

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini, industri pariwisata dan perjalanan telah berkembang pesat menjadi salah satu sektor ekonomi yang paling dinamis dan berpengaruh di dunia. Perubahan gaya hidup, peningkatan mobilitas, dan aksesibilitas informasi yang lebih mudah telah membuat perjalanan menjadi bagian integral dari kehidupan banyak orang. Baik untuk tujuan rekreasi, bisnis, maupun pendidikan, perjalanan memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi budaya baru, menikmati keindahan alam, dan memperluas wawasan.

Dengan perkembangan teknologi dan meningkatkan minat masyarakat terhadap wisata, layanan biro perjalanan kini semakin beragam dan menjadi semakin penting. Biro perjalanan membantu wisatawan dalam merencanakan liburan mereka dengan menawarkan berbagai paket wisata yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran. Menurut (Pramono, 2014) biro perjalanan merupakan salah satu bidang usaha jasa yang bergerak dibidang jasa penyediaan berbagai fasilitas bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan baik perjalanan wisata, bisnis, ibadah, dan lain-lain, Biro perjalanan wisata juga memiliki peran penting karena dengan biro perjalanan wisata telah memberikan kemudahan dengan menyediakan paket wisata yang ditawarkan sehingga wisatawan bisa melakukan kegiatan wisata dengan mudah (Saroji, 2018).

Biro perjalanan kini berkompetisi dengan platform daring yang menawarkan kemudahan pemesanan tiket, akomodasi, dan paket wisata secara real-time. Di tengah dinamika ini, penting untuk memahami bagaimana tren dan inovasi dalam industri tour & travel mempengaruhi perilaku konsumen serta dampaknya terhadap destinasi wisata. Perubahan pola perjalanan, preferensi konsumen yang semakin beragam, dan tantangan global seperti perubahan iklim dan krisis kesehatan turut memainkan peran penting dalam membentuk masa depan industri ini.

Menghadapi tantangan dan peluang yang ada, para pelaku industri tour & travel dituntut untuk beradaptasi dengan cepat, menerapkan teknologi terbaru, dan terus berinovasi untuk memenuhi ekspektasi pasar. Penerapan prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab sosial juga menjadi aspek penting dalam mengelola dan mengembangkan destinasi wisata yang dapat memberikan pengalaman yang memuaskan sekaligus menjaga kelestarian lingkungan.

PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel telah terdaftar dalam keanggotaan ASITA ( Association of The Indonesia Tour & Travel Agencies). Oleh karena itu mahasiswa dapat menerapkan ilmu serta menambah wawasan ketika akan terjun ke dunia kerja sesungguhnya setelah perkuliahan, yang di peroleh dari aktivitas magang yang terdapat di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel. Kegiatan Magang ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian jenjang program tingkat Diploma (D4) di Politeknik Negeri Jember ( POLIJE).

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan Magang secara umum yang di laksanakan di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel yaitu :

1. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan industri di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel.
2. Melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap perbedaan dan kesenjangan (gap) yang akan dijumpai di lapangan kerja dengan yang di peroleh di bangku kuliah.
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan khusus dari pelaksanaan magang di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel yaitu :

1. Mengetahui tahapan proses kinerja secara umum di departemen outbound.
2. Mampu mengetahui dan mempelajari penerapan sistem yang digunakan untuk reservasi tiket wisata di departemen outbound.

### 1.2.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat kegiatan Magang di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat memahami dan menjelaskan serta menambah wawasan mengenai penerapan sistem yang digunakan reservasi tiket wisata di departemen outbound.
2. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung sehingga dapat berbekal bagi mahasiswa ketika terjun di dunia kerja
3. Memperoleh kesempatan untuk berkembang secara pribadi dan profesional, memperkuat kompetensi dalam berbagai aspek kerja.

4. Menjalinkan hubungan kemitraan antara mahasiswa, perguruan tinggi negeri, dan pihak PT. Barata Bali Dwipa Tour & Travel.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

#### 1.3.1 Waktu dan Tempat Magang

Kegiatan magang dilaksanakan pada tanggal 01 Agustus sampai dengan 31 Desember 2024. Kegiatan Magang dilaksanakan di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel yang beralamatkan di Kesiman, Jl. Sekar No.7X, Banjar Kesambi, Kesiman Kertalangu, East Denpasar, Denpasar City, Bali 80237. Berikut adalah gambar 1.1 peta lokasi PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel. Berikut merupakan peta lokasi PT Barata Bali Dwipa pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Gambar Peta PT Barata  
*Sumber: Google Maps, 2024*

#### 1.3.2 Jadwal Kerja

Jadwal Kegiatan Magang di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel dilaksanakan pada 01 Agustus – 31 Desember 2024. Berikut jadwal kegiatan magang dapat dilihat pada tabel 1.1 Jadwal Magang di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel :

Hari	Waktu	Kegiatan
Senin sd Sabtu	09.00 – 13.00	Planing Tour Ticketing Design

	13.00 – 14.00	Istirahat
	14.00 – 17.00	Mice

Tabel 1.1 Jadwal Magang di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel  
*Sumber : PT Barata Bali Dwipa, 2024*

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan magang di PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel sebagai berikut :

1. Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pembimbing lapang, staff serta manager PT Barata Bali Dwipa Tour & Travel yang khususnya pada bagian defisi outbound. Metode ini merupakan metode yang terjadinya komunikasi langsung, karena pada saat yang sama terjadinya komunikasi antara narasumber dengan mahasiswa.

2. Kerja Nyata

Kerja nyata dilakukan dengan praktik secara langsung dengan mengikuti intruksi dari staff outbound dan secara langsung didampingi dengan staff yang ada.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan cara mencari serangkaian teori-teori atau sumber bacaan yang berkaitan dengan serangkaian kegiatan magang.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara pengambilan gambar dan serta pengumpulan data-data dilakukan dengan cara mempelajari beberapa dokumen perusahaan yang berhubungan dengan program studi Destinasi Pariwisata.