

II. LANDASAN TEORI

Sebelum membahas permasalahan-permasalahan yang ada secara lebih mendalam pada bab IV, perlu dipaparkan landasan teori yang akan dipakai dalam penelitian ini. Dengan demikian diharapkan adanya persamaan pandangan atau persepsi antara penulis dan pembaca mengenai pentingnya peran ***tour planner*** sebagai faktor pendukung kesuksesan dari sebuah ***outbound tour***. Ada beberapa teori yang akan digunakan, untuk mendukung pokok bahasan ini.

Penjelasan tentang landasan teori akan dimulai dengan penjelasan mengenai definisi dari ***tour planner*** dan akan dilanjutkan dengan prinsip-prinsip penyusunan paket wisata dan yang terakhir adalah motivasi wisatawan melakukan perjalanan wisata.

1. DEFINISI TOUR PLANNER

1.1. Tour

Sesuai dengan arti kata ***Tour*** yang bisa bermakna sebuah perjalanan, tamasya; darmawisata; mengadakan perjalanan keliling. Makna dari perjalanan tersebut bisa mencakup beberapa motif perjalanan, antara lain : perjalanan untuk suatu tugas tertentu, perjalanan wisata, perjalanan studi, perjalanan untuk suatu bisnis dan masih banyak lagi alasan orang untuk mengadakan perjalanan wisata. Menurut Robert **Christie Mill** dalam bukunya "***The Tourism International Business***" mengatakan bahwa ***tour*** adalah merupakan aktivitas yang melibatkan orang-orang yang melakukan perjalanan (21; 2000). Definisi ini memberi

penekanan pada aktivitas yang terjadi bila seorang wisatawan melakukan perjalanan, Ini mencakup segala sesuatu mulai dari perencanaan perjalanan itu sendiri, perjalanan ke tempat tertentu, tinggal di tempat tertentu, lalu kembali, dan kenangan yang didapat sesudahnya (25; 2000).

1.2. Tour Planner

Selanjutnya penulis akan menjelaskan sedikit tentang definisi dari **Planner**. Menurut Edward Inskeep dalam bukunya *“Tourism Planning”* mengatakan bahwa **Tour Planner** adalah orang yang **melakukan** perencanaan sebuah paket wisata (15; 1991). Sebuah paket perjalanan wisata akan berjalan dengan baik jika direncanakan dengan baik pula, sehingga konsumen dapat merasa puas. Dengan demikian tujuan dari perjalanan wisata itu sendiri dapat dikatakan berhasil apabila para pesertanya merasa puas akan perjalanan yang dilakukannya, termasuk disini semua fasilitas yang ada dalam paket perjalanan wisata tersebut.

Dari penjelasan diatas penulis bisa menyimpulkan bahwa “TOUR PLANNER“ adalah **ORANG YANG MEMBUAT PERENCANAAN SEBUAH PERJALANAN WISATA, ORANG YANG MENYUSUN DAN MERANCANG ACARA PAKET PERJALANAN WISATA SERTA MENENTUKAN SEMUA FASILITAS YANG BERHUBUNGAN DENGAN PAKET PERJALANAN WISATA** . Untuk menyusun **sebuah** paket perjalanan wisata tidaklah mudah karena banyak hal yang harus dipikirkan dan dipertimbangkan untuk dapat menghasilkan suatu produk paket perjalanan wisata yang baik.

2. PRINSIP – PRINSIP PENYUSUNAN PAKET WISATA

Menyusun sebuah paket perjalanan wisata yang sempurna tidak dapat dilakukan hanya dalam waktu sekejap saja karena membutuhkan pengalaman dan pengetahuan praktis dan teknis tentang persiapan dan pelaksanaan di lapangan, juga pengenalan akan obyek wisata yang ingin dikunjungi oleh para calon peserta paket wisata tersebut.

Seperti yang tertulis di buku panduan yang berjudul "*Tour Conducting*" milik Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata Bandung (1985) secara ringkas dapat dikatakan bahwa dalam penyusunan dan perencanaan sebuah paket wisata diperlukan pemahaman terhadap prinsip – prinsip yang melatar belakangi, yaitu :

➤ PERENCANAAN = PLANNING

Perencanaan merupakan tugas utama seorang *tour planner*. Sebagai seorang perencana yang baik harus menguasai dan mengetahui dalam hal:

- Obyek – obyek wisata
- Events yang sedang atau akan berlangsung di negara tujuan
- Fasilitas
- Kalkulasi biaya
- Biro perjalanan wisata lain yang menjadi saingan
- Cara mempromosikan paket wisata dengan melakukan kerjasama dengan bagian marketing.

Konsep **yang** digunakan oleh *Tour Planner* untuk menyusun paket wisata adalah :

- a. Where **to go** : menentukan negara tujuan yang ingin dikunjungi.

- b. **What to see** : menentukan obyek wisata apa saja yang akan dilihat dan dikunjungi di negara tujuan.
- c. **Where to stay** : menentukan dan memilih hotel apa yang akan digunakan beserta dengan lokasinya.
- d. **Where to eat** : menentukan dimana peserta **tour** akan makan dan memilih jenis makanan yang sesuai untuk para peserta.
- e. **How to see it** : mencari tahu bagaimana peserta **tour** dapat menikmati obyek wisata yang akan dikunjungi di negara tujuan.
- f. **How long** : berapa lama perjalanan wisata itu akan dilakukan.
- g. **How to go** : memilih dan menentukan **airlines** yang akan digunakan untuk menuju ke negara tujuan.
- h. Menentukan tanggal keberangkatan : **tour planner** harus mengetahui jadwal dan hari keberangkatan dari **airlines** yang digunakan dalam paket wisata tersebut.
- i. Harga : setelah selesai menyusun paket wisata, **tour planner** harus menentukan harga paket wisata yang menarik dan bersaing.

➤ **PENGORGANISASIAN** = **ORGANIZING**

Tour Planner benar-benar mempunyai peran dari awal pembuatan paket wisata sampai setelah paket wisata tersebut selesai dijalankan. Maksudnya **Tour Planner** harus :

- Memilih **airlines**.
- Melakukan **reservasi** pesawat dan hotel'

- Melakukan koordinasi dengan **tour operator** di daerah tempat wisata guna menentukan jadwal yang pasti.
- Memastikan bahwa baik tiket, hotel dan obyek wisata pasti didapat.
- Menentukan dan memilih **Tour Leader** yang siap dan sesuai untuk memimpin perjalanan wisata yang akan dilakukan.
- Mengurus dan memastikan semua dokumen perjalanan telah siap.

Jadi **Tour Planner** harus memastikan bahwa tidak ada hal penting yang terlewatkan.

➤ **PELAKSANAAN** = **ACTUATING**

Pelaksanaan paket wisata merupakan tugas dari **Tour Leader** sebagai orang yang menjadi pemimpin pada saat acara tour berlangsung. Seorang **Tour Leader** memegang peranan kunci yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah paket perjalanan *wisata*.

➤ **PENGAWASAN** = **CONTROLLING**

Dalam kenyataan di lapangan adalah tugas dari **Tour Planner** juga untuk mengawasi pelaksanaan **tour**. **Tour Planner** harus memantau acara paket wisata melalui **Tour Leader** untuk mengetahui bagaimana jalannya acara paket wisata dan memonitor apakah ada masalah selama acara paket wisata berlangsung dengan cara sesekali menghubungi **Tour Leader** yang sedang berada di lapangan. Masalah yang terjadi itu misalnya : Ada **seat** yang belum *confirm* atau ada peserta yang kehilangan paspor. Untuk masalah yang terjadi di lapangan biasanya Tour Leader

selalu berkonsultasi dengan *Tour Planner* karena *Tour Planner* yang memegang semua berkas paket wisata

3. MOTIVASI WISATAWAN MELAKUKAN PERJALANAN

Seorang *Tour Planner* harus tahu benar apa motivasi calon Wisatawan yang **ingin** melakukan perjalanan wisata sehingga dapat menyusun paket wisata yang sesuai dengan keinginan konsumen. Karena setiap orang mempunyai tujuan sendiri dan tentunya tidak akan sama **satu** dengan yang lain.

Motivasi orang melakukan perjalanan dapat dibagi menjadi :

3. 1. Pejalan Bisnis

Pejalan bisnis adalah orang yang melakukan perjalanan **untuk** kepentingan pekerjaan; pelaku bisnis yang akan menghadiri pertemuan-pertemuan, konvensi, dan kongres; dan akhirnya, perjalanan insentif (**54**; 2000). Jadi kelompok pejalan ini mempunyai tujuan yaitu untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan bisnis seperti *meeting*, *incentive travel* atau bonus dari suatu perusahaan, *convention* atau perjanjian, dan *exhibition* atau pameran. Keempat hal diatas disebut dengan MICE.

3.2. Perjalanan Untuk Bersenang-senang

Perjalanan wisata untuk bersenang-senang adalah perjalanan wisata yang dilakukan untuk mencari suasana baru yang menyenangkan serta untuk melepaskan diri dari rutinitas yang menjenuhkan. Wisatawan melakukan

perjalanan atau **rekreasi** bukan hanya untuk bersenang-senang atau menghamburkan uang akan tetapi juga untuk membantu menenangkan pikiran bagi mereka yang sibuk bekerja karena saat ini melakukan perjalanan merupakan suatu kebutuhan atau trend. Para calon wisatawan mempunyai tujuan yang berbeda-beda pula antara lain:

- Mereka **ingin** tahu tentang sesuatu yang baru yang belum diketahuinya.
- Mereka hanya **ingin** bersenang-senang baik dengan teman ataupun keluarga.
- Mereka ingin keluar **dari** rutinitas sehari-hari yang selama itu membuat mereka **bosan**.
- Mereka ingin berkumpul dengan keluarga, pergi ke suatu tempat dimana mereka dapat berkumpul dan bersenang-senang.

Jadi seorang Tour **Planner** adalah seorang yang mempunyai **tugas** merancang sebuah paket wisata. Didalam membuat atau merancang paket wisata, *Tour Planner* harus memperhatikan beberapa hal yang penting antara lain: prinsip-prinsip penyusunan paket wisata, motivasi orang melakukan perjalanan. Kedua hal diatas sangat penting untuk dipikirkan karena hal-hal diatas akan sangat membantu dalam penyusunan dan pembuatan sebuah paket **wisata**.