

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

PT Royalindo Utama Tour, yang dikenal dengan nama Rotama Tour, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan dan konsultasi wisata. Perusahaan ini telah beroperasi sejak pertengahan tahun 1990-an dan berkembang menjadi salah satu biro perjalanan yang melayani kebutuhan perjalanan domestik maupun internasional. Dalam operasionalnya, perusahaan berfokus pada penyediaan layanan perjalanan yang profesional dengan standar pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan (Rotamatravel, 2022). PT Royalindo Utama Tour menyediakan berbagai layanan seperti pemesanan tiket pesawat, reservasi hotel, pengurusan dokumen perjalanan, serta penyusunan paket wisata yang disesuaikan dengan kebutuhan individu maupun kelompok. Perusahaan juga melayani perjalanan korporat dan perjalanan insentif bagi perusahaan yang membutuhkan pengelolaan perjalanan bisnis secara terorganisir dan efisien.



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan Royalindo Utama Tour

Sumber: Dokumen Perusahaan

Selain menyediakan paket wisata reguler, PT Royalindo Utama Tour juga menawarkan layanan *customized tour*, di mana pelanggan dapat menentukan sendiri destinasi, durasi perjalanan, serta konsep wisata yang diinginkan. Dengan pendekatan ini, perusahaan berupaya memberikan pengalaman

perjalanan yang lebih personal dan fleksibel sesuai preferensi pelanggan. Dalam mendukung kualitas layanan, perusahaan didukung oleh tenaga profesional yang berpengalaman di bidang pariwisata serta memiliki jaringan kerja sama dengan berbagai maskapai penerbangan, hotel, dan mitra perjalanan di dalam maupun luar negeri. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan berbagai pilihan produk wisata dengan harga yang kompetitif dan pelayanan yang optimal.

Sebagai perusahaan yang telah lama berkecimpung di industri pariwisata, PT Royalindo Utama Tour juga tergabung dalam beberapa asosiasi perjalanan, seperti *International Air Transport Association (IATA)*, *Pacific Asia Travel Association (PATA)*, dan *Association of Indonesian Tours and Travel Agencies (ASITA)*. Keanggotaan tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga standar profesionalisme serta mengikuti perkembangan industri perjalanan secara global. Dengan pengalaman yang panjang dan layanan yang terus berkembang, PT Royalindo Utama Tour berupaya mempertahankan reputasinya sebagai biro perjalanan yang terpercaya serta mampu memberikan pengalaman wisata yang aman, nyaman, dan berkesan bagi para pelanggannya.

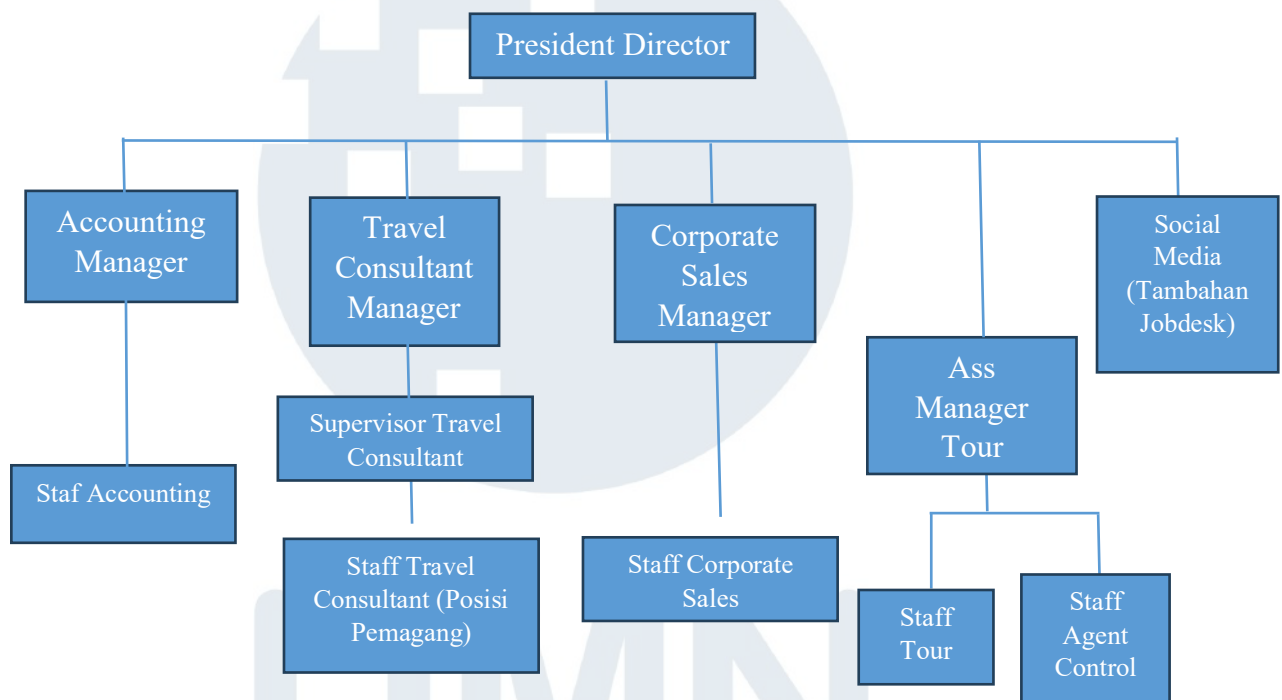
2.1.1 Visi dan Misi

PT Royalindo Utama Tour memiliki visi menjadi perusahaan travel modern yang unggul di bidang pariwisata serta mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Visi tersebut menjadi landasan bagi Perusahaan dalam menjalankan kegiatan usaha dengan mengutamakan kualitas pelayanan, profesionalisme, serta kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

Untuk mewujudkan visi tersebut, PT Royalindo Utama Tour menjalankan beberapa misi, yaitu memberikan pengalaman perjalanan dan budaya dari berbagai negara kepada pelanggan, menghadirkan pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan, serta memberikan pelayanan terbaik melalui staf yang ramah, informatif, dan profesional dalam membantu memenuhi kebutuhan perjalanan pelanggan. Melalui pelaksanaan visi dan misi tersebut, PT Royalindo Utama Tour berkomitmen untuk terus memberikan layanan perjalanan yang berkualitas serta membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT Royalindo Utama Tour dirancang untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan dalam bidang jasa perjalanan wisata dan layanan travel korporasi. Setiap divisi memiliki fungsi dan tanggung jawab yang saling berkaitan guna memastikan pelayanan kepada klien berjalan secara efektif dan profesional. Adapun struktur organisasi PT Royalindo Utama Tour dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 2Struktur Organisasi Royalindo Utama Tour

Sumber: Olahan Penulis (2026)

PT Royalindo Utama Tour dipimpin oleh seorang *President Director* yang bertanggung jawab atas keseluruhan kebijakan dan arah strategis perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, *President Director* membawahi beberapa bagian utama yang memiliki fungsi dan tanggung jawab berbeda sesuai dengan struktur organisasi perusahaan. Berikut adalah gambaran umum tanggung jawab masing-masing bagian berdasarkan struktur organisasi:

- *Accounting Manager*: Bagian *Accounting* dipimpin oleh seorang *Accounting Manager* yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek keuangan perusahaan. Tugasnya mencakup pencatatan transaksi, pengelolaan

pembayaran, penyusunan laporan keuangan, serta pengawasan arus kas perusahaan. Dalam pelaksanaannya, *Accounting Manager* dibantu oleh *Staff Accounting* untuk menjalankan administrasi dan operasional keuangan sehari-hari.

- *Travel Consultant Manager*: Bagian *Travel Consultant* dipimpin oleh *Travel Consultant Manager* yang bertanggung jawab atas pelayanan konsultasi perjalanan kepada pelanggan, baik individu maupun korporasi. Divisi ini menangani penyusunan paket wisata, pemberian informasi perjalanan, serta pelayanan kebutuhan perjalanan pelanggan. Dalam struktur ini terdapat *Supervisor Travel Consultant* yang bertugas mengawasi jalannya operasional pelayanan *travel consultant* dan mengoordinasikan *Staff Travel Consultant* dalam melayani pelanggan. Pada posisi ini, penulis merupakan bagian dari *Staff Travel Consultant* yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan konsultasi perjalanan kepada pelanggan.
- *Corporate Sales Manager*: *Corporate Sales Manager* bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran dan penjualan layanan perusahaan, khususnya untuk klien korporasi. Bagian ini berfokus pada pengembangan relasi bisnis, penawaran kerja sama, serta meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan. Dalam pelaksanaannya, *Corporate Sales Manager* dibantu oleh *Staff Corporate Sales* yang menangani aktivitas penjualan dan komunikasi dengan klien perusahaan.
- *Assistant Manager Tour*: *Assistant Manager Tour* bertanggung jawab dalam mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan tour atau perjalanan wisata yang diselenggarakan perusahaan. Bagian ini memastikan seluruh kegiatan operasional tour berjalan sesuai jadwal dan standar pelayanan perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, *Assistant Manager Tour* dibantu oleh *Staff Tour* yang menangani teknis pelaksanaan perjalanan serta *Staff Agent Control* yang bertugas mengontrol koordinasi agen dan kebutuhan operasional perjalanan.
- *Social Media*: Bagian *Social Media* bertanggung jawab dalam pengelolaan media sosial perusahaan sebagai sarana promosi dan komunikasi digital. Tugasnya meliputi pembuatan konten, pengelolaan informasi perusahaan di media sosial, serta meningkatkan *brand awareness* dan interaksi dengan

audiens melalui platform digital. Selain menjalankan tugas sebagai *Staff Travel Consultant*, pada posisi ini penulis juga memperoleh tugas tambahan yang berkaitan dengan pengelolaan media sosial perusahaan, seperti membantu pembuatan konten, penyusunan informasi yang akan dipublikasikan, serta mendukung aktivitas promosi digital perusahaan.

2.3 Portfolio Perusahaan

Portofolio perusahaan menggambarkan berbagai bentuk kerja sama dan layanan yang telah dijalankan oleh PT Royalindo Utama Tour (Rotama Tour) sejak berdirinya sebagai biro perjalanan yang berpengalaman di industri pariwisata Indonesia. Model kerja sama perusahaan tercermin melalui layanan perjalanan bisnis (*corporate travel*) dan layanan paket wisata yang ditawarkan untuk individu maupun organisasi.

1. Kerja Sama dengan Klien

Sebagai bagian dari strategi layanan korporasi (*corporate service*), Rotama Tour menyediakan solusi perjalanan yang komprehensif untuk klien bisnis, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengaturan tiket, voucher hotel, layanan tur, dukungan dokumen perjalanan, serta berbagai kebutuhan logistik perjalanan lainnya baik untuk perjalanan domestik maupun internasional. Layanan ini menunjukkan kerja sama Rotama Tour dengan perusahaan-perusahaan yang membutuhkan pengelolaan perjalanan karyawan secara profesional dan terkoordinasi.

Selain itu, Rotama Tour juga menyediakan *Corporate Incentive* yang meliputi layanan grup, pertemuan, konferensi, dan perjalanan insentif (*incentive tour*). Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah bekerja sama dengan organisasi yang membutuhkan program perjalanan khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan perusahaan atau institusi klien. Layanan-layanan ini tidak hanya menunjukkan kapabilitas Rotama Tour dalam mengelola perjalanan wisata biasa, tetapi juga menunjukkan kerja sama yang kuat dengan klien dari sektor korporasi dan organisasi yang membutuhkan layanan *travel management* terstruktur. Kerja sama semacam ini mencerminkan hubungan kerja yang berkelanjutan antara Rotama Tour dan para kliennya, baik dalam konteks

penyediaan layanan perjalanan pribadi maupun kebutuhan perjalanan profesional organisasi (*corporate travel*).

2. Jasa yang Telah Dibuat



Rotama Tour telah menghasilkan berbagai layanan perjalanan yang digunakan oleh pelanggan individu maupun korporasi. Adapun jasa yang dihasilkan perusahaan antara lain:

- 1) **Layanan Pemesanan Tiket Pesawat:** Rotama Tour menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat domestik dan internasional untuk berbagai maskapai penerbangan. Layanan ini membantu pelanggan memperoleh tiket perjalanan dengan proses yang mudah dan efisien.
- 2) **Layanan Reservasi Hotel:** Perusahaan menyediakan layanan reservasi hotel baik di dalam maupun luar negeri yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan anggaran pelanggan.
- 3) **Paket Wisata Domestik dan Internasional:** Rotama Tour menawarkan berbagai paket wisata ke destinasi domestik maupun mancanegara, seperti China, Korea Selatan, Jepang, Australia, Eropa, dan negara lainnya. Paket wisata dirancang dengan fasilitas yang lengkap untuk memberikan kenyamanan selama perjalanan.
- 4) **Customized Tour:** Perusahaan menyediakan layanan penyusunan perjalanan wisata sesuai permintaan pelanggan. Melalui layanan ini, pelanggan dapat menentukan sendiri destinasi, durasi perjalanan, serta fasilitas yang diinginkan.

- 5) *Corporate Travel Service*: Rotama Tour melayani kebutuhan perjalanan perusahaan atau instansi melalui layanan *corporate travel* yang mencakup pengaturan tiket, hotel, transportasi, hingga perjalanan dinas karyawan.
- 6) *Pengurusan Dokumen Perjalanan*: Rotama Tour membantu pelanggan dalam pengurusan berbagai dokumen perjalanan seperti paspor, visa, dan dokumen pendukung lainnya yang diperlukan untuk perjalanan internasional.

