

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata Indonesia masih menjadi pilar utama perekonomian nasional yang memberikan kontribusi signifikan terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) negara Indonesia. Pada tahun 2023 sektor pariwisata menyumbang sebesar 4,1% kemudian ditahun 2024 sektor ini menyumbang sebesar 4,5% dimana angka tersebut mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Sedangkan menurut data terbaru Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa barat pada tahun 2024 mencatat lonjakan signifikan terutama dari wisatawan nusantara (wisnus) yang mengalami pertumbuhan pesat, secara kumulatif jumlah perjalanan wisatawan nusantara ke Jawa Barat dari januari hingga desember 2024 mencapai 167,40 juta perjalanan. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 7,15 persen dibandingkan periode yang sama pada tahun 2023 “peningkatan jumlah wisatawan terutama terjadi pada akhir tahun 2024 bertepatan dengan libur Natal dan Tahun Baru yang bersamaan dengan liburan panjang sekolah,” ujar Sekretaris Daerah (Sekda) Jawa Barat, (Suryatman, 2025).

Adapun dampak dari peningkatan jumlah wisatawan di Jawa Barat tahun 2024 terhadap travel agent adalah sebagai berikut:

a. Lonjakan penjualan paket wisata

Kenaikan jumlah wisatawan meningkatkan permintaan terhadap paket wisata yang disediakan oleh travel agent. Tahun ini target kunjungan wisatawan domestik di Jabar mencapai 100 juta orang, hal ini menjadi peluang besar bagi industri pariwisata termasuk travel agent untuk memasarkan produk wisata lokal”, ujar Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jabar (Taufik, 2024).

b. Peningkatan Pendapatan dan Bonus Karyawan

Travel agent memberikan insentif lebih besar untuk menjaga karyawan tetap loyal. Kami beri bonus dari maskapai dan insentif tur, supaya karyawan tetap semangat karena beban kerja juga meningkat akibat lonjakan wisatawan”, ujar Ketua DPD Astindo Jawa barat (Irianto, 2025).

Seiring waktu, preferensi dalam hal kebutuhan berwisata terus mengalami perubahan. Preferensi sendiri merupakan salah satu elemen dalam proses pengambilan keputusan individu, yang menggambarkan kecenderungan seseorang untuk memilih opsi yang dianggap lebih disukai dibandingkan pilihan lainnya (Porteus, 1977) contohnya, ketika seseorang merencanakan perjalanan banyak yang memilih menggunakan jasa biro perjalanan wisata karena menawarkan kemudahan dan kenyamanan selama berwisata, menurut Damardjati dalam (Hudiyani dkk, 2018), biro perjalanan wisata merupakan sebuah perusahaan yang bertanggung jawab dalam mengorganisasi dan menyelenggarakan perjalanan bagi para wisatawan termasuk pengaturan tempat persinggahan dan fasilitas perjalanan lainnya. Sementara itu, Foster (2000) mendefinisikan biro perjalanan wisata sebagai perusahaan jasa wisata yang menyediakan paket perjalanan sekaligus menjual produk-produk wisata terkait perjalanan kepada calon wisatawan.

Sebuah biro perjalanan wisata didalamnya terdapat sumber daya manusia yaitu salah satunya seorang *tour planner* seperti yang disampaikan oleh Holloway & Humphreys (2016), mendefinisikan bahwa seorang *tour planner* adalah individu yang merancang rencana perjalanan yang terperinci, mencakup pemilihan lokasi, aktivitas, dan pengaturan waktu, dengan mempertimbangkan kebutuhan wisatawan. Mereka menyatakan, "*A tour planner designs detailed itineraries tailored to meet the preferences and needs of tourists.*" Kalimat ini bermakna "Seorang perencana wisata merancang rencana perjalanan terperinci yang disesuaikan untuk memenuhi preferensi dan kebutuhan wisatawan". *Tour planner* memainkan peran dalam menyusun paket wisata yang efektif dan memenuhi kebutuhan wisatawan, seorang *tour planner* harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang destinasi wisata

dan kemampuan untuk mengembangkan paket wisata yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan (Holloway, 2009).

Melalui Praktik kerja lapangan ini, penulis berkesempatan melakukan penyusunan rencana perjalanan wisata pada perusahaan Brilliant Tours Persada. Perusahaan Brilliant Tours Persada merupakan sebuah biro perjalanan wisata yang menyediakan layanan paket wisata domestik, sewa transportasi, *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE), dan *gathering*. Brilliant tours persada berdiri sejak tahun 2014 dan resmi memperoleh legalitas usaha pada tahun 2019, perusahaan ini berkomitmen memberikan layanan perjalanan yang unggul dan berkesan.

Penulis memilih untuk membahas judul peran tour planner dalam penyusunan rencana perjalanan wisata pada perusahaan Brilliant Tours Persada sebagai tugas akhir, karena menyadari pentingnya seorang *tour planner* dalam sebuah perencanaan paket wisata meliputi penentuan elemen wisata seperti *itinerary*, harga dan pilihan atraksi. penulis berharap dapat memberikan referensi yang berguna bagi pembaca sebagai bekal menjadi seorang *tour planner*.

1.2 Tujuan

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran *tour planner* dalam penyusunan rencana perjalanan wisata khususnya pada Perusahaan Brilliant Tours Persada.

1.3 Tempat Pelaksanaan Dan Waktu

Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan di Biro Perjalanan Wisata Brilliant Tours Persada yang beralamat di Jalan Terusan Jakarta No.175a, RT.001/RW.006, Antapani Kulon, Kec. Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat 40291. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan dalam jangka 1 semester (4 bulan), yaitu pada 02 September s.d 13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

Dalam metode pelaksanaan penulis menggunakan metode *Coaching*, Observasi partisipatif dan kerja praktik. Dengan *coaching*, seorang *tour planner* mendapatkan arahan langsung dari mentor atau pembimbing yang berpengalaman. Proses ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana

merancang paket wisata yang efektif, mengelola paket wisata sesuai dengan kebutuhan wisatawan, serta menyelesaikan kendala operasional dengan solusi yang tepat. Selain itu, umpan balik yang diterima selama *coaching* berkontribusi pada pengembangan keterampilan teknis dan interpersonal, seperti komunikasi, negosiasi, dan pengelolaan waktu.

Sementara itu, metode observasi partisipatif dan kerja praktik memberikan pengalaman nyata di lapangan. Melalui observasi partisipatif, *tour planner* tidak hanya mengamati bagaimana proses kerja berlangsung, tetapi juga ikut serta secara aktif, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang alur kerja sehari-hari, mulai dari berinteraksi dengan klien hingga menangani logistik perjalanan. Kerja praktik memungkinkan mereka untuk menerapkan teori yang telah dipelajari ke dalam situasi kerja yang nyata. Hal ini memperkaya pemahaman mengenai kebutuhan wisatawan, preferensi pasar, dan tantangan yang ada di industri pariwisata. Dengan kombinasi ketiga metode ini, seorang *tour planner* akan lebih siap untuk merancang dan mengelola perjalanan secara profesional, percaya diri, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan.

a. *Coaching*

Metode *coaching* dalam praktik kerja lapangan yang dilaksanakan oleh penulis, menurut *Harvard Business Review* dalam Fauzi & Wulansari (2023), *coaching* adalah suatu proses komunikasi yang terjadi antara seorang pemimpin sebagai *coach* dengan anggota tim sebagai *coachee* yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan pekerjaan serta meningkatkan kemampuan dan kinerja secara optimal. Sedangkan menurut Menurut Palupi (2022), *coaching* dalam pengembangan karyawan adalah komunikasi dua arah, yakni *coach* mengajukan pertanyaan dengan tujuan membantu *coachee* menemukan cara meningkatkan efektifitas diri mereka dan organisasi. Dalam konteks ini, pembimbing memberikan arahan, supervisi, dan umpan balik kepada penulis untuk memastikan pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan standar perusahaan. *Coaching* tidak hanya membantu penulis memahami tanggung jawabnya, tetapi juga memberikan panduan untuk menyelesaikan tugas secara efisien dan efektif. Pendekatan ini bersifat personal

sehingga memungkinkan penulis untuk mendapatkan bimbingan yang spesifik dan relevan dengan bidang kerja yang sedang dijalankan.

Melalui metode ini, penulis mendapatkan pengalaman praktis yang terarah dan terstruktur di mana pembimbing secara aktif mendampingi selama proses kerja. *Coaching* melibatkan diskusi dua arah memungkinkan penulis untuk mengajukan pertanyaan, meminta klarifikasi, dan mendiskusikan solusi terhadap tantangan yang dihadapi. Proses ini membantu penulis tidak hanya memahami tugas teknis tetapi juga mengembangkan keterampilan interpersonal seperti komunikasi, kerjasama tim, dan manajemen waktu dengan demikian, metode *coaching* memberikan manfaat yang signifikan bagi penulis dalam mengasah kompetensi dan membangun kepercayaan diri selama magang industri.

b. Observasi Partisipatif

Menurut Widoyoko (2014), observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis berbagai unsur atau fenomena yang muncul dalam objek penelitian. Proses ini menuntut ketelitian dalam mencatat setiap kejadian atau gejala yang tampak agar data yang diperoleh dapat mewakili realitas yang terjadi di lapangan. Selanjutnya, Riyanto (2010) mengelompokkan observasi ke dalam beberapa jenis berdasarkan karakteristik dan keterlibatan pengamat dalam proses pengamatan, yaitu sebagai berikut:

1. **Observasi partisipan**, di mana pengamat tidak hanya melakukan pengamatan secara pasif, tetapi juga aktif terlibat dalam aktivitas atau kehidupan subjek yang diamati. Hal ini memungkinkan pengamat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap konteks sosial dan perilaku subjek.
2. **Observasi non-partisipan**, yaitu jenis observasi di mana pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan subjek dan hanya melakukan pengamatan dari luar tanpa keterlibatan langsung, sehingga menjaga jarak antara pengamat dan subjek.

3. **Observasi sistematis**, yang dilakukan dengan menggunakan pedoman atau instrumen tertentu sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data. Pendekatan ini memastikan bahwa pengamatan dilakukan secara terstruktur dan konsisten sesuai dengan aspek-aspek yang telah ditentukan sebelumnya.
4. **Observasi non-sistematis**, yaitu pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan instrumen atau pedoman khusus, sehingga cenderung lebih fleksibel dan bersifat eksploratif, namun memerlukan kepekaan dan pengalaman pengamat untuk mencatat fenomena yang relevan.
5. **Observasi eksperimental**, yakni pengamatan yang dilakukan dengan menempatkan subjek pada kondisi atau situasi tertentu yang sengaja dirancang untuk tujuan penelitian, sehingga pengamat dapat mengamati reaksi atau perilaku subjek dalam konteks yang terkendali.

Jenis observasi yang akan diterapkan oleh penulis yaitu jenis observasi partisipan dimana penulis tidak hanya mengamati aktivitas atau proses kerja yang berlangsung tetapi juga terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Dalam metode ini, penulis berperan sebagai bagian dari lingkungan kerja sehingga dapat merasakan dan memahami secara langsung bagaimana proses operasional yang dijalankan, tugas-tugas yang dilakukan, serta interaksi antar anggota tim atau pelanggan terjadi.

Metode ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar secara praktis melalui pengalaman langsung dengan tetap melakukan pengamatan terhadap apa yang terjadi di lapangan. Penulis mencatat pola kerja, teknik penyelesaian masalah, dan cara komunikasi yang digunakan oleh rekan kerja atau pembimbing. Selain itu, melalui keterlibatan aktif penulis dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan proses kerja yang ada sekaligus berkontribusi dalam upaya perbaikan.

c. Kerja Praktik

Menurut Hamalik (2017), Praktik Kerja Lapangan merupakan sebuah program pelatihan terstruktur yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi peserta baik dalam aspek pengetahuan maupun keterampilan melalui pelaksanaan kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan di luar lingkungan institusi pendidikan formal, yakni secara langsung di tempat kerja atau lapangan. Metode kerja praktik yang dilaksanakan oleh penulis dalam magang industri adalah pendekatan pembelajaran yang melibatkan partisipasi langsung dalam kegiatan operasional perusahaan atau organisasi. Dalam metode ini, penulis menjadi bagian dari tim kerja dan bertugas menjalankan tanggung jawab tertentu yang sesuai dengan bidang yang dipelajari. Melalui pengalaman ini, penulis tidak hanya melakukan pengamatan, tetapi juga aktif berkontribusi dalam berbagai tugas, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses kerja yang sesungguhnya sekaligus menghubungkannya dengan teori yang telah dipelajari di selama dibangku kuliah.

Kerja praktik memberikan peluang bagi penulis untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis ke dalam situasi kerja yang nyata. Penulis dapat belajar tentang bagaimana perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan aktivitas yang dilakukan termasuk bagaimana menghadapi dan mengatasi kendala di lapangan. Selain itu, metode ini membantu penulis mengasah keterampilan teknis, membangun hubungan profesional, serta mendapatkan wawasan lebih luas tentang dinamika industri. Dengan cara ini, kerja praktik menjadi sarana yang efektif untuk mempersiapkan penulis menghadapi tantangan dunia kerja dengan kemampuan praktis dan pengetahuan yang terintegrasi.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat

Brilliant Tours Persada dirintis sejak 2014 dengan dasar pelayanan sewa transport dan paket wisata domestik pada awalnya, seiring dengan meningkatnya permintaan serta kepercayaan dari pelanggan dan calon pelanggan, Brilliant Tours Persada terus mengembangkan cakupan pelayanannya. Perusahaan mulai merambah ke bidang *event organizer* yang dipadukan dengan layanan tour dan travel seperti *Meeting Incentive Convention Exhibition (MICE)* dan *gathering*. Selain itu, Brilliant Tours Persada juga mengembangkan pelayanan pada server pembelian/reservasi tiket penerbangan, tiket kereta api dan *voucher* hotel.

Pada tahun 2019, Brilliant Tours Persada resmi memperoleh legalitas usaha yang menandai langkah penting dalam pengembangan perusahaan. Dengan status legal ini, Brilliant Tours Persada semakin percaya diri untuk memberikan pelayanan terbaik khususnya di bidang perjalanan wisata serta memperkuat kredibilitasnya di mata pelanggan dan mitra bisnis. Brilliant Tours beralamat di Jalan Terusan Jakarta No.175a, RT.001/RW.006, Antapani Kulon, Kec. Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat 40291 serta memiliki kantor cabang yang berada di Kp. Kadu Peusing, Kabayan, Pandeglang, Kabupaten Pandeglang, Banten 42212.

2.2 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Brilliant Tours Persada sebagai berikut :

1. Visi

Menjadi fasilitator handal yang bersifat *homy* (nyaman dan menyenangkan) untuk mensukseskan *event* dan kebutuhan klien yang mencapai kepuasan perusahaan yaitu *repeat order*.

2. Misi

- a. Menjual produk paket tour yang kreatif, inovatif & kompetitif
- b. Mendatangkan wisatawan melalui penawaran produk paket wisata.

- c. Berkomitmen memberikan yang terbaik bersama crew yang kompeten
- d. Menjaga kepercayaan konsumen sesuai prosedur
- e. Memberikan pelayanan yang ramah dan kooperatif

2.3 Logo Perusahaan

Brilliant Tours Persada memiliki logo sebagai identitas perusahaan yang tersaji pada Gambar 1



Gambar 1. Logo Brilliant Tours Persada
Sumber: <https://brillianttoursbandung.com/>, 2024

Adapun makna dari logo Brilliant Tours Persada sebagai berikut :

1. Filosofi

a. Filosofi Nama

Brilliant memiliki arti cerah dan bersinar, melambangkan keunggulan, kreativitas dan inovasi dalam menyediakan pengalaman wisata. Selain itu Brilliant Tours Persada sendiri diambil dari nama pendiri aslinya yaitu bernama Pretty Brillianty.

b. Filosofi Sayap Kupu-Kupu

Melambangkan "*feminine energy*" yang mencerminkan keanggunan, kelembutan, dan kekuatan.

c. **Metamorfosis**

Simbol transisi dan perubahan dari satu bentuk ke bentuk lain yang lebih indah, mencerminkan kemampuan beradaptasi dan berkembang.

d. **Filosofi Kupu-Kupu**

Diartikan sebagai simbol perjalanan yang membawa pengalaman berharga, transformasi pribadi, dan kebebasan untuk menjelajahi dunia.

2. Makna Warna

a. **Ungu**

warna ungu dapat mencerminkan pengalaman wisata yang unik, inovatif, dan berkelas yang ditawarkan oleh Brilliant Tours Persada.

b. **Pink**

Menggambarkan kehangatan, keakraban, dan perhatian terhadap pelanggan. Warna ini menunjukkan bahwa Brilliant Tours Persada memberikan layanan yang ramah, personal, dan peduli terhadap kebutuhan wisatawan.

c. **Biru**

Melambangkan kepercayaan, ketenangan, dan profesionalisme. mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya serta suasana yang tenang dan nyaman selama perjalanan.

d. **Gradasi Warna**

Perpaduan warna ungu, pink, dan biru melambangkan harmoni, fleksibilitas, dan keragaman. Ini menunjukkan bahwa Brilliant Tours Persada menawarkan berbagai pilihan perjalanan yang sesuai dengan berbagai kebutuhan pelanggan.

e. **Teks Hitam**

Warna hitam pada tulisan mencerminkan ketegasan, keanggunan, dan keandalan. Ini menunjukkan komitmen Brilliant Tours Persada dalam memberikan layanan yang profesional dan terpercaya.

3. Tagline

Brilliant Tours Persada memiliki tagline “*More A Than Destination*” jika diterjemahkan menjadi “lebih dari sekedar tujuan” yang memiliki makna bahwa Brilliant Tours Persada memberikan layanan yang melampaui ekspektasi wisatawan, tidak hanya menyediakan perjalanan ke suatu tempat tetapi juga menciptakan pengalaman yang kaya, berkesan, dan bernilai bagi pelanggan.

2.4 Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi Brilliant Tours Persada sebagai identitas perusahaan yang tersaji pada Gambar 2.



Gambar 2. Struktur organisasi Brilliant Tours Persada
Sumber : Arsip Brilliant Tours Persada, 2024

2.5 Ruang Lingkup Usaha

Brilliant Tours Persada bergerak di bidang Jasa pariwisata meliputi Paket wisata, penyewaan transportasi, *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE)

dan pemesanan tiket transportasi. Berikut ini merupakan pemaparan dari semua layanan yang ada di Brilliant Tours Persada:

1. Paket Wisata

Menyediakan paket wisata domestik dan internasional untuk grup. Paket yang ditawarkan sangat bervariasi mulai dari paket wisata Bandung, Bali, Jogja, Bromo, Banyuwangi dan Labuan Bajo.

2. Penyewaan Transportasi

Brilliant Tours Persada menyediakan sewa transportasi untuk dalam kota maupun luar kota dengan berbagai type kendaraan dan kapasitas meliputi Hiace 15 *seat*, Elf 14 *seat* dan 19 *seat*, sampai dengan bus 33 *seat*, Jetbus 3 dan 5 47 *seat* hingga 59 *seat*.

3. *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE)

Brilliant Tours Persada juga melayani jasa *Meeting Incentive Convention Exhibition* (MICE) meliputi pemesanan *venue*, perencanaan acara, pengaturan logistik serta dekorasi dan desain.

4. Pemesanan tiket transportasi

Brilliant Tours Persada memiliki layanan tambahan berupa jasa pemesanan tiket pesawat dan kereta api baik untuk perorangan maupun grup.