

**IMPLEMENTATION OF DOMESTIC TOUR ACTIVITIES AT
THE TRAVEL AGENCY AT PT. HIJRAH TOUR & TRAVEL
PEKANBARU**

Oleh : T. Sakina Balqis

Email : t.sakina4282@student.unri.ac.id

Pembimbing :Dr. Febri Yuliani, S.Sos., M.Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Domestic Tour is a local tourism travel activity carried out by a person/group with the aim of going to an area that is still within the scope of the country. Travel Bureau as a company providing services and organizing travel for people who aim to travel. PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru is a travel agency that has been around for a long time, located in Pekanbaru City, Riau Province. This study aims to find out how the implementation is carried out when going on a domestic tour activity at a travel agency at PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru. The implementation that will be carried out is that there are 3 aspects such as forming its own branch office, collaborating with the tourism industry and collaborating with other travel agencies. This study uses a qualitative method with a descriptive approach to describe the actual situation by collecting data from observation, documentation and interviews. The results of this study can be seen how the implementation is carried out by the travel agency at PT. Aras Hijrah Tour & Travel especially on domestic tour activities.

Keywords : Implementation, Domestic Tour, Travel Agency, PT. Aras Hijrah Tour & Travel.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia dianggap sangat menjanjikan karena dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak melalui ekonomi, sosial, dan budaya. Selain itu, potensi alam dan budaya yang dimiliki Indonesia juga sangat kaya, sehingga menarik bagi masyarakat untuk berkunjung. Akan hal tersebut, perkembangan industri pariwisata terus menjadi pesat setiap bertambahnya waktu karena dapat meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat. Penulis dapat meringkas kalau industri pariwisata ialah suatu usaha dari pihak pengusaha swasta maupun pemerintah yang melakukan menyediakan jasa terkait dalam melayani, mengatur, mengurus serta berikan kebutuhan untuk orang-orang yang akan berpergian dalam perjalanan wisata.

Kota Pekanbaru termasuk kota besar di tanah air Indonesia yang terdapat industri pariwisatanya dengan berkembang yang pesat. Pekanbaru sebagai ibu kota dari Provinsi Riau termasuk dalam pusat pendapatan yang terhitung besar dalam Pulau Sumatra sehingga hal tersebut menjadi tingkat persentase yang perkembangan dalam perpindahan penduduk yang besar. Sehubungan dengan hal tersebut, dapat mempengaruhi pertumbuhan industri dalam bidang pariwisata di Kota Pekanbaru yang tidak terlepas dari Biro Perjalanan Wisata.

PT. Aras Hijrah Tour & Travel merupakan perusahaan biro perjalanan wisata yang memiliki pengalaman cukup lama yaitu sekitar 19 tahun dalam menangani pelanggan dengan berbagai service

jasa yang ditawarkan misalnya pada jasa *ticketing, international tour & domestic tour, visa, MICE, car rental, penjualan paket tour inbound & outbound tour* dan jasa lainnya.

Berikut perbandingan jumlah data penjualan paket wisata *International Tour* dan *Domestic Tour* pada tahun 2018-2022 di PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru:

Tabel 1.2
Perbandingan Jumlah Data
Penjualan Paket Wisata
International Tour* dan *Domestic
***Tour* di PT. Aras Hijrah Tour &**
Travel Pekanbaru Tahun 2018-
2022

N O	Tahun	Internatio nal Tour	Domestic Tour
1.	2018	64	52
2.	2019	68	56
3.	2020	21	35
4.	2021	15	30
5.	2022	72	60
	Jumlah	240	233

Sumber : Data PT. Aras Hijrah Tour & Travel

Berdasarkan di Tabel 1.2 dapat dilihat pada perbandingan jumlah data penjualan melalui paket wisata tersebut bahwa kegiatan *domestic tour* oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel lebih sedikit dibanding dari kegiatan *international tour* yang memiliki penjualan lebih banyak dan pesat. Maka dari hal tersebut peneliti memilih penelitian lebih fokus pada kegiatan *domestic tour*.

Calon wisatawan diharuskan waspada untuk berhati-hati untuk memilih biro perjalanan wisatanya. Terdapat penilaian pelanggan yang

ditemukan oleh peneliti pada website resminya, yaitu terhitung dua konsumen yang pernah menggunakan jasa PT. Aras Hijrah Tour & Travel yang memberikan keluhan kejadian yang dialami pada konsumen tersebut yaitu mengeluh pada penundaan jadwal perjalanannya secara tiba-tiba berubah atau mengalami perubahan jadwal sehingga waktu kegiatan selanjutnya tidak sesuai dengan *itinerary*. Selain hal tersebut, terdapat keluhan kedua dari pelanggan yaitu disaat salah satu kegiatan *domestic* terdapat *tour guide* yang turun pada perjalanan saat itu kurang aktif dalam menjelaskan saat rombongan berkunjung ke suatu objek wisata. Namun kedua penilaian tersebut perlu diteliti kembali, dikarenakan belum jelas akan identitas yang memberikan penilaian.

Dengan mengangkat penelitian yang berjudul “**Pelaksanaan Kegiatan Domestic Tour Pada Biro Perjalanan Wisata di PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru**”. Agar mengetahui seperti apa pelaksanaan yang dilakukan pada biro perjalanan wisata agar kedepannya para wisatawan dapat mempercayakan PT. Aras Hijrah Tour & Travel untuk memandu dan mengawal mereka ketika melakukan kegiatan *domestic tour* dengan tepat, aman, nyaman dengan awal perencanaan yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka didapati rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kegiatan *domestic tour* pada

biro perjalanan wisata di PT. Aras Hijrah Tour & Travel?

2. Apa kendala yang dihadapi oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel dalam pelaksanaannya?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini bertujuan agar penelitian lebih spesifik dan fokus pada lingkup “**Pelaksanaan Kegiatan Domestic Tour Pada Biro Perjalanan Wisata Di PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru**”.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan *domestic tour* pada biro perjalanan wisata di PT. Aras Hijrah Tour & Travel.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi PT. Aras Hijrah Tour & Travel dalam pelaksanaannya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan wisata dan peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah didapat dalam perkuliahan untuk penelitian ini.
2. Bagi akademis, penelitian ini diharap menjadi bahan perbandingan untuk penelitian

selanjutnya yang ingin melakukan penelitian pada perusahaan yang sama dan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut demi pengembangan ilmu pengetahuan maupun tujuan praktis.

3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk tetap menerapkan serta mengembangkan pelaksanaan dalam perusahaannya.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pelaksanaan

Pelaksanaan yang akan dilakukan oleh biro perjalanan wisata adalah pengurusan penyelenggaraan yang terlibat dengan perencanaan pada kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai hal tersebut dengan bersama. Pelaksanaan merupakan bagian dari manajemen. Prosedur penerapan sumber daya secara efisien untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Yeoti, 2001).

Pelaksanaan berasal dari kata laksana yang artinya menjalankan atau melakukan suatu kegiatan, pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap, secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan (Syukur, 1987).

2.2 Fungsi Pelaksanaan

Fungsi pelaksanaan lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan

orang-orang dalam organisasi. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan penggerakan seluruh potensi sumber daya manusia dan non-manusia pada pelaksanaan tugas. Semua sumber daya manusia yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi. Setiap SDM harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi, peran, keahlian, dan kompetensi masing-masing SDM untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan.

2.3 Biro Perjalanan Wisata

Biro Perjalanan Wisata merupakan organisasi swasta resmi yang ditunjuk pemerintah untuk menyelenggarakan pariwisata. BPW adalah suatu usaha yang merencanakan, mengatur, menyediakan dan melaksanakan suatu perjalanan wisata yang menyangkut segala hal yang berhubungan dengan pariwisata (Yeoti, 1997).

2.4 Domestic Tour

Domestic Tour dapat berarti kegiatan perjalanan wisata lokal yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan daerah yang masih merupakan ruang lingkungannya di dalam suatu negara yang sama (Wisatawan Nusantara) (Yeoti, 1997).

Misalnya: Perjalanan wisata yang dilakukan dari Riau ke Sumatra Barat. Jika dievaluasi secara global maka bentuk perjalanan ini tidak banyak membawa dampak kepada Negara yang bersangkutan karena perjalanan tersebut bersifat lokal

atau masih berada di dalam Negara itu sendiri.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menciptakan data deskriptif dalam bentuk kata-kata secara tertulis maupun lisan dari perilaku seseorang/sekelompok perilaku untuk diamati (**Pawito, 2008**).

Penelitian ini bersifat fleksibel mengikuti kondisi objek penelitian dengan memanfaatkan metode wawancara, observasi partisipatif maupun non partisipatif yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif. Dengan penyesuaian demikian, dengan ini penulis menggunakan jenis penelitian yang signifikan yaitu menggunakan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Jend. Gatot Subroto No. 34 A, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28112. Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu bulan September 2022 sampai dengan Desember 2022.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari:

1. Data Primer
2. Data Sekunder
3. *Key Informan*

1. Direktur Utama PT. Aras Hijrah Tour & Travel.
2. Manager Operasional PT. Aras Hijrah Tour & Travel.
3. Peserta PT. Aras Hijrah Tour & Travel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang penting bagi orang yang sedang melakukan sebuah penelitian karena ini menyangkut bagaimana kita bisa memperoleh data yang baik saat melakukan wawancara maupun observasi.

1. Studi Pustaka
2. Observasi
3. Wawancara
4. Dokumentasi

4.5 Teknik Analisis Data

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif di mana data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara terus-menerus selama proses pengumpulan data di lapangan berlangsung.

PELAKSANAAN KEGIATAN DOMESTIC TOUR PADA BIRO PERJALANAN WISATA DI PT. ARAS HIJRAH TOUR & TRAVEL PEKANBARU

4.3.1 Membentuk *Branch Office* Sendiri

Suatu biro perjalanan wisata yang *bonafide* biasanya selalu mempunyai kantor-kantor cabang (*branch office*) di tempat atau di daerah yang dianggap perlu. Pembentukan *Branch Office* ini sendiri sangat diutamakan di

dalam negeri untuk memperluas kegiatan operasi dalam pelayanan akan keperluan *travel documents, tickets, transportations, hotel reservation*, dan lain-lainnya.

4.3.1.1 Perencanaan Kebijakan Tour & Travel

Segala yang menyangkut perencanaan dan kebijakan berada di tangan kantor pusat (*head office*) yaitu di PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru. *Branch Office* yang dibentuk oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru di Batam merupakan pelaksana saja dan berkewajiban memberi laporan jika ada pembelian kegiatan perjalanan terutama pada perjalanan *domestic tour/international tour* yang sebagaimana Direktur Utama menyebutkan dua perjalanan tersebut yang menjadi pusat yang diutamakan. Tujuan pendirian *branch office* ini adalah untuk memperluas jangkauan usaha penjualan dari produk perjalanan lokal/internasional yang diarahkan dari kantor pusat di Pekanbaru.

Kesimpulan yang diambil peneliti dari wawancara diatas adalah bahwa *branch office* yang dibentuk oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru itu hanya sebagai perantara yang melakukan penerimaan penjualan paket wisata di luar Pekanbaru, karena *branch office* dibentuk bertujuan dijadikan tambahan penjualan paket wisata yang akan ditawarkan. Apapun tetap PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru yang memiliki

kebijakan untuk mengambil alih seluruh perjalanan.

4.3.1.2 Melaksanakan Promosi

Promosi dirancang untuk menghadirkan produk-produk dari biro perjalanan wisata kepada calon pelanggan untuk menyampaikan produk paket perjalanan yang memuaskan kebutuhan pelanggan dengan ditambah promo harga yang ekonomis, sehingga calon pelanggan dapat tertarik dan ingin membeli paket tour tersebut. Memulai melaksanakan promosi sebelum mendapatkan calon pelanggan, dapat dilakukan dari berbagai bentuk, seperti halnya pada PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru menyelenggarakan promosi penjualan paket wisata *domestic tour* dalam berbagai cara. Peneliti mengumpulkan data sesuai dengan observasi selama melakukan magang di PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru mengenai melaksanakan promosi yang bertujuan untuk menarik calon pelanggan khususnya paket *tour domestic* seperti membuka *stand* di tempat strategis, me-upload *flyer* di media sosial, membagikan brosur kepada calon pelanggan, dan berlangganan dan bekerja sama dengan pihak telkomsel.

Kesimpulan dari wawancara ini adalah pelaksanaan promosi yang dilakukan PT. Aras Hijrah Tour & Travel yang paling mendapatkan perhatian yaitu pada promosi paket wisata melalui media sosial, sehingga sering mendapatkan pembelian paket wisata khususnya pada

perjalanan domestik melalui pelanggan di media sosial.

4.3.2 Mengadakan Kerja Sama Dengan Pihak Industri Pariwisata

Setiap biro perjalanan wisata wajib memiliki pegangan kontrak dengan industri pariwisata di dalam negeri, karena akan lebih mudah membawa wisatawan berlibur dalam perjalanan domestik. Terdapat aspek yang dilakukan oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru dalam mengadakan kerjasama di berbagai industri pariwisata di dalam negeri khususnya tujuan pada perjalanan domestik.

Jadi kesimpulan yang peneliti ambil pada wawancara ini adalah mengenai mengadakan kerjasama dengan pihak industri pariwisata, PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru sebagai travel agent yang telah lama berpengalaman sangat banyak memiliki langganan dan kerjasama terhadap pihak-pihak yang dibutuhkan untuk melancarkan perjalanan mulai dari awal hingga akhir perjalanan mulai dari transportasi, akomodasi, rumah makan dan objek wisata yang akan dituju.

4.3.2.1 Melakukan Kerja Sama Dengan Jasa Transportasi Pariwisata

Biro perjalanan wisata diharuskan mengadakan kerjasama dengan perusahaan jasa transportasi seperti halnya dengan PT. Aras Hijrah Tour & Travel memiliki langganan

kerjasama dengan perusahaan transportasi darat maupun udara dalam melaksanakan kegiatan *domestic tour*. Berikut data peneliti dapatkan selama observasi magang di PT. Aras Hijrah Tour & Travel mengenai siapa saja perusahaan jasa angkutan yang ikut bekerjasama dengan pihak Aras dalam melakukan perjalanan domestik, seperti perusahaan angkutan udara (*Lion Airlines*), Garuda Indonesia dan *Scoot Air*), perusahaan angkutan udara (Bus Pariwisata & Hiace).

Kesimpulan peneliti ambil pada wawancara adalah kerja sama dengan jasa transportasi pariwisata yang dilakukan PT. Aras Hijrah Tour & Travel sudah banyak di berbagai daerah/kota, jika ada suatu perjalanan yang akan dilakukan, maka pihak Aras yaitu Pak Rizky sebagai manager marketing yang menghubungi terlebih dahulu jika sudah *deal* maka selanjutnya akan dialihkan langsung ke tour leader yang akan turun nantinya bertugas menghubungi jasa transportasi tersebut.

4.3.2.2 Melaksanakan Kerja Sama Dengan Akomodasi Pariwisata

Setelah menentukan jasa transportasi sudah aman, langkah selanjutnya adalah memilih akomodasi. Cara PT. Aras Hijrah Tour & Travel memilih akomodasi ialah diutamakan selalu penginapan/hotel yang berbintang 3,4 dan 5 dan dipilih sesuai dengan jarak dekat dengan objek wisata nantinya yang akan dituju. Dikarenakan wisatawan yang sudah lelah menghabiskan

waktu mulai pagi hingga sore maka diutamakan penginapan yang dekat dari objek wisata tersebut, tetap jika tidak ada hotel berbintang 3 ke atas di dekat objek wisata sebelumnya maka pihak Aras akan mengusahakan penginapan dengan fasilitas setara bintang 3 ke atas. Karena prinsip dari Aras memprioritaskan kenyamanan para peserta di perjalanan maupun ketika beristirahat.

Kesimpulan peneliti ambil dari wawancara adalah mengenai kerjasama dengan jasa akomodasi itu tidak sembarangan, disamping prinsip PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru memprioritaskan kenyamanan para peserta di perjalanan maupun saat istirahat, maka selaku Direktur Utama yang memilih dan mengarahkan penginapan yang diharuskan hotel berbintang 3,4 dan 5 atau penginapan yang setara dengan bintang 3 ke atas. Kerja sama dengan jasa akomodasi yang dilakukan PT. Aras Hijrah Tour & Travel sudah cukup baik dalam pemilihannya, yang bertugas untuk menghubungi pihak akomodasi adalah Bapak Rizky selalu manager marketing dengan arahan Ibu Sari, jika sudah dipilih maka langkah selanjutnya yang menghubungi akomodasi disaat perjalanan adalah *tour leader* yang akan turun, jika Ibu Sari yang turun sebagai *tour leader* maka beliau yang akan mengambil alih.

4.3.2.3 Mengadakan Kerja Sama Dengan Rumah Makan

PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru melakukan kerjasama dengan pihak rumah

makan sudah terhitung banyak kenalan. Dengan cara mengadakan kontrak kerjasama yang tidak tertulis melainkan perjanjian secara verbal yaitu dapat dilakukan berkomunikasi langsung antara kedua belah pihak dari PT. Aras Hijrah Tour & Travel itu dengan pemilik rumah makan di kota tujuan tersebut dengan melalui via telepon. Namun sebelum membuat perjanjian tersebut, pihak PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru melalui salah satu *tour guide* yang telah dipilih langsung di daerah tersebut sudah mengobservasi atau mendatangi secara langsung rumah makan itu.

Dalam pemilihan rumah makan tersebut, sebelumnya juga telah diperkirakan oleh pihak PT. Aras Hijrah Tour & Travel sesuai dengan rute perjalanan yang dilewati, sehingga perjalanan yang dilakukan tidak kian ke mari (bolak balik). Misalnya sebagai contoh, ketika melakukan perjalanan ke Batam, keberangkatan dari Bukit Clara ke Hotel Eska itu melewati rumah makan Pujasera Golden Land, maka pilihan makan siang ke Pujasera Golden Land itu pilihan yang tepat agar perjalanan berjalan dekat lancar tanpa bingung mengikuti rute.

Kesimpulan peneliti ambil dalam wawancara adalah mengenai kerjasama dengan rumah makan yang dilakukan oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru sangat teliti dengan memperkirakan rumah makan yang dipilih sejalan dengan rute, dan makanan sesuai

selera dengan mendatangkan langsung pihak tour guide yang telah disewa disana untuk menilai sehingga pihak Aras dapat melakukan perjanjian secara langsung melalui via telepon antara kedua belah pihak pemilik rumah makan dan pihak Aras untuk bekerjasama dan menentukan waktu makan siang/malam yang dibutuhkan agar disaat para peserta sudah datang, makanan telah terhidang dengan tepat waktu.

4.3.2.4 Mengadakan Kerja Sama Dengan Objek Wisata

PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru memilih tempat wisata yang akan dikunjungi pastinya yang terkenal di daerah tersebut dan menjadi pilihan terbanyak masyarakat ingin kesana. Misalnya sebagai contoh, objek wisata yang terkenal di Batam memiliki pilihan wisatawan terbanyak menurut *google* adalah "Welcome To Batam Monument" maka objek wisata tersebut termasuk dalam tujuan wisata nantinya. Tidak lupa juga, pihak PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru selalu menerima pendapat dari para calon peserta tujuan mana yang paling diinginkan ketika akan mengunjungi daerah/kota tersebut, jika calon para peserta dapat memilih maka dengan senang hati pihak PT. Aras Hijrah Tour & Travel menyetujui pendapat dari calon peserta, karena pilihan para peserta adalah tujuan dari perjalanan itu dilakukan. Tetapi jika para peserta hanya menerima sesuai dengan pilihan pihak travel, maka PT. Aras

Hijrah Tour & Travel terutama Direktur Utamanya sendiri yang akan menentukan dan memilih objek wisata apa saja yang menarik dan terkenal pastinya tidak mengecewakan.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari wawancara adalah bahwa pada mengenai kerjasama dengan objek wisata yang dilakukan oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru dilakukan dengan baik dengan memilih objek wisata terbaik dan terkenal untuk melakukan kerjasama dan tidak lupa tetap mengutamakan kepuasan para peserta dengan menyetujui pendapat mereka dalam melakukan perjalanan nantinya, dan bekerja sama dengan objek wisata juga terbilang menguntungkan selain nantinya bakal balik lagi berkunjung kesana, akan selalu mendapat diskon karena kedua belah pihak akan sama-sama saling menguntungkan. Kerja sama dengan objek wisata yang dilakukan PT. Aras Hijrah Tour & Travel sudah terbilang cukup baik, disamping itu juga yang mengambil alih seluruhnya adalah Ibu Sari selaku Direktur Utama yang berposisi sebagai *tour leader* memiliki pengalaman yang luas dan sudah banyak bekerjasama dengan berbagai objek wisata yang akan dikunjungi.

4.3.3 Mengadakan Kerja Sama Dengan Pihak Biro Perjalanan Wisata Lain

Mengadakan kerjasama dengan biro perjalanan lain sangat dibutuhkan terutama

dalam rangka menerima dan mengirim grup wisatawan dalam daerah masing-masing. Kemungkinan kerja sama lain tentu dapat saja dilakukan, sepanjang biro perjalanan yang bersangkutan menginginkan, seperti kerja sama antara suatu biro perjalanan dengan biro perjalanan lainnya. Kerja sama ini tanggung jawabnya berat bila ada keluhan dari grup rombongan biro perjalanan yang mengadakan kerjasama dan biro lokal yang sedang mengambil alih, maka kesalahan tersebut akan berimbas ke biro perjalanan yang melakukan kerja sama tersebut, tetapi permasalahan yang dialami dapat terbagi dua, sehingga permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat karena hasil dari kerja sama tersebut.

4.3.3.1 Melakukan Kerja Sama Dengan Biro Lokal

PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru tidak memiliki kerja sama dengan pihak biro perjalanan lain, melainkan pihak PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru berdiri sendiri dan berjalan sendiri tanpa ada kerja sama dengan pihak biro perjalanan lain, selain itu, *branch office* yang dimiliki di Batam yaitu Hijrah Tour & Travel Batam sudah cukup membantu dalam menawarkan jasa tiket pesawat dan mempromosikan jasa tour domestik dan internasional, hingga yang dahulunya ada umroh & haji.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari wawancara ini adalah kerjasama dengan biro lokal

pada PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru tidak dilakukan, karena menurut Direktur Utama dengan adanya kerjasama dengan biro perjalanan wisata lainnya tanggung jawab biro menjadi setengah-setengah dan lebih berat mengatasinya, maka pihak Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru lebih memilih tidak bekerja sama dengan biro perjalanan wisata lainnya. Karena sejauh ini tanpa bantuan biro perjalanan lokal mampu menjalaninya dengan cukup baik, cukup hanya kerjasama yang dibutuhkan melalui industri pariwisata selama perjalanan dan bantuan penjualan tambahan melalui kantor Cabang di Batam.

4.3.3.2 Melakukan Kerja Sama Dengan Agent Pariwisata/Pramuwisata Lokal

PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru memiliki kerjasama dengan satu agent pariwisata seperti Via.com sebagai portal perjalanan yang memudahkan para pengusaha travel dengan memberikan perkembangan terhadap fitur dan produk yang ditawarkan seperti memberikan promo mulai dari tiket pesawat, kereta api, bis, hotel, dan paket tour. Dengan bekerjasama dengan Via.com, PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru sering mendapatkan harga ekonomis dalam melakukan penjualan sehingga lumayan meningkatkan penghasilan bisnis travel.

PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru memiliki kerja sama dengan puluhan pemandu wisata lokal dari berbagai

daerah/kota. Pihak Aras bisa mendapatkan banyak pramuwisata dikarenakan melalui kerjasamanya dengan objek wisata yang akan dituju dan berkomunikasi langsung dengan pihak pengelolanya biasanya langsung dicarikan pemandu wisata lokal yang dapat diandalkan. Dan juga PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru juga selalu membawa pemandu wisata dari Pekanbaru yang dapat menguasai objek-objek wisata yang akan dituju, jadi tidak hanya mengandalkan pemandu wisata lokal tetapi juga Aras sendiri memiliki pemandu wisata yang dapat menguasai banyak daerah/kota.

Kesimpulan peneliti ambil dalam wawancara adalah agent pariwisata yang dilakukan oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel hanya memiliki satu agent yang membantu dalam mengakses produk untuk perjalanan mulai dari promo tiket pesawat, kereta api, bis, hotel, hingga paket tour domestik/internasional.

Kerjasama dengan pramuwisata lokal yang dilakukan oleh PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru sudah terbilang cukup banyak untuk melakukan perjalanan khususnya domestik, Aras yang sudah berpengalaman selama 19 tahun pastinya memiliki puluhan pramuwisata lokal termasuk juga langganan pemandu wisata (*tour guide*) yang dibawa dari Pekanbaru, maka dalam melakukan kegiatan *domestic tour*, PT. Aras Hijrah Tour & Travel terbilang sudah memenuhi syarat dalam pelaksanaannya hanya saja PT. Aras Hijrah Tour & Travel

Pekanbaru tidak melakukan kerjasama dengan biro perjalanan lokal.

4.4 Kendala Yang Dihadapi PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru

Adapun beberapa kendala PT. Aras Hijrah Tour & Travel dalam pengelolaannya, baik kendala yang datang dari pihak PT. Aras Hijrah Tour & Travel sendiri ataupun dari peserta. Dalam pelaksanaan kegiatan *domestic tour*, menurut bukti data penelitian yang didapat oleh penulis serta digabung dengan hasil wawancara yang di dapat maka dapat diuraikan kendala yang ditemui pada PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru sebagai berikut:

1. Terdapat Kelalaian Saat Pelaksanaan Tugas Dari Salah Satu Tour Guide
2. Keberangkatan Luar Kota Yang Tidak Sesuai Dengan Jadwal Yang Ditetapkan
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Di Dalam Kantor

Kesimpulan sementara yang peneliti ambil dari beberapa narasumber mengenai pelaksanaan kegiatan *domestic tour* pada biro perjalanan wisata di PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru antara lain:

1. Bentuk Pelaksanaan Kegiatan *Domestic Tour*
 - A. Membentuk *Branch Office* Sendiri

Terlaksana dengan baik mulai dari perencanaan kebijakan tour & travel terhadap *branch office* yang dimiliki hingga melakukan banyak ragam promosi terutama melalui media sosial sehingga perkembangan penjualan kegiatan domestic tour selalu meningkat setiap tahunnya.

B. Mengadakan Kerjasama Dengan Industri Pariwisata

Terlaksana dengan baik dengan memilih fasilitas dan pilihan yang terbaik mulai dari jasa transportasi, akomodasi, rumah makan hingga objek wisata sehingga kegiatan domestic tour untuk soal fasilitas tidak pernah mengecewakan pelanggan.

C. Mengadakan Kerjasama Dengan Biro Perjalanan Lain

Tidak memiliki kerjasama dengan biro perjalanan lain hanya memiliki kerja sama dengan satu perusahaan agent pariwisata terkenal yaitu Via.com untuk meningkatkan penghasilan dari produk yang dibutuhkan dan memiliki puluhan pramuwisata untuk kegiatan perjalanan lokal di setiap daerah/kota hingga pramuwisata dari Pekanbaru namun pramuwisata tersebut merupakan tour guide lepas yang hanya disewa disaat dibutuhkan tidak dikontrak, sehingga kemungkinan terjadi terdapat kekeliruan dari pemandu wisata jika tanpa pengawasan langsung oleh Direktur Utama yang berposisi sebagai tour leader.

2. Kendala

- a. Kelalaian saat pelaksanaan tugas dari salah satu *tour guide*, tanpa pengawasan secara langsung oleh Direktur Utama.
- b. Keberangkatan tidak sesuai dengan jadwal perjalanan yang ditetapkan dari awal, yang diakibatkan atas kesalahan dari pihak penerbangan yaitu sering terjadi *delay* pada pesawat.
- c. Keterbatasan sumber daya manusia, hanya terdapat 3 karyawan tetap di dalam kantor.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Desky, M. (1999). Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Kriyantono, R. (2007). Manajemen Periklana: Teori Dan Praktek. Tarakan: Ub Press.
- Pawito, P. (2008). Penelitian Komunikasi Kualitatif. Yogyakarta: Pelangi Aksara.
- Sastroepoetro, S. (1982). Pelaksanaan Latihan. Jakarta: Gramedia.
- Siagian, S. (1984). Filsafat Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.
- Stoner, J. A. (1996). Manajemen Edition. Jakarta: Prenhallindo.
- Sugiarto, K. (2000). Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan. Jakarta:

- PT.Gramedia Pustaka
Utama.
- Sugiono, S. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syukur, A. (1987). Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relevansinya Dalam Pembangunan. Jakarta: Persadi Ujung Pandang.
- Tjokroadmudjoyo, T. (2014). Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Lampung: Universitas Lampung.
- Widyatmaja, S. (2017). Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Bali: Pustaka Larasan.
- Yeoti, O. (1997). Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Yoeti, O. A. (2001). Tours And Travel Management. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Yoeti, O. A. (2003). Tours And Travel Marketing. Jakarta: Pradnya Paranita.
- Yusroni, N. (2021). Persaingan Pandemi Covid-19 dan Sektor Pariwisata. Surakarta: Widina.com.
- Zed, M. (2008). Metode Penelitian Kepustakaan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Jurnal:
- Aulia, L. (2020). Pengelolaan Biro Perjalanan Umrah Di Katana Tour Dan Travel Kota Banda Aceh. 10-11.
- Khalila, Z. (2020). Tour Package Purchasing Decision Of PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru. JOM FISIP Vol.7, 9-10.
- M, I. (2017). Pelaksanaan Travel Haji-Umroh Pada PT. Wahyu Abadi Wisata Kabupaten Takalar. Vol. 5, 8-9.
- Mukminin, F. (2015). Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. 9-10.
- Novita, S. R. (2018). Pelaksanaan Bauran Promosi Paket Wisata Pada PT. Aras Hijrah Tour & Travel Pekanbaru. JOM FISIP Vol. 5, 8-9.