

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang dan Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar Indonesia. Kemenparekraf tahun 2020, menjelaskan bahwa dari 11 jenis komoditas penyumbang devisa terbesar Indonesia tahun 2011—2015, ranking devisa pariwisata terdapat pada ranking 5 hingga naik ke ranking 4. Kemenparekraf mengungkapkan juga bahwa devisa sektor pariwisata dapat meningkat karena Indonesia mempunyai keindahan alam yang istimewa dan keragaman budaya yang memesona. Selain karena itu, terdapat upaya dalam meningkatkan devisa sektor pariwisata dengan cara Menteri Pariwisata Ekonomi dan Kreatif mengajak seluruh pelaku usaha pariwisata untuk mendatangkan devisa pariwisata dan wisatawan. Adapun salah satu pelaku usaha pariwisata tersebut adalah biro perjalanan wisata.

Patih Indo Permai Tour and Travel merupakan salah satu biro perjalanan wisata di bawah naungan Grup Patih Indo yang berdiri sejak tahun 1988. Dalam perkembangannya, perusahaan ini mampu bertahan hingga saat ini dan pernah menjadi salah satu biro perjalanan wisata terbaik di Indonesia menurut PT Garuda Indonesia tahun 2006. Perusahaan ini memberikan pelayanan dengan senyum kehangatan bagi konsumen, tidak heran jika konsumen terus kembali selama bertahun-tahun. Biro perjalanan wisata ini melayani berbagai jasa seperti perjalanan insentif, perjalanan wisata grup dan individual, penjemputan tamu (*transfer in*) serta pengantaran tamu (*transfer out*).

Tahun 2022, Patih Indo Permai Tour and Travel dipercayakan oleh Pengurus Besar Federasi Olahraga Karate-Do Indonesia (PB Forki) sebagai biro perjalanan wisata yang menangani penjemputan tamu (*transfer in*) dari berbagai negara pada kegiatan World Karate Federation Karate 1 Series A Jakarta. Untuk lebih jelasnya, berikut dokumentasi jasa penjemputan tamu (*transfer in*) dan data

pelayanan jasa tersebut di Patih Indo Permai Tour and Travel pada November 2022:



Gambar 1. Dokumentasi Layanan *Transfer In*, *Transfer Out*, *Shuttle*, dan *Travel Document Arrangement* Patih Indo Permai Tour and Travel

Sumber: Patih Indo Permai Tour and Travel (2022)

Tabel 1. Data Pelayanan Penjemputan Tamu (*Transfer In*) di Patih Indo Permai Tour and Travel pada November 2022

No.	Nama Grup	Asal Negara	Jumlah Pax
1	Chinese Taipei Karatedo Federation	Tionghoa Taipei	18
2	Japan Karatedo Federation	Jepang	11
3	Turkmenistan Karatedo Federation	Turkmenistan	19
4	The Karatedo Federation of Hongkong	Hongkong	11
5	Malaysia Karate Federation (MAKAF)	Malaysia	20
6	Ukrainian Karate Federation	Ukraina	14
7	Cambodia Karate Federation	Kamboja	17

Sumber: Data Penulis (2022)

Penjemputan tamu (*transfer in*) menurut Warokka (2018), merupakan pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata kepada tamu dimulai dari titik penjemputan hingga ke hotel atau tempat wisata, mencakup pengurusan di bandara, stasiun kereta, terminal bus, atau lainnya hingga pada proses *check in* hotel. Penjemputan tamu (*transfer in*) di Patih Indo Permai Tour and Travel merupakan bagian dari suatu paket wisata dan sebagai jasa tersendiri yang ditawarkan kepada umum dengan rute bandara—hotel atau dapat dibuat berdasarkan permintaan konsumen. Dalam penanganan penjemputan tamu (*transfer in*), selama ini di Patih Indo Permai Tour and Travel belum terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP) tertulis sebagai pedoman. Sedangkan menurut Soemohadiwidjojo dalam Suryadi (2018), bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan pedoman berisikan metode pelaksanaan suatu prosedur kerja yang wajib tertulis untuk menghindari terjadinya penyimpangan dalam pengimplementasian. Penanganan selama ini pramuwisata yang bertugas hanya berpedoman pada arahan yang diberikan sebelum penjemputan tamu (*transfer in*). Padahal menurut Wira (2021), meskipun penanganan penjemputan tamu (*transfer in*) terkesan mudah, tetapi merupakan tugas pramuwisata yang sangat penting karena berpotensi mengakibatkan masalah jika tidak ditangani dengan baik. Dengan demikian, pramuwisata wajib mempersiapkan diri sebagai upaya menjamin sebuah kesan pertama yang istimewa bagi wisatawan.

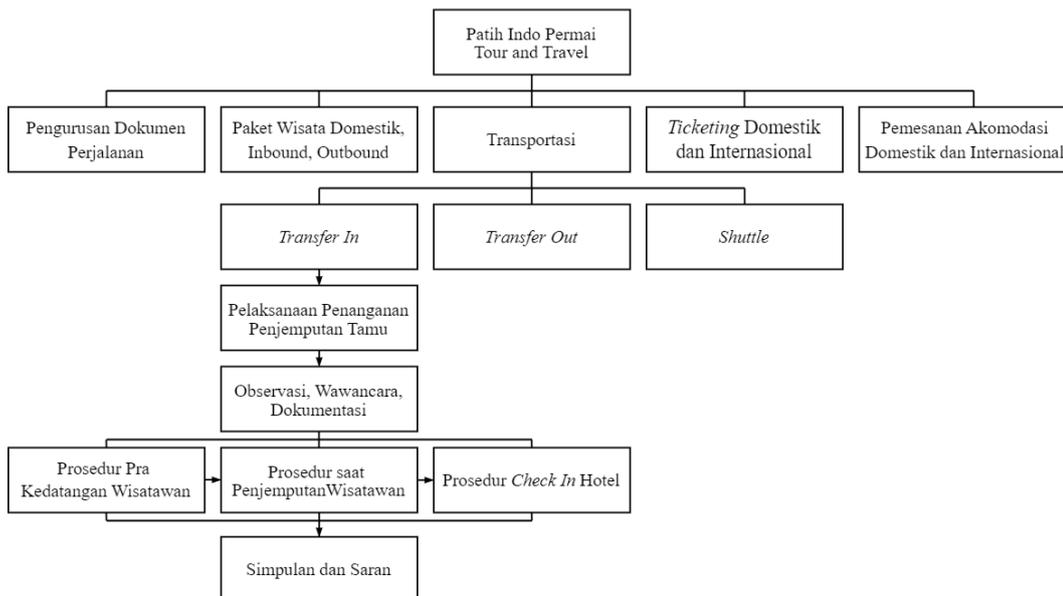
Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan penjemputan (*transfer in*) merupakan layanan dalam suatu paket wisata dan jasa tersendiri yang ditawarkan oleh Patih Indo Permai Tour and Travel. Akan tetapi, dalam penanganan penjemputan tamu (*transfer in*) belum terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP) tertulis dan masih bersifat hanya pemberian arahan sebelum penanganan. Dengan demikian, penulis tertarik menulis laporan tugas akhir mengenai pelaksanaan penanganan jasa penjemputan tamu (*transfer in*) pada Patih Indo Permai Tour And Travel. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait penanganan jasa penjemputan tamu (*transfer in*).

## 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan pelaksanaan penanganan jasa penjemputan tamu (*transfer in*) pada Patih Indo Permai Tour and Travel.

## 1.3 Kerangka Pemikiran

Purnomo (2015), menyatakan bahwa kerangka pemikiran atau kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan bermacam-macam faktor yang teridentifikasi menjadi masalah pokok. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendeskripsikan mengenai pelaksanaan penanganan jasa penjemputan tamu (*transfer in*) pada Patih Indo Permai Tour and Travel berdasarkan teori Riyanti dkk. (2020), dimulai dari mendeskripsikan Prosedur Pra Kedatangan Wisatawan, Prosedur saat Penjemputan Wisatawan, dan Prosedur *Check In* Hotel. Data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dideskripsikan untuk mendapatkan kesimpulan dan saran. Adapun kerangka penulisan laporan tugas akhir ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Kerangka Penulisan Laporan Tugas Akhir

#### 1.4 Kontribusi

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai berikut:

1. Penulis  
Menambah dan memperluas pengetahuan, serta mengimplementasi ilmu selama perkuliahan yang telah ditempuh.
2. Pembaca  
Menjadi informasi dan referensi kepada pembaca terkait penanganan penjemputan tamu (*transfer in*).
3. Patih Indo Permai Tour and Travel  
Saran mengenai penanganan penjemputan tamu (*transfer in*) pada Patih Indo Permai Tour and Travel.
4. Politeknik Negeri Lampung  
Menjadi informasi dan referensi tambahan terkait aktivitas akademik pada Politeknik Negeri Lampung.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Biro Perjalanan Wisata**

Biro perjalanan wisata menurut Foster dalam Aisyah (2018), merupakan perusahaan perjalanan yang menawarkan rencana perjalanan, jasa angkutan (udara, darat, dan laut), akomodasi, wisata pelayaran, paket wisata, serta produk lain terkait perjalanan yang ditawarkan secara langsung kepada masyarakat. Menurut Damardjati dalam Ariuz (2019), biro perjalanan wisata adalah sebuah badan usaha yang mempunyai kekhususan menyusun dan melaksanakan perjalanan serta persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri ke luar negeri, atau dalam suatu negeri itu sendiri. Menurut Sari dan Yanita (2020), menjelaskan bahwa biro perjalanan wisata merupakan usaha yang menyediakan, merancang dan menyelenggarakan kegiatan wisata mencakup paket wisata, pelayanan wisata, reservasi akomodasi dan restoran, serta pengurusan dokumen perjalanan wisata.

Berdasarkan tiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa biro perjalanan wisata merupakan badan usaha khusus yang menawarkan langsung kepada masyarakat terkait jasa perancangan perjalanan, jasa angkutan (udara, darat dan laut), pengurusan dokumen perjalanan, reservasi akomodasi dan restoran, serta penyelenggaraan wisata dari satu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri ke luar negeri, atau dalam negeri itu sendiri.

### **2.2 Pramuwisata**

Menurut Nuriata dalam Irawati (2013), pramuwisata merupakan kata yang bersumber dari bahasa sansekerta yakni pramu bermakna pelayanan atau orang yang melayani, wis bermakna tempat, dan ata bermakna banyak. Menurut Yoeti dalam Artajaya dan Yanti (2020), pramuwisata adalah orang yang mendapatkan bayaran untuk memandu wisatawan dalam perjalanan berkunjung, melihat dan menyaksikan objek, serta atraksi wisata. Amanto dalam Andajani dkk. (2018), berpendapat bahwa pramuwisata merupakan orang yang bekerja bagi

wisatawan, biro perjalanan, atau badan kepariwisataan lainnya untuk memimpin perjalanan, memberikan penerangan, atau saran-saran baik sebelum, maupun selama kunjungan yang singkat.

Tiga pengertian yang tercantum mengenai pengertian pramuwisata dapat disimpulkan bahwa pramuwisata merupakan seseorang yang bekerja bagi wisatawan, biro perjalanan, atau badan kepariwisataan lainnya yang dibayar untuk melayani wisatawan dalam memimpin perjalanan, memberikan informasi, petunjuk dan saran, serta segala sesuatu yang diperlukan wisatawan baik sebelum, maupun selama perjalanan berlangsung.

### **2.3 Penggolongan Pramuwisata**

Andajani dkk. (2018), menggolongkan pramuwisata sebagai berikut:

1. Berdasarkan ruang lingkup kegiatan:
  - a. *Transfer Guide* merupakan pramuwisata yang mempunyai tugas menjemput wisatawan dari bandara, pelabuhan, stasiun atau terminal ke hotel atau sebaliknya atau mengantar ke hotel lainnya.
  - b. *Walking Guide* adalah pramuwisata yang memiliki tugas memandu wisatawan dalam suatu tur.
  - c. *Local/Expert Guide* adalah pramuwisata yang bertugas khusus memandu wisatawan di suatu daya tarik atau transaksi wisata tertentu seperti museum, wisata agro, *rafting*, goa, bangunan bersejarah, dan lain sebagainya.
  - d. *Common Guide* merupakan pramuwisata yang bertugas melaksanakan kegiatan *transfer* dan tur.
  - e. *Driver Guide* merupakan pramuwisata sekaligus pengemudi yang mempunyai tugas mengantar wisatawan ke daya tarik wisata dan memberikan informasi yang diperlukan.

2. Berdasarkan status:

- a. *Payroll Guide* adalah pramuwisata yang menjadi pekerja tetap pada perusahaan perjalanan dengan memperoleh gaji tetap di samping menerima tip dan komisi dari wisatawan.
- b. *Part Timer/Freelance Guide* merupakan pramuwisata yang bekerja pada perusahaan perjalanan dalam kegiatan tertentu dengan bayaran untuk tiap pekerjaan yang dikerjakan dan tidak terikat oleh perusahaan perjalanan tertentu serta dapat melakukan kegiatannya sesuai permintaan wisatawan atau perusahaan perjalanan lain yang membutuhkannya secara bebas.
- c. *Member of Guide Association* merupakan pramuwisata yang memiliki status anggota pada sebuah asosiasi pramuwisata dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas dari asosiasi.
- d. *Government Officials* merupakan karyawan pemerintah yang mempunyai tugas memberikan informasi kepada wisatawan terkait daya tarik wisata, aktivitas, gedung, atau sebuah wilayah tertentu.
- e. *Company Guide* merupakan pegawai suatu perusahaan dengan mempunyai tugas memberikan penjelasan kegiatan atau objek perusahaan kepada tamu.

3. Berdasarkan karakteristik wisatawan yang dipandu:

- a. *Individual Tourist Guide* merupakan pramuwisata khusus memandu wisatawan individu.
- b. *Group Tour Guide* adalah pramuwisata khusus memandu wisatawan rombongan
- c. *Domestic Tourist Guide* merupakan pramuwisata yang bertugas memandu wisatawan domestik.
- d. *Foreign Tourist Guide* adalah pramuwisata dengan mempunyai tugas memandu wisatawan mancanegara.

#### **2.4 Penjemputan Tamu (*Transfer In*)**

Koeswiryono (2020), berpendapat bahwa *transfer in* merupakan pelayanan penjemputan yang diberikan oleh pramuwisata terhadap wisatawan yang tiba di bandara, pelabuhan, terminal bus atau stasiun kereta api kemudian mengantar wisatawan ke akomodasi sesuai reservasi. Menurut Riyanti dkk. (2019), menyatakan bahwa *transfer in* merupakan pelayanan kedatangan wisatawan yang ditangani oleh pramuwisata pertama kali saat wisatawan tiba di bandara, terminal, pelabuhan, atau stasiun. Sedangkan Suyitno dalam Arista (2018), berpendapat bahwa *transfer in* merupakan kegiatan penjemputan tamu dari tempat kedatangan seperti melalui bandara, pelabuhan atau terminal untuk dibawa serta *check in* pada suatu hotel yang telah ditentukan.

Tiga pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa *transfer in* adalah pelayanan penjemputan kedatangan wisatawan dari bandara, pelabuhan, terminal bus atau kereta api kemudian dibawa ke hotel untuk melakukan *check in* pada suatu hotel yang ditangani oleh pramuwisata.

#### **2.5 Prosedur Penanganan Penjemputan Tamu (*Transfer In*)**

Menurut Riyanti dkk. (2019), prosedur bagi pramuwisata dalam penanganan penjemputan tamu (*transfer in*) adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pra Kedatangan Wisatawan:
  - a. Mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan calon wisatawan meliputi jenis transportasi yang digunakan untuk kedatangan dan jadwal kedatangan wisatawan mencakup tanggal kedatangan, perkiraan waktu kedatangan, serta memberikan solusi untuk mengatasi jika terjadi perubahan jadwal;
  - b. Mempersiapkan transportasi (bus atau mobil) yang akan dipakai wisatawan selama tur dan mengetahui informasi dengan detail terkait penyedia jasa transportasi yang dipakai mencakup nama pengemudi, jenis kendaraan, serta nomor telpon pengemudi;
  - c. Membuat papan nama yang tertulis nama wisatawan agar wisatawan mudah mencari dan mengenali pramuwisata yang bertugas;

- d. Melakukan konfirmasi kembali terhadap pihak akomodasi yang akan disinggahi wisatawan;
  - e. Mempersiapkan tanda pengenal bagasi (*label baggage*);
  - f. Mempersiapkan dokumen-dokumen seperti daftar nama wisatawan, tanda pengenal pramuwisata, voucher hotel dan rencana perjalanan (*itinerary*).
2. Prosedur saat Penjemputan Wisatawan:
- a. Pramuwisata datang sebelum waktu kedatangan wisatawan.
  - b. Pramuwisata mengecek waktu kedatangan di pusat pelayanan informasi.
  - c. Pramuwisata menunggu kedatangan wisatawan pada area penjemputan.
  - d. Pramuwisata memperkenalkan diri dan tim terhadap wisatawan. Adapun tahapan-tahapan yang dilaksanakan oleh pramuwisata dalam memperkenalkan diri, yaitu:
    - 1) Penanganan saat bertemu pertama kali (*meeting service*)

Wisatawan dan pramuwisata bertemu pertama kali di area penjemputan. Pramuwisata tiba lebih awal kemudian langsung menuju ke pintu keluar dengan membawa papan nama bertuliskan nama wisatawan dan wisatawan diarahkan menuju tempat parkir kendaraan.
    - 2) Menangani bagasi (*first luggage handling*)

Hal-hal yang dilakukan oleh pramuwisata dalam *first luggage handling*, yakni mempersiapkan daftar barang-barang bawaan wisatawan, mengumpulkan seluruh barang bawaan wisatawan serta memastikan jumlah barang bawaan, dan memasukkan barang bawaan ke dalam kendaraan yang digunakan wisatawan.
    - 3) Perkenalan (*introduction*)

Pramuwisata melakukan perkenalan dengan formal selaku pramuwisata dengan dimulai dari mengucapkan salam, ucapan selamat datang, perkenalan diri dan sopir, pemberitahuan mencakup penjelasan rencana perjalanan (*itinerary*), serta menjelaskan fasilitas kendaraan yang digunakan seperti AC, toilet, palu pemecah kaca untuk keadaan darurat, dll.

4) Menawarkan berhenti untuk berfoto (*photo stop*)

*Photo stop* dilakukan saat wisatawan meminta untuk berhenti di tempat yang diminati untuk sekedar berfoto dan beristirahat di area yang aman, nyaman, serta memiliki pemandangan indah.

5) Menawarkan berhenti untuk ke toilet (*toilet stop*)

Pramuwisata mempersilakan wisatawan yang ingin ke toilet ketika ada permintaan, kendaraan akan berhenti dan pramuwisata menyampaikan berapa lama kendaraan akan berhenti.

3. Prosedur *Check In* Hotel:

- a. Pramuwisata memberitahu jika sudah tiba di hotel;
- b. Wisatawan dipersilakan menunggu di lobi untuk menikmati *welcome drink* sembari menunggu pramuwisata menyelesaikan administrasi;
- c. Membagikan kunci kamar kepada wisatawan serta menjelaskan fasilitas hotel;
- d. Pramuwisata meminta kepada pramuantar untuk membawakan barang bawaan wisatawan ke kamar;
- e. Menjelaskan terkait voucher sarapan;
- f. Menjelaskan rencana perjalanan (*itinerary*);
- g. Wisatawan diberikan kesempatan bertanya.