

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian, baik ditingkat nasional maupun daerah. Di Indonesia, perkembangan industri pariwisata semakin pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara. Menurut Marlina & Hidayati (2023), pariwisata merupakan industri yang sangat unik dan berbeda dengan industri lainnya, seperti industri *fashion* atau industri pertanian, sebab industri pariwisata lebih mengarah dalam memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat mewujudkan harapan dan keinginan konsumen. Salah satu bentuk layanan yang terus berkembang dalam industri pariwisata adalah layanan perjalanan wisata yang menawarkan berbagai paket perjalanan dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan minat wisatawan.

Salah satu usaha yang bergerak dalam bidang layanan perjalanan wisata ialah PT Savana Persada Gemilang yang melayani segala kebutuhan terkait perjalanan wisata, mulai dari perencanaan perjalanan, pemesanan akomodasi, transportasi, hingga pengaturan *itinerary*. PT Savana Persada Gemilang juga menjadi salah satu pemain utama dalam industri pariwisata di Provinsi Lampung, yang telah berhasil mengembangkan produk perjalanan wisata tidak hanya menarik, tetapi juga mengutamakan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan. Dalam proses penyusunan perjalanan, peran *tour leader* pada PT Savana Persada Gemilang sangat penting, sebab *tour leader* tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dan wisatawan, tetapi juga bertanggung jawab secara keseluruhan dalam memastikan perjalanan agar dapat berjalan lancar, aman, dan sesuai dengan rencana. *Tour leader* juga bertugas memastikan kenyamanan peserta sehingga dapat meminimalisir terjadinya komplain dari peserta.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh penulis di PT Savana Persada Gemilang, meningkatkan pemahaman penulis mengenai peran *tour leader*, khususnya dalam menyusun rencana perjalanan wisata. Sebab pada saat magang penulis berkesempatan mengikuti berbagai kegiatan perjalanan wisata, salah satunya dalam menyurur rencana kegiatan perjalanan *family gathering outbound* untuk rombongan karyawan dari PT Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan menuju ke kota Malaka dan Johor Bahru, Malaysia. Selain itu, kegiatan PKL juga memperkaya keilmuan penulis sebagai mahasiswa, karena penulis dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di lapangan. Oleh karena itu, penulis memilih untuk mengangkat judul "Peran Tour Leader dalam Menyusun Rencana Perjalanan Wisata Malaka dan Johor Bahru PT Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan" sebagai laporan tugas akhir, karena menyadari pentingnya pemahaman tentang peran *tour leader* sebagai kunci dalam keberhasilan suatu perjalanan wisata. Penulis juga berharap laporan ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa lain yang tertarik untuk mengembangkan karir di industri pariwisata, khususnya di bidang layanan perjalanan wisata.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah menjelaskan bagaimana peran *tour leader* dalam menyusun rencana perjalanan wisata Malaka dan Johor Bahru PT Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan, yang dilakukan oleh PT Savana Persada Gemilang berdasarkan pengalaman dan pengamatan langsung oleh penulis selama kegiatan PKL.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan PKL

Pelaksanaan PKL dimulai pada tanggal 02 September sampai dengan 13 Desember 2024. Lokasi kegiatan PKL ini berlangsung di PT Savana Persada Gemilang Jl Untung Suropati No. 15, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung.

1.4 Metode Pelaksanaan

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, metode yang digunakan oleh penulis berdasarkan kegiatan PKL pada PT Savana Persada Gemilang yaitu *coaching*, observasi, dan praktik kerja yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. *Coaching*

Menurut Latifah & Muksin (2020), *coaching* merupakan kegiatan meningkatkan kinerja pegawai dengan fokus pada motivasi pribadi, memberikan pandangan kedepan, menetapkan tujuan, menyusun rencana pengembangan, dan mengenalkan prestasi yang dimiliki oleh pegawai. Pendekatan *coaching* yang fokus pada pengembangan diri lewat bimbingan, umpan balik yang membangun, dan dukungan, dianggap sebagai cara yang tepat untuk memenuhi kebutuhan karyawan. *Coaching* juga membantu individu dalam mencapai tujuan mereka dengan cara yang terorganisir dan berkelanjutan (Serang & Allaamah, 2024). Dalam kegiatan PKL di PT Savana Persada Gemilang, kegiatan *coaching* yang dilakukan meliputi beberapa hal seperti pengenalan profil perusahaan, pengenalan terkait aturan kerja atau *standard operating procedure* (SOP), serta pengenalan tentang produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan.

b. Observasi

Merupakan salah satu metode yang digunakan oleh penulis dalam menulis tugas akhir berdasarkan aktivitas sehari-hari pada saat pelaksanaan PKL di PT Savana Persada Gemilang. menurut peranan dari seorang *observer*, kegiatan observasi dapat dibagi menjadi dua yaitu observasi partisipasif dan observasi non partisipasif. Observasi partisipasif artinya pengamat ikut terlibat langsung dalam situasi yang sedang diamati, sedangkan observasi non partisipasif artinya pengamat tidak mengambil bagian dari kegiatan yang sedang diamati (Hasanah, 2017). Dengan demikian, pengamatan akan lebih berarti dan objektif

sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, Penulis juga dapat merasakan dan memahami sendiri apa yang terjadi didalam lingkungan perusahaan.

c. Praktik Kerja

Praktik Kerja merupakan salah satu program pendidikan yang ada di kampus, dimana mahasiswa mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari dikampus di suatu tempat kerja. Kegiatan ini biasanya dilakukan dalam bentuk magang atau kerja lapang di perusahaan, instansi, atau lembaga tertentu. Tujuan dari magang atau kerja lapang tersebut adalah untuk mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja, mengembangkan sikap profesional, serta mempersiapkan mereka agar memiliki karir, kemampuan berkompetisi, dan kemampuan untuk terus berkembang, baik saat ini maupun di masa depan, serta menjadikan lulusan yang produktif, adaptif, dan kreatif sebagai warga negara (Kusnaeni, 2016).

II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Lokasi Perusahaan

Secara geografis, PT Savana Persada Gemilang terletak di Jl. Untung Suropati No. 15, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141.



Gambar 1 Lokasi PT Savana Persada Gemilang
Sumber: *Google Maps*, 2024

2.2 Sejarah Singkat

PT Savana Persada Gemilang atau yang lebih dikenal dengan nama *Savana Tour and Transportation*, merupakan salah satu unit usaha yang bergerak di bidang *tour* dan transportasi atau *Tour Operator*. Sebagai salah satu *travel agent* yang ada di Provinsi Lampung, PT Savana Persada Gemilang telah berdiri sejak tahun 2010 dengan berawal dari nama CV Persada Nusantara Lampung. Namun seiring dengan berjalannya waktu, pada tanggal 10 Mei 2022 CV Persada Nusantara Lampung telah berganti nama menjadi PT Savana Persada Gemilang hingga saat ini, dengan berdasarkan izin Akte Notaris Hardi Mustaqim, SH.,M.Kn No.02 pada tahun 2022.

Memiliki pengalaman selama 15 tahun sebagai usaha *tour* dan transportasi *management*, PT Savana Persada Gemilang telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional, terbaik, dan dapat menyesuaikan dengan keinginan atau kebutuhan pelanggan, sebab PT Savana Persada Gemilang memiliki slogan

yaitu “*We Exist To Serve You*” yang bermakna selalu mengedepankan diskusi dengan pelanggan terkait fasilitas dan servis yang diberikan. Selain itu, PT Savana Persada Gemilang juga menciptakan jargon yang selalu digunakan pada saat kegiatan wisata berlangsung, yaitu “Mempesona”. Dimana kata mempesona dapat diartikan sebagai harapan bahwa siapapun yang bepergian dengan menggunakan jasa dari PT Savana Persada Gemilang, dapat merasakan kebahagiaan, kenangan yang tak terlupakan, dan kesan baik yang luar biasa menjadi satu kesatuan didalam kata tersebut. Seiring dengan berkembangnya PT Savana Persada Gemilang sebagai salah satu *travel agent* terkenal di Provinsi Lampung, perusahaan ini melayani berbagai macam pelanggan, mulai dari Instansi, *Corporate*, Lembaga, hingga Organisasi baik yang berada di Provinsi Lampung maupun diluar Provinsi Lampung . Hingga saat ini, PT Savana Persada Gemilang telah melayani lebih dari 7.000 pelanggan setiap tahunnya.

Savana *Tour and Travel* memiliki dua lokasi kantor. Kantor utama terletak di Jl. Dewi Sri, Podorejo, Rejosari, Kec. Pringsewu, Kab. Pringsewu, Provinsi Lampung. Sedangkan kantor kedua terletak di Jl. Untung Suropati, No. 15, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung.

2.3 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi perusahaan PT Savana Persada Gemilang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.3.1 Visi

Menjadi perusahaan *tour* yang memberikan pelayanan yang unggul sehingga dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi para pelanggan.

2.3.2 Misi

1. Memberikan pelayanan yang prima demi kepuasan pelanggan meliputi kenyamanan, keselamatan dan kepuasan.
2. Menerapkan sistem manajemen mutu yang didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas.

2.4 Logo dan Makna Logo Perusahaan

Logo perusahaan berfungsi sebagai identitas visual yang mewakili nilai, tujuan, dan citra perusahaan. Sebagai simbol yang mudah dikenali logo juga berperan dalam memperkuat merek, memudahkan konsumen untuk mengingat perusahaan, serta membedakan perusahaan tersebut dari kompetitor di pasar. Berikut merupakan logo dari PT Savana Persada Gemilang.



Gambar 2 Logo PT Savana Persada Gemilang
Sumber: PT Savana Persada Gemilang, 2024

Adapun makna logo PT Savana Persada Gemilang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Savana merupakan ikon nama dan identitas dari biro perjalanan wisata "Savana" sebab memiliki arti sebagai padang rumput yang sangat luas, segar, tanpa batas, dipenuhi dengan semak dan berbagai jenis pepohonan yang tumbuh menyebar luas dikalangan masyarakat seperti halnya padang rumput yang luas dan begitupun dengan rezeki yang mengalir agar didapat seluas padang savana.
2. Persada memiliki arti sebagai "tanah air" atau "negeri" yang sering digunakan untuk merujuk pada wilayah atau tempat yang menjadi kebanggaan, tanah kelahiran, atau tanah yang menjadi tempat berjuang.
3. Gemilang memiliki arti sebagai harapan agar PT Savana Persada Gemilang tetap selalu bersinar gemilang meskipun terdapat banyak rintangan dan tantangan dihadapan dalam perjalanan bisnisnya.

4. Logo savana berbentuk S menyerupai sebuah tunas, dengan filosofi agar biro perjalanan wisata Savana dapat selalu bertumbuh.
5. Warna hijau pada logo identik dengan tumbuh, segar, makmur, dan berkembang.
6. Warna orange pada logo seharusnya berwarna emas yang berarti kekayaan, keemasan, dan kejayaan. Namun diubah menjadi warna orange agar ketika dicetak lebih menyatu dengan warna hijau. Adapun warna orange juga memberikan arti kesan positif, yaitu sebagai simbol kehangatan, petualangan, optimisme, serta percaya diri.

2.5 Ruang Lingkup Usaha

Sebagai industri Pariwisata, PT Savana Persada Gemilang memiliki beberapa produk dan layanan, seperti studi wisata atau karya wisata, kunjungan industri, *field trip*, studi banding dan kunjungan kerja, *out-bound* dan *team building*, serta *event organizer*. Tak hanya itu, PT Savana Persada Gemilang juga melayani pemesanan transportasi, dengan melakukan mitra bersama beberapa PO Bus yang ada di Provinsi Lampung. Berikut merupakan penjelasan produk dan layanan yang dimiliki oleh PT Savana Persada Gemilang:

1. Studi Wisata atau Karya Wisata

Merupakan kegiatan mempelajari berbagai hal yang berkaitan dengan kegiatan wisata, seperti tempat wisata, dan perilaku wisatawan, PT Savana Persada Gemilang dapat membantu wisatawan dalam mewujudkan keinginan mereka melakukan kegiatan ini dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan.

2. Kunjungan Industri

Merupakan kegiatan mengunjungi sebuah perusahaan atau suatu tempat produksi untuk melihat langsung proses kerja, teknologi, dan cara operasional perusahaan tersebut. Dalam hal ini, PT Savana Persada Gemilang membantu menghubungi industri yang akan dikunjungi dengan mengajukan surat maupun melakukan survei lokasi.

3. *Field Trip*

Merupakan kegiatan belajar di luar kelas yang dilakukan oleh siswa atau peserta didik untuk mengunjungi tempat tertentu, seperti museum, pabrik, atau situs bersejarah. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman baru yang menyenangkan sekaligus edukatif bagi wisatawan. PT Savana Persada Gemilang menyediakan *tour leader* yang sudah berpengalaman untuk menemani rombongan selama kegiatan *field trip* berlangsung.

4. Studi Banding dan Kunjungan Kerja

Merupakan kegiatan dimana sekelompok orang, biasanya dari sebuah organisasi, perusahaan, atau lembaga, mengunjungi tempat atau organisasi lain untuk mempelajari cara kerja, kebijakan, atau praktik terbaik yang diterapkan disana. Kegiatan ini sering dilakukan antar lembaga atau perusahaan untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman. Sama halnya dengan kunjungan industri, PT Savana Persada Gemilang akan membantu menghubungi perusahaan atau lembaga yang ingin dikunjungi melalui surat atau melakukan survey lokasi.

5. *Out-bound* dan *Team Building*

Merupakan latihan untuk meningkatkan kerja sama, komunikasi, dan kekompakan dalam sebuah tim. Kegiatan ini biasanya dilakukan di luar ruangan dan melibatkan berbagai tantangan fisik atau mental, seperti permainan kelompok atau aktivitas petualangan. Ketika melayani kegiatan *out-bound* dan *team building*, PT Savana Persada Gemilang akan menyediakan team instruktur dan fasilitator yang profesional juga berpengalaman untuk kegiatan tersebut.

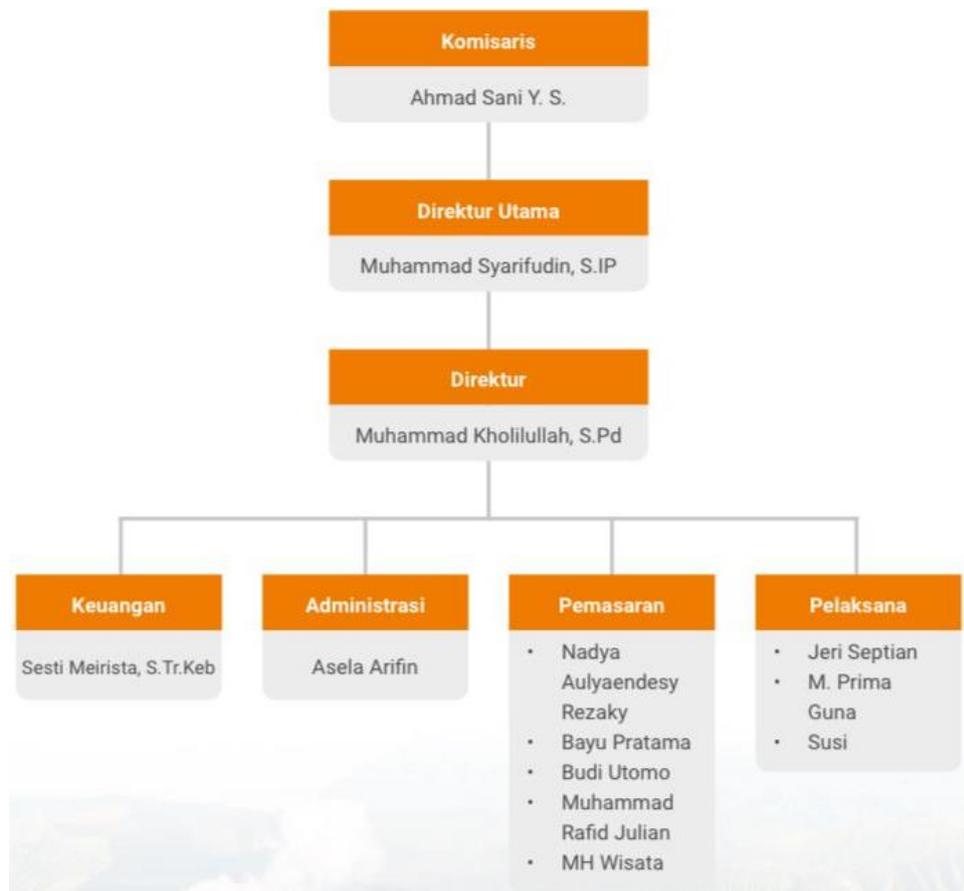
6. *Event Organizer*

Yaitu bertanggung jawab menangani semua aspek acara, mulai dari pemilihan tempat, perizinan, dekorasi, konsumsi, hingga koordinasi dengan vendor dan pengaturan jadwal. PT Savana Persada Gemilang

bertugas memastikan acara berjalan lancar sesuai dengan tujuan yang diinginkan, oleh pelanggan.

2.6 Struktur Organisasi

Dalam proses operasional kerjanya, PT Savana Persada Gemilang memiliki struktur organisasi yang berguna untuk memperjelas setiap jabatan dengan tugasnya. Berikut merupakan struktur organisasi dalam PT Savana Persada Gemilang:



Gambar 3 Struktur organisasi PT Savana Persada Gemilang
Sumber: PT Savana Persada Gemilang, 2024

1. Komisaris merupakan pihak yang bertugas mengawasi dan memberikan arahan strategis kepada direksi dalam menjalankan perusahaan. Dalam hal ini dilakukan oleh bapak Ahmad Yani S. yang merupakan ayahanda dari direktur utama.
2. Direktur Utama pada PT Savana Persada Gemilang ialah bapak Muhammad Syarifudin, S.IP, selaku pemimpin tertinggi dalam perusahaan yang

bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengambilan keputusan strategis. Tugas direktur utama meliputi mengarahkan visi dan strategi perusahaan, mengkoordinasikan kinerja karyawan, menentukan *tour leader* untuk keberangkatan sebuah *trip*, mengelola mitra bisnis perusahaan, serta memastikan perusahaan berjalan sesuai dengan regulasi dan prinsip tata kelola yang baik.

3. Direktur yang dipimpin oleh bapak Muhammad Kholilullah, S.Pd, merupakan anggota direksi yang bertanggung jawab atas efektivitas serta efisiensi dalam bidang yang dikelolanya, seperti keuangan, pemasaran, operasional, atau sumber daya manusia.
4. Keuangan bertugas untuk mengelola perencanaan, pengawasan, penyusunan anggaran, pengelolaan investasi, pencatatan laporan keuangan, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi keuangan. Dalam hal ini keuangan dipimpin oleh ibu Sesti Meirista, S.Tr.Keb.
5. Administrasi dalam kantor PT. Savana Persada Gemilang beranggotakan dua orang, yaitu Asela Arifin dan Nadya Auliandesi Rezaky. Tugas bidang administrasi meliputi pengarsipan dokumen, pengelolaan surat-menyurat, penyusunan laporan, pengaturan jadwal dan agenda, manajemen peralatan dan perlengkapan kantor, serta memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan perusahaan.
6. Pemasaran bertanggung jawab untuk merancang dan menjalankan strategi guna mempromosikan produk atau layanan agar mencapai target pasar dan meningkatkan penjualan. Dalam hal ini, produk dan layanan yang dimaksud berupa proposal paket wisata.
7. Pelaksana, yaitu bidang yang menjalankan tugas lapangan pada PT. Savana Persada Gemilang. Dalam bidang pelaksana terdiri dari *tour leader* yaitu Jeri Septian, dokumentasi yaitu Muhammad Prima Guna, dan medis yaitu Susi Asih Sukmawati, A.Md.Keb.