

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Tentang PT. Dwidaya World Wide

PT. Dwidaya World Wide yang biasa dikenal sebagai Dwidayatour, merupakan salah satu agen perjalanan wisata terbesar dan terkemuka di Indonesia. Dwidaya didirikan pada 19 Juli 1967 dan memiliki pengalaman lebih dari 5 dekade dalam industri pariwisata. Dwidaya dikenal sebagai perusahaan perjalanan wisata yang memiliki pelayanan yang berkualitas tinggi kepada para pelanggannya. Sebagai agen yang sudah berpengalaman lama, Dwidayatour awalnya hanya menawarkan reservasi tiket pesawat dan hotel saja, dari sebuah kantor yang kecil kini Dwidayatour memiliki kantor besar yang terletak di Jl. Hayam Wuruk. Seiring bertumbuhnya ekonomi di Indonesia, banyaknya permintaan konsumen terhadap perjalanan wisata.

Hal ini mendorong Dwidayatour untuk memperluas jangkauan layanan mereka, melayani destinasi destinasi yang populer di banyak negara membuat Dwidayatour semakin banyak peminatnya maka dari itu, Dwidayatour mulai membuka kantor cabang yang sekarang tersebar luas di kota kota besar di Indonesia.



Gambar 2.1 Logo Dwidayatour

Sumber : <https://dwidayatour.co.id/>

50 tahun lebih, Dwidayatour berkembang menjadi salah satu perusahaan terbaik yang memiliki fokus utama yaitu Perjalanan Wisata. Hal ini bukanlah persoalan serta perjalanan yang mudah bagi Dwidayatour, mengingat banyaknya tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan tersebut. Kemampuan Dwidayatour dalam menyikapi masalah merupakan hal yang sigap dan cepat. mereka mulai membaca masalah yang ada dan juga memberikan inovasi inovasi guna memenuhi kebutuhan konsumen yang tertinggal. Pada tahun 2016, Dwidayatour mulai meluncurkan *event travel* pertamanya yaitu *Dwidayatour carnival*. *Event* tersebut diadakan untuk menawarkan produk produk yang menarik seperti tiket pesawat, hotel, paket tour dan yang lainnya.

Semakin bertambah usia, Dwidayatour juga memiliki banyak penawaran penjualan yaitu pemesanan tiket domestik maupun internasional, reservasi hotel, reservasi tempat wisata, asuransi dan yang lainnya. Dwidayatour menyediakan berbagai paket wisata terjangkau dan memastikan kemudahan akses layanan melalui cabang yang tersebar di kota-kota besar Indonesia.. Seiring berjalannya waktu dan juga teknologi semakin canggih Dwidayatour memberikan akses mudah bagi pelanggan yang akan berwisata melalui pembelian *online* lewat Website resmi Dwidayatour yaitu dwidaya.co.id. Sekarang, Dwidayatour telah memperluas jangkauan produknya demi untuk menjangkau target pasar dan meningkatkan daya saing penjualan terhadap perusahaan wisata lainnya. PT. Dwidaya World Wide memiliki 2 anak perusahaan yaitu PT. Dwidaya Global Wisata (*Dwidaya Holidays*) dan PT Biro Perjalanan Umum Nusatovel (Nusantara Tour).

Dwidaya Holidays merupakan perusahaan penyedia layanan tour yang berfokus pada sektor Business to Business (B2B), yaitu menyediakan produk dan layanan perjalanan kepada mitra bisnis, seperti agen perjalanan dan pelaku usaha pariwisata lainnya. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pengembangan paket wisata, Dwidaya Holidays secara khusus merancang dan menciptakan beragam pilihan paket tur menarik, baik untuk destinasi wisata domestik maupun internasional.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Dwidaya Holidays menempatkan inovasi dan pengembangan produk sebagai pilar utama. Hal ini dilakukan guna menjawab kebutuhan pasar yang terus berkembang serta mengikuti dinamika tren pariwisata global. Setiap produk yang ditawarkan tidak hanya dirancang secara matang, tetapi juga disesuaikan dengan preferensi wisatawan masa kini yang menginginkan kenyamanan, keunikan, dan efisiensi dalam perjalanan mereka. Seluruh produk dan layanan Dwidaya Holidays dapat diakses dengan mudah melalui jaringan distribusi yang tersebar luas di berbagai wilayah di Indonesia. Jaringan ini memungkinkan mitra usaha, khususnya agen perjalanan, untuk menjangkau konsumen akhir secara lebih efektif.

Dengan sistem kerja yang terstruktur dan terintegrasi, Dwidaya Holidays mendukung mitra bisnis dalam memasarkan produk tur secara lebih kompetitif. Dwidaya Holidays resmi berdiri pada bulan Februari 2011 dengan nama badan hukum PT Dwidaya Global Wisata. Perusahaan ini merupakan bagian dari grup besar, yaitu PT Dwidaya World Wide yang berdiri sejak tahun 1967 dan dikenal luas sebagai salah satu perusahaan perjalanan terkemuka di Indonesia. Selama lebih dari lima dekade, PT Dwidaya World Wide telah melayani lebih dari 35.000 pelanggan setiap tahunnya, dan terus menjaga reputasinya sebagai pelopor dalam industri perjalanan nasional.

Bermodalkan pengalaman panjang dan dukungan dari induk perusahaannya, Dwidaya Holidays terus berkomitmen untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan kualitas produk wisata, serta menjadi mitra terpercaya bagi para pelaku industri perjalanan di seluruh Indonesia. Melalui kerja sama yang kuat dengan mitra bisnis serta komitmen terhadap kualitas dan profesionalisme, Dwidaya Holidays berharap dapat berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia ke tingkat yang lebih tinggi.

PT. Dwidaya Global Wisata memiliki nama brand untuk produknya yaitu :

1. Enjoy Holidays
2. Flexi Holidays
3. Bhinneka Trip
4. As - Salam

Langkah ini menunjukkan komitmen Dwidaya Holidays dalam menyediakan layanan yang terarah dan relevan sesuai dengan segmentasi pasar yang terus berkembang.



Gambar 2.2 Logo Enjoy Holidays



Gambar 2.3 Logo Flexi Holidays



Gambar 2.4 Logo Bhinneka Trip



Gambar 2.5 Logo As - Salam

Penjelasan secara singkat mengenai brand yang menjadi acuan utama kategori paket tur yang digunakan Dwidaya Holidays. Namun pada saat ini Dwidaya Tour juga sering menggunakan brand tersebut dalam mengkategorikan paket wisata, sebagai berikut :

1. Enjoy Holidays : Brand ini mengkategorikan sebagai, produk wisata tur series dengan destinasi mancanegara. Paket tur ini sudah termasuk kedalam Akomodasi, tiket, pemandu wisata dan yang lainnya.
2. Flexi Holidays : Brand ini yang memperkenalkan serta menawarkan paket wisata yang lebih flexible, yang di rancang khusus untuk wisatawan yang suka merencanakan liburan sendiri.
3. Bhinneka Trip : Brand yang menawarkan produk wisata tur series dengan destinasi lokal. Paket tur ini sudah termasuk kedalam Akomodasi, tiket, pemandu wisata dan yang lainnya.
4. As - Salam : Merupakan paket yang di sediakan untuk umat muslim. Paket tur ini sudah termasuk kedalam Akomodasi, tiket, pemandu wisata dan yang lainnya.

2.2 Visi dan Misi PT. Dwidaya World Wide

PT. Dwidaya World Wide sebagai salah satu biro iklan terbesar di dunia memiliki visi dan misi sebagai berikut:

VISI

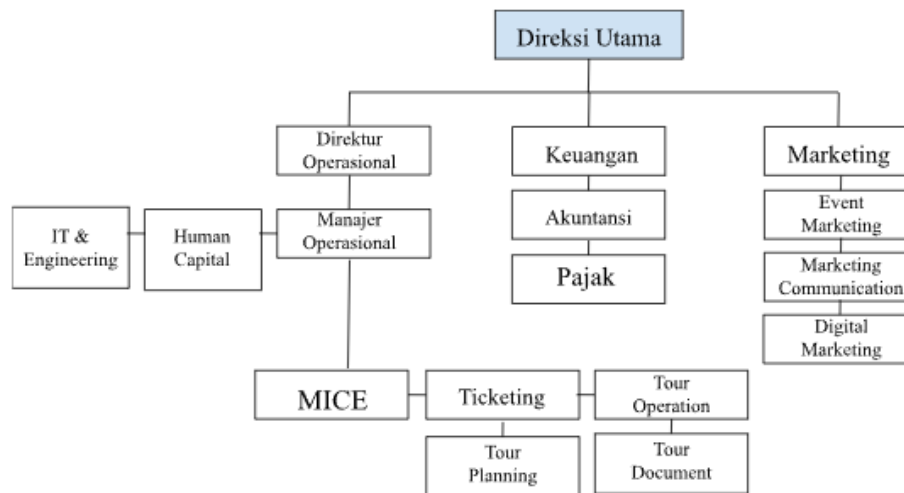
Menjadi tempat penyediaan layanan yang terdepan di Indonesia, yang tidak hanya fokus pada keuntungan semata, tetapi juga mengedepankan kepuasan pelanggan, karyawan dan mitra bisnis.

MISI

Menghadirkan kegiatan operasional dan layanan pariwisata yang terencana, tepat sasaran, serta memberikan pengalaman yang bernilai tinggi melalui penerapan praktik terbaik dalam industri. Mendukung pengembangan wawasan serta

potensi para praktisi bisnis, baik secara profesional maupun personal, guna meningkatkan daya saing dan kualitas sumber daya manusia. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi para pemegang saham dan mitra bisnis sebagai bentuk komitmen terhadap keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan.

2.3 Struktur Organisasi PT. Dwidaya World Wide



Gambar 2.6 Struktur PT. Dwidaya World Wide

Sumber: Dokumen Perusahaan (2024)

Direktur Utama : Memiliki tanggung jawab atas strategi, pengambilan keputusan serta memastikan bahwa kegiatan yang telah dibuat oleh divisi yang ada di Dwidaya terlaksana dengan baik.

5. Direktur Operasional dan Manager Operasional

Divisi ini memiliki tanggung jawab untuk memastikan serta mengawasi seluruh proses operasional agar berjalan dengan lancar dan efisien. Selain itu, divisi ini juga berperan dalam memastikan setiap kegiatan operasional sejalan dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Divisi tersebut juga yang membantu para operasional kantor dalam memantau *Key Performance Indicator* (KPI) serta melakukan evaluasi performa perusahaan seperti perkembangan sistem *Tour leader* dan *Tour guide*.

6. Manager Operasional : IT dan Human Capital

Divisi tersebut memiliki dua tanggung jawab dengan memonitoring divisi Human Capital dan IT.

- Human Capital bekerja sebagai pengelolaan sumber daya baru, dari proses rekrutmen, training hingga sampai kepada pengembangan karier.
- IT & Engineering merupakan divisi yang memiliki tanggung jawab mengenai sistem serta teknologi perusahaan.

7. Manager Operasional juga mengelola team inti dari PT Dwidaya World Wide : MICE, Ticketing dan Tour Operation

- *MICE* : Koordinasi program perjalanan bisnis serta acara untuk klien korporat dilakukan dari awal hingga akhir, termasuk pengaturan akomodasi, transportasi, tempat acara, dan aktivitas sesuai permintaan klien.
- *Ticketing* : yang memastikan semua pemesanan berjalan dengan lancar.
- *Tour Planning* : yang membuat perencanaan perjalanan wisata.
- *Tour Operation* : memiliki tanggung jawab sebagai pelaksana perjalanan wisata dan melakukan monitoring selama perjalanan
- *Tour Dokumen* : yang memeriksa kebutuhan dokumen perjalanan melalui surat surat, visa, pasport dan yang lainnya.

8. Keuangan

Divisi tersebut dibagi menjadi dua yaitu Pajak dan Akuntansi.

- Pajak : yang bertanggung jawab untuk mengelola pengeluaran pajak negara mulai dari laporan hingga bukti bukti wajib pajak
- Akuntansi : yang bertanggung jawab menyelesaikan tagihan atau faktur perusahaan serta mengelola perencanaan keuangan jangka panjang

9. Marketing

Event Marketing, Marketing Communication dan Digital Marketing

Team *Marketing* berupaya untuk memastikan komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan tersampaikan dengan baik.

- *Event Marketing* : yang memiliki tanggung jawab sebagai penyelenggaraan *event* promosi seperti *travel fair*, *expo* serta *gathering*.
- *Marketing Communication* : yang memiliki tanggung jawab sebagai penyampaian pesan brand serta produk kepada target audiens melalui media komunikasi.
- *Digital Marketing* : memiliki komunikasi pemasaran secara digital yang mengelola konten social media, membuat strategi iklan atau ads serta menjalankan kampanye digital.

Divisi *Digital Marketing* dalam struktur organisasi PT Dwidaya World Wide mempunyai peran yang aktif dalam menyusun strategi komunikasi serta promosi secara *digital*. Persaingan industri pariwisata semakin sengit dan dinamis terutama pasca pandemi kemarin. *Digital marketing* saat ini menjadi garda terdepan dalam komunikasi pemasaran yang dilakukan Dwidayatour. *Digital Marketing* sendiri memiliki tanggung jawab sebagai pendorong penjualan serta menaikkan *engagement* dalam social media PT Dwidaya World Wide.