

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya dunia pariwisata lambat laun menjadi suatu kebutuhan pokok manusia untuk melakukan perjalanan wisata dengan mengunjungi tempat wisata baik dalam maupun luar negeri. Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia sehingga menjadi salah satu usaha yang kompleks, hal ini dikarenakan terdapat banyak kegiatan yang berkaitan dalam penyelenggaraan pariwisata, pariwisata menjadi sektor yang menjanjikan dan memberikan efek nilai manfaat kepada banyak pihak dari pemerintah, masyarakat, ataupun swasta. Usaha pariwisata menjadi industri yang semakin berkembang, ini terbukti dari keberhasilan pembangunan yang dilakukan dan banyak pendapatan masyarakat yang meningkat, sehingga banyak diantaranya melakukan perjalanan wisata dan mengharuskan untuk melakukan peningkatan dalam pelayanan di biro perjalanan wisata, agen perjalanan, *tour operator* dan lain-lain yang bergerak dibidang usaha jasa pariwisata.

Usaha biro perjalanan wisata merupakan usaha penyedia jasa perencanaan perjalanan atau jasa pelayanan bagi wisatawan termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ketempat yang lain baik dalam negeri maupun luar negeri. Seperti usaha biro perjalanan wisata yang berada di Palembang, salah satunya Travelogin Tour & Travel. Travelogin Tour & Travel merupakan perusahaan *tour* dan *travel* yang menjual berbagai kebutuhan perjalanan wisata. Produk yang ditawarkan yaitu melayani paket wisata, pemesanan tiket maskapai penerbangan domestik maupun internasional, *gathering*, Kuliah Kerja Lapangan (KKL), *MICE*, *study tour*, penyewaan bus pariwisata, dan *reservasi* hotel.

Dalam melakukan perjalanan wisata ada salah satu komponen yang dibutuhkan yaitu peran *tour leader* untuk mengatur dan melancarkan kegiatan *tour* tersebut. *Tour leader* adalah seseorang yang memandu perjalanan wisata selama melakukan perjalanan wisata. Tugas dan tanggung jawabnya melayani, memberikan informasi, mendampingi peserta *tour*. Pada saat perjalanan wisata

atau *tour*, tugas *tour leader* adalah mengkonfirmasi kembali persiapan keberangkatan perjalanan wisata dari pemesanan transportasi, penginapan atau hotel, tempat yang akan dikunjungi atau tempat wisata, dan rumah makan. Seorang *tour leader* harus memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas, dan kepribadian yang baik untuk menunjang pekerjaan serta dapat bertanggung jawab. *Tour leader* juga sebagai ujung tombak disebuah perusahaan biro perjalanan wisata, dengan adanya seorang *tour leader* memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada konsumen saat kegiatan *tour* berlangsung, agar membuat para konsumen berpikiran kembali untuk menggunakan pelayanan dan fasilitas yang sudah mereka dapatkan sebelumnya di biro perjalanan wisata yang dipilih.

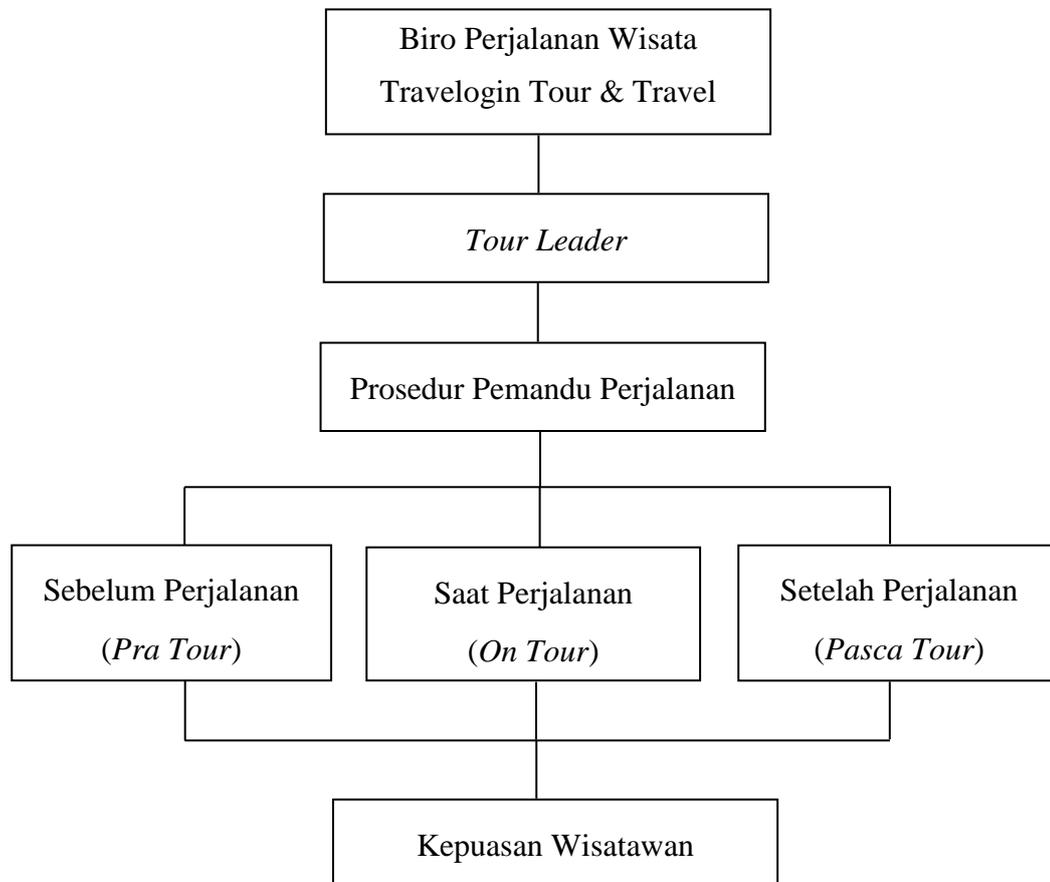
Peran *tour leader* dalam pelayanan perjalanan wisata dapat diartikan sebagai suatu proses dalam membahas pokok permasalahan pada pelayanan yang dimiliki oleh setiap biro perjalanan termasuk Travelogin Tour & Travel. Pelayanan yang dimaksud jika dilihat dalam aturan yang ditetapkan oleh pemerintah, bahwa proses pengelolaan pelaksanaan perjalanan wisata dengan standar kompetensi seorang *tour leader* secara signifikan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kesuksesan pelaksanaan perjalanan wisata bagi wisatawan. Oleh karena itu, peran seorang *tour leader* sangat penting dan dapat membangun kepuasan wisatawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul “Peran *Tour Leader* di Biro Perjalanan Wisata Travelogin *Tour & Travel*” yang akan membahas bagaimana peran *tour leader* di biro perjalanan wisata dan pentingnya peranan seorang *tour leader* pada suatu perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan selama perjalanan wisata berlangsung, sehingga dapat menciptakan perjalanan yang nyaman, aman dan puas bagi wisatawan.

## **1.2 Tujuan**

1. Mendeskripsikan tentang Biro Perjalanan Wisata Travelogin *Tour & Travel*.
2. Memaparkan Peran *Tour Leader* Biro Perjalanan Wisata Travelogin *Tour & Travel*.

### 1.3 Kerangka Pemikiran



Tabel 1. Kerangka Pemikiran

Biro perjalanan wisata usaha penyedia jasa perencanaan perjalanan atau jasa pelayanan bagi orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dalam melakukan perjalanan wisata ada salah satu komponen yang dibutuhkan yaitu peran *tour leader* untuk mengatur dan melancarkan kegiatan *tour* tersebut. *Tour leader* adalah seseorang yang memandu perjalanan wisata selama melakukan perjalanan wisata. Setiap perusahaan yang bergerak dibidang apapun membutuhkan sebuah panduan dalam menjalankan tugas serta fungsi pada setiap elemen atau unit di dalam perusahaan, dengan adanya prosedur pemandu perjalanan sebagai bentuk panduan mengenai prosedur atau langkah-langkah kerja guna memudahkan suatu pekerjaan agar tujuan tercapai. Sebelum melakukan perjalanan wisata harus memiliki perencanaan yang benar-benar terjadwal dengan baik, karena seorang pemandu wisata harus memperhatikan tahapan yang harus di siapkan oleh seorang *tour leader* dalam melakukan perjalanan wisata seperti,

sebelum perjalanan (*pra tour*), saat di perjalanan (*on tour*), dan setelah perjalanan (*pasca tour*). Jika peran *tour leader* merupakan salah satu hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa, maka peran *tour leader* yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan ketika menggunakan jasa dari Travelogin Tour & Travel.

#### **1.4 Kontribusi**

Kontribusi yang diharapkan akan memberikan manfaat terhadap:

a. Bagi Perusahaan

Menjadi pedoman kepada pihak biro perjalanan wisata sebagai penyedia paket wisata agar lebih memperhatikan peran *tour leader* dalam menjalankan tugasnya.

b. Bagi Penulis

Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan peran dan kinerja yang dilakukan seorang *tour leader* sebagai penunjang di Biro Perjalanan Wisata.

c. Bagi Pembaca

Sebagai bahan perbandingan serta dapat mengaplikasikan antara materi dan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata merupakan perusahaan atau badan usaha yang memberikan pelayanan yang memadai terhadap seseorang atau kelompok orang yang akan melakukan perjalanan baik dari dalam negeri maupun ke luar negeri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata perencanaan perjalanan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata, termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah. Menurut Darmadjati dalam Ariuz (2019), biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang mengatur perjalanan dan persinggahan sekelompok orang, termasuk kebutuhan mereka selama melakukan perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan.

Biro perjalanan wisata juga dapat diartikan sebagai perantara sebuah bisnis atau seseorang yang menjual bagian-bagian tertentu dalam bidang pariwisata baik secara individu maupun kelompok kepada konsumen. Jadi, kesimpulan dari pengertian tersebut biro perjalanan wisata dapat diartikan sebagai perusahaan yang khusus untuk menyelenggarakan dan mengatur perjalanan seseorang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik dari dalam negeri maupun ke luar negeri atau berada dalam negara itu sendiri.

### 2.2 *Tour Leader* (Pemimpin Perjalanan)

Berdasarkan pengertian *tour leader* SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) adalah pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*) dalam melaksanakan salah satu tugas pelayanannya untuk membawa rombongan melakukan perjalanan wisata di dalam dan diluar negeri. Menurut Armin D. Lehman dalam Oka A Yoeti (2013) *tour leader* adalah pendamping perjalanan wisata, yaitu seseorang dengan kualifikasi khusus yang melakukan pendamping rombongan perjalanan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa *tour leader* merupakan pendamping yang sudah bersertifikasi untuk melakukan pelayanan terhadap wisatawan.

Seorang *tour leader* adalah pemimpin suatu perjalanan wisata (*tour*) yang dipercayai oleh perusahaan biro perjalanan untuk mendampingi serta melayani setiap kebutuhan pelanggan dengan keahlian yang dimiliki dengan dasar sertifikasi. Diberikan tanggung jawab untuk menyelenggarakan perjalanan wisata terhadap paket yang dijual yang sudah diketahui oleh wisatawan yang ikut dalam rombongan perjalanan wisata. Untuk menjadi *tour leader* yang berkualitas seorang *tour leader* memiliki peranan yang sangat dipercayakan kepadanya. *Tour leader* dalam melayani wisatawan perlu memenuhi standar pelayanan supaya proses pelayanan terhadap wisatawan berjalan dengan baik dan efektif. Jasa seorang *tour leader* adalah melayani segala keperluan wisatawan terkait dengan informasi tempat yang akan dikunjungi. Oleh karena itu, dalam perjalanan wisata yang dipimpinnya, tugas-tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

1. Melakukan pengecekan ulang atas segala persiapan keberangkatan rombongan, termasuk transportasi kelengkapan selama dalam perjalanan, kesiapan *tour itinerary* untuk dibagikan sebelum berangkat, akomodasi dimana menginap, dan restoran dimana rombongan akan makan siang atau makan malam.
2. Memberikan intruksi, pengarahan, dan petunjuk kepada *tour guide*, sopir, dan kenek mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama dalam perjalanan.
3. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang dapat mengganggu lancarnya perjalanan rombongan wisata yang dipimpin.
4. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata yang dipercayakan kepadanya.
5. Menerima masukan, usulan dari anggota rombongan wisatawan yang dibawa, menganalisisnya, dan menjadikan usulan untuk perjalanann wisata rombongan berikutnya.

### **2.3 Peran *Tour Leader***

Menurut Soerjano Soekanto (2013) peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status), apabila seorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran (Yogo, 2019). Peran *tour leader* dalam suatu biro perjalanan wisata sangatlah penting

karena dalam suatu perjalanan seorang *tour leader* merupakan wakil dari biro perjalanan wisata yang akan bertatap muka langsung dengan wisatawan. Prilaku dan kinerja *tour leader* juga menentukan penilaian wisata terhadap biro perjalanan yang telah memberikan jasa kepada wisatawan.

Peran *tour leader* yang dimaksud adalah seorang *tour leader* yang paham dengan tanggung jawabnya dan berkompeten dalam melakukan tugas sebagai seorang pemimpin dalam sebuah perjalanan. Seorang *tour leader* menjadi pengatur yang baik, seperti dapat meredam suasana yang tidak terkondisikan saat *tour* berjalan, sanggup berpikir jauh kedepan dan sigap mengantisipasi suasana yang mendadak berubah. Semuanya ini harus dilaksanakan dengan senyum dan penuh kesabaran. Berikut fungsi, tugas dan tanggung jawab seorang *tour leader*:

#### 1. Fungsi *Tour Leader*

Menurut Oka A. Yoeti (2013) seorang *tour leader* dalam kegiatan suatu perjalanan wisata berfungsi sebagai seorang karyawan yang berperan dan bertindak atas nama perusahaan dimana tempat *tour leader* bekerja. Dalam melaksanakan fungsi, *tour leader* diberi kuasa untuk mengambil kebijaksanaan dalam batas-batas tertentu, khususnya untuk kelancaran perjalanan wisata (*tour*) yang menjadi tanggung jawabnya. Fungsi seorang *tour leader* yaitu mewakili *tour operator* dalam berhubungan kerja dengan perusahaan yang menjadi mitra kerja *tour operator* seperti maskapai penerbangan (*airlines*), hotel, *cafe & restaurant*, pusat-pusat rekreasi, serta pusat oleh-oleh. Untuk melancarkan pekerjaan, seorang *tour leader* dibekali dengan seperangkat perlengkapan, mulai dari telepon genggam, kamera untuk dokumentasi (foto dan video) dan segala kepentingan untuk perjalanan. *Tour leader* diberi wewenang untuk mengeluarkan uang dalam jumlah tertentu untuk kelancaran penyelenggaraan perjalanan wisata yang menjadi tanggung jawabnya sebagai pemimpin dalam perjalanan. Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa fungsi seorang *tour leader* adalah menjadi seorang yang bertanggung jawab dalam suatu perjalanan atau seorang yang mewakili suatu perusahaan *travel* untuk menjadi seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas semua wisatawan yang dibawa oleh *tour leader*.

## 2. Tugas *Tour Leader*

Tugas pokok dari seorang *tour leader* adalah menyelenggarakan perjalanan wisata (*tour*) bagi rombongan yang diserahkan kepada *tour leader*. Sebagaimana dijelaskan oleh Oka A. Yoeti (2013) dalam pelaksanaannya, tugas *tour leader* sebagai berikut:

### 1. Bila menggunakan kendaraan bus

Mempersiapkan bus yang akan di pakai rombongan yang menjadi tanggung jawabnya. Persiapan itu mencakup surat jalan ke destinasi yang akan dikunjungi, perlengkapan mobil untuk perjalanan jarak jauh, kecukupan bahan bakar, obat-obatan (P3K), uang saku sopir, kenek, dan *tour leader* sendiri.

### 2. Bila menggunakan maskapai penerbangan

- 1) Mengumpulkan semua anggota rombongan di terminal keberangkatan (*departure hall*) untuk melakukan *check-in* di konter yang sudah diberitahukan sebelum keberangkatan.
- 2) Mengumpulkan semua tiket (yang sudah disiapkan kantor) anggota rombongan untuk dikeperluan *check-in* dan barang bawaan (*baggages*) masing-masing anggota rombongan sampai memperoleh *boarding pass* dan bukti kepemilikan barang-barang bawaan (*baggages tags*).
- 3) Mengumpulkan semua paspor untuk pengurusan *airport-tax* dan membayarkannya.
- 4) Mengumpulkan semua paspor, *visa*, *exit-permit*, dan *health certificate* untuk pengurusan pemeriksaan pihak imigrasi.
- 5) Menunggu *boarding*, semua anggota diminta menunggu di ruang tunggu keberangkatan menanti intruksi atau pemberitahuan pesawat berangkat. Anggota rombongan akan diminta untuk menghafal nomor penerbangan (*flight no*) dan nomor tempat duduk (*seat*) masing-masing.
- 6) Turun dari pesawat, biasanya anggota rombongan diminta untuk menunggu didekat konter imigrasi sementara *tour leader* menunggu semua anggota turun dari pesawat.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tugas seorang *tour leader* adalah mempersiapkan kelengkapan atas perjalanan yang diselenggarakan oleh perusahaan, seperti mempersiapkan surat jalan bila menggunakan bus,

mengumpulkan paspor, *visa*, menyiapkan jadwal perjalanan, petugas *handling* agar acara dalam perjalanan terlaksanakan dengan baik sesuai dengan program yang telah dipersiapkan sebelumnya.

### 3. Tanggung Jawab *Tour Leader*

Tanggung jawab seorang *tour leader* yang utama adalah menjaga nama baik perusahaan yang telah menyelenggarakan program tersebut, karena baik buruknya peranan *tour leader* akan dinilai oleh para wisatawan yang mengikuti program perjalanan. Sebagaimana dijelaskan oleh Oka A. Yoeti (2013) dalam pelaksanaannya, tanggung jawab *tour leader* sebagai berikut:

#### 1. Tanggung jawab utama

Tanggung jawab seorang *tour leader* adalah menyelenggarakan perjalanan bagi rombongan yang ditugaskan kepadanya. Kelancaran perjalanan sesuai dengan jadwal perjalanan yang telah disusun dan telah mendapatkan persetujuan dari anggota rombongan. *Tour leader* bertanggung jawab menyelenggarakan perjalanan wisata dari hari pertama sampai hari terakhir dengan kualitas penyelenggaraan yang dianggap prima. Suatu perjalanan akan menjadi prima apabila dalam perjalanan tidak terjadi keresahan dari anggota rombongan mengenai transportasi, akomodasi, hotel, makan, dan acara keseluruhan.

#### 2. Tanggung jawab laporan keuangan

Setiap seorang *tour leader* berangkat membawa rombongan wisatawan, *tour leader* dibekali sejumlah uang yang dapat digunakan untuk keperluan rombongan sejak berangkat hingga kembali. Tentu saja semua pengeluaran yang dilakukan harus didukung dengan bukti pengeluaran yang ada.

#### 3. Tanggung jawab terhadap barang-barang hilang

Sering terjadi dalam perjalanan wisata, baik menggunakan pesawat udara, kereta api, bus, maupun kapal, barang-barang anggota rombongan hilang. Untuk mengatasi hal ini *tour leader* harus mencari tahu dimana dan kemana barang-barang tersebut berada, dalam hal ini seorang *tour leader* harus bisa menenangkan dan menjelaskan kepada anggota rombongan yang kehilangan tersebut agar tidak menimbulkan kepanikan.

#### 4. Tanggung jawab terjadi kecelakaan

Seringkali terdengar bahwa para rombongan wisata mengalami kecelakaan, maka kewajiban *tour leader* adalah melaporkan kejadian ke kantor pusat meminta bantuan *tour operator*. Hal ini keputusan diambil alih sepenuhnya oleh seorang *tour leader*. *Tour leader* mewakili *tour operator* dalam berhubungan dengan perusahaan yang menjadi mitra kerja untuk melancarkan pekerjaan dan diberi wewenang untuk melancarkan perjalanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan.

### 2.4 Wisatawan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Wisatawan adalah orang yang melakukan suatu kegiatan berwisata yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang ketika mengunjungi tempat-tempat tertentu untuk rekreasi, pengembangan pribadi, atau pemahaman tentang keunikan daya tarik wisata dalam jangka waktu sementara. Istilah wisatawan biasanya diasumsikan sebagai orang-orang yang berkunjung disebuah daya tarik wisata.

### 2.5 Pengertian *Standard Operasional Prosedure (SOP)*

Menurut Hardjo (2018), *standard operasional prosedur (SOP)* adalah perangkat lunak yang mengatur tahapan suatu proses kerja tertentu. Menurut Purnamasari (2015) SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga atau instansi. *Standard operasional prosedur (SOP)* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja yang diberlakukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai suatu tujuan sebuah instansi.

#### 1. Unsur-Unsur *Standard Operating Procedures (SOP)*

Unsur-unsur *standard operating procedures (SOP)* digunakan sebagai rujukan penyusunan, kontrol pelaksanaan penyusunan untuk melihat apakah *standard operating procedures (SOP)* yang telah di susun lengkap atau tidak. Peranan

unsur-unsur ini lebih mengarah kepada rujukan kontrol penyusunan. Maka dari itu, unsur-unsur ini digunakan dalam melakukan observasi, menyusun, dan menerapkan SOP. Sebagai petunjuk yang penting bagi perusahaan atau organisasi, Rudi M. Tambunan (2008) menjelaskan unsur-unsur dalam *standard operating procedures* (SOP) sangat menentukan efektivitas *standard operating procedures* (SOP). Adapun unsur-unsur *standard operating procedures* (SOP) antara lain:

1) Tujuan

Tujuan ialah langkah awal bagi seseorang dalam memulai aktivitas. Tanpa adanya tujuan maka aktivitas yang dilakukan seseorang akan menjadi tidak jelas, bahkan menjadi sia-sia. *Standard operating procedures* (SOP) harus mempunyai tujuan yang jelas, sebagai landasan untuk setiap prosedur dan langkah-langkah kegiatan.

2) Kebijakan

Kebijakan berfungsi sebagai rujukan yang harus ditaati dalam pelaksanaan kegiatan. Pernyataan tujuan dalam pembuatan *standard operating procedures* (SOP) tidak terlepas dari adanya kebijakan. Oleh karena itu, *standard operating procedures* (SOP) perlu dilengkapi dengan kebijakan yang terkait dan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien.

3) Petunjuk Operasional

Petunjuk operasional akan memberikan arahan kepada anggota atau karyawan dalam memahami berbagai bentuk tampilan yang digunakan dalam *standard operating procedures* (SOP).

4) Pihak yang terlibat

Pihak yang terlibat mempunyai peran yang paling penting dalam penerapan *standard operating procedures* (SOP). Baik atau tidaknya kinerja anggota atau karyawan bergantung pada *standard operating procedures* (SOP) yang telah dibuat dan ditetapkan. Oleh karena itu, didalam *standard operating procedures* (SOP) tugas-tugas pihak yang terlibat harus dijelaskan secara rinci di dalam *standard operating procedures* (SOP).

5) Waktu

Didalam isi *standard operating procedures* (SOP), waktu kerja haruslah dijelaskan secara baik. Mulai dari jam masuk untuk bekerja sampai waktu

karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya. Aturan ini dibuat agar proses kegiatan karyawan pada perusahaan berjalan secara efektif dan efisien.

## 2. Tujuan dan Manfaat *Standard Operating Procedures* (SOP)

Menurut Suryono (2011) tujuan dibuatnya *standard operating procedures* (SOP) ialah untuk menyederhanakan pekerjaan karyawan agar berfokus pada intinya saja dengan cepat dan tepat. Adapun secara umum *standard operating procedures* (SOP) dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan pola kerja secara tertulis, sistematis dan konsisten agar lebih mudah untuk dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal perusahaan.
- 2) Mendefinisikan aktivitas sistem kerja seperti, *input*, *output*, dan target.
- 3) Menjelaskan tentang tanggung jawab pada tiap unit atau jabatan untuk kegiatan di perusahaan.
- 4) Menjelaskan urutan aktivitas kegiatan perusahaan seperti, tata waktu, dan durasi standar masing-masing proses.

Manfaat dari penerapan *standard operating procedures* (SOP) yaitu:

- 1) Untuk pelaksanaan aktivitas kegiatan, baik pada operasional maupun administratif dalam perusahaan.
- 2) Menjamin konsistensi kegiatan produksi serta penyampaian produk kepada *customer*.
- 3) Sebagai petunjuk dalam pengambilan keputusan dan kepastian rangkaian kegiatan perusahaan.
- 4) Meminimalisir kesalahan, pelanggaran, atau kegagalan dalam masing-masing aktivitas kerja di tiap unitnya.
- 5) Menjaga kualitas kinerja setiap unit kerja agar tetap komitmen dengan menetapkan indikator kinerja masing-masing.

### **2.6 Prosedur Pemandu Wisata**

Prosedur pemandu wisata berkaitan satu sama lain, dengan kata lain keberhasilan melaksanakan suatu prosedur ke prosedur selanjutnya, sama halnya dengan prosedur-prosedur yang dilakukan seorang *tour leader* dalam melakukan

perjalanan, Menurut Restanti, Evita Desi dkk (2019) menjelaskan prosedur-prosedur dalam kegiatan *tour*, sebagai berikut:

1. Sebelum perjalanan (*pra tour*)

Sebelum *tour*, pramuwisata harus mempersiapkan beberapa hal dan mengumpulkan informasi terkait wisatawan yang akan dipandunya untuk memudahkan dalam memandu wisata. Berikut ini beberapa hal yang harus dipersiapkan, sebagai berikut:

- a) Mengetahui nama wisatawan.
- b) Mengetahui asal wisatawan untuk memahami karakter wisatawan berdasarkan asal daerah.
- c) Mengetahui jadwal kedatangan wisatawan.
- d) Mengetahui tempat menginap wisatawan.
- e) Menyiapkan kendaraan yang akan digunakan selama *tour*.
- f) Menyiapkan perlengkapan yang akan digunakan selama *tour* (*itinerary* dan P3K).

2. Pelaksanaan *tour* (*on tour*)

Suatu perjalanan wisata yang memperlihatkan selama kegiatan, kegiatan-kegiatan ini dilakukan oleh pemandu wisata selama perjalanan, sebagai berikut:

- a) Menjemput wisatawan tepat waktu.
- b) Mengucapkan salam (*greeting*).
- c) Memperkenalkan diri, sopir, dan biro perjalanan.
- d) Menjelaskan *itinerary* (rencana perjalanan.)
- e) Menjelaskan objek wisata yang akan dilewati.
- f) Berusaha membuat wisatawan nyaman dan tidak bosan.
- g) Memberitahu jika akan sampai ke destinasi wisata yang dituju agar wisatawan bersiap-siap.
- h) Apabila ada pemandu lokal, pramuwisata harus bisa bekerjasama dengan baik.
- i) Menjelaskan tentang destinasi wisata tersebut.
- j) Membantu wisatawan jika ingin mengabadikan moment dengan mengambil foto.
- k) Mengingatkan wisatawan untuk berhati-hati terhadap barang bawaan.

3. Mengakhiri Pemandu
  - a) Menyampaikan ucapan terimakasih telah menggunakan jasanya.
  - b) Meminta pesan dan kesan wisatawan selama perjalanan.
  - c) Mengingatkan wisatawan untuk membawa barang bawaan jangan sampai tertinggal.
  - d) Menyampaikan harapan untuk berjumpa lagi di lain kesempatan.

#### 4. Setelah perjalanan (*pasca tour*)

Kegiatan yang dilakukan setelah *tour* selesai. Meskipun kegiatan *tour* selesai, tugas pemandu wisata belum selesai, karena berikut hal-hal yang dilakukan pemandu wisata setelah *tour* selesai:

- a) Melaporkan seluruh biaya telah dikeluarkan selama *tour*.
- b) Mengevaluasi seluruh kegiatan selama *tour* dan memperbaiki kekurangannya.

### **2.7 Standar Kompetensi Kerja Nasional (SKKNI) Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*)**

#### 1. Pengertian SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia)

*Tour leader* memiliki berbagai standar dan kompetensi yang telah ditetapkan. Standar dan kompetensi ini pun telah diatur dalam UU Ketenagakerjaan No 113 Tahun 2003, dan kemudian dilanjutkan dengan Peraturan Pemerintah (PP) No 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) serta PP 31 Tahun 2006 tentang sistem Pelatihan Kerja Nasional. Kemudian diikuti keputusan Menteri Tenaga Kerja (Kepmenaker) Nomor KEP.55/MEN/III/2009 yang telah menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Pariwisata Bidang Perjalanan Wisata (*Tour Leader*). Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian, serta sikap kerja relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar kompetensi merupakan rumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang/orang untuk melakukan suatu tugas/pekerjaan yang dilandasi oleh ilmu pengetahuan, keterampilan, dan didukung sikap kerja, serta penerapannya sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan.

## 2. SKKNI *Tour Leader*

Untuk memperoleh pimpinan perjalanan wisata (*tour leader*) yang berkualitas, meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang kompeten, perlu didukung dengan adanya sistem pendidikan dan pelatihan nasional yang dikembangkan berdasarkan kebutuhan. Untuk memberi gambaran dan pedoman yang jelas dan sistematis tentang persyaratan minimal tenaga kerja dibidang pimpinan perjalanan wisata (*tour leader*), maka perlu disusun Standar Kompetensi Kerja Nasional Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*tour leader*).

## 3. Pengelompokan Unit-Unit dalam SKKNI bagi Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*)

Sesuai dengan pedoman penyusunan SKKNI, pengelompokan unit-unit kompetensi dalam standar kompetensi bagi pimpinan perjalanan wisata (*tour leader*), dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok yaitu:

Tabel 2. Kelompok unit kompetensi dalam SKKNI *Tour Leader*

### 1) Kodefikasi Kelompok Unit Kompetensi Umum/General

No	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1	PAR.UJ.01.001.01	Bekerjasama dengan kolega dan wisatawan
2	PAR.UJ.01.002.01	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
3	PAR.UJ.01.003.01	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja
4	PAR.UJ.01.004.01	Menangani konflik
5	PAR.UJ.01.005.01	Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pariwisata

### 2) Kodefikasi Kelompok Unit Kompetensi Inti (Fungsional)

No	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1	PAR.TL02.001.01	Melakukan persiapan tour
2	PAR.TL02.002.01	Mengkoordinasikan jadwal persiapan
3	PAR.TL02.003.01	Mengembangkan pengetahuan destinasi
4	PAR.TL02.004.01	Mengatur saat keberangkatan
5	PAR.TL02.005.01	Mengatur saat transit
6	PAR.TL02.006.01	Mengatur saat tiba
7	PAR.TL02.007.01	Mengatur saat di kendaraan
8	PAR.TL02.008.01	Mengatur saat check-in dan check-out di hotel
9	PAR.TL02.009.01	Mengatur peserta tour

10	PAR.TL02.010.01	Mengelolah tour tambahan
11	PAR.TL02.011.01	Mengatur perpindahan moda transportasi
12	PAR.TL02.012.01	Mengelola permasalahan yang tidak terduga
13	PAR.TL02.013.01	Menangani keluhan peserta selama tour
14	PAR.TL02.014.01	Mengelolah laporan tur

3) Kodefikasi Kelompok Unit Kompetensi Khusus/Spesifik Pendukung

No	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1	PAR.UJ.03.001.01	Melakukann komunikasi secara lisan dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
2	PAR.UJ.03.002.01	Membaca dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
3	PAR.UJ.03.003.01	Menulis dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar

Sumber: SKKNI *Tour Leader*, 2022