

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan pesat sektor pariwisata Indonesia tidak lepas dari perkembangan industri perjalanan wisata yang semakin maju. Menurut United Nations World Tourism Organization (UNWTO), sektor pariwisata berperan penting dalam menyumbang 9% dari total GDP dunia. Sektor pariwisata mampu menarik banyak tenaga kerja, hal ini menjadikan sektor pariwisata sebagai satu dari 11 pekerjaan yang paling banyak menyerap tenaga kerja. Pada tahun 2014 sektor pariwisata telah menyumbang 6% dari total ekspor dunia atau sebesar US\$ 1.5 triliun (UNWTO, 2014). Salah satu pilar yang penting dalam ekosistem pariwisata adalah *tour and travel* yang berfungsi sebagai penghubung antara wisatawan dengan berbagai layanan dan destinasi wisata. Mereka tidak hanya menyediakan beragam paket wisata yang menarik, tetapi juga membantu wisatawan dalam merencanakan dan melaksanakan perjalanan mereka dengan lancar dan nyaman.

Menurut Hoyle (2006:) untuk membuat paket wisata yang menarik, perlu memperhatikan latar belakang pembuatan paket wisata sehingga ditemukan tujuan melaksanakan perjalanan wisata, manfaat produknya dan keunikannya. Salah satu aspek penting dalam perancangan paket wisata adalah *tour planner*. *Tour planner* bertanggung jawab *tour planner* atas perencanaan, pengorganisasian, dan pengelolaan berbagai aspek perjalanan wisata. Dalam menjalankan tugasnya, *tour planner* harus memahami dengan baik kebutuhan dan preferensi wisatawan, serta memiliki pengetahuan mendalam tentang destinasi, atraksi wisata, fasilitas akomodasi, dan layanan transportasi yang tersedia.

Sebagai salah satu *operator tour* di Yogyakarta, Jogja Wisata Tour and Travel menonjolkan dedikasinya untuk memberikan pengalaman wisata yang tak terlupakan bagi setiap pelanggan. Salah satu divisi yang penting dalam perusahaan ini adalah *tour planner*. *Tour planner* di Jogja Wisata tidak hanya bertugas untuk menyusun rencana perjalanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap detail perjalanan telah dipertimbangkan dengan cermat.

Dalam perencanaan paket wisata, *tour planner* di Jogja Wisata selalu bekerja keras untuk memenuhi permintaan konsumen dan mengakomodasi berbagai preferensi. Dengan didampingi oleh pemilik usaha, Bapak Fajar Mulyono, dan staff yang berpengalaman, *tour planner* di Jogja Wisata Tour And Travel juga menyusun rencana perjalanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta memastikan kesesuaian rute dan aktivitas yang ditawarkan. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul Peran *Tour Planner* di PT. Jogja Wisata Tour and Travel.

1.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu mendeskripsikan Peran *Tour Planner* pada paket wisata dalam dunia kerja pada PT. Jogja Wisata Tour and Travel.

1.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan pada tanggal 4 september 2023 sampai dengan 8 desember 2023 dengan mencakup jam kerja harian seperti jam kerja mulai dari jam 09.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB, praktek kerja lapangan dilaksanakan di PT Jogja Wisata Tour and travel yang terletak di Jl. Prambanan-Piyungan KM4. Prambanan, Kab. Sleman, DI Yogyakarta.

1.3 Metode pelaksanaan

1. Coaching dan Mentoring

Whitemore dalam Passmore (2010), mengatakan bahwa coaching adalah kunci pembuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerjanya. *Coaching* lebih kepada membantu seseorang untuk belajar daripada mengajarnya. Penulisan tugas akhir ini berdasarkan praktik kerja lapang (PKL) yang telah dilaksanakan di PT Jogjawisata Tour and Travel. Dalam pelaksanaan praktik kerja lapang tersebut dibimbing oleh dua pembimbing, yaitu pembimbing lapang dan pembimbing akademik. Pembimbing lapang saat melakukan kegiatan praktik kerja lapang ini memfasilitasi untuk memberikan arahan, petunjuk, serta informasi bagi mahasiswa yang sedang melaksanakan PKL. Sedangkan, pembimbing akademik berperan untuk memfasilitasi dalam bidang akademik untuk memastikan peserta PKL telah melakukan kegiatan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

Menurut Togi Simanjuntak (2012), *Mentoring* sesungguhnya dimana seseorang (mentor) memberikan nasihat, bimbingan, serta pelatihan kepada orang lain sehingga orang lain tersebut dapat mengalami sebuah kemajuan dalam semua aspek kehidupannya. Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan ini, penulis juga di mentori oleh pembimbing dalam melaksanakan tugas sebagai seorang *tour planner* agar sesuai dengan aturan yang telah dipelajari serta di tetapkan oleh perusahaan.

2. Observasi

Observasi juga diartikan sebagai penera (Semiawan, 2010). Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) mendefinisikan observasi adalah proses yang diawali dari mengamati, lalu mencatat yang sifatnya terstruktur, logis, objektif, dan rasional diberbagai situasi yang diamati. Dalam metode ini, penulis melaksanakan observasi secara langsung dengan cara mengunjungi daya tarik wisata yang akan menjadi informasi yang akan dicantumkan dalam media penyampaian informasi seperti *brosur, flyer*, ataupun *story* instagram.

3. Praktik Kerja

Experiential Learning Theory (ELT) mendefinisikan pembelajaran sebagai “proses dimana pengetahuan diciptakan melalui transformasi pengalaman. Pengetahuan dihasilkan dari kombinasi memperoleh dan mentransformasikan pengalaman” (Kolb & Kolb, 2005). Dalam metode ini, pelaksanaan magang di PT Jogja Wisata Tour and Travel, penulis melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang di tetapkan oleh pimpinan perusahaan.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Jogja Wisata Tour & Travel (JoTa) adalah *tour travel* yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan kegiatan pariwisata, didirikan pada 14 November 2014 oleh bapak Fajar Mulyono. Perusahaan yang lebih dikenal dengan nama JoTa ini terbentuk karena ketertarikan dan hobi sang pemilik yaitu bapak Fajar Mulyono terhadap pariwisata, khususnya di daerah Yogyakarta. Setelah bapak Fajar Mulyono menyelesaikan kuliahnya di Bandung, ia membentuk suatu biro perjalanan wisata kecil yaitu Jogja Wisata Tour & Travel yang melayani berbagai macam perjalanan *domestic*, penyewaan transportasi pariwisata, *gathering* dan *outbond* di Yogyakarta.

Seiring berkembangnya waktu, JogjaWisata tour and Travel memiliki belasan bahkan puluhan *partner* bisnis yang tersebar di pulau Jawa dan luar Jawa seperti Bali dan pulau Sumatera. Setelah Jogja Wisata tour and Travel dikategorikan kedalam bisnis "*professional*", maka bapak Fajar Mulyono memperkerjakan adiknya, Agus Satrio sebagai staff di Jogjawisata Tour and Travel yang bertugas dalam hal *tour planner*, *marketing*, dan dokumentasi.

Jogja Wisata Tour and Travel tidak memiliki banyak karyawan karena tipe bisnis dari biro ini sendiri adalah *business to business*, yang mana sebagian besar melakukan kerjasama dengan partner lain.

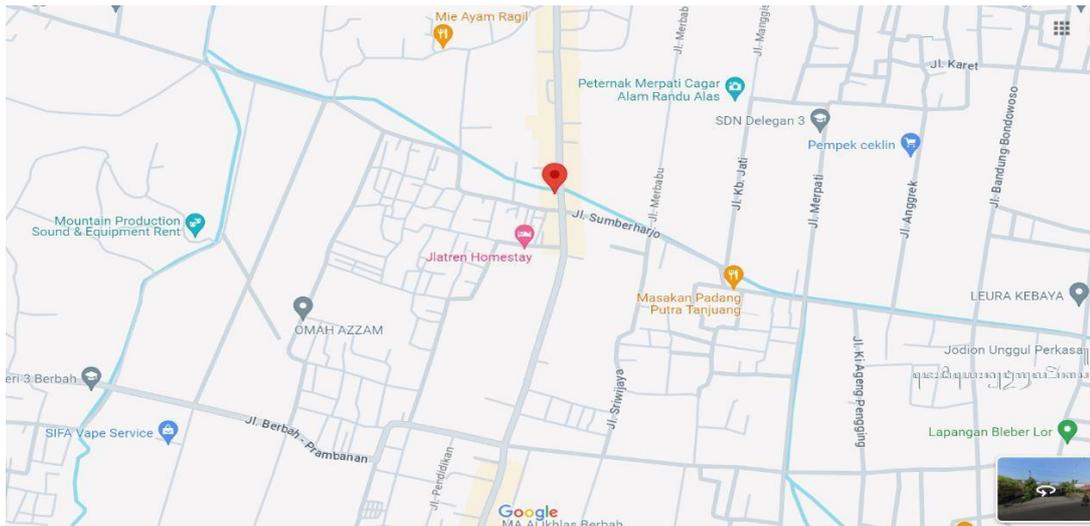


Gambar 1. Logo Perusahaan

Sumber : Jogja Wisata Tour & Travel Indonesia, 2023

2.2 Lokasi Perusahaan

PT Jogjawisata Tour And Travel bertempat di Jl. Prambanan-Piyungan KM4. Prambanan, Kab. Sleman, DI Yogyakarta. Berjarak sekitar 40 menit dari pusat kota Yogyakarta, berjarak sekitar 10 menit dari Candi Prambanan, Candi Ijo, dan Tebing Breksi.



Gambar 2. Lokasi Perusahaan
Sumber : Google Maps, 2024

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

2.3.1 Visi Perusahaan

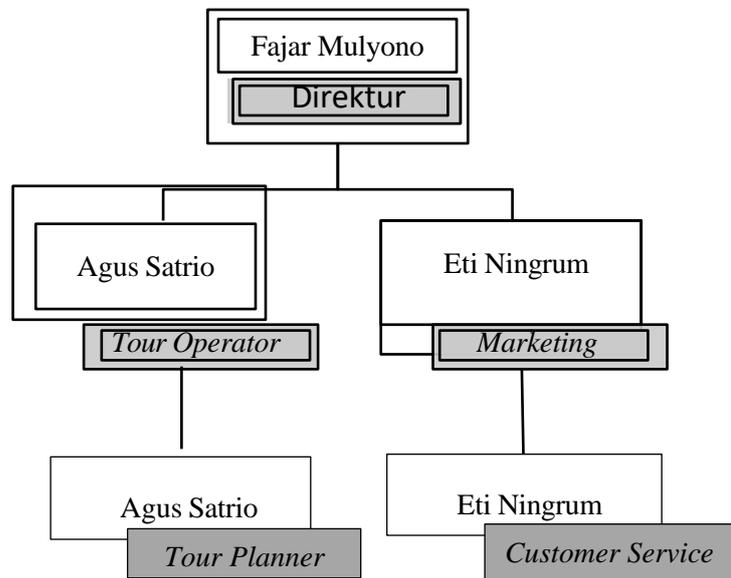
Menjadi penuntun petualangan yang tak terlupakan, menginspirasi orang untuk menjelajahi keindahan dunia dengan kenyamanan dan kecerdasan.

2.3.2 Misi Perusahaan

- a. Menyajikan pengalaman perjalanan yang unik dan berkesan.
- b. Menjaga standar keamanan dan kenyamanan pelanggan sebagai prioritas utama.
- c. Mengintegrasikan teknologi canggih untuk mempermudah proses perjalanan.
- d. Mendorong keberlanjutan dengan menghormati dan melindungi lingkungan lokal.
- e. Memberikan layanan berkualitas tinggi dengan sentuhan personal untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap perusahaan memerlukan struktur organisasi atau susunan komponen unit kerja yang bisa mempermudah tugas dan tanggung jawab setiap divisi. Berikut ini merupakan tugas masing-masing divisi :



Gambar 3. Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: Jogja Wisata Tour and travel

Uraian Pekerjaan :

1. *Direktur* : Bertanggung jawab atas semua perkembangan kerjasama, manajemen dan pemantauan karyawan
2. *Tour Operator* : Bertugas untuk merencanakan dan merancang perjalanan paket wisata, melakukan reservasi akomodasi dan keperluan aktivitas lainnya yang diperlukan untuk perjalanan pelanggan, berinteraksi dan memberikan informasi kepada pelanggan, baik melalui telepon atau tatap muka, untuk membantu mereka dalam memilih dan merencanakan perjalanan yang sesuai dengan keinginan mereka.
3. *Marketing* : Bertugas untuk melakukan observasi pasar, merancang strategi pengembangan pemasaran, dan membuat materi bahan promosi.