

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Bandung merupakan ibukota dari Provinsi Jawa Barat yang memiliki beranekaragam daya tarik wisata baik secara fisik maupun budaya. Banyak tempat-tempat wisata yang menjadi daya tarik wisata yang terdapat di Bandung seperti Floating Market, The Great Asia Afrika, Farm House, Gunung Tangkuban Perahu, Kawah Putih, Glamping Lakeside Rancabali, dan sebagainya. Banyaknya daya tarik wisata tersebut mampu menarik banyak wisatawan untuk datang berkunjung. Ditengah *massive* nya kunjungan wisata ke Bandung, biro perjalanan wisata memiliki peran yang sangat penting untuk menjembatani wisatawan datang ke Bandung. Salah satu biro perjalanan yang ada di Bandung yaitu Frestour Travel Agency yang terletak di Komplek GBA (Griya Bandung Asri) 1 Blok i No. 46 Bojongsoang, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat yang juga merupakan anggota dari *Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies* (ASITA) di Jawa Barat. Frestour Travel Agency bergerak di bidang *tour consultant & travel management* dimana selalu menjaga pelayanan guna memudahkan para wisatawan memenuhi kebutuhan perjalanannya mulai dari penyediaan tiket kereta api, hotel, transportasi, paket wisata yang tentunya dengan pelayanan yang *exclusive* dimana dapat menyesuaikan anggaran sesuai dengan kemampuan. Dengan pelayanan yang maksimal, Frestour Travel Agency memiliki penjualan paket wisata yang konsisten. Berikut data penjualan paket wisata Frestour Travel Agency:

Tabel 1. Data penjualan paket wisata Frestour travel agency periode September-Desember 2022

<b>Bulan</b>	<b>Paket wisata yang terjual</b>
September	42 Paket
Oktober	47 Paket
November	39 Paket
Desember	53 Paket
<b>Total</b>	<b>181 Paket</b>

Sumber: Data perusahaan Frestour travel agency, 2022

Dalam kegiatan wisata yang ditangani oleh Frestour Travel Agency tidak lepas dari peran *tour leader* yang kompeten di bidangnya untuk memimpin perjalanan wisata. Dalam penanganan *tour*, seorang *tour leader* memiliki peran penting dan strategis yaitu sebagai tolak ukur perjalanan dengan tugas-tugasnya mulai dari pra-*tour*, saat pelaksanaan *tour*, saat mengakhiri pemanduan, dan pada saat pasca-*tour*. Frestour Travel Agency memiliki sejumlah *tour leader*, berikut adalah data *tour leader* yang ada di Frestour Travel Agency:

Tabel 2. Data *tour leader* Frestour Travel Agency periode September-Desember 2022

No	Nama	Status
1.	Alo Hidayat	<i>Freelance</i>
2.	Dita Listria Septiany	<i>Tour leader in house</i>
3.	Erik	<i>Freelance</i>
4.	Indra Putra	<i>Freelance</i>
5.	Irfa Rizkiani Safitri	<i>Freelance</i>
6.	Puji Lestari Darisna	<i>Tour leader in house</i>
7.	Yadi Hadiwiyata	<i>Freelance</i>

Sumber: Data Penulis, 2022

Syaiful Wathan selaku Direktur dari Frestour Travel Agency sendiri menyatakan bahwa peran *tour leader* di Frestour Travel Agency dalam penanganan *tour* yaitu sebagai pemimpin perjalanan karena setiap *tour leader* harus mengetahui detail perjalanan, membantu proses keberangkatan, koordinasi dari *team transport*, *airlines*, *counter check in*, *tour guide local* dan sebagainya. *Tour leader* juga membantu kelancaran dalam menentukan program perjalanan, memberikan solusi jika ada sesuatu masalah dalam perjalanan, memberikan penjelasan yang ada di program perjalanan, dan suksesnya *tour leader* dalam memimpin perjalanan merupakan aset bagi perusahaan. Menurut Riyanti dkk (2019) *tour leader* memiliki beberapa tugas yang harus dilakukan yaitu: 1) mengetahui seluruh kebutuhan wisatawan mulai dari transportasi, restoran, hotel dan objek wisata yang akan dikunjungi, 2) seorang *tour leader* harus cepat tanggap dalam menangani wisatawan dengan segenap hati, 3) *tour leader* harus menciptakan suasana yang hangat agar wisatawan tidak bosan dengan memulai *fun games*, 4) seorang *tour leader* harus mengambil keputusan dengan cepat ketika terjadi kendala pada saat *tour*. Frestour Travel Agency juga sudah

memiliki SOP untuk *tour leader* yang menjadi panduan *tour leader* dalam menangani *tour*.

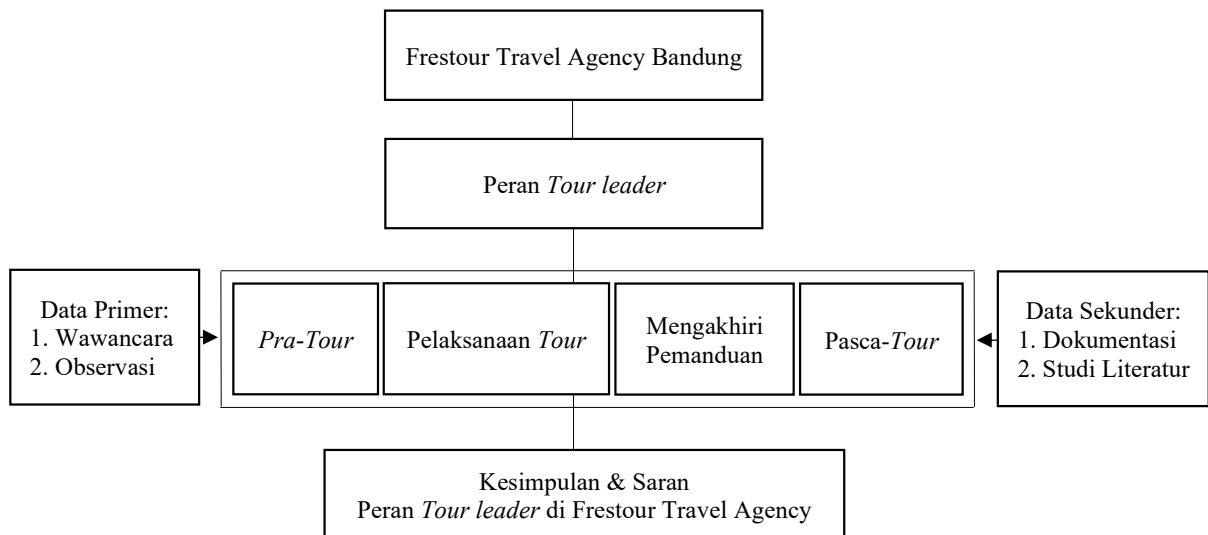
Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat bahwa *tour leader* memiliki peran yang penting dalam kesuksesan suatu *tour*. Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengambil judul “Peran *Tour leader* dalam Penanganan *Tour* di Frestour Travel Agency Bandung.”.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan peran *Tour leader* dalam penanganan *Tour* di Frestour Travel Agency Bandung.

## **1.3 Kerangka Pemikiran**

Frestour Travel Agency adalah salah satu biro perjalanan wisata yang ada di Bandung, Jawa Barat yang memiliki tingkat penjualan paket yang tinggi. Dalam kesuksesan kegiatan perjalanan wisata Frestour Travel Agency, peran *tour leader* sangat penting dalam pelaksanaannya. Peran *tour leader* disini akan dijelaskan berdasarkan hasil perolehan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Kemudian akan dijabarkan menggunakan teori Riyanti dkk (2019) yaitu peran *tour leader* saat *pra-tour*, saat pelaksanaan *tour*, mengakhiri pemanduan, dan *pasca-tour*. Dari penjelasan tersebut maka akan diperoleh kesimpulan dan saran. Kerangka pemikiran pada tugas akhir ini terdapat pada gambar dibawah berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Data pribadi, 2023

#### 1.4 Kontribusi

Kontribusi yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Pembaca

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta tolak ukur mengenai hal-hal yang berkaitan dengan peran *tour leader* sebagai pemimpin perjalanan wisata.

2. Politeknik Negeri Lampung

Diharapkan dapat menambah wawasan serta sebagai sumber referensi mahasiswa yang masih dalam pendidikan di Politeknik Negeri Lampung

3. Frestour Travel Agency

Dapat dijadikan sebagai peningkatan kinerja perusahaan terutama pada peran *tour leader*.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Industri Pariwisata

Undang-Undang Kepariwisataan Nomor 10 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa Industri pariwisata merupakan kumpulan usaha dibidang pariwisata yang berkaitan dan menghasilkan barang dan/atau jasa guna memenuhi keperluan wisata dalam penyelenggaraan kegiatan pariwisata. Menurut Damardjati dalam Mesra dkk (2021) Industri pariwisata adalah sekumpulan dari berbagai bidang usaha yang menghasilkan produk-produk dan pelayanan (*service*) pariwisata yang nantinya akan dibutuhkan saat perjalanan oleh wisatawan secara langsung. Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan pasal 14 disebutkan bahwa usaha pariwisata meliputi: (1) daya tarik wisata, (2) kawasan pariwisata, (3) jasa transportasi wisata, (4) jasa perjalanan wisata, (5) jasa makanan dan minuman, (6) penyediaan akomodasi, (7) penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, (8) penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran, (9) jasa informasi pariwisata, (10) jasa konsultan pariwisata, (11) jasa pramuwisata, (12) wisata tirta, dan (13) spa.

### 2.2 Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata merupakan suatu kegiatan usaha komersial yang mengatur serta melayani pelayanan bagi wisatawan baik individu maupun kelompok yang ingin melakukan perjalanan dengan tujuan berwisata. Menurut Damardjati (2010) biro perjalanan wisata merupakan perusahaan yang secara khusus mengatur dan melaksanakan perjalanan dan tempat singgah wisatawan beserta kelengkapan perjalanannya dimulai dari satu tempat ke tempat berikutnya baik didalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri maupun dalam negeri itu sendiri. Sedangkan menurut Pendit dalam Hudiyani, dkk (2019) memberikan penjelasan bahwa biro perjalanan wisata merupakan perusahaan yang bertujuan menyiapkan perjalanan untuk seseorang yang merencanakan dan akan melaksanakannya.

### 2.3 *Tour leader*

Seorang *tour leader* merupakan seorang pegawai suatu *tour operator* yang bertugas memimpin rombongan wisatawan guna melakukan suatu perjalanan wisata sesuai dengan *tour itinerary* (program perjalanan) yang sudah diatur oleh *tour operator* (Yoeti, 2013). Seorang *tour leader* harus mempunyai mental yang kuat dan dapat mengendalikan emosi dengan baik karena akan sering bersosialisasi dengan wisatawan. *Tour leader* juga harus berpenampilan menarik agar dapat menciptakan kesan menarik, simpatik, elok dipandang, dan tentunya memiliki sifat yang sopan, komunikatif dan profesional. Seorang *tour leader* yang berperan sebagai seorang pemimpin perjalanan tentunya akan memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Berikut merupakan peran dari *tour leader* pada saat pemanduan wisata menurut Riyanti dkk (2019):

#### 1. *Pra-Tour*

Seorang *tour leader* yang menangani wisatawan sebelum *tour* harus sudah mempersiapkan segala hal yang diperlukan seperti berikut:

- a) Mengetahui jumlah wisatawan.
- b) Membuat daftar nama wisatawan.
- c) Menyiapkan perlengkapan yang digunakan selama *tour* seperti *itinerary* dan P3K.
- d) Menyiapkan uang tunai.
- e) Menyiapkan *doorprize* di dalam kendaraan untuk menghidupkan suasana agar tidak membosankan.
- f) Mungumpulkan informasi-informasi yang berkaitan dengan tempat wisata yang akan dikunjungi.
- g) Mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.
- h) Mengkonfirmasi kembali kepada pihak restoran, hotel dan objek wisata terkait reservasi.

#### 2. *Pelaksanaan Tour*

Pada saat pelaksanaan *tour* ada beberapa hal yang harus dilakukan yaitu:

- a) Memeriksa kondisi dan perlengkapan pada kendaraan yang akan digunakan seperti kebersihan didalamnya dan juga *microfon*.

- b) Menjemput wisatawan di titik penjemputan yang telah disepakati dan mengarahkan wisatawan ke dalam kendaraan.
- c) Mulai menghitung, mengecek kondisi barang bawaan tamu dan memasukkannya kedalam bagasi kendaraan.
- d) Mendahulukan wisatawan yang lebih tua.
- e) Memberikan ucapan salam (*greeting*).
- f) Memperkenalkan diri, *driver*, dan perusahaan.
- g) Menjelaskan rute perjalanan (*itinerary*).
- h) Mempersilahkan wisatawan untuk istirahat karena perjalanan cukup jauh.
- i) Menginformasikan kepada wisatawan jika sudah mendekati penginapan dan menjelaskan mengenai informasi terkait hotel.
- j) Menentukan waktu dan tempat untuk berkumpul menuju objek wisata.
- k) Setelah sarapan pagi selesai wisatawan berkumpul di tempat yang telah disepakati.
- l) Menghitung jumlah wisatawan untuk mengetahui kelengkapan kehadiran wisatawan.
- m) Menjelaskan mengenai objek wisata yang akan dituju.
- n) Memberitahukan apabila akan tiba di objek wisata dan menjelaskan kembali *itinerary*.
- o) Selalu mengingatkan wisatawan untuk berhati-hati akan barang bawaanya sebelum turun dari kendaraan.
- p) Memandu wisatawan di objek wisata dan apabila ada pemandu lokal maka keduanya harus bisa bekerjasama dengan baik.
- q) Membantu wisatawan jika ingin mengabadikan momen dengan mengambil gambar.
- r) Memberikan waktu kepada wisatawan untuk *explore* area objek wisata.
- s) Memberikan *doorprize* dengan bermain *games* supaya wisatawan tidak bosan.
- t) Minta pendapat kepada wisatawan apabila terjadi keadaan yang darurat.
- u) Hindari perdebatan dengan wisatawan.

### 3. Mengakhiri pemanduan

Sebelum *tour* berakhir, seorang *tour leader* harus melakukan beberapa hal yaitu:

- a) Menyampaikan ucapan terima kasih telah menggunakan jasa dari perusahaan.
- b) Menyampaikan kesimpulan dari kegiatan *tour* yang telah dilaksanakan.
- c) Meminta kesan dan pesan kepada wisatawan selama *tour*.
- d) Mengingatkan kembali kepada wisatawan mengenai barang bawaannya supaya tidak ada yang tertinggal.
- e) Menyampaikan harapan untuk berjumpa lagi di kesempatan berikutnya.

#### 4. Pasca-*tour*

Setelah *tour* berakhir hal wajib lain yang harus dilakukan oleh seorang *tour leader* adalah:

- a) Membuat laporan mengenai biaya yang telah dikeluarkan selama *tour*.
- b) Melakukan evaluasi seluruh kegiatan yang terjadi selama *tour* meliputi kendaraan, restoran, hotel, dan destinasi wisata yang dikunjungi.

### 2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja perusahaan yaitu dengan menetapkan SOP disetiap unit kerja. Menurut Istyadi (2010) SOP merupakan dokumen yang memuat serangkaian intruksi tertulis yang dibekukan berkaitan dengan berbagai proses penyelenggaraan administrasi yang berisikan tata cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, dan pelaku yang berperan dalam kegiatan tersebut. Kemudian Menurut Tambunan (2013) SOP merupakan standar operasional yang digunakan sebagai pedoman di sebuah perusahaan guna meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis. Adapun tujuan dalam penyusunan SOP bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatannya menurut Fatimah (2015) adalah:

1. Menjaga konsistensi kerja setiap karyawan.
2. Memperjelas alur tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja.
3. Mempermudah proses monitoring dan menghemat waktu *training program*, karena SOP tersusun secara sistematis.

Adapun manfaat dari kegunaan SOP dalam perusahaan menurut Tathagati (2013) yaitu:

1. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.



2. Mempermudah dan menghemat waktu dalam *training program* karyawan.
3. Sebagai sarana komunikasi pelaksanaan pekerjaan.
4. Sebagai acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan dan pelayanan.