BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah *Discovery Tour and Travel* Jakarta

Discovery Tours & Travels dibangun pada tahun 2002 oleh tim yang terdiri dari perjalanan *Consultant Membership*: ASITA *(Association of the Indonesia Tours and Travel Agencies)* Memberikan pelayanan di industri perjalanan, inovatif & menawarkan solusi lengkap perjalanan. Memberikan pelayanan dalam penerbangan, kapal pesiar, hotel, paket perjalanan, peziarah wisata, wisata golf, MICE dan lain pribadi atau bisnis reservasi sesuai dengan setiap klien perjalanan yang sangat profesional dengan pengalaman bertahun-tahun dan memiliki sambungan di seluruh dunia diantaranya adalah Singapore, Malaysia, China, Thailand, Amerika, Alaska, Eropa, dan lain-lain. Dan memiliki tujuan pengetahuan dan petunjuk yang memberikan nilai besar dan pengalaman yang tak terlupakan setiap kali perjalanan. *Discovery Tours and Travels* memiliki banyak *customers* dari perusahaan-perusahaan yang cukup berkembang pesat seperti Prudential, Sido Muncul Group, PT. Satya Langgeng Sentosa.

Demi mempertahankan kinerja perusahaan dan menghadapi persaingan, maka setiap perusahaan memiliki visi dan misi untuk mencapai target yang diinginkan. Pencapaian visi dan misi tersebut perlu dilakukan melalui tindakan efektif dan efisien untuk mencapai sasaran yang dituju.

3.1.1 Sejarah Divisi *Tour and Hotel*

Discovery merupakan salah satu perusahaan yang berkembang di bidang *tour and travel* yang menyediakan berbagai perjalanan baik dalam maupun luar negeri. Maka divisi *tour and hotel* serta *ticketing* sangatlah berperan penting dalam meningkatkan dan menunjang kinerja perusahaan dalam membina hubungan dengan *customers*. Divisi ini sudah ada ketika perusahaan pertama kali berdiri. Dimana peran divisi *tour and hotel* lebih menuju pada reservasi hotel atau melakukan sebuah perjalanan. Serta *ticketing* lebih menjual tiket secara *online* maupun secara langsung. Maka peran serta dari semua hal diatas sangat lah penting.

Bagian *Tour and Hotel* telah ada sejak berdirinya *Discovery Tours and Travels* sebagai jasa dalam pemesanan paket wisata dan reservasi hotel baik lokal maupun internasional. *Customer* dapat memesan paket wisata bila sudah ada dalam daftar perjalanan paket wisata yang sudah disiapkan atau dapat juga memilh atau mengatur tempat wisata yang diinginkan. Bagian *tour and hotel* juga menjalani peran sebagai divisi yang sering bertemu klien dalam rapat di suatu perusahaan dalam menentukan paket perjalanan wisata. Serta menjadi divisi yang mengatur kegiatan-kegiatan internal di *Discovery Tour and Travel* Jakarta.

Proses dalam pemesanan paket wisata maupun hotel dapat dilakukan melalui *website*, *email*, via telepon ataupun pelayanan secara langsung. Divisi *Tour and Hotel* akan melakukan pengecekan terhadap tempat wisata yang akan dituju melalui internet ataupun via telepon kepada bagian *tour* tempat yang

dituju. Dalam melakukan pemesanan hotel, pihak divisi *Tour and Hotel* akan melakukan pengecekan melalui via telepon atau pun melalui *messenger*. Jika pemesanan hotel dalam negeri atau luar negeri maka Divisi *Tour and Hotel* akan segera menelpon ke bagian informasi hotel untuk dalam maupun luar negeri yaitu, MG.

3.2 Visi dan Misi *Discovery Tour and Travel*

Setiap lembaga atau instansi memilki visi dan misi, begitupun dengan *Discovery Tour and Travel* yang visi dan misinya adalah sebagai berikut :

3.2.1 Visi *Discovery Tour and Travel*

Menciptakan sebuah perjalanan wisata dan layanan yang melebihi kepuasan pelanggan, berkomitmen profesional dengan lebih dari 7 tahun pengalaman, kami bercita-cita untuk menyediakan layanan pelanggan yang unik dan sangat baik dalam lingkungan pribadi.

3.2.2 Misi *Discovery Tour and Travel*

Menyediakan sebuah perjalanan yang istimewa dan begitu indah serta menawarkan pengalaman pengalaman yang menyenangkan dan memperluas pengetahuan kepada setiap orang.

3.3 Motto *Discovery Tour and Travel*

3.3.1 Motto *Discovery Tour and Travel*

DISCOVERY merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa *tour and travel* yang bergerak baik domestik maupun internasional.

DISCOVERY memiliki motto perusahaan yang menjadi dasar berjalannnya perusahaan ini. Motto *Discovery*, yaitu :

"***Connects you to the world"***

3.4 Logo *Discovery Tour and Travel*

Setiap perusahaan mempunyai suatu identitas diri perusahaan tersebut. Maka *Discovery Tour and Travel* pun memiliki identitas diri yang berupa logo perusahaan, seperti yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 3.1

Logo Perusahaan

Sumber : Arsip *Discovery Tours and Travels* (2010)

3.4.1 Makna Karakter Logo

Logo ini menjelaskan tentang nama perusahaan dengan jelas yaitu *Discovery Tours and Travels*. Dimana tulisan *Discovery* itu memakai warna biru yang melambangkan kenyamanan dalam dalam melakukan perjalanan bersama *Discovery*. Dan tulisan *tours & travels* memakai warna merah yang melambangkan semangat. Lalu memakai garis merah yang

menyambung dengan tulisan *Discovery* yang melambangkan bahwa perjalanan memakai *Discovery Tours and Travels* memiliki sambungan dengan berbagai negara, sehingga memudahkan dalam memilih perjalanan wisata.

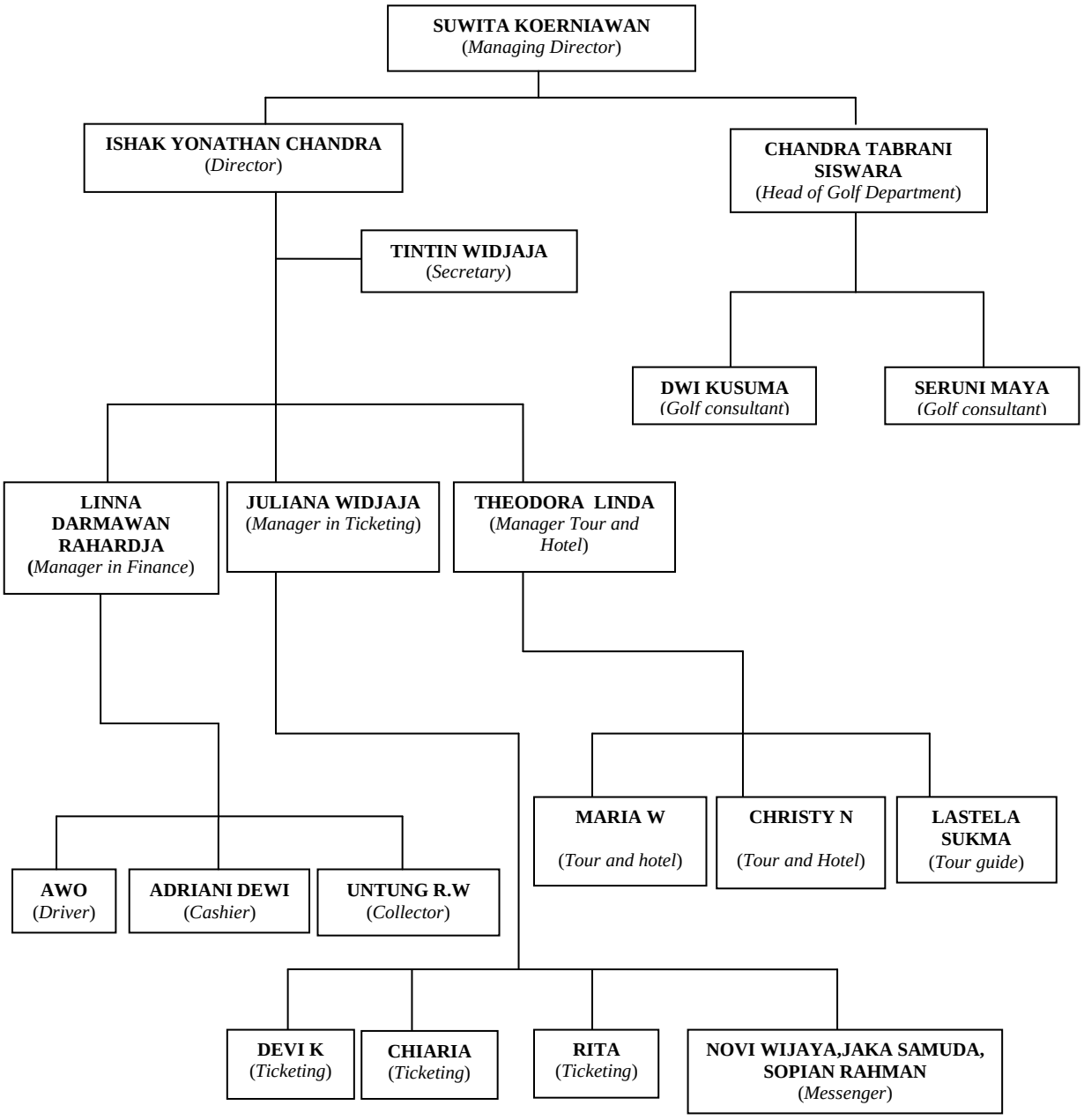
3.5 Struktur Organisasi *Discovery Tour and Travel* Jakarta

Dalam suatu perusahaan/organisasi terdapat struktur organisasi. Yang terdiri dari beberapa divisi yang secara khusus tersusun dari berbagai bagian dan daerah pengoperasiannya. Pada hal ini khususnya *Discovery Tour and Travel* yang juga mempunyai struktur perusahaan.

Berdasarkan bagan 3.1 dibawah, dapat diketahui bahwa struktur organisasi *Discovery Tour and Travel* dibagi menjadi beberapa bagian, yakni: pendiri perusahaan (*managing director*) membawahi dua orang yaitu *director* dan *head of golf depatement*. Lalu *director* membawahi satu sekretaris dan tiga *manager* yaitu, *manager in finance, manager in ticketing* dan *manager tour and travel*. Tidak lupa *head of golf departement* membawahi dua *golf consultant*. *Manager in finance* memiliki tiga bawahan yaitu, *driver, cashier* dan *collector*. Sedangkan *manager in ticketing* membawahi empat bawahan yaitu tiga *ticketing* dan *messenger*. Lalu terakhir *manager tour and travel* memiliki tiga bawahan yaitu dua *tour and hotel* dan *tour guide*.

Gambar 3.2

Struktur Perusahaan *Discovery Tours and Travels*



Sumber : Arsip *Discovery Tours and Travels* (2010)

3.6 *Job description*

Discovery Tours and Travels mempunyai struktur perusahaan yang memiliki jabatan dan pekerjaannya masing-masing. Berikut adalah susunan dan pekerjaannya :

3.6.1 Managing Director

Managing Director merupakan pendiri dari perusahaan yaitu SUWITA KOERNIAWAN yang merupakan pemegang saham terbesar dari *Discovery* dan juga merupakan salah satu *tour guide* yang handal dan berpengalaman dalam bidang *traveling*.

3.6.2 Director

ISHAK YONATHAN CHANDRA adalah direktur yang mengurusi semua pekerjaan yang ada di *Discovery* bahkan menjadi seorang *tour guide* Dengan keahliannya dalam bidang perjalanan dan latar belakangnya di Wita *Tours*, beliau memutuskan untuk terbang bersama-sama dengan tim *Discovery* dalam mengejar prestasi yang lebih hebat.

3.6.3 Secretary

Sekretaris, TINTIN WIDJAJA membantu direktur dalam melakukan pekerjaannya sekaligus menjadi asisten dalam melakukan pertemuan dengan klien atau menyusun dokumen serta mengatur jadwal direktur.

3.6.4 Head of Golf Department

Direktur pada cabang golf, dimana CHANDRA TABRANI SISWARA yang merupakan seorang pemain golf yang aktif dengan beberapa keanggotaan klub *Golf & Country* yang terkenal, Dengan pengetahuan yang mendalam mengenai bisnis golf, beliau menggabungkan dan merubah olah raga premier ini ke dalam pengalaman *traveling* yang sepenuhnya baru.

3.6.5 *Golf consultant*

DWI KUSUMA dan SERUNI MAYA membantu *customers* yang berasal dari klub golf untuk melakukan perjalanan wisata, baik untuk melakukan golf atau pun berjalan- jalan. Biasanya para golf *consultant* memiliki pengetahuan di bidang golf dan juga menjadi *tour guide* untuk para *customers* golf.

3.6.6 Manager in Ticketing Department

Kepala bagian tiket, yaitu JULIANA WIDJAJA bertugas sebagai pengatur dan yang mengurusi bagian dalam pemesanan tiket untuk lokal maupun internasional.

3.6.7 *Ticketing*

DEVI KURNIA, CHIARIA, RITA memiliki tugas untuk membantu *customer* dalam mengetahui jadwal maupun harga pesawat, membuat *travel voucher* dan membuat *invoice*.

3.6.8 *Messenger*

NOVI WIJAYA, JAKA SAMUDA, dan SOPIAN RAHMAN memiliki tugas sebagai pengantar tiket kepada *customers* serta mengambil tiket dari distributor.

3.6.9 Manager in Finance Department

Kepala bagian keuangan yang dipimpin oleh LINNA DARMAWAN RAHARDJA yang bertugas mengurusi bentuk keuangan *Discovery Tours and Travels* dalam operasional. Mengkoordinasi semua kegiatan pencatatan pembukuan sampai dengan penyusunan laporan keuangan perusahaan, mencatat pengeluaran kas kecil, Mencatat penerimaan hasil penjualan dan mengatur bukti-bukti pembelian

3.6.10 Cashier

ADRIANI DEWI tugasnya adalah membantu kepala akunting dalam mencatat pendapatan dan pengeluaran serta membuat jurnal pembukuan.

3.6.11 Collector

UNTUNG R.W membantu dalam melakukan kemudahan untuk penagihan hutang *customers*.

3.6.12 Driver

AWO membantu dalam mengantar seluruh staff perusahaan bila ada keperluan ke luar kantor, mengantar barang serta membantu mengantar tamu ke bandara bila ada perjalanan wisata.

3.6.13 Manager Tour and Hotel

Kepala bagian *tour and hotel* yang dipimpin oleh THEODORA LINDA, bertugas dalam melakukan penyusunan tempat wisata, melakukan survey, bertemu klien dalam pemesanan *tour* dan reservasi hotel.

3.6.14 Tour Consultant and Hotel

MARIA W dan CHRISTY N membantu dalam menyiapkan perjalanan wisata, melakukan konsultasi dengan *customers* serta membantu reservasi hotel untuk seluruh negara.

3.6.15 Tour Leader

LASTELA SUKMA bertugas sebagai *tour guide*, dimana memiliki keahlian dalam bahasa, pengetahuan serta, memiliki keahlian dalam komunikasi.

3.7 Prasarana dan Sarana *Discovery Tour and Travel*

Untuk tercapainya hasil pekerjaan yang maksimal, maka setiap perusahaan harus dilengkapi oleh sarana dan prasarana yang mendukung. Begitu juga dengan *Discovery Tour and Travel*, yang memiliki sarana

dan prasarana yang cukup memadai. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dalam tabel 3.1 di bawah ini :

Tabel 3.1

Sarana dan Prasarana *Discovery Tour and Travel*

No	Ruangan	Uraian	Jumlah
1	*Ticketing*	Komputer	4
		Telepon	4
		Meja	1
		Kursi	4
		AC	1
		Tong sampah	1
		Printer	1
2	*accounting*	Komputer	1
		Telepon	1
		Meja	1
		Kursi	1
		Printer	1
3	*Tours and travel*s	Komputer	4
		Telepon	4
		Meja	4
		Kursi	4

		Printer	1
		AC	2
		Tong sampah	1
4	Ruang direktur (*Managing and founder*)	Komputer	1
		Telepon	1
		Meja	1
		Kursi	1
		Tong sampah	1
5	Ruang direktur	Komputer	1
		Telepon	1
		Meja	1
		Kursi	1
		Tong sampah	1
6	Ruang tunggu	Sofa	2
		Kursi	5
7	Toilet	Perempuan	1
		Laki-laki	1
		Tong sampah	2
8	Ruang Direktur Golf	Komputer	1
		Telepon	1
		Meja	1
		Kursi	1

		Tong sampah	1
9	Ruang golf *consultant*	Komputer	2
		Telepon	2
		Meja	2
		Kursi	2
		Printer	1
10	Ruang belakang	Kulkas	1
		Fax	2
		Tong sampah	1
		Dispenser	1
		Meja	2
		Kursi	2
		Kompor	1

Sumber : Arsip *Discovery Tours and Travels* (2010)