

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN TRAVEL**  
**PT. DIFARKE BAKTI UTAMA**

**2.1 Sejarah Berdirinya PT. Difarke Bakti Utama**

Difarke Tour didirikan pada tanggal 25 April 2004, Difarke Tour bergerak di bidang biro perjalanan wisata serta memiliki 13 (tiga belas) cabang di beberapa kota besar di Indonesia, dengan bidang jasa meliputi penjualan (Internasional dan Domestik), Reservasi Hotel ((Internasional dan Domestik), Tour (Outbound, Inbound dan Domestik) dan Dokumen Perjalanan.

Kinerja Difarke Tour di tahun 2007 meningkat dibandingkan dengan tahun 2006. Kenaikan ini merupakan pengaruh positif dari berbagai faktor, salah satunya adalah peningkatan jumlah pelanggan korporasi (corporate Client).

Peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara, darat dan laut didukung oleh penambahan rute dan variasi kelas tiket dari maskapai penerbangan, penyebrangan dan darat, serta menawarkan biaya rendah (*low cost carrier*) memberi nilai tambah bagi Difarke Tour dari segi penjualan tiket. Peningkatan penjualan tiket mempunyai efek paralel ke bidang usaha Difarke Tour lainnya yaitu reservasi hotel.

Untuk bidang usaha *tour*, kontribusi kenaikan dipengaruhi oleh membaiknya perekonomian Indonesia, yang berefek meningkatnya daya beli masyarakat, sehingga meningkatnya juga usaha pengurusan dokumen perjalanan. Faktor-faktor positif di atas secara keseluruhan mempengaruhi kinerja Difarke Tour.

## 2.2 Lokasi Perusahaan

Perusahaan ini beroperasi di kota Surabaya provinsi Jawa Timur, dengan alamat lengkap di Jl. I Gusti Ngurah Rai A2-19, Surabaya. Perusahaan ini memiliki kurang lebih 20 karyawan

## 2.3 Alur Proses Manual

### 2.3.1 Penjadwalan

Proses transaksi pada perusahaan ini diawali dengan bagian penjadwalan sebagai entitas *internal*, akan membuat daftar perencanaan jadwal keberangkatan. Dengan berdasarkan pada data pemesanan, maka bagian penjadwalan akan menjadwalkan mobil dan supir sesuai dengan pemesanan dan penumpang. Untuk memulai proses penjadwalan, dibutuhkan data pemesanan, mobil, rute, dan supir dari data arsip pemesanan, mobil, rute dan supir. Setelah melakukan proses penjadwalan keberangkatan, bagian penjadwalan akan membuat daftar pelanggan yang harus dijemput oleh masing-masing supir yang telah dijadwalkan

Menurut hasil survey yang kami lakukan, dalam satu hari terdapat 2 (dua) kali keberangkatan, yaitu keberangkatan pagi dan keberangkatan sore. Pada perusahaan ini, terdapat 2 (dua) tujuan keberangkatan, yaitu tujuan domestik dan internasional. Tujuan domestik meliputi 5 (lima) tujuan, yaitu kota Surabaya, Malang, Tulungagung, Jember dan Denpasar. Untuk yang internasional meliputi 2 (dua), yaitu Arab Saudi dan Yerusalem. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di kota Surabaya, di kantor inilah kegiatan penjadwalan, penjualan dan pembayaran dilakukan secara terpusat.

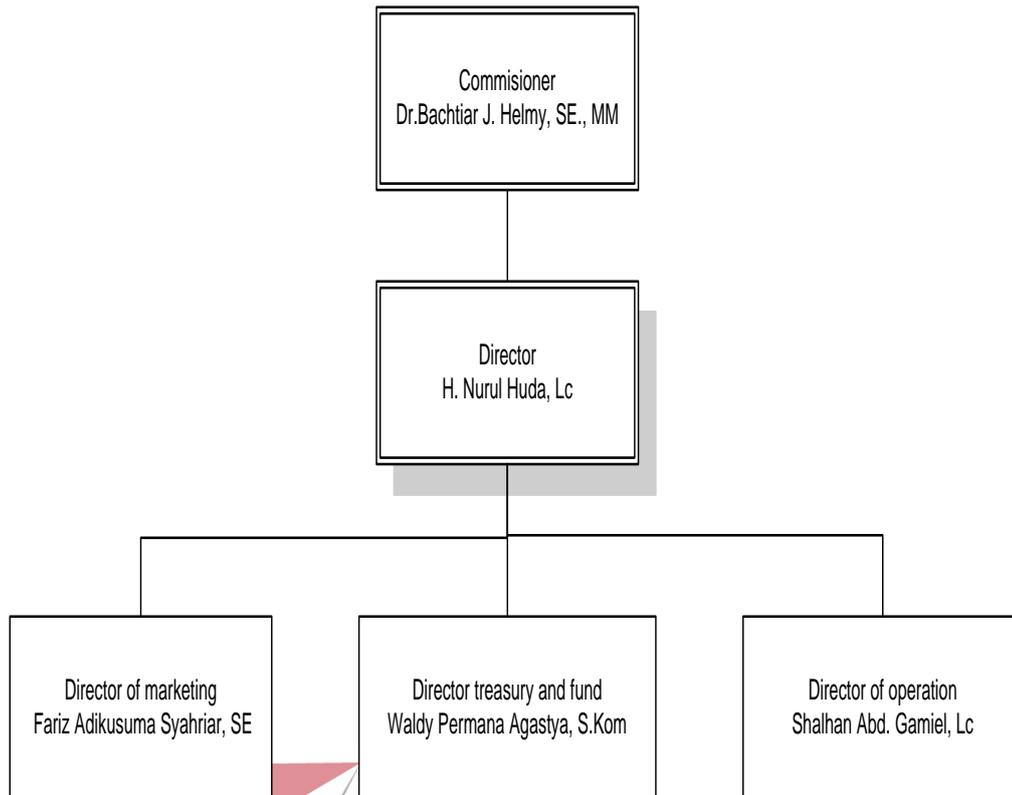
### 2.3.2 Penjualan

Pada perusahaan travel ini, penjualannya bisa dilakukan dengan memesan yang dilakukan dengan 2 (dua) cara, yakni dengan langsung ke kantor pemasaran atau menggunakan pemesanan menggunakan telepon, Kemudian pelanggan dapat melakukan transaksi pemesanan layaknya datang langsung ke kantor. Proses pembayaran ialah proses terakhir yang dilakukan, dimana sudah terjadinya kesepakatan terhadap harga, rute, maupun hal lain, proses pembayaran dapat dilakukan setelah pelanggan melakukan pemesanan tiket.

Untuk proses pembayaran, terbagi menjadi 2 (dua) golongan besar, yaitu bayar tunai dan via transfer. Namun segala urusan mengenai pembayaran via transfer di luar konteks kerja praktek saya, sehingga kami tidak membahasnya dalam kerja praktek kami. Tiket ini nantinya akan ditunjukkan pada saat dijemput oleh armada perusahaan travel PT. Difarke Bakti Utama.

### 2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi ini merupakan sisten pengendali jalannya kegiatan dimana terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada organisasi tersebut. Bagan dibawah ini merupakan struktur organisasi pada PT Difarke Bhakti Utama.



Gambar 2.1 Stuktur Organisasi Perusahaan.

## 2.5. Tanggung Jawab dan Wewenang

### 2.5.1. Pemilik

- a. Turut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan perusahaan yang menghasilkan suatu perubahan.
- b. Menentukan langkah perkembangan perusahaan kedepannya.

### 2.5.2. Direktur Utama

- a. Pengambilan keputusan tertinggi dalam suatu kasus dan melakukan ketetapan-ketetapan tertentu dalam suatu masalah.
- b. Bertanggung jawab atas segala macam bnetuk kejadian yang terjadi secara langsung maupun secara tidak langsung.

- c. Merencanakan perubahan-perubahan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan perusahaan tersebut.

#### 2.5.3. Direktur Marketing

- a. Pelaksanaan kebijakan dibidang pengembangan pasar dan sarana promosi berdasarkan undang-undang yang berlaku.
- b. Menentukan teknis dan evaluasi dibidang pengembangan atau promosi untuk mangsa pasar
- c. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh direktur utama.

#### 2.5.4. Direktur Keuangan

- a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang keuangan.
- b. Mengatur *income* dan pengeluaran pada perusahaan.
- c. Merencanakan pengendalian dan pengembangan untuk sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan untuk perusahaan.

#### 2.5.5. Direktur Operasional

- a. Memantau kondisi lapangan untuk menjamin kenyamanan pelanggan.
- b. Mengatur sistem perjalanan mulai dari keberangkatan hingga kepulangan pelanggan.
- c. Menentukan dan memastikan kerja sama dengan *link* perusahaan lain yang bisa dipercaya perusahaan agar tidak merugikan perusahaan.
- d. Menjalankan tugas yang diberikan oleh direktur utama dalam untuk bagian oprasional.
- e. Bertanggung jawab dan melaporkan akan kondisi lapangan kepada direktur utama sebagai bahan evaluasi