

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis pariwisata memberikan kecerahan bagi pergerakan roda ekonomi nasional. Bisnis pariwisata cukup memberikan angin segar bagi ekonomi nasional, terlebih pengeluaran pemerintah sangat bergantung pada penyediaan devisa melalui pajak dalam negeri. Dalam UU No 10 tahun 2009 terdapat 13 usaha yang ada pada bidang pariwisata yaitu daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran, jasa informan pariwisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta dan spa.

Biro perjalanan wisata atau BPW adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata yang memberikan pelayanan jasa untuk membantu memudahkan wisatawan dalam perjalanan mereka. Pendit (2009) memberikan pengertian bahwa BPW adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Sementara menurut Damardjati (2010) menjelaskan bahwa BPW adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau ke dalam negeri itu sendiri. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa Biro perjalanan wisata merupakan perusahaan yang secara khusus mengatur suatu perjalanan mulai dari persiapan keberangkatan sampai perlengkapan selama perjalanan untuk seseorang maupun kelompok yang berniat mengadakannya dengan tujuan tertentu.

Akcaya tour and travel merupakan biro perjalanan wisata di Malang. Akcaya tour and travel melayani usaha jasa pada bidang pariwisata antara lain pemesanan tiket pesawat, kereta dan pemesanan hotel serta termasuk paket wisata. Paket wisata merupakan suatu perjalanan wisata yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu travel agent atau biro perjalanan atas resiko dan

tanggung jawab sendiri baik acara, lama waktu wisata dan tempat yang akan dikunjungi, akomodasi, transportasi, serta makanan dan minuman telah ditentukan oleh biro perjalanan dalam harga yang telah ditentukan jumlahnya (Yoeti, 1997).

Paket wisata dibuat secara tersusun oleh *tour planner*. *Tour Planner* (Perencana Wisata) adalah orang yang bertugas melakukan segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan sebuah wisata (Suyitno, 2001). Peran *tour planner* dalam sebuah BPW sangat penting peran dari *tour planner* yaitu pemilihan, pengemasan, dan penyusunan komponen – komponen wisata yang dilakukan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang diwujudkan dalam suatu produk (Fiatiano, 2009).

Dari pemaparan diatas dapat dilihat bahwa *Tour Planner* memiliki peran penting dalam biro perjalanan wisata. Oleh karena itu, penulis tertarik dalam mendeskripsikan laporan tugas akhir ini yang berjudul **“Peran Tour Planner Dalam Membuat Paket Wisata di Akcaya Tour & Travel”**

1.2 Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini untuk mendeskripsikan peran *tour planner* dalam pembuatan paket wisata di Akcaya *Tour and Travel*.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan pada bulan September 2022 sampai bulan Januari 2023 di Biro Perjalanan Wisata Akcaya Tour and Travel yang berlokasi di Jl Mt. Haryono Gang VI/B No 949, Kec Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144.

1.4 Metode Pelaksanaan

Adapun metode pelaksanaan magang di Akcaya tour and travel yaitu :

a. Coaching

Coaching adalah strategi pengembang profesional untuk meningkatkan skill dan kemampuan individu dalam pekerjaannya. Menurut Salim (2014), *coaching* adalah bagaimana membantu seseorang menemukan apa yang diinginkan dari posisi dimana dia sekarang, dengan menggali sumber daya apa saja yang dibutuhkan, sikap mental yang harus dibangun dan teknik-teknik yang cocok dalam mengimplementasikannya.

b. Observasi

Observasi adalah memperhatikan atau melihat. Observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tertentu. Menurut Yusuf (2014) kunci

keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati.

c. Praktik Kerja

Praktik kerja adalah bentuk kegiatan pembelajaran yang memberikan wawasan dan pengalaman praktis kepada mahasiswa mengenai kegiatan riil di dunia industri, dunia usaha, dan dunia kerja. Praktik kerja lapangan menurut Oemar Hambalik (2001) adalah Praktik kerja lapangan atau di sekolah sering disebut dengan on the job training merupakan model pelatihan yang bertujuan untuk memberikan kecakapan yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu sesuai dengan tuntutan kemampuan bagi pekerja.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

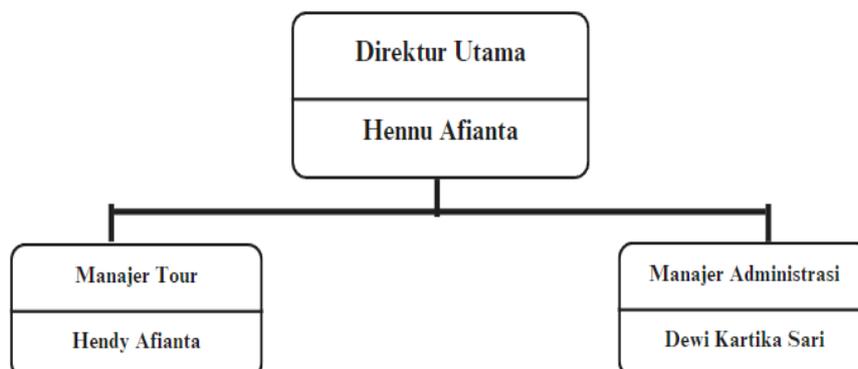
Akcaya Tour and Travel adalah sebuah perusahaan swasta yang bergerak dibidang pariwisata dibawah naungan PT Akcaya Mega Kinarya, berdiri pada tahun 2013 yang berlokasi di Jalan Mt. Haryono Gang VI no 949, Lowokwaru, Dinoyo, Kota Malang, Jawa Timur 65144. Biro perjalanan Akcaya Tour and Travel merupakan perusahaan keluarga yang dipimpin oleh Henu Afianta selaku direktur PT Akcaya Mega Kinarya dengan ditunjang pengalaman, belajar by doing, serta perbandingan oleh suatu jajaran manager Akcaya Tour and Travel. Berawal dari diberikan kesempatan oleh salah satu instansi di kota Malang sebagai *Travel Organizer* untuk sebuah perjalanan dinas dan untuk saat ini sudah dipercayakan bagi beberapa dinas dan instansi pemerintahan, perusahaan swasta, badan usaha milik negara, sekolah, universitas, dan organisasi khususnya di Provinsi Jawa Timur Kota Malang. Akcaya Tour and Travel juga sudah terdaftar dibeberapa organisasi seperti ASITA (*Association Of Indonesia Tour and Travel Agencies*), ASPPI (Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia), dan IPI (Insan Pariwisata Indonesia). Akcaya Tour and Travel memiliki tim yang sudah berpengalaman dan profesional yang akan memberikan solusi sesuai kebutuhan customer dan dengan menempatkan diri sebagai perusahaan yang menawarkan jasa dengan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan customer serta selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan. Berikut logo Akcaya Tour and Travel beserta slogan :



Gambar 1. Logo Akcaya Tour & Travel
Sumber : Akcaya Tour & Travel, 2022

2.2 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi di Akcaya Tour & Travel



Gambar 2. Struktur Organisasi
Sumber : Akcaya Tour & Travel, 2022

2.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi di Akcaya Tour & Travel yaitu :

a. Visi

Menjadi sebuah biro perjalanan wisata profesional yang kreatif, unggul dan terpercaya dengan kualitas pelayanan terbaik dan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

b. Misi

Memberikan pelayanan yang terbaik dan kualitas untuk dinas, perusahaan, instansi, mahasiswa, pelajar maupun perorangan, sehingga tujuan dari wisata dapat dinikmati secara maksimal dan memuaskan.

2.4 Produk Layanan

Beberapa produk layanan di Akcaya *Tour and Travel* Yaitu :

1. Paket Wisata Domestik dan Internasional
2. Paket Wisata Edukasi, Outbond dan Rafting
3. Sewa Transportasi
4. Reservasi Tiket Pesawat, Kereta, Penginapan
5. Jasa Dokumentasi Foto, Vidio, dan Drone
6. Paket MICE (*Meeting, Incentive, Convetion, exhibion*)