

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 pasal 1 ayat ke-7, usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan atau jasa bagi pemenuh kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. *Tour Leader* (TL) adalah seorang pemimpin perjalanan beberapa orang atau rombongan yang akan tetap menyertai rombongan dari awal sampai akhir perjalanan, seorang *Tour Leader* menjadi pengatur yang baik, seperti meredam suasana yang kacau dalam kondisi suatu perjalanan yang terjadi, sanggup berpikir jauh kedepan dan sigap mengantisipasi suasana yang mendadak berubah, peran *Tour Leader* merupakan wakil dari biro perjalanan wisata yang akan bertemu atau bertatap muka dengan wisatawan, perilaku serta kinerja *Tour Leader* juga menentukan penilaian wisatawan terhadap biro perjalanan wisata yang telah memberikan jasa kepada mereka (Febrian, 2013).

Pentingnya peran *Tour Leader* ini juga disadari dan sangat di perhatikan di salah satu agen perjalanan wisata dimana penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu H&R Tour Travel Yogyakarta. H&R Tour Travel adalah salah satu agen perjalanan wisata yang beroperasi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyediakan berbagai produk *souvenir* dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen yaitu jasa pelayanan paket wisata dalam negeri, *gathering*, pelayanan kegiatan *outbound*, *meeting*, *incentive*, *conference and exhibition* (MICE), *study tour*, *ticket booking* (pesawat, kereta api, bus, hotel). Paket wisata rombongan dan *gathering* adalah produk yang paling diminati oleh konsumen.

Paket paket wisata rombongan dan *gathering* adalah paket yang menjadi primadona atau paling diminati di H&R Tour Travel karena paket yang ditawarkan bersifat fleksibel, *customer* dapat memilih macam-macam paket wisata yang telah disediakan (*ready made*) atau dapat melakukan *request* paket wisata (*tailor made*). Banyak instansi ataupun perusahaan yang telah menggunakan jasa di H&R Tour Travel seperti, PT Permodalan Nasional Madani

divisi keuangan, PT Pertamina Gas Negara, PT Data Pati, PT Henkel Indonesia. Bank Syariah Indonesia di Makassar dan lainnya. Sehingga dengan banyaknya permintaan pasar atas paket wisata di H&R Tour Travel, dibutuhkan *tour leader* yang berkompeten, karena *tour leader* memiliki pengaruh yang besar dalam kesuksesan sebuah perjalanan wisata. *Tour leader* tentunya mempunyai banyak tugas dilapangan maupun pra perjalanan, sehingga diperlukannya SOP *tour leader* sebagai acuan dan pedoman kerja bagi seorang *tour leader* di H&R Tour Travel. Jika hal tersebut terlaksana dengan baik, H&R Tour Travel dapat mempertahankan atau meningkatkan produk yang ditawarkan. Maka dari itu, peran *Tour Leader* adalah salah satu yang sangat diperhatikan oleh H&R Tour Travel dengan menyediakan *Standard Operating Prosedur* (SOP) sebagai pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tak terduga sekaligus sebagai acuan melaksanakan tugas sebagai *Tour Leader* dari H&R Tour Travel.

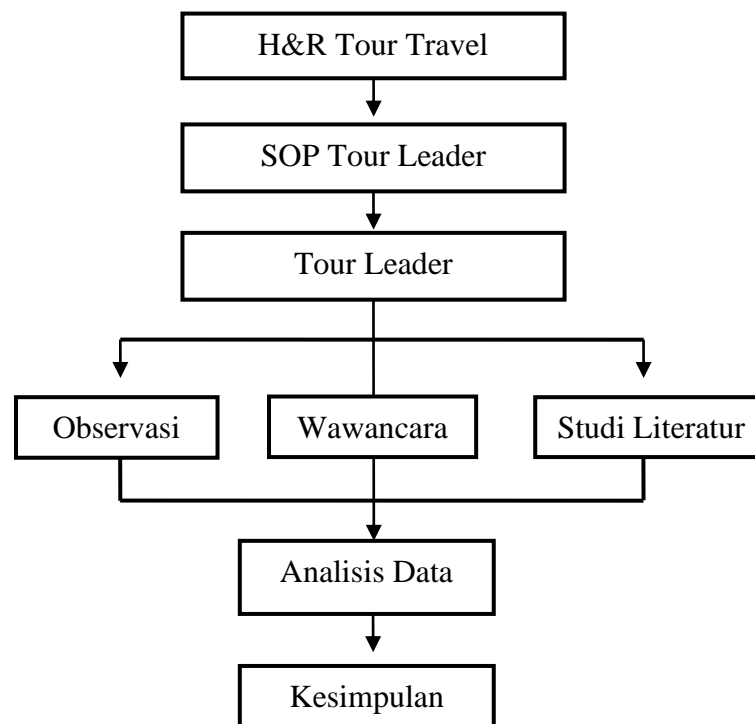
Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mendeskripsikan SOP *Tour Leader* di H&R Tour Travel yang hasilnya ditulis pada Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan *Standard Operating Procedure Tour Leader* di H&R Tour Travel”

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini yaitu mendeskripsikan penerapan *standard operating procedure* (SOP) *tour leader* di H&R Tour Travel.

## **1.3 Kerangka Pemikiran**

H&R Tour Travel dengan menyediakan *Standard Operating Prosedur* (SOP) sebagai pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tak terduga sekaligus sebagai acuan melaksanakan tugas sebagai *Tour Leader* dari H&R Tour Travel. Berdasarkan tugas akhir ini penulis merumuskan kerangka pemikiran dengan tujuan mendeskripsikan penerapan *standard operating procedure* (SOP) *Tour Leader* di H&R Tour Travel. Adapun tahapan kerangka pemikiran tersebut disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran  
Sumber: Penulis (2023)

#### 1.4 Kontribusi

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan memberikan kontribusi pada :

1. Politeknik Negeri Lampung  
Sebagai referensi yang informatif sesuai dengan bidang yang berkaitan pada laporan Tugas Akhir.
2. H&R Tour Travel, Yogyakarta  
Sebagai informasi dan masukan berupa saran untuk pertimbangan untuk kemajuan dan peningkatan kinerja Tour Leader di H&R Tour Travel.
3. Pembaca  
Tugas Akhir ini dapat menjadi referensi bagi pembaca terkait SOP *Tour Leader*.
4. Penulis  
Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis terkait SOP *Tour Leader*.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Tour Leader*

#### 2.1.1 Pengertian *Tour Leader*

Menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) pimpinan perjalanan wisata atau *Tour Leader* adalah seseorang yang bertugas atau untuk memberi pelayanan dan membawa rombongan dalam kegiatan perjalanan wisata dalam negeri maupun internasional. Yoeti (2013), menjelaskan *Tour Leader* adalah seorang pegawai suatu *tour operator* yang diberi tugas membawa rombongan wisatawan untuk melakukan perjalan wisata sesuai dengan jadwal atau program perjalanan yang telah disusun dengan sepengetahuan *tour operator* yang memberikan tugas. Sejalan dengan definisi menurut Kesrul (2004) *Tour Leader* adalah orang yang memimpin pelaksanaan suatu kegiatan wisata dari persiapan sampai akhir dengan membimbing, menjelaskan, memberi rasa aman dan membantu peserta perjalan wisata. Biasanya orang orang yang sudah berpengalaman dari bidang ini disebut pemimpin wisata.

Jadi dapat disimpulkan *Tour Leader* adalah perwakilan dari biro perjalanan wisata yang bertugas memberikan pelayanan dan memimpin rombongan wisatawan serta perjalanan dari awal sampai akhir. Dapat dibilang peran *Tour Leader* sangat penting dalam sebuah perjalanan wisata dan menjadi salah satu kunci kesuksesan atau keberhasilan dari sebuah perjalanan wisata.

#### 2.1.2 Peran *Tour Leader*

*Tour Leader* adalah salah satu faktor kesuksesan di kegiatan perjalan wisata (Febrian, 2013). Peran serta dari seorang *Tour Leader* sangat penting dan dominan selama pelaksanaan *tour*, karna *Tour Leader* lah yang akan selalu berinteraksi serta berkomunikasi secara langsung dengan peserta *tour*. Adapun peran dan fungsi dari *Tour Leader* adalah sebagai berikut:

##### 1. *Tour Guide*

Memberikan informasi serta penjelasan kepada rombongan yang dibawa, baik informasi secara umum tentang daerah atau wilayah yang dikunjungi dan objek-objek yang tercantum pada jadwal perjalanan wisata. Seorang

*Tour Leader* harus tetap belajar untuk mendapatkan informasi terbaru dari media sosial dan media massa, selama perjalanan wisata seorang *Tour Leader* dapat memberikan informasi tentang objek yang dituju, himbauan dan saran.

2. Memimpin Perjalanan Wisata

Seorang *Tour Leader* dalam sebuah perjalanan wisata mempunyai tugas menjembatani peserta dengan faktor-faktor pendukung demi kelancaran dan kesuksesan kegiatan wisata seperti : transportasi, restoran, hotel, tiket masuk wisata dan lain lain.

3. Melayani Wisatawan

Seorang *Tour Leader* juga mempunyai tugas untuk melayani wisatawan apapun situasi dan keadaan yang ada dalam sebuah kegiatan perjalanan wisata.

4. Memiliki Jiwa Penghibur

Dalam sebuah perjalanan wisata, di perjalanan menuju tempat tujuan maupun dari objek wisata satu ke wisata yang lain, biasanya membutuhkan waktu tempuh yang cukup lama dan dapat menimbulkan kejenuhan para wisatawan, untuk itu *Tour Leader* harus mampu menghidupkan suasana agar dapat menghilangkan kejenuhan para wisatawan selama perjalanan

5. Pengambil Keputusan yang Baik

Dalam pelaksanaan perjalanan wisata tidak selamanya berjalan sesuai rencana, terkadang berbagai kendala muncul dalam pelaksanaannya. Ada banyak faktor yang mempengaruhi hingga menjadikan perubahan baik dalam jadwal perjalanan tempat dan waktu selama di objek wisata, oleh karena itu seorang *Tour Leader* harus bisa menanggapi atau mengambil keputusan dengan baik setiap situasi yang tidak berjalan dengan lancar

Adapun peran yang dimiliki oleh seorang *Tour Leader* yang dijelaskan Kesrul (2004) adalah sebagai berikut :

1. Pengatur yang baik

*Tour Leader* menjadi pengatur yang baik, seperti dapat meredam suasana yang kacau dalam kondisi *tour* yang sedang terjadi, sanggup berpikir ke depan dan sigap mengantisipasi suasana yang terjadi suasana atau kondisi

yang mendadak berubah. Semuanya ini harus dilakukan dengan senyuman dan penuh kesabaran.

2. Pembicara yang baik

*Tour Leader* menjadi pembicara yang baik, seperti dapat berkomunikasi dengan semua tipe tamu, semua tingkatan tamu, berbagai kalangan masyarakat dan bangsa

3. Menyatukan wisata menjadi sebuah keluarga

*Tour Leader* menjadi penggerak dalam kelompok atau keluarga tamu, seperti mampu menciptakan suasana kekeluargaan selama *tour* berlangsung karena keinginan tamu untuk saling berkenalan dengan dengan peserta yang lain

4. Wakil dari sebuah *Tour Travel*

*Tour Leader* harus mempunyai rasa percaya diri dan bangga dengan perusahaan tempat dia bekerja serta berupaya dengan maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik yang sudah menjadi kewajibannya

5. Dapat mengevaluasi keadaan

Seorang *Tour Leader* harus dapat mengevaluasi suasana *tour*, mampu memperkirakan lebih awal seandainya ada kejadian yang menimpa peserta *tour*

6. Teman bagi orang yang tidak dia sukai, seperti serta yang dia sukai

*Tour Leader* mampu bermain peran dengan semua karakter peserta *tour*, dan tidak boleh terlalu naif dengan sifat asli.

Dapat disimpulkan bahwa *peran tour leader* sangatlah penting karena seorang *tour leader* sebagai pemimpin selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung sebagai wakil dari sebuah *tour travel* yang bertugas untuk melayani, menghibur, memberikan informasi dan penjelasan umum kepada rombongan yang dibawa tentang objek-objek yang akan dikunjungi, menjembatani peserta selama kegiatan perjalanan wisata serta mampu mengkondisikan situasi dan kondisi demi kelancaran dan kesuksesan kegiatan wisata. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan peran *tour leader* berdasarkan teori Febrian (2014) yaitu sebagai *tour guide*, *tour leader* sewaktu-waktu dapat mengambil alih tugas *tour guide* saat sibuk atau membantu menjawab pertanyaan dari peserta atau dalam melayani

peserta, memimpin perjalanan, memiliki jiwa penghibur dan pengambil keputusan yang baik.

## **2.2 *Standard Operating Procedure (SOP)***

### **2.2.1 *Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)***

*Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau pekerjaan berjalan lancar (Sailendra, 2015). Sejalan dengan definisi menurut Atmoko (2013), mengartikan *Standard Operating Procedure* sebagai suatu pedoman untuk melakukan pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja instansi dari pemerintah atau pun non-pemerintah usaha ataupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative, procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja serta sistem kerja pada unit kerja. Selanjutnya menurut Ariefraf (2014) *Standard Operating Procedure* sebagai dokumen atau instrumen berisi tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif serta efisien berdasarkan suatu standar yang sudah terukur.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Standard Operating procedure (SOP)* adalah proses yang telah dirancang untuk membuat pekerjaan lebih aman, mudah, lebih rapi, dan lebih teratur. Sistem ini melibatkan serangkaian proses yang sudah diukur dan menjadi tolak ukur untuk menjalani proses pekerjaan dari awal sampai selesai.

### **2.2.2 *Jenis-Jenis Standard Operating Procedure (SOP)***

Tarwiyah (2019), menjelaskan jenis-jenis SOP dibagi berdasarkan :

1. Berdasarkan Sifat Kegiatan :

- a. SOP Teknis

SOP teknis adalah prosedur standar yang sangat terperinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu jabatan atau peran. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain.

- b. SOP Administratif

SOP administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak terperinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu jabatan atau peran.
- 2. Menurut Cakupan dan Besaran Kegiatan
    - a. SOP Mikro

SOP mikro adalah SOP yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya merupakan bagian dari SOP, atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP yang lebih besar cangkupannya. SOP mikro ini mencerminkan kegiatan yang dilakukan.
    - b. SOP Makro

SOP makro adalah SOP berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya mencakup beberapa SOP yang membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut. SOP makro ini tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksananya.
- 3. Menurut Cakupan dan Kelengkapan Kegiatan
    - a. SOP Final

SOP final adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatan telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final. Contohnya : SOP penyusunan pedoman merupakan final dari SOP penyiapan bahan penyusunan pedoman. SOP penyelenggaraan bimbingan teknis merupakan SOP final dari SOP penyiapan penyelenggaraan bimbingan teknis.
    - b. SOP Parsial

SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final, jadi harus ada rangkaian kegiatan terusan atau lanjutan untuk menghasilkan produk final. Contohnya SOP penyiapan bahan penyusunan pedoman yang merupakan bagian (parsial) dari SOP penyusunan pedoman. SOP penyiapan penyelenggaraan bimbingan teknis yang merupakan parsial atau bagian dari SOP penyelenggaraan bimbingan teknis.



#### 4. Menurut Cakupan dan Jenis Kegiatan

##### a. SOP Generik

SOP generik atau umum adalah SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatan relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatan yang di SOP-kan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya. Variasi SOP yang ada hanya disebabkan perbedaan lokasi SOP itu diterapkan.

##### b. SOP Spesifik

SOP spesifik atau khusus adalah SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang diterapkan di SOP. SOP ini tidak diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik tersebut.

Dari penjelasan tersebut, penelitian ini akan menganalisis penerapan jenis-jenis SOP di H&R Tour Travel. Penulis menggunakan jenis SOP teknis, untuk mendeskripsikan SOP yang terperinci dari kegiatan yang dilakukan oleh seorang *tour leader*, menggunakan SOP mikro untuk mendeskripsikan kegiatan yang dilakukan *tour leader* dengan cakupan lebih besar, menggunakan SOP Spesifik untuk mendeskripsikan SOP yang bersifat spesifik dari H&R Tour Travel (tidak diterapkan tempat lain) dan menggunakan SOP final untuk mendeskripsikan SOP yang paling akhir atau final yang diterapkan di H&R Tour Travel.

### 2.2.3 Dasar Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Santoso, (2014) mengemukakan bahwa SOP terdiri dari 7 pokok penyusunan adalah sebagai berikut:

#### 1. Efisiensi

Efisiensi artinya sebagai suatu ketetapan, efisiensi berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktivitas yang diharapkan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai target dan tujuan.

#### 2. Konsisten

Konsisten artinya sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat diperhitungkan dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan

mempermudah pengukuran untung-rugi, juga regulasi pemasaran oleh itu, semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.

3. Meminimalisir Kesalahan

Meminimalisir kesalahan artinya dapat menjauhkan segala error di area kerja. SOP menjadi panduan pasti untuk membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerja secara sistematis.

4. Penyelesaian Masalah

SOP juga menjadi penyelesaian masalah yang mungkin terjadi atau muncul dalam aktivitas perusahaan maupun industri. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi, seolah tidak ada penengah yang bisa mencegah atau memecahkan konflik yang dimaksud. Apabila dikembalikan ke dalam SOP yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentunya kedua pihak harus tunduk pada SOP tersebut.

5. Perlindungan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja adalah langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap tiap sumber daya dari pertanggung jawaban dan berbagai persoalan. SOP dalam hal ini dimaksud melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu personal.

6. Peta Kerja

Peta kerja diartikan sebagai pola dimana semua aktifitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing masing sebagai kebiasaan. Dengan SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syarat adalah fokus terhadap pola kerja atau peta kerja yang akan dijalankan.

7. Batas Pertahanan

Batas pertahanan dipahami sebagai langkah inspeksi, dan bisa digambarkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktivitas institusi maupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Karena itu, inspeksi yang bersifat datang dari luar

perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam SOP untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

Sejalan dengan pendapat tersebut Fatimah (2015) juga mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan SOP yaitu:

1. Persetujuan

Persetujuan dalam hal ini dapat dilihat dari siapa saja yang menandatangani SOP tersebut. Persetujuan disini sesuai dengan kebijakan masing-masing perusahaan.

2. Tujuan

SOP kadang bersifat umum dibaca oleh banyak orang. Oleh sebab itu, penyusun perlu menuliskan dengan jelas dan teliti, untuk kepentingan apa SOP itu disiapkan. Terminologi menjadi hal penting yang perlu dibakukan atau distandarisasikan, agar semua pembaca SOP memiliki satu pandangan yang sama untuk sebuah istilah yang ada dalam SOP tersebut

3. Kebijakan

Kebijakan diartikan sebagai aturan main dari sebuah sistem. Hal tersebut disiapkan agar implementasi SOP tersebut dapat berjalan lancar dan tidak menyimpang dari ketentuan SOP yang ada

4. Penjelasan Prosedur

Selain itu, yang yang harus diperhatikan dalam menyusun SOP adalah mengenai penjelasan berbagai langkah atau tahapan yang tertulis dalam SOP tersebut. Penjelasan disini dapat dituangkan dalam beberapa bentuk, ada dalam bentuk *chart*, gambar, atau narasi. Penjelasan ini bertujuan untuk mengakomodasikan semua kebutuhan pembaca SOP tersebut

5. Lampiran

Lampiran dalam SOP biasanya berisi hal-hal yang berhubungan dengan SOP tersebut, misalnya: contoh formulir, contoh laporan, dan sebagainya.

Sedangkan menurut Tambunan, (2013) memaparkan ada unsur-unsur yang bisa digunakan sebagai acuan, unsur-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan SOP membutuhkan kebutuhan berbeda dalam setiap organisasi atau perusahaan. Unsur yang digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasi SOP antara lain yaitu :

1. Tujuan

Pada dasarnya penyusunan SOP harus mempunyai tujuan. Tujuan penyusunan SOP harus dinyatakan dengan jelas agar bisa menjadi acuan atau landasan setiap prosedur serta langkah kegiatan yang ada dalam SOP, termasuk keputusan yang diambil pada saat melakukan suatu prosedur dan kegiatan.

2. Kebijakan

Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait, yang bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif serta efisien. Kebijakan-kebijakan yang terkait dengan prosedur operasional standar bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur.

3. Petunjuk

Operasional Yang dimaksud petunjuk operasional dari prosedur adalah bagaimana pengguna akan membaca panduan prosedur operasional tersebut dengan cara yang benar. Bagian ini sangat penting untuk mengarahkan pengguna dan memahami berbagai bentuk tampilan dan symbol-simbol yang digunakan dalam prosedur bersangkutan.

4. Pihak yang Terlibat

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penyusunan suatu SOP adalah pihak atau fungsi yang terlibat di dalam prosedur yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan prosedur, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representasi dari pihak terlibat, daripada menggunakan nama unit atau bagian departemen atau juga nama jabatan dan orang yang rentan terhadap perubahan atau penggantian.

5. Formulir

Maksud dari formulir adalah bentuk standar dari dokumen kosong atau lazim disebut blanko, yang lazim digunakan dalam menjalankan

prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut. Didalam SOP, formulir atau blanko merupakan media validasi dan prosedur control, berfungsi sebagai media agar terlaksana relasi keputusan dan kegiatan antar pihak yang terlibat dalam prosedur.

6. Masukan

Kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan prosedur.

7. Proses

Proses adalah tahapan lanjutan setelah masukan dalam prosedur. Proses terdiri dari satu atau lebih subproses. Hal ini juga dapat terjadi pada prosedur suatu organisasi, proses dan subproses adalah kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran, data dan informasi didalam masukan diubah menjadi informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik jangka pendek ataupun jangka panjang.

8. Laporan

Yang dimaksud disini adalah dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur biasanya sangat spesifik dan tidak sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

9. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan didalam organisasi. Tujuannya dari melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah atau *valid*.

10. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara, ada yang menurut spesifikasinya, prosedurnya, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk

dapat menerapkan SOP dan prosedur maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa dasar penyusunan SOP dibutuhkan guna menetapkan suatu kebijakan yang ditulis dengan jelas, teliti, bersifat umum dan dibakukan agar semua pembaca SOP memiliki satu pandangan yang sama sebagai peta kerja dalam melakukan suatu kegiatan yang diharapkan selesai sesuai target dan tujuan, batas pertahanan agar perusahaan tidak goyah serta SOP dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin terjadi atau muncul dalam aktivitas perusahaan. Dalam penelitian ini dasar penyusunan SOP dideskripsikan berdasarkan teori santoso (2014) yaitu efisiensi, konsisten, meminimalisir kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batas pertahanan.

#### **2.2.4 SKKNI *Tour Leader***

*Tour Leader* memiliki standar kompetensi yang telah ditetapkan dan diatur dalam UU Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003, dan peraturan pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang sistem pelatihan pelatihan kerja nasional. SKKNI atau kepanjangan dari Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia adalah rumusan keterampilan kerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kompetensi serta sikap kerja minimal yang harus dimiliki seorang untuk menjalankan tugas tertentu yang berlaku secara nasional. *Tour Leader* dalam menjalankan salah satu tugas pelayanannya adalah membawa rombongan untuk melakukan perjalanan wisata baik domestik atau internasional.

Agar bisa memperoleh *Tour Leader* yang berkualitas meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap berkompeten, perlu didukung dengan sistem pendidikan dan pelatihan nasional yang dikembangkan berdasarkan kebutuhan. Untuk mendeskripsikan dan memberikan pedoman yang jelas serta sistematis tentang persyaratan minimal tenaga kerja bidang *Tour Leader*, maka perlu disusunnya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata atau *Tour Leader*. Salah satu kompeten yang harus ada dalam sistem pendidikan atau pelatihan nasional yaitu adanya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang dikembangkan dari kebutuhan dunia bisnis bidang pariwisata ataupun kebudayaan. Adapun pengelompokan unit-unit standar

kompetensi bagi pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*) kedalam 3 (tiga) kelompok yaitu:

Tabel 1 SSKNI *Tour Leader*

No	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
<b>Umum /General</b>		
1.	PAR.UJ.01.001.01	Bekerja sama 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 situasi konflik
5.	PAR.UJ.01.005.01	Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pariwisata
<b>Inti (Fungsional)</b>		
1.	PAR.TL02.001.01	Melakukan persiapan <i>tour</i>
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 dikendaraan
8.	PAR.TL02.008.01	Mengatur saat <i>check in</i> dan <i>check out</i> di hotel mengatur peserta saat <i>tour</i>
9.	PAR.TL02.009.01	Mengatur peserta <i>tour</i>
10.	PAR.TL02.010.01	Mengelola <i>tour</i> 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 <i>tour</i>
14.	PAR.TL02.014.01	Mengelola laporan <i>tour</i>
<b>Khusus/Spesifik Pendukung</b>		
1	PAR.UJ.03.001.01	Melakukan komunikasi secara lisan dalam bahasa inggris pada tingkat operasional standar
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: kemnaker.go.id, 2023

### 2.2.5 Sertifikasi *Tour Leader*

Tugas utama seorang *Tour Leader* adalah memimpin rombongan wisata dalam perjalanannya selama melaksanakan *tour*. Dunia pariwisata yang berkembang pesat, menuntut tersedianya *Tour Leader* yang kompeten dan mampu melaksanakan tugasnya dengan maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik dalam jasa perjalanan wisata yang ditawarkan. Kompetensi sebagai *tour leader* guna menunjang jenjang karir yang diakui secara nasional adalah dengan mengikuti sertifikasi dari BNSP. Tujuan uji kompetensi tersebut adalah agar SDM pariwisata khususnya *tour leader* memiliki standar kemampuan sesuai bidangnya dan memastikan sertifikasi dengan skema *Tour Leader* yang mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Adapun unit kompetensi sertifikasi *tour leader* sebagai berikut:

Tabel 2 unit kompetensi sertifikasi *tour leader*

<b>Kompetensi Umum/General</b>		
<b>No.</b>	<b>Kode Unit</b>	<b>Judul Unit</b>
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 Situasi Konflik
<b>Kompetensi Fungsional/Functional</b>		
<b>No.</b>	<b>Kode Unit</b>	<b>Judul Unit</b>
1	PAR.TL02.001.01	Melakukan Persiapan Tur
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 saat tur
10	PAR.TL02.010.01	Mengelola tur 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 tur
14	PAR.TL02.014.01	Mengelola laporan tur

Sumber : [lsp pariwisata.com](http://lsp pariwisata.com)