

BAB III

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Perusahaan

3.1.1 Profil perusahaan

Industri pariwisata dan penanganan perjalanan semakin penting seiring dengan kemajuan perekonomian suatu negara dan kawasan. Indonesia sebagai sebuah negara sedang berkembang yang memiliki potensi pembangunan yang sangat besar, terus memacu pembangunan perekonomiannya yang pada gilirannya meningkatkan dinamika dalam negeri, PT Nustra Tour and Travel menyadari betapa pentingnya perjalanan transportasi darat untuk menunjang dalam meningkatkan kinerja perekonomian dan terbinanya hubungan antar negara yang semakin baik.

PT Nustra Tour and Travel adalah salah satu biro perjalanan yang didirikan pada tahun 1971 dengan tujuan membangun sebuah biro perjalanan yang memberikan standar pelayanan dengan standar terkemuka dalam industri pariwisata Indonesia. Adalah hal penting untuk membuktikan kepada para pelanggannya dan dunia pariwisata pada umumnya bahwa PT Nustra Tour and Travel dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, dengan latar belakang keindahan alam dan budaya Indonesia. PT Nustra Tour and Travel berdasarkan akte

pendirian dengan No. 6 tanggal 7 desember 1971, dan dengan ijin usaha NO. 30/D-2/BPU/79.

Sehubungan dengan tekad menjadi penyedia jasa perjalanan dan wisata berkualitas, PT Nustra Tour and Travel selalu mengutamakan peningkatan kualitas manajemen layanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kemudahan administrasi serta pelaporan lengkap.

3.1.2 Visi Perusahaan

Biro perjalanan wisata yang berkualitas, pelayanan, kenyamanan serta profesionalisme dengan ditunjang oleh sumber daya muda yang jujur, fleksibel dan dinamis.

3.1.3 Misi Perusahaan

Biro perjalananaan wisata yang memberikan kepuasan terhadap Pelanggan. Menciptakan kreatifitas baru, yang inovatif, unik dan menarik dalam pengemasan paket wisata.

3.1.4 Aturan Bisnis Biro Perjalanan

a) Pemesanan

Untuk kenyamanan dan keamanan reservasi, pemesanan dilakukan dengan datang langsung ke kantor Biro perjalanan wisata.

b) Batas Pemesanan

Pemesanan harus di terima pihak biro perjalanan wisata diatas 7 hari sebelumnya tapi disesuaikan dengan tersedianya akomodasi, jadwal wisata, dan pembayaran.

c) Pembayaran

30% uang muka dari jumlah keseluruhan harga paket kami adalah sangat diperlukan pada saat pemesanan. Sisa/saldo pembayaran perjalanan anda harus masuk ke biro perjalanan wisata tidak kurang dari 30 hari sebelumnya pada saat mulainya permintaan pemesanan, bila sisa/saldo pembayaran anda tidak diterima pada tanggal yang sudah ditetapkan atau diluar tanggal yang sudah disepakati disebabkan oleh hal lain, maka biro perjalanan wisata berhak membatalkannya.

d) Pembatalan

Bila pemesan terpaksa membatalkan reservasi/bookingan, pastikan biro perjalanan sudah harus menerima surat tertulis masuk ke nomor fax biro perjalanan, pembatalan tidak syah bila biro perjalanan tidak menerima surat tertulis dari pemesan. Bila suatu saat pemesan membatalkan reservasi sebelum keberangkatan, maka biaya pembatalan akan dikenakan untuk biaya lain seperti: akomodasi hotel, perjalanan, transportasi. Bila terjadi pembatalan dalam 21 hari sebelum keberangkatan, maka pembayaran akan dikenakan sebesar 30% dari harga paket.

e) Perubahan-perubahan

Setelah biro perjalanan menerima konfirmasi secara resmi perihal perjalanan, perubahan perjalanan, tanggal keberangkatan, hotel,

jenis kamar, pergantian atau pengurangan nama-nama penumpang, maka akan dibebankan biaya amendemen pemesanan.

f) Tuntutan Pelanggan

Jika pemesan tidak suka/berkenan dalam segi perjalanan, mohon segera menghubungi biro perjalanan, yang sebisa mungkin memberikan solusi terhadap masalah pemesan di tempat itu secara langsung, jika hal itu menyulitkan untuk memberikan solusi yang efektif pada saat anda kembali, disarankan untuk mengirimkan keluhan anda ke e-mail biro perjalanan wisata. Asuransi perjalanan wisata sangat menyarankan pelaku wisata supaya berlindung pada asuransi yang jelas pada saat anda melakukan pemesanan liburan pelaku wisata, maka dengan ini biro perjalanan mohon pelaku wisata mengkonsultasikan dengan perusahaan jasa asuransi yang bisa diandalkan, biro perjalanan tidak memasukkan jasa perjalanan wisata, asuransi kecelakaan atau asuransi sejenisnya dalam perjalanan tour ini.

g) Kewajiban Biro Perjalan Wisata

Biro perjalanan selalu berusaha melakukan yang terbaik supaya susunan/rencana perjalanan pelaku wisata memuaskan dan biro perjalanan bertanggung jawab atas tetapi hanya terbatas pada kehilangan atau kerusakan pada pihak pelaku wisata sebagai akibat keteledoran yang disebabkan oleh karyawan kami atau perwakilan kami namun kami tidak bertanggung jawab atas kejadian alam

yang pada suatu saat menimpa anda, kehilangan, kelalaian anda baik itu kelalaian dari pihak jasa transportasi, jasa akomodasi hotel atau orang lain yang menyediakan pelayanan yang berhubungan dengan liburan.

1.1.5 Struktur Organisasi

1.1.5.1 Dijelaskan pada Gambar 46

1.1.5.2 Tugas pengurus organisasi

1) President Director

Tugas:

- Memperhatikan dengan saksama segala kegiatan yang berjalan pada perusahaan.
- Memeriksa keuangan perusahaan setiap periode tertentu.

Tanggung Jawab:

- Bertanggung jawab mengawasi jalannya perusahaan.
- Memberikan masukan kepada Director bila dibutuhkan atau terjadinya kesalahan yang dilakukan selama menjalankan tugas sehari-harinya.

2) Manager Director

Tugas:

- Menentukan policy atau segala kebijaksanaan perusahaan secara global baik internal maupun eksternal.
- Menetapkan target yang hendak dicapai oleh perusahaan.

- Membuat program dan menentukan program yang tepat dan dapat digunakan dalam sistem internet.

Tanggung Jawab:

- Bertanggung jawab atas semua kegiatan dan aktivitas yang terjadi pada perusahaan tersebut.

3) Web Design

Tugas:

- Menentukan design yang tepat dalam pembuatan suatu website.
- Menciptakan design yang menarik guna menarik pengunjung.
- Merancang suatu program yang tepat untuk digunakan

Dalam kegiatan usaha

Tanggung Jawab:

- Mengawasi semua sistem yang dijalankan pada perusahaan khususnya pada sistem jaringan komputer dan internet.

4) Product Brand

Tugas:

- Melakukan hubungan dengan semua product seperti hotel yang telah didatangkan oleh Product Development untuk meminta kerja sama.

- Memasukan semua data yang telah diperoleh melalui penawaran kerjasama sebelumnya agar dapat diketahui calon wisatawan.
- Mencari semua product yang baru agar dapat dijadikan masukkan baru dalam sistem yang ada.

Tanggung Jawab:

- Menjaga hubungan dan memelihara hubungan yang harmonis dengan pihak hotel atau product lain yang telah mau bekerjasama dengan pihak travel agent.

5) Reservation & Operation Manager

Tugas:

- Menyelesaikan semua reservation yang ada sampai tuntas baik itu jawaban atas permintaan ke calon wisatawan sampai booking ke hotel.
- Menyimpan semua file yang telah di poses dengan baik.
- Mengadakan penyesuai harga yang telah ada dan keperluan lainnya guna kelancaran kerja.
- Membuat semua voucher bagi semua wisatawan yang telah melakukan reservation sebelumnya dengan reservation department.
- Menyiapkan kendaraan dan guide guna memperlancar proses operasional agar mampu memberikan pelayanan yang baik.

- Membereskan semua file yang ada agar terjamin semua file tamu atau wisatawan yang telah menggunakan jasa sebelumnya seperti credit card details.

Tanggung Jawab:

- Menampung semua keluhan atau permasalahan yang ditemukan dilapangan dalam penanganan wisatawan, agar dapat dibahas dan diselesaikan secepatnya.

6) Guide

Tugas:

- Menampung semua keluhan wisatawan dan disampaikan kepada pihak operational staff.
- Menawarkan semua jenis product yang dimiliki kepada wisatawan.

Tanggung Jawab:

- Menjalankan semua tugas yang telah diberikan agar dapat dengan baik memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan.

7) Driver

Tugas:

- Memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan yang ditangani agar tidak terjadi permasalahan yang tidak diinginkan sebelumnya.

- Memperhatikan dengan seksama kendaraan yang telah diberikan tugas agar tidak terjadi kerusakan yang tidak diinginkan.

Tanggung Jawab:

- Membantu semua kegiatan yang ada guna kelancaran usaha yang dijalankan.

8) Financial atau Accounting

Tugas:

- Menyelesaikan pembayaran dengan pihak lain yang telah diajak bekerjasama sebelumnya.
- Menghubungi pihak bank setiap kali ada transaksi yang terjadi agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.
- Menyiapkan pembayaran gaji karyawan tepat pada waktunya.

Tanggung Jawab:

- Mencatat semua pengeluaran dan pemasukkan yang terjadi dalam setiap usaha yang telah dijalankan.

9) Office Boy

Tugas:

- Membantu accounting melakukan transaction ke pihak lain seperti hotel dan bank.
- Membersihkan semua ruangan, menyiapkan minuman.

3.2 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data, mengolah data, dan menganalisa data dengan perantara teknik tertentu. Adapun metode yang digunakan dalam penyusunan laporan proyek akhir ini sebagai berikut :

3.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara membaca buku dan sumber data lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.2.2 Interview

Metode tanya jawab merupakan metode yang secara langsung terjun ke lapangan untuk mencari informasi dengan cara bertanya kepada bagian-bagian yang terkait.

3.2.3 Pengamatan / Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dan melihat kendala-kendala yang terjadi sehingga program yang nanti dihasilkan dapat benar-benar mengatasi persoalan yang terjadi, terutama persoalan tentang persediaan.

3.2.4 Perancangan Sistem

Dalam perancangan system yang diusulkan menggunakan teknik sebagai berikut:

3.2.4.1 Analisa Sistem

3.2.4.1.1 Diagram konteks (Context Diagram) adalah suatu bagan yang menggambarkan aliran data yang dijabarkan secara global yang menggambarkan aliran data sumber pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olah Raga yang selanjutnya diolah dalam proses pengolahan data untuk menghasilkan informasi.

3.2.4.1.2 Bagan alir dokumen merupakan bagan alir yang menunjukkan arus dari order, faktur dan laporan termasuk bagian-bagian bagan alir ini dibuat untuk mempermudah memahami prosedur pengolahan data E- Tourism di Kabupaten Pacitan.

3.2.4.2 Desain

3.2.4.2.1 Desain input adalah data-data system pengolahan data yang akan direkam selalu memerlukan adanya interface masukkan (input), dimana data-data hasil tambah data akan diproses membentuk keluaran sebagai informasi.

3.2.4.2.2 Desain output adalah desain tata letak keluaran data-data yang hendak dilaporkan secara rinci dan ringkas agar mudah dibaca.

3.2.4.2.3 Desain database merupakan salah satu komponen yang penting dalam penyusunan aplikasi komputer desain ini digunakan untuk mendefinisikan isi dari tiap-tiap file database.

- Entity Relationship Diagram (ERD) dibuat dengan tujuan untuk menghubungkan antara satu tabel dengan tabel yang lainnya yang masih saling berhubungan. Sehingga nantinya dapat terlihat batasan-batasan hubungan dari semua tabel yang dibuat.
- Diagram Alir Data (DAD) merupakan kesatuan luar yang berkaitan dengan E Tourism di Kabupaten Pacitan.

3.2.4.3 Implementasi

Dalam proses ini dilakukan pembuatan tampilan sistem, pembuatan database menggunakan pemrograman PHP dan MySQL, dan penyusunan *coding* program.

3.3 Obyek Wisata

3.3.1 Obyek Wisata Pantai : Pantai Klayar, Pantai Srau, Pantai Watu Karung, Pantai Buyutan, Pantai Banyu Tibo, Pantai Teleng Ria

3.3.2 Obyek Wisata Goa : Goa Gong, Goa Luwing Jaran, Goa Putri, Goa Tabuhan

3.3.3 Hotel : Srikandi Hotel, Bali Asri Hotel, Dewi Sri Hotel, Permata Hotel, Graha Prima Hotel, Happy Bay Beach Bungalows, Harry Ocean House

3.4 Paket Wisata

Beberapa contoh Paket Wisata yang ditawarkan :

- Paket Wisata Rombongan Group 1
- Paket Wisata Rombongan Group 2
- Paket Wisata Asyik
- Paket Wisata One Peace
- Paket Wisata Klayar