

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Frestour & Travel Agency merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *Consultan & Travel Management*. Frestour & Travel Agency sudah lebih dari 18 tahun dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan perjalanan wisatawan. Produk jasa yang ditawarkan oleh Frestour & Travel antara lain paket tour dalam negeri maupun luar negeri, pemesanan tiket penerbangan domestik maupun internasional, tiket kereta KAI, dan *booking* hotel. Selain itu, Frestour and Travel melayani paket wisata *Ready Made* dan *Tailor Made*, seperti paket *family trip*, *study tour*, *gathering*, *out-bound*, *honeymoon*, serta penyewaan jasa transportasi.

Frestour & Travel Agency akan menerima perubahan dalam paket wisata yang telah disediakan seperti, penambahan destinasi, restoran, jumlah wisatawan, serta perubahan hotel, sesuai dengan aturan yang berlaku di Frestour & Agency. Dalam menjalankan sebuah paket wisata, dibutuhkan peran *Tour Leader* guna mengkoordinasikan wisatawan selama perjalanan.

Menurut Wulandari & Utami (2022) *tour leader* yaitu seseorang yang menjadi bagian penting serta dipercaya untuk memandu dalam perjalanan, baik dari dalam negeri maupun luar negeri yang bertanggung jawab penuh atas rombongan wisatawan dalam paket wisata yang dijual sesuai dengan jadwal perjalanan atau *itinerary*. Sedangkan menurut Effendy & Winarto (2016) juga menjelaskan *tour leader* adalah seorang yang bertugas membawa, bertanggung jawab atas rombongannya dari penjemputan sampai kepulangan perjalanan, mampu berkomunikasi dengan baik dalam menginformasikan jadwal perjalanan atau *itinerary* serta memiliki pengetahuan dan kompeten.

Selama pelaksanaan praktik kerja lapang di Frestour & Travel Agency, penulis lebih banyak berperan sebagai *tour leader* khususnya pada paket wisata *tailor made*. Perusahaan ataupun instansi yang telah menggunakan jasa Frestour & Travel Agency yaitu Alumni UNPAR, UN-

SIKA, PEMDA Kabupaten Malinau, UPPPD Menteng, PT. Goldion Cikarang dan lain-lain. Peran *tour leader* sangat dibutuhkan di Frestour & Travel Agency karena banyak paket wisata khususnya paket wisata *tailor made* memerlukan *tour leader* yang pengetahuan dan kompeten, bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan sesuai dengan SKKNI. Dengan demikian, penulis memutuskan untuk mengambil fokus pembahasan yang berjudul “Peran *Tour Leader* di Frestour & Travel Agency”.

1.2 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah mendeskripsikan Peran *Tour Leader* di Frestour & Travel Agency.

1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini di Polteknik Negeri Lampung yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta No.10, Rajabasa, Bandar Lampung. Laporan tugas akhir ini merupakan hasil dari pengamatan langsung selama praktek kerja lapang di Frestour & Travel Agency beralamat komplek GBA 1, Blok i No.46, Bojongsoang, Kab. Bandung, Jawa Barat, sejak 4 September- 20 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang penulis gunakan selama praktek kerja lapang di Frestour & Travel Agency, yaitu:

a. *Coaching* dan *Mentoring*

Menurut Hameeed & Waheed (2011) *coaching* merupakan proses pembelajaran untuk mengembangkan kapasitas individu yang didalamnya terdapat proses dari berbagai pengetahuan untuk mengembangkan perilaku dan diharapkan kepada organisasi yang mengadakan pengembangan *coaching* dapat meningkatkan perusahaannya. Menurut Sujoko (2015) *mentoring* merupakan hubungan pembelajaran dan konseling antara orang yang berpengalaman yang membagi keahlian professional dengan orang yang lebih sedikit pengalaman untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan dari bagian yang kurang pengalaman.

Penulis dibimbing dengan dosen supervisi Miss Helidatasa Utami, S.Pd., M.Pd., M.Par. dan juga dibimbing langsung oleh Direktur di Frestour & Travel Agency, Bapak Syaiful Wathan. Selama praktek kerja lapang penulis di ajarkan juga di beri tugas terkait peran tour leader khususnya pada paket wisata *tailor made*.

b. Observasi

Menurut Nasution (2020) observasi merupakan kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi social sehingga dapat diperoleh pandangan yang menyeluruh. Sedangkan menurut Hardani (2020) observasi adalah teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung. Selama praktik kerja lapang, penulis melakukan observasi secara langsung dan mengikuti seluruh kegiatan yang ada di Frestour & Travel Agency.

c. Praktek Kerja Lapang

Menurut Fitriana (2019) praktek kerja lapang merupakan sebuah metode pelaksanaan secara terstruktur dan sesuai antara program pendidikan dengan program keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung untuk mencapai tingkat keahlian tertentu. Sedangkan menurut Wibowo dan Nugroho (2021) praktek kerja lapang merupakan bentuk penyelenggaraan pendidikan keahlian profesional yang memadukan secara sistematis dan sinkron program pendidikan di sekolah dan program perusahaan keahlian yang peroleh melalui kegiatan bekerja langsung di dunia kerja, bersifat terarah untuk mencapai suatu tingkat profesional tertentu. Pada Frestour & Travel Agency, penulis juga di beri jadwal untuk dapat memandu wisatawan, dan diberi tugas serta tanggung jawab sebagai *tour leader* dengan mengikuti aturan yang berlaku di perusahaan.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Frestour & Travel Agency adalah perusahaan yang bergerak dibidang *Consultan & Travel Management* yang memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan perjalanan konsumen. Frestour & Travel Agency berdiri di kota Cilegon pada tanggal 09 Oktober 2006. Pada tanggal 09 Agustus 2009, Frestour *and Travel* berpindah lokasi di JL. Utama komplek GBA 1 Blok.i No.46 Bojongsoang Kab.Bandung Jawa Barat 40288. Frestour *and Travel Agency* memiliki 7 karyawan tetap, yakni 5 karyawan perempuan dan 2 karyawan laki-laki, hingga kini Frestour & Travel Agency telah memiliki banyak *customer*.

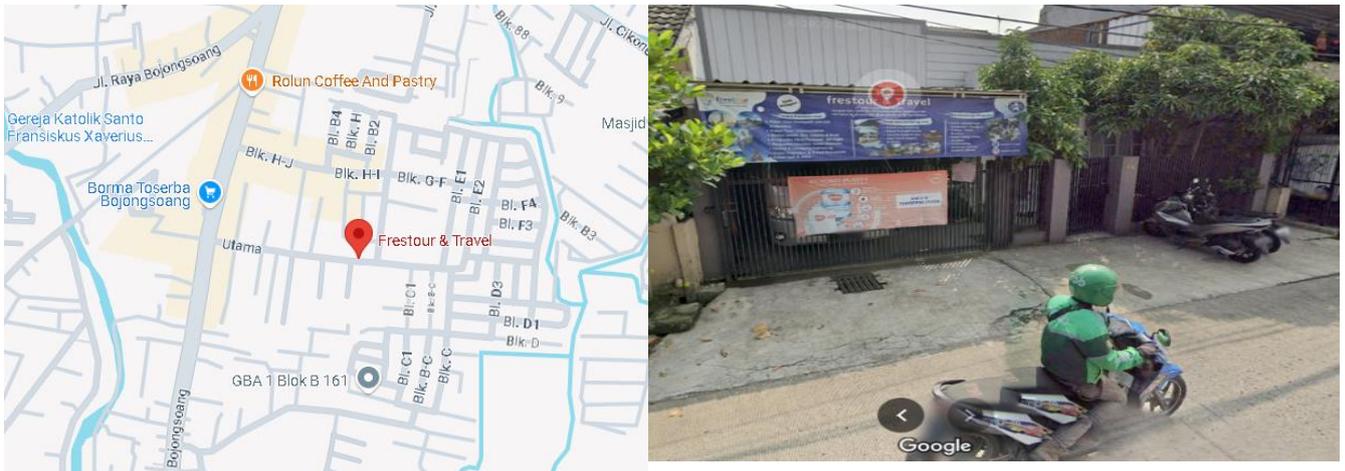
Frestour & Travel Agency memberikan kemudahan dalam memenuhi seluruh kebutuhan perjalanan. Produk jasa yang ditawarkan oleh Frestour and Travel antara lain paket *tour* dalam negeri maupun luar negeri, melayani pemesanan tiket penerbangan domestik maupun internasional, tiket kereta KAI, dan *booking* hotel. Selain itu, Frestour & Travel Agency melayani jenis paket *Ready Made* dan *Tailor Made*, seperti paket *family trip*, *study tour*, *gathering*, *outbound*, *honeymoon*, serta penyewaan jasa transportasi. Berikut logo Frestour & Travel Agency:



Gambar 1. Logo Frestour Travel
Sumber: Frestour Travel Agency, 2023

2.2 Lokasi dan Alamat Perusahaan

Frestour Travel Agency berlokasi di Komplek GBA 1, Blok. I No.46,Bojongsoang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40288. Waktu tempuh yang diperlukan dari pusat kota \pm 35 menit, stasiun Bandung \pm 45 menit dan waktu tempuh dari bandara Husein Sastranegara \pm 60 menit.



Gambar 2. Lokasi Perusahaan
Sumber: Google Maps, 2023

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

a) Visi Perusahaan

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 profesional, serta turut dalam pengembangan industri pariwisata baik domestik maupun internasional.

b) Misi Perusahaan

1. Selalu memberikan produk wisata terbaru dan variasi dengan harga bersaing dan pelayanan yang memuaskan pelanggan.
2. Memberikan pelayanan yang mudah diakses, kapan saja dimana saja, 24 jam sehari, 7 hari seminggu.
3. Memberikan kemudahan kepada seluruh pelanggan dalam menangani segala kebutuhan wisata, baik dalam menyediakan tiket pesawat, tiket wisata, hotel, paket tour, dokumen perjalanan dll.

4. Memberikan kontribusi dalam pengembangan potensi destinasi wisata di Bandung dan Jawa Barat.
5. Menjadi mitra strategis bagi pribadi maupun perusahaan dan instansi pemerintah dalam bidang pariwisata.

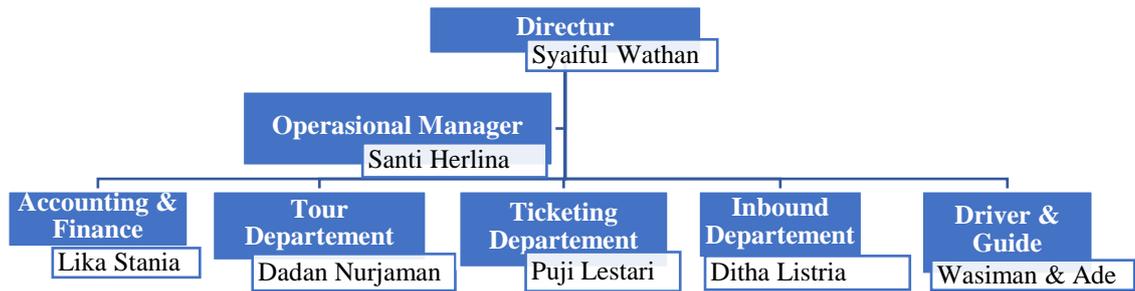
2.4 Ruang Lingkup Usaha Frestour & Travel Agency

Frestour & Travel Agency bergerak di bidang pelayanan jasa yang menyediakan jenis paket wisata *ready made* dan *tailor made*, seperti paket *family trip*, *study tour*, *gathering*, *outbound*, *honeymoon*, serta penyewaan jasa transportasi. Berikut ruang lingkup usaha Frestour & Travel Agency:

1. Paket wisata *ready made*: paket wisata tour Bandung, paket wisata *overland*, *family trip*, *study tour*, *gathering*, *outbound*, *honeymoon* dan juga paket wisata luar negeri, seperti Thailand, Jepang, Korea, dan lain-lain.
2. Paket wisata *tailor made*: paket wisata ini dapat menyesuaikan dengan permintaan wisatawan, contohnya *study tour*, *gathering* dan lain-lain.
3. Sewa jasa transportasi: sewa mobil untuk keperluan wisata dan pribadi. Frestour & Travel Agency menyediakan penyewaan mobil avanza dan hiace.

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Biro perjalanan wisata harus memiliki struktur dan susunan organisasi yang masing-masing memiliki tugas. Frestour & Travel Agency memiliki suatu struktur organisasi yang setiap bagiannya memiliki tugas dan kewajiban masing-masing. Berikut adalah struktur organisasi Frestour & Travel Agency:



Gambar 3. Struktur Organisasi Frestour & Travel Agency
Sumber: Perusahaan Frestour & Travel Agency, 2023

Uraian tugas di perusahaan Frestour & Travel Agency:

1. *Directur*
Bertanggung Jawab dalam memimpin dan mengelola perusahaan Frestour & Travel Agency, dan mempunyai peran tanggung jawab yang besar sesuai dengan visi & misi perusahaan.
2. *Operasional Manager*
Bertugas untuk memberikan peraturan perusahaan serta kesesuaiannya, dan strategi perusahaan sesuai target bisnis di perusahaan.
3. *Accounting & Finance*
Bertugas untuk mengatasi keuangan, dan mengkoordinasikan keluar masuknya data yang diterima.
4. *Tour Departement*
Bertugas untuk membuat paket wisata, serta menjadi *tour guide/ tour leader* saat adanya *tour*.
5. *Ticketing Departement*
Bertugas menghandle *ticketing* secara *online* contohnya tiket pesawat, kereta api, tiket bus, dan exclusive internasional.
6. *Inbound Departement*
Bertugas menjadi *tour guide/ tour leader* disaat *tour* sedang berlangsung.
7. *Drive & Giude*
Bertugas untuk mengantar sekaligus menjadi *driver guide* wisatawan pada setiap destinasi yang dikunjungi.