BAB II
BIRO PERJALANAN

2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut *James J. Spillane* (1987,21) pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ketempat lain, yang bersifat sementara dan dilakukan perorangan atau kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Prof. Salah Wahab (1975,55) mengemukakan definisi pariwisata, yaitu: pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya.

Sebagai sektor yang komplek, pariwisata juga merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi. Keinginan untuk melepaskan diri dari tekanan kehidupan juga erat kaitannya dengan terjadinya perjalanan. Aktivitas hidup yang makin komplek membuat manusia berada dalam situasi yang tertekan. Untuk melepaskan diri dari rutinitas kehidupan manusia kemudian melakukan perjalanan ke wilayah lain agar sejenak dapat melupakan aktivitas rutinnya dan mendapat penyegaran suasana. Selanjutnya kegiatan perjalanan yang awalnya hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok manusia berkembang lebih jauh menjadi alat untuk memenuhi kebutuhan lainnya yaitu kebutuhan untuk bersenang-senang.

2.2 Sejarah Perjalanan Wisata

Sri Endah Nurhidayati (2012) menyatakan sejarah perjalanan pariwisata dimulai di Yunani, pada awalnya pariwisata merupakan hak khusus orang kaya saja sebagai bagian dari fasilitas eksklusif yang membedakan dengan orang miskin atau rakyat jelata. Pada saat itu di Yunani sudah dibangun resor untuk bersantai di luar kota atau sepanjang garis pantai. Tahun 982M orang Eropa pertama mengunjungi Amerika utara dari Norwegia.

Tahun 1275 *Marcopolo* melakukan perjalanan ke Bagdad melintasi gurun Gobi menuju kota terlarang Peiping dan kemudian kembali ke Venice. perkembangan perjalanan wisata pada Zaman penemuan Eropa ditandai tahun 1492 dengan mulainya ekspedisi Columbus ke Benua Timur dan Dunia Baru (Eropa). Sementara tahun 1947 *John Cabot* sudah mendarat di Amerika Utara.

Pada abad ke-18 *James Cook* berhasil memetakan samudra Pasifik, memasukkan Australia dan Selandia Baru sebagai bagian dari Inggris. Tahun 1882 *Ward G. Foster* mendirikan biro perjalanan wisata pertama di Amerika. Ia juga membuka toko cinderamata dan hotel resor di Florida dan berkembang pesat. Namun tahun 1980-an biro penjalanan tersebut diambil alih *Carlson Travel Group* dan mengganti nama menjadi *Carlson.*

2.3 Pengertian Biro Perjalanan

Beberapa definisi yang berkaitan dengan biro perjalanan adalah: Nyoman S. Pendit menjelaskan bahwa biro perjalanan adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya.

R. S. Damardjati menjelaskan bahwa biro perjalanan adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negri, dari dalam negri, ke luar negri atau dalam negri itu sendiri.

Menurut undang-undang No.9 Th. 1990 bagian kedua pasal 12, disebutkan bahwa biro perjalanan merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata.

Adapun konsep kata *travel* yang sering digunakan oleh jasa angkutan umum yang berskala kecil atau minibus, ini berasal dari makna harfiah *travel* tersebut. Dengan kendaraan yang memadai (berukuran besar) dengan standar kenyamanan yang cukup juga, maka jasa pengangkutan yang sering disebut dengan travel ini sudah dapat melaksanakan tugas dari kata *travel* atau perjalanan yang sesungguhnya, yakni melakukan suatu pergerakan pada waktu tertentu yang tergolong jauh secara geografisnya

2.3.1 Sejarah Biro Perjalanan Dunia

Oka A Yoeti (1990) Biro perjalanan pertama didunia, setelah permulaan abad XX ditandai dengan banyaknya kemajuan dalam bidang transportasi. Banyak orang melakukan perjalanan dari kota ke kota lain, dari benua ke benua yang lain. *Thomas Cook,* lahir pada tanggal 22 November 1818 di Derbyshire, Inggris. Dianggap sebagai orang pertama yang menemukan profesi *travel agent.*

Gambar II.1 Logo *Travel Agent* Thomas cook

Sumber: *stickboydaily.com*

03 Desember 2013



Gambar 11.2 Kantor *Travel Agent* Thomas cook

Sumber: *stickboydaily.com*

03 Desember 2013

Perjalanan yang paling bersejarah yang pernah diselenggarakan adalah *"A Round Trip Excurtion"* antara kota Leicester dan Loughborough dengan biaya murah pada tanggal 5 Juli 1841. Pengikut tour mencapai angka sebanyak kurang lebih 500 orang, sehingga usaha Thomas dianggap sebagai pengaturan perjalanan wisata yang terorganisasi pertama di dunia. Empat tahun kemudian usaha ini merupakan suatu perusahaan perjalanan atas permintaan yang cukup banyak pada tahun 1851 diselenggarakan tour dari London dengan pengikut sebanyak 50.000 orang yang menyaksikan *World Exhibition* di Prancis dengan menyediakan fasilitas transportasi dan akomodasi bagi para pengikutnya.

Dengan dibukanya kantor *Cook's Travel Agent* di London tahun 1868, Thomas Cook menjadi orang pertama yang ditunjuk menjadi agen dari beberapa perusahaan pengangkutan, termasuk agen kapal laut. Sedangkan anaknya, John Mason Cook, mulai aktif pula membantunya untuk menyelenggarakan perjalanan ke Eropa dan Amerika Serikat dalam tahun 1865.

2.3.2 Biro Perjalanan Di Indonesia

Di Indonesia perusahaan perjalanan yang pertama kali didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1926 di Jakarta bernama *Lissone Lindeman* (LISLIND). Kemudian pada tahun 1936 LISLIND diubah namanya menjadi *Nederland Indische Touristen Bureau* (NITOUR). Tahun 1950 setelah Garuda Indonesia lahir, perkembangan perusahaan perjalanan di Indonesia mulai pesat, tidak hanya untuk tujuan wisata saja tetapi juga untuk melayani client perjalanan dan lain-lain. Setelah orde baru dengan keluarnya Inpres No.9 tahun 1969, perkembangan perusahaan perjalanan di Indonesia sangat pesat baik sebagai agen perjalanan ataupun sebagai biro perjalanan wisata.

Kemajuan ini juga ditunjang oleh peningkatan kemajuan ekonomi di beberapa negara yang memajukan perdagangan dan industri serta dukungan revolusi komunikasi yang menyebarkan informasi ke seluruh dunia dengan cepat. Akibatnya dunia terasa mudah untuk dijangkau dari manapun, pada awalnya kegiatan perjalanan berkembang karena adanya kebutuhan manusia untuk bertahan hidup. Perjalanan pada awalnya bertujuan memperluas jaringan

perdagangan dimana semakin luas jaringan perdagangan terkait erat dengan beragam produk yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan.



Gambar 11.3 Kantor LISLIND di Jakarta
Sumber: *lislind batavia collectie.tropenmuseum.nl*
03 Desember 2013

2.3.3 Biro Perjalanan Di Kota Bandung

Pada umumnya orang selalu terdorong untuk mencari hal-hal yang sifatnya beda dari yang biasa, tak jarang pada saat ini orang-orang selalu melakukan inovasi. Kecerdikan dalam melihat setiap peluang yang ada dan mencoba merealisasikannya justru itu akan memberikan keuntungan bagi orang tersebut. Akan tetapi suatu perusahaan jasa biro perjalanan pada mulanya berdiri tidak langsung menjelma menjadi perusahaan besar, dan perusahaan tersebut tidak langsung dikenal oleh masyarakat atau konsumen, tetapi suatu perusahaan mengawalinya dari nol, perusahaan tersebut terus menerus berproses untuk menjadi besar dan untuk dikenal oleh masyarakat atau konsumen. Untuk mengenalkan suatu produk jasa (transportasi) kepada konsumen.

Pada saat konsumen masuk ke suatu tempat biro perjalanan maka konsumen ini telah memiliki kumpulan harapan (*expectation*) mengenai bagaimana mereka memenuhi keinginan dan harapan mereka. Di mana keinginan dan harapan yang mereka inginkan berbeda-beda, yaitu bagaimana jasa yang

mereka inginkan dengan harga berapa dan apa saja pelayanan yang diberikan dari biro perjalanan tersebut. Perusahaan travel meramaikan persaingan pada jalur Bandung-Jakarta yang terbilang marak ini lantaran adanya tol Cipularang. Masing-masing berusaha merayu konsumen dengan beragam kiat, mulai harga, kenyamanan, hingga memberikan fasilitas tambahan. Kecendrungan transportasi ini pun berubah, jika dahulu biro perjalanan identik dengan antar jemput dari rumah ke rumah, sekarang kecendrungannya *point to point.* Penumpang naik dan turun di tempat (pool) yang sudah ditentukan oleh perusahaan biro perjalanan.

Pemilihan tempat kedatangan dan keberangkatan di kawasan strategis, memang menjadi keunggulan biro perjalanan ini jelas berbeda dengan angkutan umum reguler, seperti bus dan kereta api, yang mengharuskan penumpangnya untuk datang ke terminal dan stasiun. Kelebihan lainnya, konsumen angkutan biro perjalanan bebas memilih tempat keberangkatan dan kedatangan di mana saja, sesuai keinginan mereka.

2.4 Profil Perusahaan Baraya

Baraya *Travel* berdiri pada tanggal 21 Oktober 2005. Baraya yang dalam bahasa sunda berarti "saudara". Dengan nama sebagai Baraya *travel* ini berkeinginan untuk menjadi layaknya saudara bagi konsumennya, saudara yang selalu membantu saudaranya yang lain jika dalam dalam kesulitan dan memberikan kenyamanan dalam persaudaraan. Awal berdirinya Baraya *Travel* berdampingan dengan sebuah rumah makan yang dijadikan sebagai tempat pemberhentian atau tempat istirahat. Dengan semangat dan kerja keras, Baraya *Travel* menetapkan menjadi *travel* termurah jurusan Bandung-Jakarta tapi bukan murahan.

Tidak jauh beda dengan travel lainnya, walaupun murah Baraya *Travel* tetap memberikan pelayanan yang tidak kalah dari travel lain. Dengan harga relatif murah masyarakat dapat melakukan penjalanan dari Bandung ke Jakarta dengan nyaman dan aman. Baraya *Travel* kemudian memiliki kantor pool yang selanjutnya memiliki cabang dimana-mana. Semakin dikenal, maka peminat atau konsumen Baraya *Travel* bukan hanya dari kalangan bawah saja tapi masyarakat kalangan atas juga menjadi konsumen Baraya.



Gambar II.4 Pool *Travel* Baraya

Sumber: Dokumentasi Pribadi

04 Januari 2014



Gambar II.5 Armada kendaraan *Travel* Baraya

Sumber: Dokumentasi Pribadi

04 Januari 2014

2.4.1 Visi Misi dan Motto Baraya

Baraya *Travel* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi khususnya *Travel* Bandung-Jakarta atau sebaliknya memiliki visi,

misi serta motto perusahaan yang menjadi dasar berjalannya perusahaan ini, visi, misi dan motto Baraya *Travel* yaitu:

Visi Baraya

1. *Become the best company in the class of transportation, cargo and tours and travel services.*
   (Menjadikan perusahaan transportasi yang terbaik di kelas jasa angkutan *travel*, *cargo* dan *Tours & travel*)

Misi Baraya

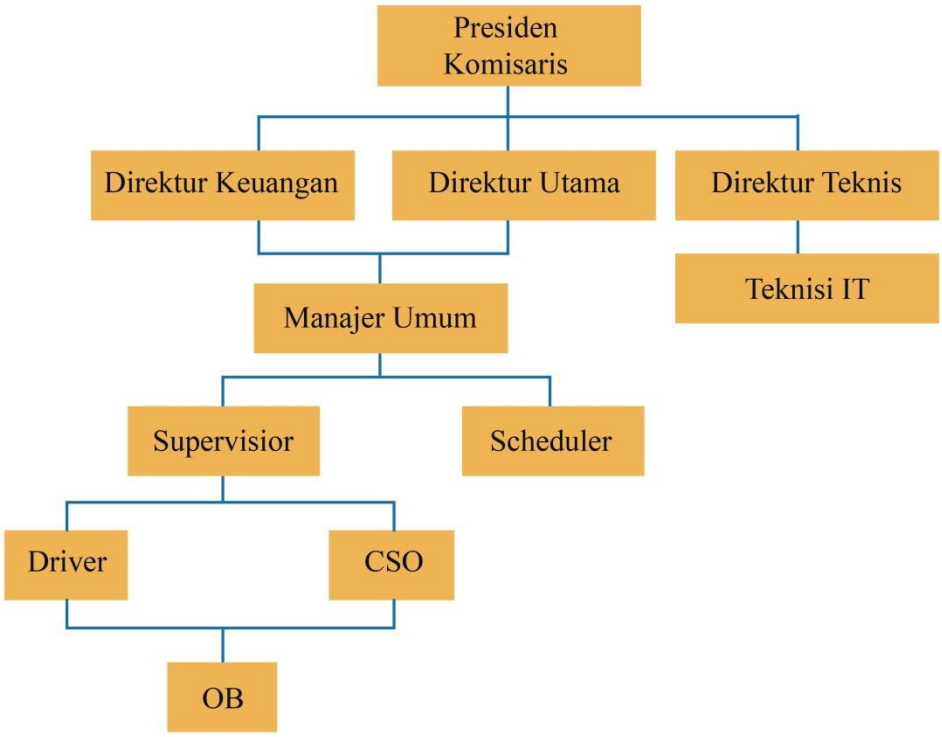
1. *Giving the best service for customers.*
   (Memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua pengguna)
2. *Providing transportation and cargo service as scheduled, and serving the best for domestic international tourists.*
   (Mengedepankan pelayanan jasa transportasi *travel* dan kargo, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna dan turis dalam serta luar negeri)
3. *Giving the best and reasonable prices of our transportation, cargo and tourist services for our regular and projected customers.*
   (Memberikan harga yang terbaik untuk jasa trransportasi, kargo dan pelayanan wisata dalam dan luar negeri serta memberikan solusi perjalanan wisata terbaik untuk pengguna)

Motto Baraya

1. *Give The Best Service And Customer Satisfaction*
   (Berikanlah Pelayanan Yang Terbaik Dan Pastikan Pelanggan Merasa Puas)

2.4.2 Struktur Organisasi Baraya

Struktur Organisasi ini dibentuk pada tahun 2012 pada perusahaan pada Baraya *Travel:*



Gambar II.6 Struktur Organisasi Baraya *Travel*

Sumber: Dokumentasi Pribadi

01 Juli 2014

Deskripsi Tugas

Dari Struktur Organisasi Perusahaan Baraya *Travel* didapatkan Deskripsi tugas sebagai berikut:

1. Presiden Komisaris

Komisaris adalah seorang komisaris yang juga merupakan seorang pegawai, petugas, pemegang saham utama. Komisaris dalam mewakili kepentingan dari para pemegang saham, dan terkadang memiliki pengetahuan yang dalam atas kinerja, keuangan, penguasaan pangsa pasar dari organisasi tersebut.

Tugas dan kewenangan

a. Memerintah organisasi dengan menetapkan kebijakan-kebijakan dan tujuan-tujuan luas dari perusahaan tersebut.
b. Memilih, mengangkat, mendukung, dan menilai kinerja dewan eksekutif. Memastikan keberadaan dan kecukupan sumber keuangan.

c. Mengesahkan anggaran tahunan.
d. Bertanggung jawab atas kinerja perusahaan kepada para anggota pemegang saham.
e. Menentukan gaji dan kompensasi mereka sendiri.

2. Direktur Utama

Memperoleh tugas dan wewenang mengelola perusahaan serta mengontrol secara langsung laju perkembangan perusahaan.

a. Memimpin, mengurus, dan mengelola perusahaan sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan.
b. Menyiapkan organisasi perusahaan secara lengkap dengan rincian tugas-tugasnya.
c. Memberikan segala keterangan tentang kondisi dan perkembangan perusahaan kepada pemilik
d. Bertanggung jawab terhadap pengawasan kontrol.
e. Dalam menyangkut pelaksanaan di lapangan maka direktur operasional membentuk bagian-bagian pengawasan secara langsung.

3. Direktur Keuangan

Bertanggung jawab untuk mengarahkan penanggulanan berbagai jenis risiko financial (*financial risk management*) yang dihadapi perusahaan, melakukankoordinasi aktifitas di Direktorat Keuangan, mengkoordinasi aktifitas sinergi untukmencapai hasil bisnis yang optimal dari pelaksanaan seluruh usaha perusahaan.

Tanggung Jawab Utama: Mengatur perumusan Strategi Jangka Panjang sebagai dasar perumusan Rencana Kerja dan Anggaran perusahaan (RKAP) dengan bekerja sama dengan Direksi lainnya.

4. Direktur Teknis

Direktur Teknik bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Direktur Teknik mempunyai tugas:

a. Memimpin Bidang Teknik.

b. Mengkoordinasi, mangatur, memberi pengarahan dan mengawasi kegiatan pelaksanaan tugas-tugas Bagian yang ada dibawahnya, sehingga berjalan lancar.
c. Mengadakan dan memelihara hubungan baik dengan semua instansi terutama yang bersangkut paut dengan bidangnya.
d. Memimpin penyusunan dan mengendalikan pelaksanaan anggaran tahunan Bidang Teknik.
e. Menyetujui rencana-rencana dan program kerja beserta perubahan-perubahan serta biaya pelaksanaannya yang diajukan oleh semua Bagian dibawahnya.

5. Manajer Umum

Tugas dari Manajer Umum adalah bertanggungjawab atas:

a. Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan seluruh pekerjaan karyawan Baraya travel Bandung.
b. Bertanggungjawab atas terciptanya citra baik Baraya Travel Bandung.
c. Terselenggaranya pelaporan seluruh kegiatan dan pekerjaan karyawan Baraya Travel Bandung kepada pihak yang berkepentingan.
d. Pengelolaan Baraya Travel Bandung untuk meningkatkan pengembangan, pelayanan, profitabilitas, serta pengembangan iklim kerja yang produktif, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan usaha dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran kinerja Baraya Travel Bandung melalui optimalisasi seluruh sumber daya secara efisien, efektif dan sinergis.

6. Teknisi IT

Adapun tugas dan tanggung jawab kepala teknisi adalah sebagai berikut:

a. Menganalisis kesalahan dan menanggapi masalah dengan menyesuaikan baik *software* dan *hardware.*
b. Sering bekerja dengan *programmer* dan insinyur untuk menjalankan tes diagnostik, mempertahankan standar operasional dan memperbaiki setiap cacat.

c. Mungkin operasi *fine tune* baik untuk menambah atau mengurangi produksi tergantung pada kebutuhan pengguna, dan memelihara perangkat keras untuk memastikan mereka dijalankan pada efisiensi puncak.

7. *Supervisor*

Tugas *supervisor* adalah Menganalisa dan mengotorisasi pesanan dari konsumen.

8. *Scheduler*

Tugas *Scheduler* adalah Melakukan penjadwalan pada suatu organisasi untuk menentukan penjadwalan keberangkatan.

9. *Driver*

Adapun tugas dan tanggung jawab dari driver adalah sebagai berikut:

a. Bertanggung jawab atas pendistribusian barang.
b. Mempersiapkan semua kelengkapan kendaraan dengan baik dan melakukan perawatan kendaraan rutin.
c. Mengetahui seluk beluk dari luar jawa yang di lalui saat melakukan aktivitas service serta selalu berhati-hati dan menjaga keselamatan dirinya sendiri selama menjalankan tugas dari perusahaan.

10. CSO

Tugas pokok *Customer Service officer* (CSO) sebagai berikut:

a. Melakukan kerja sama distribusi khusus dengan took konvesional, distributor dan agen
b. Dapat menerima, merealisasikan dan menolak pesanan dari konsumen
c. Melakukan pegawasan dan kontrol setiap transaksi yang dilakukan Menerima, menagani dan menyelesaikan usulan, masukan dan masalah dari konvesional, didtributor dan agen.
d. Memberikan penawaran program dan produk terbaru kepada took konvesional, distributor, dan agen.

e. Melakukan pendataan inventarisasi setiap pesanan dari took konvesional, distributor, dan agen.
f. Bertanggung jawab dan memberikan laporan kegiatan setiap minggu, per bulan, tri wulan, semester dan tahunan kepada supervisor.

11. *Office Boy*

Tugas pokok *Office Boy* (OB) sebagai berikut :

a. Melakukan kerja di luar Operasional seperti membersihkan ruangan.
b. Melaksanakan tugas-tugas lain di luar tanggung jawabnya (karyawan divisi lain), dengan seijin dari divisi yang dilayani atau koordinator OB (staff GA).