

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Umum

TX Travel Sriwijaya merupakan salah satu dari cabang TX Travel dan merupakan cabang yang ke-183 dari 230 cabang yang ada saat ini. TX Travel Sriwijaya terletak di Lombok yang merupakan dalam gugusan Bali Nusra (Nusa Tenggara) dan merupakan destinasi wisata yang menjanjikan.

TX Travel Sriwijaya beralamatkan di Jalan Arif Rahman Hakim No.52D, Karang Bedil-Mataram.

TX Travel Sriwijaya didirikan pada tahun 2013 tepatnya tanggal 11 Januari 2013. Berawal dari sebuah perusahaan perorangan pada tahun 2008 dalam bidang peminjaman mobil (*rent car*) serta pencucian mobil bernama *Meta Rent Car And Auto Bridal* dan memiliki 18 karyawan dengan pembagian tugas sebagai berikut:

- 3 orang karyawan kantor *rent car*
- 1 orang karyawan untuk administrasi pada pencucian mobil
- 4 orang supir
- 3 orang *tour guide* bersertifikasi
- 2 orang bagian pengecekan dan perawatan mobil
- 5 orang untuk bagian pencucian mobil

Meta *Rent Car And Auto Bridal* menerima saran dari tamu untuk mendirikan atau memiliki produk *tour and ticketing*, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan lebih *inovatif*.

TX Travel memiliki sebuah sistem tiket yang telah berdiri sendiri dan memiliki berbagai macam produk, seperti:

- Tiket pesawat domestik dan internasional
- Tiket kapal pesiar
- Tiket Kereta Api Indonesia(KAI)
- Tour and travel domestik dan internasional
- Pembuatan dokumen-dokumen perjalanan
- Voucher hotel domestik dan internasional
- *Rent car online* untuk beberapa wilayah di Indonesia

Setelah memenuhi proses administrasi dan persyaratan mendirikan cabang dari TX Travel, pada 11 Januari 2013 dibukalah kantor cabang dari TX Travel di Lombok yang diberi nama TX Travel Sriwijaya. Sriwijaya dipilih menjadi nama karena Sriwijaya merupakan salah satu jalan utama dan terbesar di Mataram.

TX Travel Sriwijaya saat ini memiliki fokus pada tour domestik di Lombok. Bekerja sama dengan Dinas Pariwisata Kota Mataram dalam bidang pengembangan pariwisata.

TX Travel Sriwijaya juga merupakan *travel agent* yang memiliki kerja sama dengan hampir 102 hotel yang ada di Lombok baik dari hotel berbintang maupun hotel tidak berbintang. Dan merupakan satu-satunya travel agent di Lombok yang

direkomendasikan oleh beberapa hotel untuk memberikan pelayanan transport, tiket pesawat, serta kuliner lokal kepada tamu mereka.

TX Travel Sriwijaya juga menjadi contoh untuk travel agent lain di Lombok dalam hal *tour* dan kerja sama dengan beberapa perusahaan baik perusahaan negeri maupun swasta. Kerja sama yang dimaksud adalah dalam hal tiket perjalanan dinas, tiket perjalanan individu, tiket perjalanan kunjungan kerja (nasional maupun internasional), serta *tour* domestik maupun internasional. Total perusahaan yang bekerja sama dengan TX Travel Sriwijaya ada 53 perusahaan negeri maupun swasta. Dipercayanya TX Travel Sriwijaya oleh beberapa perusaha tidak lepas dari beberapa kali TX Travel Sriwijaya mendapatkan penghargaan dari Dinas Pariwisata Kota Mataram dalam bidang *travel agent* dengan pelayanan yang ramah, cepat, dan baik.

Saat ini TX Travel Sriwijaya memiliki 15 karyawan yang memiliki tugas sebagai berikut:

- 1 orang penanggung jawab harian
- 2 orang bagian tiket
- 2 orang bagian *tour* dan hotel
- 3 *tour guide* atau *tour leader* bersertifikat
- 2 *tour guide* lokal
- 4 orang supir
- 1 orang bagian tanggung jawab kendaraan perusahaan

2.2 Visi Dan Misi TX Travel Sriwijaya

2.1.1 Visi TX Travel Sriwijaya

Menjadi *Travel Service* Dengan Mengedepankan Pelayanan (Hadir Untuk Melayani)

2.2.2 Misi TX Travel Sriwijaya

1. Hadir sebagai *Travel Service* yang terdepan dalam hal pelayanan
2. Menghadirkan produk-produk travel yang inovatif dan terbaik
3. Selaras dengan perubahan jaman
4. Hadir dengan sistem *travel service* yang memiliki jaringan dan distribusi yang luas

2.3 Tujuan TX Travel Sriwijaya

TX Travel Sriwijaya bertujuan untuk menjadi *Travel Service* bukan lagi sekedar *Travel Agent*. *Travel Service* adalah perusahaan travel yang mengedepankan pelayanan kepada pelanggan secara baik, cepat, tepat, dan ramah.

2.4 Sasaran TX Travel Sriwijaya

Meningkatkan kunjungan pariwisata baik pariwisata lokal maupun internasional ke Lombok, sehingga menjadikan pulau Lombok sebagai salah satu tujuan pariwisata yang domestik dan internasional.

2.5 Tugas General Manager

General manager bertugas sebagai penanggung jawab harian dalam aktivitas harian di TX Travel Sriwijaya. Rincian tugas dari *General Manager* yang bertanggung jawab atas:

- a. Transaksi dan kegiatan harian di TX Travel Sriwijaya.
- b. Pelaksana koordanisasi perencanaan program baru serta anggaran perusahaan.
- c. Pelaksana pembinaan organisasi.
- d. Pelaksana dokumentasi, surat-menyurat serta perizinan kerja sama.
- e. Pelaksana koordinasi persetujuan program baru.
- f. Pengelolah administrasi karyawan.

2.6 Tugas *Accounting And Finance Manager*

Accounting And Finance Manager bertugas sebagai penanggung jawab keluar masuknya dana ke perusahaan. Rincian tugas dari *Accounting And Finance Manager* yang bertanggung jawab atas:

- a. Keuangan baik yang keluar maupun yang masuk di perusahaan.
- b. Nota pembelian kebutuhan kantor.
- c. *Invoice* (nota) yang keluar tiap harinya.
- d. Pelaksana dokumentasi untuk laporan keuangan.
- e. Pelaksana dokumentasi untuk nota pembelian.
- f. Pelaksana dokumentasi untuk *invoice* yang keluar.
- g. Pelaksanaan koordinasi kerja sama dengan pihak Bank.
- h. Pelaksana administrasi karyawan.

2.7 Tugas *Ticketing Staff*

Ticketing Staff merupakan karyawan bagian tiket yang menjalankan tugas juga sebagai bagian *admin ticketing*. Rincian tugas dari *Ticketing Staff* yang bertanggung jawab atas:

- a. Bertanggung jawab dalam kegiatan mengeluarkan tiket atau mencetak tiket untuk pelanggan.
- b. Bertanggung jawab dalam kegiatan mengeluarkan *invoice*.
- c. Bertanggung jawab memberikan informasi mengenai detail tiket kepada pelanggan.
- d. Bertanggung jawab memberikan informasi mengenai data pelanggan kepada maskapai penerbangan terkait.
- e. Bertanggung jawab memberikan informasi perubahan jadwal penerbangan kepada pelanggan.
- f. Bertanggung jawab menyelesaikan kesalahan informasi data pelanggan ke maskapai terkait.

2.8 Tugas Tour Staff And Operation

Tour Staff And Operation memiliki tanggung jawab untuk mengatur segala kegiatan *tour*, perlengkapan *tour*, serta apa saja kebutuhan *tour*. Rincian tugas dari *Tour And Staff Operation* yang bertanggung jawab atas:

- a. Mengatur jadwal dan kegiatan untuk *tour*.
- b. Membuat paket *tour*.
- c. Mengatur siapa yang akan menjadi supir, *tour guide* serta destinasi *tour*.
- d. Mengatur dan mempersiapkan seluruh kebutuhan *tour* dan peserta *tour*.
- e. Memastikan data peserta *tour* telah benar.
- f. Memastikan jadwal kedatangan dan jadwal keberangkatan pesawat peserta *tour*.
- g. Memastikan tujuan *tour* sesuai dengan yang telah dibuat dalam paket *tour*.

- h. Memastikan tempat makan peserta *tour* sesuai dengan yang telah direncanakan.
- i. Membuat dokumentasi tentang tujuan *tour* dan tempat makan peserta *tour*, yang diajukan kepada *General Manager* untuk disetujui.
- j. *Survei* tempat-tempat yang akan dijadikan tujuan *tour*.

2.8.1 Tugas *Hotel Reservation Staff*

Hotel Reservation Staff memiliki tugas bertanggung jawab dengan semua kegiatan yang berkaitan dengan hotel, kecuali mengadakan kerja sama yang dilakukan oleh *General Manager*. Rincian tugas dari *Hotel Reservation Staff* yang bertanggung jawab atas:

- a. Memastikan keadaan *room* hotel tersedia atau tidak.
- b. Memastikan perubahan harga yang terjadi setiap periodenya (setiap tiga bulan sekali).
- c. Memberikan informasi tentang ketersediaan hotel kepada pelanggan.
- d. Memberikan informasi kepada pihak hotel jika terjadi pemesanan.
- e. Memberikan informasi kepada pihak hotel jika ada pembatalan pemesanan.

2.9 Tugas *Support Manager*

Support Manager memiliki tugas untuk bertanggung jawab mengenai semua hal yang berhubungan dengan infrastruktur diluar perusahaan. Rincian tugas dari *Support Manager* yang bertanggung jawab atas:

- a. Memastikan keadaan kendaraan sebagai penunjang kegiatan perusahaan.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak *rent car*.
- c. Melakukan koordinasi dengan *Tour Staff And Operation*.
- d. Melakukan dokumentasi pencatatan ketika kendaraan keluar masuk.

- e. Bertanggung jawab atas semua infrastruktur perusahaan.

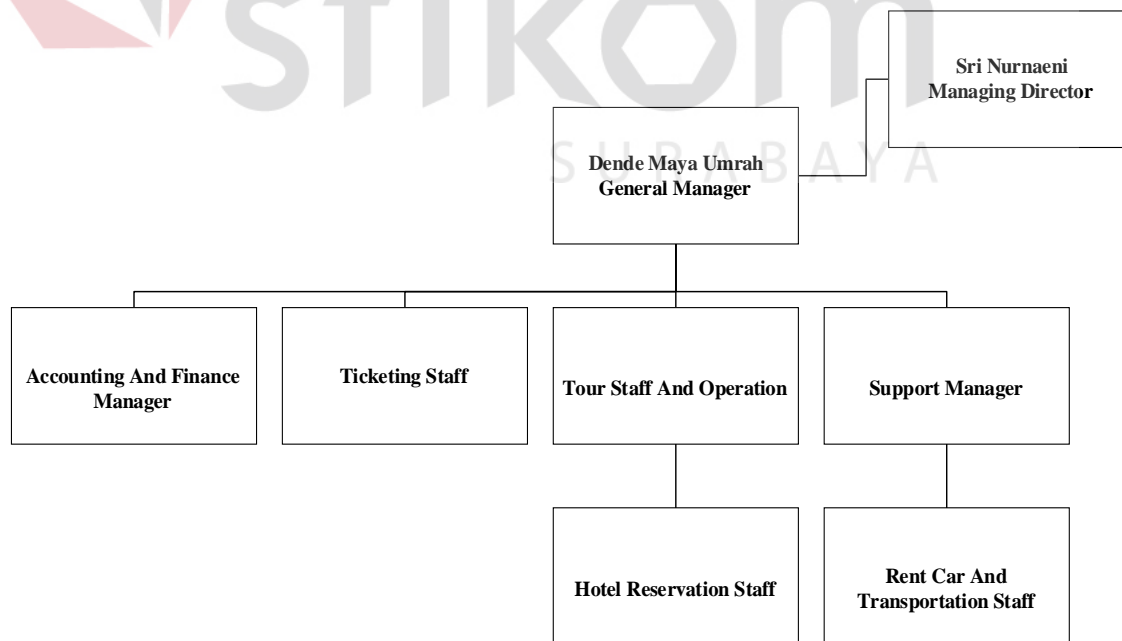
2.9.1 Tugas *Rent Car And Transportation Staff*

Rent Car And Transportation Staff memiliki tanggung jawab dengan seluruh kendaraan yang ada pada perusahaan, baik digunakan untuk keperluan *Tour* maupun digunakan untuk kegiatan bisnis peminjaman harian, mingguan, bulanan, atau tahunan.

Rincian tugas dari *Rent Car And Transportation Staff* yang bertanggung jawab atas:

- a. Bertanggung jawab mengenai kondisi kendaraan yang ada.
- b. Melakukan koordinasi dengan bagian *Support Manager*.
- c. Melakukan wajib pemeriksaan keadaan kendaraan.
- d. Melakukan pemeriksaan sebelum kendaraan keluar dan ketika kendaraan kembali.

2.10 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi TX Travel Sriwijaya

(Sumber: TX Travel Sriwijaya)