

IV. ANALISA DATA

Dari hasil survei penulis, maka pada bab ini penulis akan membahas *secara* lebih mendalam permasalahan yang sudah sedikit disinggung pada bab II serta hasil dari wawancara. Seperti yang sudah disinggung sebelumnya bahwa *Tour Planner* adalah seorang perancang yang memegang peranan penting didalam keberhasilan dan kesuksesan dari sebuah paket wisata. *Tourplanner* harus selalu mencari informasi tentang kejadian di lapangan yang akan dilaporkan oleh *Tour Leader*. *Tour Planner* dikatakan memegang peranan penting didalam menentukan keberhasilan dari sebuah paket wisata karena *Tour Planner* mempunyai tugas yang sangat penting dan mendasar sekali di dalam membuat sebuah paket wisata yang disukai oleh konsumen.

Tour Planner harus mengerti benar bagaimana cara membuat sebuah paket wisata dan hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan didalam pembuatan sebuah paket wisata antara lain seorang *Tour Planner* harus menentukan informasi yang sebanyak-banyaknya tentang tempat-tempat wisata yang akan dikunjungi, transportasi, hotel, konsumsi dan acara-acara di dalam paket wisata nantinya. Seorang *Tour Planner* harus dapat pula menentukan harga yang cocok dan bersaing dengan biro perjalanan wisata lain. *Tour Planner* harus bisa menciptakan sebuah paket wisata yang sebaik mungkin dengan fasilitas yang cukup baik dan harga bersaing dengan biro perjalanan wisata yang lain. **Untuk** dapat menjalankan semua tugas tersebut diperlukan kemampuan dari seorang *Tour Planner* untuk mengkombinasikan hal-hal diatas agar bisa merancang sebuah paket wisata yang baik **dan disukai konsumen**. Oleh karena itu, *Tour*

Planner haruslah seorang yang benar-benar mampu dibidangnya karena bila tidak ada *Tour Planner* maka tidak akan terwujud sebuah paket wisata yang dapat menarik minat pembeli.

Selain itu, seorang *Tour Planner* juga harus mempunyai hubungan baik dengan banyak sumber antara lain dengan para *Tour Leader* untuk dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya dan hasil *tour* yang dibawa oleh *Tour Leader*. *Tour Planner* harus mempunyai hubungan kerjasama yang baik dengan *Tour Operator* setempat di negara tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang dapat mendukung dalam pembuatan sebuah paket wisata, karena tanpa adanya kerjasama dengan *Tour Operator* setempat maka seorang *Tour Planner* tidak akan dapat menyusun sebuah paket wisata yang baik.

Penulis memberikan contoh paket wisata ke China karena pada umumnya orang ingin ke China untuk melihat Tembok Raksasa China "*Great Wall*" yang merupakan salah satu dari tujuh keajaiban dunia atau ingin mengunjungi Kota Terlarang "*Forbidden City*" yang merupakan kompleks istana terbesar di dunia yang merupakan obyek wisata di Kota Beijing. Namun sebenarnya masih banyak obyek wisata yang bagus di China yang dapat dikunjungi; antara lain : Di Kota Huangshan wisatawan dapat menikmati keindahan pemandangan pegunungan Huangshan, pemandangan indah dari puncak *Jade Screen Tower, The Lion Forest*, dan dapat menginap di lokasi daerah pegunungan yang sejuk tidak selalu di kota yang hiruk pikuk; atau di Kota Shanghai wisatawan dapat melihat patung Budha yang terbuat dari batu giok murni di *Jade Buddha Temple*.

Sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan 3 orang narasumber yaitu dengan Bapak Lim Tjuang U, Bapak Sandy, dan Ibu Reny, maka penulis dapat

menyimpulkan bahwa seorang *Tour Planner* yang baik itu sebelum menyusun sebuah paket wisata harus memperhatikan :

1. *Where to go* : harus menentukan negara mana yang akan dituju, negara yang memiliki daya tarik tersendiri dan banyak diminati oleh wisatawan.

Contoh : Paket wisata ke Asia, lebih spesifiknya China lalu juga harus ditentukan di China itu mau ke kota mana saja; misalkan saja ke Beijing, Guilin dan Shenzhen.

2. *What to see*: mencari tahu apa saja (obyek wisata) yang dapat dilihat di negara yang dikunjungi.

Contoh : Di Beijing dapat mengunjungi Kota Terlarang (*Forbidden City*), *Summer Palace* dengan Danau Kunming, dan *Great Wall*, juga Akrobatik Beijing. Di Guilin melihat *Elephant Trunk Hill* – Lambang Kota Guilin, menyusuri Sungai Li dan sebagainya.

3. *Where to stay* : dalam memilih hotel yang akan digunakan jangan hanya melihat harganya yang murah atau mahal, tetapi juga harus melihat dan mempertimbangkan lokasi hotel, kondisi hotel dan juga menentukan akan menggunakan hotel bintang 4 atau 5, atau dipadukan.

Contoh : Memilih *Hotel Millennium* atau *Landmark*, harus dipilih yang lokasinya paling dekat dengan pusat perbelanjaan atau berada di *down town*, mengingat orang Indonesia itu sangat suka belanja.

4. *Where to eat* : menentukan di mana tempat untuk makan pagi, makan siang dan makan malam, disesuaikan dengan *itinerary* atau rute

perjalanan, selain itu juga harus disesuaikan dengan selera peserta *tour* dan mengatur agar menu makanan yang dihidangkan tidak sama terus dan membuat peserta *tour* bosan. Yang harus diperhatikan dan dijaga keseimbangan makan peserta paket wisata, seperti halnya orang Indonesia harus makan 3X sehari.

Contoh : **Makan** pagi sudah pasti di hotel dengan tujuan agar dapat menghemat waktu selain itu akan sulit untuk mencari restoran yang dekat dengan hotel yang buka pagi, harus dipikirkan juga tipe makan pagi yang dipilih antara *Continental Breakfast* atau *American Breakfast*; Makan Siang di restoran di tengah perjalanan atau di lokasi obyek wisata maksudnya selain untuk menghemat waktu juga lebih praktis dan efisien sehingga tidak sampai membuat peserta paket wisata sampai kelaparan; Makan malam bisa di hotel, bisa juga di restoran atau bisa juga para peserta paket wisata disuguhkan makanan khas negara atau tempat tersebut, misalkan makanan khas Beijing yaitu "Bebek Peking / *Peking Duck*".

5. *How to see it* : bagaimana peserta dapat menikmati obyek wisata tersebut. *Tour Planner* harus bisa dan pandai mengantisipasi dan mengkombinasikan medan yang sulit dengan yang mudah, komposisi antara hari yang padat dan longgar.

Contoh : Di Beijing, di Tembok China peserta bisa berjalan kaki atau naik kuda; Di Guilin peserta dapat menyusuri Sungai Li dengan perahu bermotor.

6. *How long* : biasanya berapa lama perjalanan itu dilakukan.

Contoh : Untuk paket wisata “*Beautiful China*” lama perjalanan wisata yang dilakukan adalah 7 hari.

7. **Price** : harga ditentukan setelah paket wisata jadi dibuat, harus diperhatikan apakah dapat bersaing dengan biro perjalanan wisata lain, begitu juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Contoh : Untuk paket wisata “*Beautiful China*” di biro perjalanan A dijual dengan harga \$ 1500 tapi di biro perjalanan B dijual dengan harga \$ 1250. Maka untuk mengetahui dimana letak perbedaan yang membuat harga terpaut jauh, *TourPlanner* harus mencari dimana letak perbedaannya, apakah itu karena akomodasi, transportasi atau fasilitas lainnya yang digunakan berbeda atau ada sebab lain.

8. **How to go** : Maksudnya kita juga harus memperhatikan transportasi yang akan digunakan, baik untuk pergi ke negara yang akan kita tuju, *Airlines* mana yang dipilih maupun transportasi selama perjalanan wisata menggunakan bus, pesawat terbang atau kereta api (*MRT*). Sebagai contoh: penerbangan ke China bisa menggunakan *Cathay Pacific* (CX), *Brunei Airlines* (BI) atau *Singapore Airlines* (SQ).
9. **Tour Planner** juga harus bekerja sama dengan *Local Tour Operator* negara yang akan dituju karena tanpa kerja sama itu seorang *Tour Planner* tidak akan dapat membuat paket wisata yang baik karena seorang *Tour Planner* akan membutuhkan bantuan dan informasi dari *Tour Operator* setempat untuk mengetahui berbagai tempat wisata,

tempat untuk makan (*restaurant*) atau lokasi hotel seperti yang diinginkan.

10. Menentukan tanggal keberangkatan : harus disesuaikan dengan jadwal atau hari keberangkatan *Airlines* yang dipilih.
11. Minta *quotation* kepada *tour operator* setempat di negara yang akan **dituju**.
12. Bertindak sebagai *Tour Sales* yang menawarkan paket wisata kepada calon pembeli.
13. Melakukan finishing : melakukan segala persiapan apa saja yang harus dibawa dan diperlukan oleh *Tour Leader*.
14. Menentukan dan memilih *Tour Leader* yang sesuai dan tepat untuk memimpin peserta paket wisata di negara yang dituju.
15. Melakukan persiapan akhir untuk keberangkatan paket wisata, seperti memastikan semua tiket dan dokumen perjalanan peserta paket wisata telah beres dan tidak bermasalah.
16. Memantau jalannya acara paket perjalanan wisata dengan cara sesekali menghubungi *Tour Leader* yang ada dilapangan. Selain itu juga bisa menghubungi *Local Tour Operator* di daerah tempat wisata untuk mengetahui keadaan jalannya wisata tersebut.

Dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa teori yang diberikan di bangku kuliah akan diakumulasikan ke dalam dunia kerja nantinya.

1. PRINSIP – PRINSIP PENYUSUNAN PAKET TOUR

Seperti yang sudah penulis sebut sedikit pada bab II bahwa dalam penyusunan dan perencanaan sebuah paket wisata diperlukan pemahaman terhadap prinsip – prinsip yang melatar belakangi. Prinsip-prinsip tersebut akan sangat membantu *Tour Planner* dalam membuat sebuah paket wisata .

1.1 Perencanaan

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

- obyek–obyek wisata : *Tour Planner* harus tahu dan selalu berusaha mencari tahu obyek menarik apa saja yang dapat dilihat dan dikunjungi. Informasi tersebut juga dapat diketahui dari buku-buku dan informasi dari *Tour Operator* setempat. Sebagai contoh obyek wisata di China **yang** paling ingin dikunjungi oleh wisatawan adalah : *Great Wall, Forbidden City*.
- *events* : mencari tahu apakah pada saat *tour* tersebut itu di negara yang akan dituju sedang ada acara khusus. Sebagai contoh *event* yang mampu menarik minat wisatawan seperti Tahun Baru Imlek yang jatuh antara Januari akhir sampai pertengahan Februari, hari berdirinya Negara RRC yang diperingati setiap tanggal 1 Oktober.
- fasilitas : memilihkan hotel, transportasi, konsumsi dan fasilitas yang mendukung kegiatan tour tersebut. Sebagai contoh didalam memilih hotel yang mempunyai kamar dan pelayanan yang cukup baik,

lokasi yang strategis dan harganya terjangkau. Selanjutnya didalam memilih transportasi selain harganya terjangkau juga harus memikirkan kenyamanan dan pelayanan.

- kalkulasi biaya : menghitung dan menentukan harga paket wisata sehingga dapat bersaing. Yang harus diperhatikan dalam hal ini adalah tiket pesawat, hotel, konsumsi, transportasi darat, **airport tax**, dan biaya **masuk ke suatu** obyek wisata.
- dapat melibatkan **3** faktor utama, yaitu : *something to see, to do and to buy*.
- mengetahui mengenai jenis-jenis makanan tradisional yang ada di daerah tujuan wisata :
 - makanan daerah yang disajikan sebagai makanan sampingan/ sekedar jajan.
 - mengutamakan makanan kebiasaan turis.
- bila ke luar negeri mengenal dengan baik perihal :
 - **VISA**; sebagai contoh jika ingin membuat **VISA** China, syarat-syarat yang dibutuhkan antara lain: pasport, *pas* foto **4 x 6** sebanyak 1 lembar dan mengisi formulir permohonan visa. Lama pembuatan dari **VISA** tersebut selama 7 hari kerja dengan biaya **Rp** 175.000,-
 - **Back ground information** negara yang akan dikunjungi :
 - Iklim; Tour Planner harus memperhatikan musim yang sedang berlangsung di negara yang akan dituju. Sebagai **contoh musim** di Negara China mengalami **4** musim yaitu:

- a. Musim panas terjadi pada bulan **Juni** sampai **Agustus** dengan suhu antara 28 sampai 40 °C.
 - b. Musim gugur terjadi pada bulan September sampai November dengan suhu antara 18 sampai 30 °C.
 - c. Musim dingin terjadi pada bulan Desember sampai Februari dengan suhu antara 0 sampai -10 °C.
 - d. Musim semi terjadi pada bulan Maret sampai Mei dengan suhu antara 18 sampai 30 °C.
- Sifat dan karakter penduduk; biasanya penduduk China Utara itu lebih ramah, sopan **dan** baik dibanding dengan penduduk China Selatan **yang** lebih kasar.
 - Bahasa; bahasa nasional adalah Bahasa Mandarin yang digunakan oleh **56** suku.

Selain semua persiapan penyusunan paket wisata yang telah disebut diatas, seorang Tour **Planner** sebelum membuat paket wisata juga harus memperhatikan motivasi wisatawan melakukan perjalanan, maksudnya agar Tour Planner bisa tahu apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh orang yang **akan** melakukan perjalanan wisata. Dengan cara mengumpulkan data melalui kuisisioner 'dari peserta paket wisata yang telah mengikuti sebuah paket wisata, dari data-data yang telah terkumpul tersebut maka dapat digunakan oleh seorang **Tour Planner** untuk penyusunan **itinerary** yang lebih baik lagi dikemudian hari.

1.2 Pengorganisasian dan Pelaksanaan Sebuah Tour

Di dalam pelaksanaan paket wisata *Tour Planner* biasanya dibantu oleh *Tour Leader*, oleh karena itu kerja sama antara *Tour Planner* dan *Tour Leader* sangatlah penting. Untuk dapat mencapai kesuksesan sebuah paket wisata atau melaksanakan sebuah perjalanan wisata seperti yang diinginkan oleh *Tour Planner*, maka *Tour Planner* harus dapat menjelaskan dan menerangkan paket wisata yang dibuatnya kepada *Tour Leader* agar *Tour Leader* dapat menjalankan dan mengatur perjalanan tersebut sesuai dengan yang ada di *itinerary*, maksud dari kerja sama ini adalah untuk memperkecil keluhan dari peserta paket wisata. Jadi *Tour Planner* harus menentukan dan memilih *Tour Leader* yang sesuai untuk perjalanan wisata yang akan dipimpinya. (wawancara dengan Bapak Lim Tjuwang U, 24/06/2002 dan Bapak Sandy, 26/07/2002).

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan baik dengan Bapak Lim Tjuwang U maupun dengan Ibu Reny, pada intinya beliau berdua mengatakan bahwa untuk menjadi *Tour Planner* yang baik maka sebaiknya mereka juga terjun secara langsung ke lapangan sebagai *Tour Leader*, karena dengan menjadi *Tour Leader* mereka akan lebih mengerti permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan, dan mereka juga dapat mensurvei sendiri secara langsung apa yang menjadi kekurangan-kekurangan dalam paket perjalanan wisata yang sudah dibuatnya, sehingga bisa menjadi bahan masukan untuk menyusun *itinerary* yang lebih baik lagi di kemudian hari.

Selain masalah jadwal dan rute perjalanan wisata, Beliau berdua mempunyai pendapat yang berbeda tentang jumlah peserta *outbound tour* yang ideal. Menurut Bapak Lim Tjuwang U jumlah peserta yang ideal untuk *outbound*

tour adalah 20 sampai 30 orang, menurut Ibu Reny jumlah peserta yang ideal adalah 15 sampai 20, sedangkan menurut Bapak Sandy jumlah peserta *four* dalam sebuah *group* adalah 15 sampai 32 orang. Walaupun berbeda pendapat tentang jumlah peserta outbound *tour* yang ideal, namun maksud beliau berdua adalah sama yaitu dengan jumlah ideal tersebut maka *Tour Leader* akan lebih mudah untuk mengatur dan memperhatikan keinginan peserta sehingga perjalanan wisata yang dilakukan dapat berjalan dengan lebih lancar karena jika jumlahnya terlalu banyak maka akan sulit untuk mengatur semua peserta apalagi mereka berada di negara asing.

1.3 Pengawasan

Pengawasan biasanya dilakukan oleh staff direksi atau manajer dari biro perjalanan. Tugasnya adalah menganalisis, meneliti dan menilai pelaksanaan perjalanan wisata yang telah dilaksanakan untuk kemudian diambil sebagai bahan pembuat keputusan di masa yang akan datang dalam membentuk atau merencanakan sebuah paket wisata.

Pengawasan juga dilakukan oleh *Tour Planner* dengan tujuan untuk inemantau jalannya acara paket wisata. *Tour Planner* menghubungi *Tour Leader* untuk mengetahui ada masalah selama pelaksanaan paket wisata karena walau *Tour Leader* yang terjun langsung sebagai pemimpin pada saat acara perjalanan wisata berlangsung tetapi tetap saja yang memegang dan memiliki semua berkas paket perjalanan wisata adalah *Tour Planner* (wawancara dengan Bapak Sandy, 26/07/2002).

Hal pengawasan ini berkaitan erat dengan keluhan yang dibuat oleh para peserta paket wisata. Keluhan umum para peserta paket wisata seringkali terjadi (**wawancara dengan Bapak Han Long, 15/07/2002**) karena :

- Tour tidak sama dengan itinerary
- Itinerary terlalu ketat atau terlalu longgar
- Akomodasi / makanan / transportasi tidak memuaskan
- Tour Conductor / Tour Leader yang tidak taktis dan tidak dapat mengambil inisiatif pada saat dibutuhkan / insidental dan membosankan **karena tidak mempunyai cukup informasi mengenai obyek** wisata yang dikunjungi.

Maka untuk menghindari atau setidaknya untuk mengurangi keluhan – **keluhan peserta** paket wisata seperti yang telah disebut diatas diperlukan solusi sebagai berikut :

- Untuk **masalah** tour yang tidak **sama dengan** yang tertulis di itinerary itu sebagai Tour Leader yang baik harus dapat mengantisipasi dengan cara mengunjungi tempat wisata menarik lainnya, tujuannya untuk mengcover **itinerary yang tidak sesuai dan** menghindari keluhan dari **peserta**.
- Untuk itinerary yang terlalu ketat, **Tour** Leader dapat memotong waktu untuk berada di obyek wisata yang tidak terlalu diminati oleh peserta dan menggantinya dengan **membiarkan** peserta berada di obyek wisata yang disukai agak lama.

- Sedangkan untuk mengatasi *itinerary* yang terlalu longgar, *Tour Leader* dapat membuat *optional tour* bagi peserta yang mau ikut dan membayar uang tambahan.
- Untuk masalah akomodasi yang kurang memuaskan, *Tour Leader* dapat menyampaikan dan memberi masukan kepada *Tour Planner* agar lain kali jangan menggunakan hotel tersebut lagi karena kurang disukai oleh peserta, bisa karena lokasinya yang tidak dekat dengan pusat perbelanjaan walaupun hotelnya sudah bintang lima. Jadi di lain waktu bisa memilih hotel yang bintang 3 atau 4 yang dekat dengan **pusat** perbelanjaan.
- Untuk masalah makanan, memang agak sulit untuk dikatakan karena *Tour Planner pasti* sudah memikirkan dan memilihkan makanan yang sesuai dengan selera peserta. Namun cita rasa masakan di setiap negara itu berbeda walaupun masakannya sama "*Chinese Food*", untuk mengatasi hal ini sebaiknya *Tour Leader* menyarankan kepada para pesertanya untuk membawa mie instan, abon ataupun *chili sauce*.
- Sedangkan untuk masalah transportasi yang tidak **memuaskan**, begitu *tahu* kendaraan yang digunakan itu tidak nyaman maka *Tour Leader* bisa langsung menghubungi perusahaan yang menyewakan transportasi tersebut untuk minta diberi ganti kendaraan baru / lain yang lebih nyaman.
- Kalau masalah *Tour Leader* yang kurang dapat bertindak cepat atau membosankan, solusinya adalah *Tour Leader* tersebut harus diberi pengarahan lagi. Karena untuk masalah yang satu ini, berhubungan dengan sifat **dan** karakter **serta** pengalaman dari *Tour Leader* itu sendiri. Apakah *tour leader* tersebut orang yang rajin dan **selalu** mencari tahu serta selalu

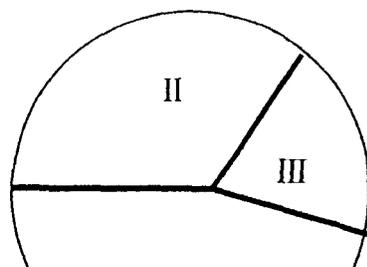
berusaha untuk mengumpulkandata berguna dari penduduk setempat atau *Tour* Leader tersebut adalah orang yang malas dan melakukan segalanya apa adanya tanpa mau berusaha.

2. WAKTU

Pada pembagian waktu untuk pembuatan paket wisata ada pertimbangan utama yang harus diperhatikan yaitu pertimbangan yang berkaitan dengan :

1. kebosanan bagi wisatawan : selama dua hari berturut – turut mengunjungi obyek wisata yang sama, misalnya : hari ke satu dan ke dua mengunjungi museum.
2. kelelahan bagi wisatawan : peserta dibangunkan pagi sekali, padahal pada hari sebelumnya acara tour sampai malam; misalnya peserta dibangunkan pada **pukul** 04.00 pagi sedangkan malamnya baru tidur pukul23.30.

Pengaturan distribusi atau penganggaran waktu ini sangat memberi warna atas tujuan program Wisata yang disusun :



- I. Waktu untuk aktivitas tour
- II. Waktu pencapaian tujuan
- III. Waktu untuk tambahan pemakaian

KETERANGAN :

- I. Waktu untuk aktivitas *tour* : waktu yang diberikan selama berada di satu obyek wisata.
- II. Waktu pencapaian tujuan : maksudnya adalah on board *tour*, selama perjalanan diatas kendaraan / bis.
- III. Waktu untuk tambahan pemakaian : misalnya saja untuk ke *rest room*, apabila di dalam bis tidak ada kamar kecilnya (WC) maka harus berhenti sebentar di pom bensin. Atau bisa juga berhenti sebentar di tempat **yang** ber pemandangan indah untuk berfoto (Photo stop).

Dan penjelasan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa data-data yang didapat dari para peserta paket wisata melalui kuisioner akan sangat berguna dan membantu untuk penyusunan *itinerary* yang lebih baik dikemudian hari. Maka dari itu, peranan dari para peserta tidak dapat diabaikan karena dalam bidang jasa kepuasan konsumen adalah yang paling utama.