

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah sebuah kegiatan rekreasi melakukan suatu perjalanan wisata. Menurut Undang-Undang no 10 tahun 2009, pariwisata adalah kegiatan wisata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mengunjungi tempat tertentu untuk hiburan, pengenalan suatu daerah tertentu, tujuan wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan pariwisata lokal meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), letak geografis yang mencakup luas wilayah serta keragaman sumber daya alam, budaya, dan kekayaan yang ada di Indonesia itu sendiri. Sumber daya inilah yang menjadi daya tarik utama wisatawan *domestic* juga luar negeri. Saat ini, Indonesia memiliki banyak tujuan wisata eksotis dan indah. Bukan hanya perjalanan alam yang beragam, juga wisata budaya dan sejarah Indonesia yang sangat menarik, hal ini dikarenakan Indonesia memiliki ratusan suku budaya yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Definisi pariwisata menurut Burkat (2006), pariwisata adalah perpindahan orang yang bersifat sementara dan jangka pendek untuk tujuan di luar tempat, biasanya mereka hidup dan melakukan pekerjaan selama berada di tempat tujuan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia no 10 tahun 2009 pasal 1 Pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang didukung dengan berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat pengusaha, dan Pemerintah. Berikut usaha pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia no 10 tahun 2009 pasal 14, antara lain:

- a. daya tarik wisata
- b. kawasan pariwisata
- c. jasa transportasi wisata
- d. jasa perjalanan wisata
- e. jasa makanan dan minuman
- f. penyediaan akomodasi
- g. penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi

- h. penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran
- i. jasa informasi pariwisata
- j. jasa konsultan pariwisata
- k. jasa pramuwisata
- l. wisata tirta
- m. spa

Salah satu jenis usaha pariwisata yang saat ini menjanjikan adalah *tour and travel*. Menurut Pendit (2006), *Tour and Travel* adalah sebuah perusahaan yang tujuannya adalah untuk mempersiapkan perjalanan seseorang yang akan melakukan perjalanan wisata. Sebagai *Tour and Travel* yang bersaing di Palembang, *Travelogin Tour and Travel* adalah merek dagang dari PT *Travelogin Utama Sejahtera Terdepan* menawarkan dan melayani segala sesuatu yang dibutuhkan wisatawan yaitu mulai dari dokumen perjalanan, paket *exclusive tour domestic* dan mancanegara serta paket umroh, sewa bus pariwisata, paket *study tour*, *gathering*, pemesanan *ticketing* maskapai penerbangan *domestic* dan mancanegara. *Travelogin Tour and Travel* telah memiliki banyak konsumen dikarenakan kemampuan para karyawan dalam menyusun/mengkemas suatu paket perjalanan. Hal ini tentunya, tidak terlepas dari peran seorang *tour leader* di *Travelogin Tour and Travel*.

Peran seorang *tour leader* dalam jasa travel dapat diartikan sebagai salah satu pemegang kunci suksesnya sebuah perjalanan wisata karena seorang *tour leader* akan berhadapan langsung dengan wisatawan serta seorang *tour leader* memiliki tugas dan tanggung jawab pada saat perjalanan wisata berlangsung. Berikut data *trip* yang telah ditangani oleh *tour leader* di *Travelogin Tour and Travel 2022*:

Tabel 1. Rombongan Yang Dibawa Oleh *Tour Leader*

Bulan	<i>Trip</i> yang dibawa oleh <i>Tour Leader</i>
September	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informa PIM Palembang / Tour Kualalumpur 3D2N / 90 Pax 2x Trip</li> <li>2. Ace Hardware PIM Palembang / Tour Kualalumpur 3D2N / 90 Pax</li> <li>3. Pascasarjana Unsri Agribisnis / Thailand – Taiwan / 20 Pax 2x Trip</li> <li>4. Agroekoteknologi Unsri / Fieldtrip Bandung – Jakarta 5D2N / 80 Pax 2x Trip</li> </ol>

Oktober	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al Azhar Cairo Palembang / Fieldtrip dan Pelatihan Lampung – Bali / 36 Pax</li> <li>2. Sosiologi Unsri / Fieldtrip Yogja – Bandung / 150 Pax</li> <li>3. Bahasa Inggris UMP / Fieldtrip Lampung + Jogja Bandung / 50 Pax</li> <li>4. Bahasa Indonesia UMP / Fieldtrip Jogja Bandung Jakarta / 50 Pax</li> </ol>
November	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. DWP Unsri / Tour Bangkok – Pattaya / 25 Pax</li> <li>2. SMA N 5 Palembang – SMA N 1 Tanjung Raja – SMA N 1 Indralaya 88 Pax</li> <li>3. DWP PDAM Tirta Musi / Lampung / 36 Pax</li> <li>4. FEB Univ Bina Darma / PKL Bandung – Jakarta – Lampung / 196 Pax</li> <li>5. PT Bank Mandiri (Persero) Tim Mortgage / Rafting Bandung / 18 pax</li> </ol>
Desember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PT Mandiri Ultra Family Ceria / Bandung-Jakarta / 65 pax</li> <li>2. Koperasi Unit Desa Surya Adi / Madura-Surabaya-Jogja-Bandung / 135 pax</li> </ol>

Sumber: Data olahan, 2022

Dalam penerapan peran *tour leader* di Travelogin *Tour and Travel* sudah memiliki *Standard Operasional Procedure (SOP) tour leader*. Selama ini peran *tour leader* berjalan dengan baik dibuktikan dengan minimnya komplain.

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, penulis tertarik mempelajari peran *Tour Leader* di Travelogin *Tour and Travel* dengan berbagai tanggung jawab yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik selama perjalanan berlangsung dan dapat memberikan pengalaman yang baik bagi wisatawan. Oleh sebab itu penulis membuat laporan tugas akhir berjudul “Peran *Tour Leader* di Travelogin *Tour and Travel*”.

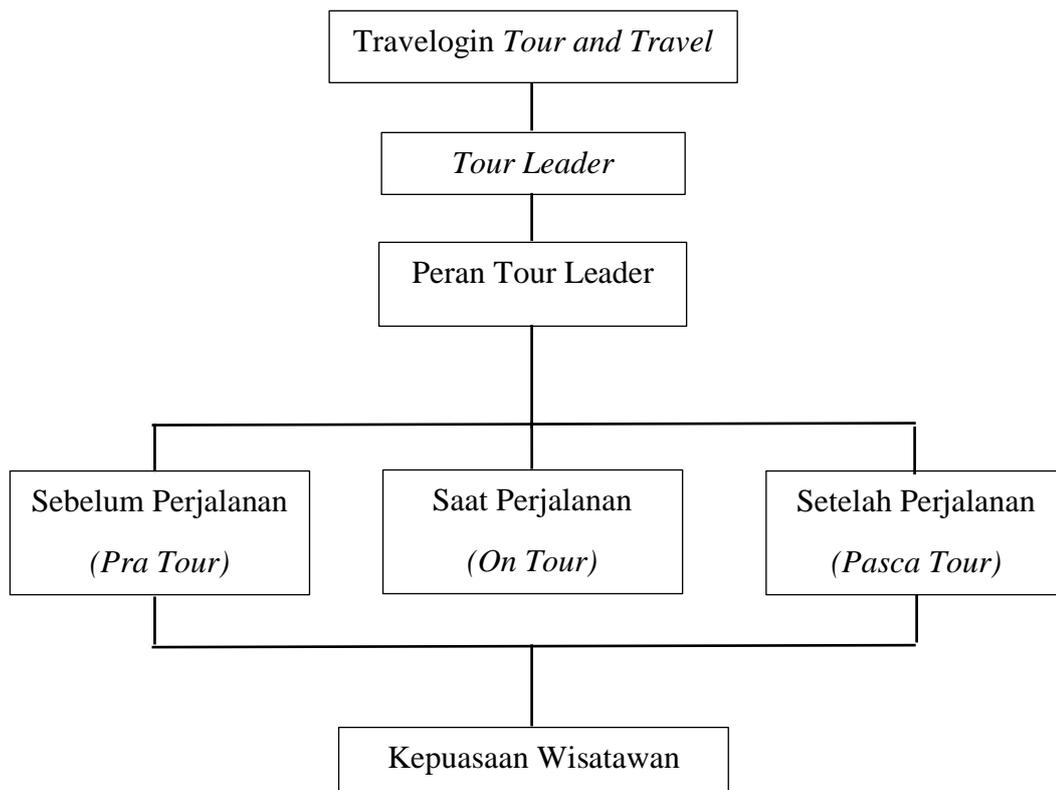
## 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan Travelogin *Tour and Travel*.
2. Mendeskripsikan Peran *Tour Leader* di Travelogin *Tour and Travel*.
3. Mendeskripsikan perbandingan SKKNI dengan *Tour Leader* di Travelogin *Tour and Travel*.

### 1.3 Kerangka Pemikiran

*Tour and Travel* usaha yang menyediakan perencanaan perjalanan atau layanan pribadi, yang mencakup seluruh perjalanan, dalam rangka melakukan perjalanan, salah satu elemen diperlukan, yaitu peran *tour leader* dalam mengatur dan memuli kegiatan rangkaian. Seorang pemimpin *tour* adalah orang yang memandu dalam *tour*. Setiap perusahaan yang bergerak di bidang apapun membutuhkan *tour leader* dalam perusahaannya, dengan adanya *tour leader* merupakan suatu bentuk petunjuk tentang prosedur kerja untuk mempermudah pekerjaan. Sebelum melakukan *trip* harus memiliki perencanaan yang metadis, karena seorang *tour leader* perlu memperhatikan langkah-langkah yang harus disiapkan oleh seorang *tour leader* ketika melakukan perjalanan, seperti sebelum perjalanan (*Pra Tour*), saat perjalanan (*On Tour*), dan setelah perjalanan (*Pasca Tour*). Jika peran *tour leader* baik dan dapat memuaskan pelanggan akan menimbulkan kepuasan pelanggan saat menggunakan jasa, maka peran *tour leader* tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan saat menggunakan jasa dengan *Travelogin Tour and Travel*.



Tabel 2. Kerangka Pemikiran.

#### **1.4 Kontribusi**

Hasil dari laporan Tugas Akhir ini diharapkan akan memberikan kontribusi antara lain:

1. **Bagi Pembaca**  
Sebagai sumber untuk menambah pengetahuan, dan wawasan tentang peran *tour leader* di *Tour and Travel*.
2. **Bagi Perusahaan**  
Sebagai sebuah referensi kepada *Travelogin Tour and Travel* sebagai penyedia paket wisata dan peran *tour leader* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
3. **Bagi Politeknik Negeri Lampung**  
Sebagai suatu sumber informasi dan referensi bacaan untuk kebutuhan yang diperlukan dalam bidang ini.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Tour and Travel*

Menurut Damardjati (2010), *tour and travel* adalah perusahaan yang mengatur dalam perjalanan wisata, termasuk mengatur perlengkapan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, baik dalam negeri maupun luar negeri. Berdasarkan peraturan pengurus Jenderal Pariwisata No. Kep. Tanggal 16/U/II/88 25 Februari 1988 tentang Peraturan Transaksi Pariwisata, *Tour and Travel* adalah suatu kegiatan bisnis komersial yang mengatur menyediakan dan mengelola layanan untuk sekelompok orang yang berpergian. Dasar hukum pendirian *Tour and Travel* adalah Peraturan Pemerintah Nomor. 67 Tahun 1996 tentang Pariwisata *Tour and Travel* memiliki dua fungsi, yaitu:

#### 1) Fungsi umum

Dalam hal ini *Tour and Travel* adalah *Tour and Travel* perusahaan yang dapat memberikan informasi atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan pariwisata pada khususnya.

#### 2) Fungsi khusus

Agen perjalanan sebagai perantara menjual jasa atas nama perusahaan lain diwakili oleh perusahaan. Itu sebabnya *Tour and Travel* terkadang bekerja antara wisatawan dan industri pariwisata.

- a) *Tour and Travel* sebagai badan usaha yang merencanakan dan mengatur perjalanan dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
- b) *Tour and Travel* sebagai penyelenggara yaitu untuk aktif melakukan kerjasama perusahaan lainnya seperti perusahaan domestik dan mancanegara. Layanan dan fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai produk dagang.

## 2.2 *Tour Leader*

Menurut Yoeti (2013), *tour leader* adalah seorang karyawan dalam suatu perusahaan yang bertugas untuk membawa rombongan wisatawan untuk melakukan suatu perjalanan wisata sesuai dengan program perjalanan (*itinerary*) yang telah disusun. Agar menunjang keberlangsung *tour* perusahaan membutuhkan *tour leader* sebagai perwakilan perusahaan yang akan berhadapan langsung dengan rombongan wisatawan dalam kegiatan perjalanan wisata. *Tour leader* harus mengikuti seluruh rangkaian acara dari awal hingga akhir *tour*. Menurut SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) *tour leader* adalah seorang *tour leader* yang bertugas untuk memberi pelayanan dan membawa rombongan dalam melakukan perjalanan wisata *domestic* dan internasional.

Pemimpin perjalanan wisata (*Tour Leader*) bertugas membawa rombongan atau memimpin suatu perjalanan wisata untuk mencapai keberhasilannya suatu perjalanan. *Tour leader* yang berkualitas dan memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang kompeten harus diandasi oleh adanya sistem pendidikan dan pelatihan nasional. Tentunya sebagai seorang *tour leader* memiliki kriteria yang baik dan berkualitas juga harus memiliki penguasaan bahasa. Selain itu, seorang *tour leader* harus memiliki pengalaman berinteraksi dengan orang pada usia tertentu, misalnya dengan orang tua, remaja, atau bahkan anak kecil, baik laki-laki maupun perempuan.

## 2.3 *Peran Tour Leader*

Peran seorang *Tour Leader* dalam sebuah *Tour and Travel* selama perjalanan *Tour Leader* merupakan perwakilan dari kantor tersebut yang akan bertemu dengan wisatawan secara langsung. Kinerja *Tour Leader* juga menentukan evaluasi wisatawan dari *Tour and Travel* tersebut yang akan memberikan pelayanan kepada wisatawan. Peran *Tour Leader* masing-masing adalah memimpin perjalanan wisata, memahami dan bertanggung jawab selama perjalanan wisata berlangsung dan kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

Peran *tour leader* menurut Yoeti (2013), adalah seorang yang bekerja sebagai operator *tour* yang bekerja membawa rombongan melakukan perjalanan wisata sesuai dengan program perjalanan yang dibuat dengan sepengetahuan *tour leader*. Menurut Yoeti (2013), fungsi utama *tour leader* adalah untuk memberikan fasilitas dan mendampingi rombongan untuk melakukan perjalanan wisata. *Tour leader* harus memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik, antara *tour leader* dengan peserta atau rombongan *tour*. Untuk memperoleh *tour leader* yang berkualitas dan memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang kompeten dengan dilandasi oleh adanya sistem pendidikan dan pelatihan nasional seperti Standar Keahlian Nasional Indonesia.

#### **2.4 Prosedur *Tour Leader***

Prosedur *Tour Leader* memiliki kaitan satu dengan yang lainnya keberhasilan pelaksanaan prosedur ke prosedur berikutnya, sama dengan prosedur-prosedur yang dilakukan seorang *tour leader* dalam melakukan perjalanan. Menurut Restanti, Evita Desi, dkk (2019), prosedur-prosedur suatu kegiatan *tour*, sebagai berikut:

##### **1. Sebelum perjalanan (*Pra Tour*)**

Sebelum perjalanan *tour leader* perlu menyiapkan beberapa hal seperti mengumpulkan informasi wisatawan yang akan dipimpinya untuk mempermudah dalam memimpin perjalanan. Berikut beberapa hal penting yang harus disiapkan, sebagai berikut:

- a. Mengetahui nama wisatawan.
- b. Mengetahui asal usul wisatawan dengan memahami sifat dasar wisatawan tersebut.
- c. Mengetahui jadwal kedatangan wisatawan.
- d. Mengetahui dimana wisatawan tinggal.
- e. Mempersiapkan transportasi untuk *tour*.
- f. Menyiapkan perlengkapan yang akan digunakan selama perjalanan (Rute perjalanan dan P3K)

## 2. Pelaksanaan tour (*On Tour*)

Perjalanan wisata yang melihat selama kegiatan berlangsung, kegiatan ini dilakukan oleh *Tour Leader* selama perjalanan, sebagai berikut:

- a. Menjemput wisatawan tepat waktu.
- b. Mengucapkan salam.
- c. Memperkenalkan diri, sopir, dan biro perjalanan.
- d. Menjelaskan rute perjalanan.
- e. Mendeskripsikan jalur tujuan wisata.
- f. Berusaha membuat wisatawan nyaman.
- g. Memberitahu ketika tiba di tujuan wisata yang dipilih sehingga wisatawan dapat mempersiapkan.
- h. Jika ada *Tour Guide* lokal, *Tour Leader* harus bekerjasama dengan baik.
- i. Menjelaskan tujuan perjalanan.
- j. Membantu wisatawan ketika mereka ingin mengabadikan *moment* dengan mengambil foto.
- k. Mengingatkan wisatawan untuk berhati-hati dengan barang bawaan.

## 3. Setelah perjalanan (*Pasca Tour*)

Kegiatan yang dilakukan setelah *tour* selesai. Tugas *Tour Leader* setelah *tour* selesai:

- a. Melaporkan semua biaya yang dikeluarkan selama perjalanan.
- b. Mengevaluasi semua kegiatan selama perjalanan dan memperbaiki segala kekurangan.

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

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

Berdasarkan pengertiannya dalam Bahasa Indonesia, standar diartikan sebagai “ukuran” yang disepakati sedangkan kualifikasi profesional mengacu pada kemampuan kerja seseorang yang dapat diamati, yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja seseorang yang dapat diamati, yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja seseorang dalam melaksanakan suatu tugas yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang telah ditentukan. Kata “Nasional” berarti dapat digunakan dimana saja dalam wilayah negara kesatuan Republik Indonesia, dan kata “Indonesia” menunjukkan nama negara kesatuan Republik Indonesia sebagai pemilik standar tersebut. *Tour Leader* memiliki standar dan kompetensi yang telah ditetapkan dan diatur dalam UU Ketenakerjaan No 13 Tahun 2003, dan peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang sistem Pelatihan Kerja Nasional. Standar Keterampilan Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disingkat SKKNI adalah rumusan keterampilan kerja meliputi pengetahuan, keterampilan, atau kompetensi serta sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugas tertentu yang berlaku secara nasional.

### 2. SKKNI *Tour Leader*

Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*) ini dalam melaksanakan salah satu tugas pelayanannya adalah membawa rombongan untuk melakukan perjalanan wisata di dalam dan di luar negeri. Untuk memperoleh pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*) yang berkualitas, yang 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 di bidang Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*), maka perlu disusun Standar Kompetensi Kerja Nasional Bidang Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*). Salah satu kompeten yang harus ada dalam sistem

pendidikan dan pelatihan nasional adalah adanya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang dikembangkan dari kebutuhan dunia usaha di bidang pariwisata maupun kebudayaan.

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

Menurut Kamus Besar Indonesia, standar adalah ukuran tertentu yang digunakan sebagai patokan. Sedangkan operasional bersifat operasi yang berkaitan dengan operasional. Prosedur adalah langkah-langkah dalam suatu kegiatan untuk melakukan suatu kegiatan. Menurut Insani (2010), SOP atau *Standard Operasional Prosedure* adalah dokumen yang memberikan sebuah intruksi standar untuk proses organisasi dalam manajemen kantor, termasuk bagaimana pekerjaan dilakukan, kapan harus melakukan pekerjaan terlibat dalam kegiatan tersebut. Menurut Atmoko (2011), *Standard Operasional Prosedure* (SOP) adalah pedoman atau cara pelaksanaan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas dan alat evaluasi kinerja instansi pemerintah, berdasarkan beberapa teknis, administratif dan prosedural, metode kerja, proses dan sistem kerja di masing-masing unit. *Standard Operasional Prosedure* (SOP) adalah dokumen yang mengacu pada langkah-langkah yang diambil secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja yang paling efisien dari karyawan dengan biaya serendah mungkin. Di Indonesia hal ini dikenal dengan *Standard Operasional Prosedure* (SOP) adalah proses yang dirancang untuk membuat pekerjaan lebih mudah, lebih rapih, dan lebih teratur. Sistem ini melibatkan serangkaian proses yang menyelesaikan pekerjaan dari awal sampai akhir. Berdasarkan Permenpan No. 35 Tahun 2012, manfaat *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam lingkup penyelenggaraan administrasi pemerintah meliputi antara lain:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.

4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintah dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dan sisi mutu, waktu dan prosedur.
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dan kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.