada paket *studytour* yang sesuai permintaan dari customer yang datang ke kantor secara langsung atau menghubungi owner via *whatsapp*.
3. *Mice Event* : Angkasa Yudistira Travel menyediakan paket kegiatan *MICE Event* (*Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions*) sesuai dengan kebutuhan dan tren yang sedang berlaku dalam masyarakat.

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

2.6 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan ialah elemen penting dalam manajemen dan operasional bisnis, yang memastikan tanggung jawab dan wewenang setiap individu dalam perusahaan dapat dipertanggungjawabkan. Berikut ini ialah gambar struktur organisasi dari Angkasa Yudistira Travel.



Gambar 3. Struktur Organisasi

Sumber: Angkasa Yudistira Travel

Angkasa Yudistira Travel mempunyai pencapaian bidang kerja yaitu:

- a. *Direktur* : Memimpin serta menentukan kebijakan perusahaan sesuai dengan kondisi dan industrinya, memilih, menetapkan, dan mengawasi tugas karyawan, baik itu manajer maupun staff untuk meningkatkan atau mempertahankan performa kerjanya
- b. *General Manager* : Membantu direktur dalam mengelola kantor, memimpin, mengendalikan, serta mengkoordinasikan tugas-tugas yang diberikan pada para bawahannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. dan menilai dan mengawasi kinerja dari masing-masing divisi.
- c. *Marketing Manager* : Memimpin inisiasi promosi produk, mengkoordinasikan strategi pemasaran. mengatur budget untuk setiap kampanye/iklan, dan mencoba proses marketing baru.
- d. *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, menjalin hubungan dengan pelanggan untuk menciptakan pengukuran kepuasan pelanggan, serta merekap data hasil penjualan
- e. *Finance* : Mengelola kas besar dan kas kecil serta membuat dan mengirim laporan bulanan atau tahunan, melakukan penagihan pada customer perantara marketing, berkoordinasi dengan kantor pusat maupun dengan staf lainnya, melakukan pengecekan ulang semua inputan ke sistem agar proses laporan keuangan sesuai pada kebutuhan keuangan perusahaan.
- f. *Supervisor Operational* : 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

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

2.7 Lingkup Pekerjaan

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapang, data diperoleh dan dituangkan dalam laporan tugas akhir dengan judul “ Perencanaan Paket Wisata Luar Negeri *Tailor Made Tour* Angkasa Yudistira Travel”. Selama kegiatan Praktik Kerja Lapang penulis ditempatkan pada bagian *Tour Planner* (Operasional), dan *Sales and Marketing Tourism Product*.

2.7.1 *Tour Planner (Operasional)*

Lingkup pekerjaan yang terkait dengan *tour planner* di Angkasa Yudistira Travel itu ada admin operasional dan *operational R&D (Research and Development)* yang mencakup tanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, dan mengoordinasikan berbagai aspek data perjalanan wisata mulai dari keberangkatan hingga kepulangan peserta *tour* baik secara individu maupun dalam kelompok.

2.7.2 *Sales and Marketing Tourism Product*

Lingkup pekerjaan di bagian *sales and marketing tourism product* dalam bidang pariwisata ialah mencakup banyak aktivitas dan tugas yang dirancang untuk mempromosikan dan menjual produk dan layanan pariwisata. Tugas *sales and marketing tourism product* yang ada di Angkasa Yudistira Travel yaitu ada marketing *offline* dan marketing *online*, untuk marketing *offline* yang bertugas melayani dan berinteraksi secara langsung dengan customer di kantor, berpartisipasi pameran wisata atau *event* terkait

untuk mempromosikan produk wisata, kemudian menyediakan brosur dan informasi detail pada pengunjung, serta mengelola pemesanan dan reservasi yang dilakukan secara langsung. dan ada marketing *online* yang bertugas melayani customer melalui *whatsapp*, kemudian merancang kampanye pemasaran digital melalui media sosial, membuat konten seperti video untuk menarik perhatian audiens *online*, melakukan promosi melalui postingan dan iklan di *platform* seperti *Instagram* dan *tiktok*.