

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Biro perjalanan wisata dapat diartikan sebagai usaha jasa komersial, yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, atau kelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata (Patel & Goyena, 2019). Menurut Maharani (2018), terdapat beberapa komponen yang ada untuk mendukung disukai atau tidaknya sebuah biro perjalanan wisata. Beberapa hal yang mempengaruhi antara lain pemilihan destinasi wisata, pemilihan penginapan, pemilihan transportasi, pemilihan rumah makan, dan juga pemilihan *tour leader* dalam kegiatan mendampingi atau mengatur perjalanan selama proses perjalanan wisata berlangsung.

Pemerintah Pusat (2022), melalui Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 103. 73/KP.103/PHB-80 pemimpin perjalanan wisata adalah pegawai biro perjalanan yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk mengurus dan memimpin perjalanan rombongan wisatawan. Untuk dapat menjadi seorang “*Tour Leader*” ia harus memiliki persyaratan khusus untuk dapat memimpin suatu rombongan wisatawan. *Tour Leader* menjadi ujung tombak dari suatu biro perjalanan wisata (*Travel Agent*). Paket wisata yang sudah dikemas menarik oleh biro perjalanan wisata akan menjadi sia-sia bila pada pelaksanaannya *tour leader* tidak mampu menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dengan baik. Seorang *tour leader* harus memiliki pandangan yang benar terhadap pekerjaannya karena dia tidak sekadar menjadi pemimpin bagi wisatawan-wisatawan dalam kelompoknya.

Wisatawan selalu berharap mendapatkan pengalaman yang menyenangkan saat pergi berlibur sehingga mereka berharap kehadiran *tour leader* dapat mendukung terwujudnya impian mereka. Hal tersebut menjadi alasan bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik, handal untuk mencari solusi bila ada masalah, disiplin, dan bertanggung jawab menjadi salah satu kriteria mendasar yang patut dimiliki oleh seorang *tour leader*. Terlebih pada *tour leader* membawa wisatawan yang membeli paket '*Backpacker*' yang dimana paket tersebut

merupakan paket berwisata dengan cara mandiri tetapi dengan *budget* yang terjangkau, dimana selama *trip* wisatawan akan menggunakan transportasi umum, seperti kereta, bus atau bahkan berjalan kaki layaknya warga lokal di negara tersebut. *XYZ Tour and Travel* adalah salah satu biro perjalanan wisata yang terletak di Kota Bandar Lampung yang menjual beberapa paket wisata seperti wisata domestik, *family gathering*, *backpacker*, *full service* dan lain-lain. Paket wisata *backpacker* merupakan paket wisata yang kegiatannya dilakukan menyerupai warga lokal daerah tersebut. Paket wisata *backpacker* luar negeri yang dijual *XYZ Tour and Travel* adalah Korea Selatan, dan Jepang (Tokyo, Osaka, Kyoto, MT Fuji).

Berikut data adalah data pembelian paket wisata *backpacker* di *XYZ Tour and Travel* periode September-Desember 2022:

Tabel 1. Data Pembelian Paket *Backpacker*

Negara Trip	Bulan	Tahun	Jumlah Wisatawan
Korea	September	2022	16
	Oktober	2022	15
	November	2022	24
	Desember	2022	-
	September	2022	-
Jepang	Oktober	2022	-
	November	2022	20
	Desember	2022	20

(Sumber: Data Penjualan Trip *XYZ Tour and Travel* 2022)

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pembelian paket wisata *backpacker* dalam 5 bulan, sehingga dengan meningkatnya minat wisatawan untuk membeli paket wisata *backpacker* harus diimbangi dengan keberadaan *tour leader* untuk mendampingi dan menemani wisatawan selama proses *trip* berlangsung. Keberadaan *tour leader* dalam trip *backpacker* sangat membantu wisatawan, pekerjaan yang dilakukan *tour leader* harus sesuai dengan prosedur yang sudah berlaku seperti Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Dalam hal ini terdapat standar kompetensi kerja nasional indonesia skema pimpinan perjalanan wisata yang ingin penulis kulik lebih dalam

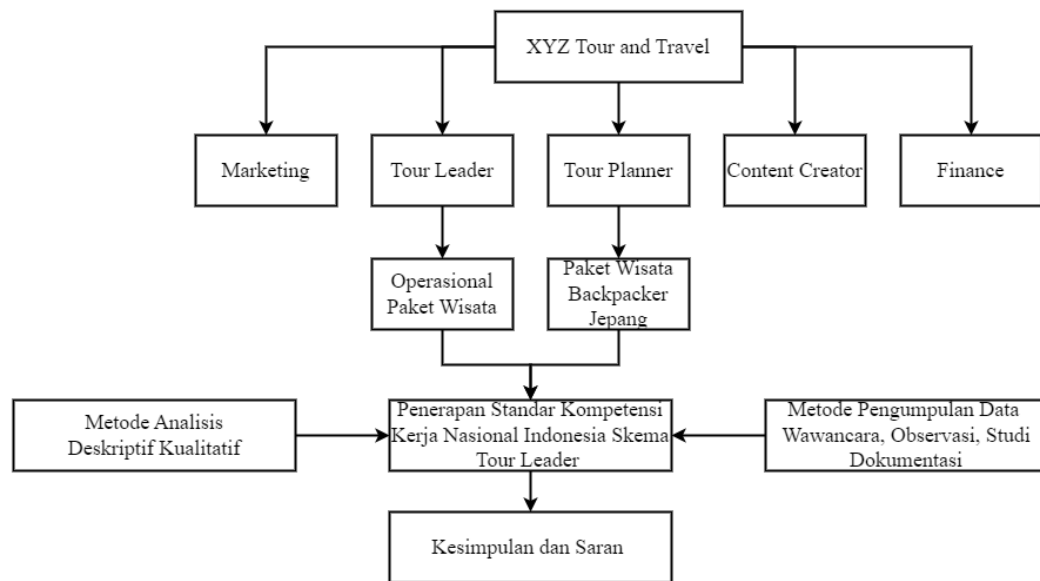
bagaimana penerapannya dalam trip *backpacker* Jepang di *XYZ tour and travel*. Dengan penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia dapat menjaga kualitas pelayanan *tour leader* dalam melayani wisatawan ketika berwisata sehingga muncul rasa kepuasan atas layanan yang diberikan oleh *XYZ Tour and Travel*. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “**Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata Pada *Trip Backpacker* Jepang di *XYZ Tour and Travel*”**

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan penerapan (SKKNI) Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) dalam *Trip Backpacker* Jepang di *XYZ Tour and Travel*.

1.3 Kerangka Pemikiran

Paket wisata *backpacker* Jepang merupakan paket wisata yang sulit jika dilakukan sendiri tanpa bantuan *tour leader*, dikarenakan pelaksanaannya mengharuskan wisatawan memposisikan diri sebagai warga lokal negara tersebut. Peran *tour leader* dalam *trip backpacker* Jepang sangat penting sehingga memiliki keharusan untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*). Secara ringkas, tahapan kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
(Sumber: Penulis, 2023)

1.4 Kontribusi

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Penulis
Menambah pengetahuan, dan menerapkan ilmu yang di dapat selama kuliah.
2. Politeknik Negeri Lampung
Sebagai sumber referensi bahan bacaan kebutuhan akademis dalam bidang kependamuan dan kepemimpinan dalam perjalanan wisata.
3. *XYZ Tour and Travel*
Sebagai bahan masukan dan saran mengenai penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) di *XYZ Tour and Travel*
4. Pembaca
Laporan tugas akhir ini dapat menjadi referensi untuk kegiatan akademik di Politeknik Negeri Lampung

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian dan Jenis Usaha Pariwisata

Menurut Utama (2014), pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut. Terdapat beberapa usaha di bidang pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan dalam pasal 14 yaitu:

1. Daya Tarik Wisata
2. Kawasan Pariwisata
3. Jasa Perjalanan Wisata
4. Jasa Transportasi Wisata
5. Jasa Makanan dan Minuman
6. Penyediaan Akomodasi
7. Penyelenggara Kegiatan Hiburan dan Rekreasi
8. MICE
9. Jasa Informasi Pariwisata
10. Jasa Konsultan Pariwisata
11. Jasa Pramuwisata
12. Wisata Tirta
13. Spa

2.2 Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Undang - Undang No 9 Tahun 1990 bagian kedua pasal 12, disebutkan bahwa pengertian biro perjalanan wisata adalah usaha penyedia jasa perencanaan dan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata. Biro perjalanan wisata adalah suatu badan usaha yang menjual jasa dalam perjalanan wisata seperti, paket wisata yang tentunya berhubungan dengan transportasi dan akomodasi (Putri et al., 2014).

Fidya et al. (2022), menjelaskan tugas-tugas yang dimiliki oleh biro perjalanan wisata yakni:

- a) Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan
- b) Menyelenggarakan atau menjual pelayaran wisata
- c) Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada umum atas dasar permintaan
- d) Menyelenggarakan pemanduan wisata
- e) Menyediakan fasilitas untuk wisatawan
- f) Menjual tiket sarana angkutan dan lain-lain
- g) Mengadakan pemesanan sarana wisata
- h) Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku

XYZ Tour and Travel adalah sebuah perusahaan *travel organizer* yang memusatkan kekuatan aktivitas pemasaran pada platform digital. Dirintis oleh Bapak Yudistira sejak 2015, berawal dari sekadar hobi hingga mulai dikembangkan lebih fokus sejak tahun 2017, hingga saat ini sukses mendapatkan kepercayaan dari banyak peserta trip, mulai dari anak-anak, orang dewasa, mahasiswa bahkan artis *public figure* (Hilmi, 2022).

2.3 Tour Leader

Tour leader adalah salah satu komponen perjalanan wisata dalam pelayanan *tour*. *Tour leader* yang akan bertugas menemani, memandu, dan menghandle semua hal yang diperlukan peserta *tour*. Pengertian *tour leader* menurut Yoeti (2013), adalah seorang karyawan suatu *tour operator* yang ditugaskan membawa rombongan wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata sesuai dengan program perjalanan (*tour itinerary*) yang telah disusun sepengetahuan *tour operator* yang memberi tugas. 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 *tour leader* yaitu mewakili *tour operator* dalam berhubungan kerja dengan perusahaan yang menjadi mitra kerja *tour operator* seperti maskapai penerbangan (*airlines*), hotel, cafe & restoran, pusat-pusat rekreasi, serta pusat oleh-oleh.

Yoeti (2013) menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya, tugas *tour leader* sebagai berikut:

- 1) Bila menggunakan kendaraan bus mempersiapkan bus yang akan dipakai 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, dan *tour leader* sendiri.
- 2) Bila menggunakan maskapai penerbangan
 - a) Mengumpulkan semua anggota rombongan di terminal keberangkatan (*departure hall*) untuk melakukan *check-in* di kantor yang sudah diberitahukan sebelum keberangkatan.
 - b) Mengumpulkan semua tiket (yang sudah disiapkan kantor) anggota rombongan untuk keperluan *check-in* dan barang bawaan (*baggages*) masing-masing anggota rombongan sampai memperoleh *boarding pass* dan bukti kepemilikan barang-barang bawaan (*baggages tags*).
 - c) Mengumpulkan semua paspor untuk pengurusan *airport-tax* dan pembayaran.
 - d) Mengumpulkan semua paspor, visa, *exit-permit*, dan *health certificate* untuk pengurusan pemeriksaan pihak imigrasi.
 - e) 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.
 - f) Turun dari pesawat, biasanya anggota rombongan diminta untuk menunggu di dekat kantor imigrasi sementara *tour leader* menunggu semua anggota turun dari pesawat.

2.4 Paket Wisata *Backpacker*

Salah satu produk yang dihasilkan dari biro perjalanan wisata adalah paket wisata. Paket wisata menurut Utama (2014), adalah suatu perjalanan wisata satu atau beberapa tujuan kunjungan yang disusun dari berbagai fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang tetap, serta dijual sebagai harga

tunggal yang menyangkut seluruh komponen dari perjalanan. *Backpacker* adalah perjalanan yang dilakukan dengan cara sederhana dan sangat peduli dengan pemakaian anggaran, tidak selalu hemat tetapi setiap pengeluaran selalu dapat dipertanggung jawabkan (Pitaya et al., 2019). Paket wisata *backpacker* menurut Fortunately (2018), adalah perjalanan ke suatu tempat tanpa membawa barang-barang yang memberatkan, umumnya yang melakukan perjalanan *backpacker* adalah dari kalangan berusia muda, tidak perlu tidur di hotel tetapi cukup di suatu tempat yang dapat dijadikan untuk beristirahat atau tidur. Terdapat enam (6) makna perjalanan wisata bagi *backpacker* menurut Fortunately (2018), yaitu:

1. Perjalanan wisata merupakan wadah untuk aktualisasi diri
2. Perjalanan wisata merupakan kebiasaan
3. Perjalanan wisata merupakan tempat mencari pengalaman
4. Perjalanan wisata merupakan kegiatan membangun koneksi
5. Perjalanan wisata merupakan kegiatan menikmati hidup
6. Perjalanan wisata merupakan ajang pencarian jati diri

2.5 SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia)

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Pimpinan 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 minimal yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan tugas / pekerjaan tertentu yang berlaku secara nasional. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia disusun untuk menyediakan sebuah pedoman yang baku dapat diaplikasikan dalam rangka memenuhi kebutuhan industri sebagai pengguna.

Sesuai dengan pedoman Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), pengelompokan unit-unit kompetensi dalam standar kompetensi bagi pimpinan perjalanan wisata dapat dikelompokkan dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Kodefikasi Kelompok Unit Kompetensi Umum

- 1) Bekerjasama dengan kolega dan wisatawan

- a. Berkomunikasi dengan mitra kerja dan wisatawan yang dilakukan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan
 - Bahasa dan intonasi dengan tepat dan jelas
 - Penggunaan bahasa tubuh perlu disesuaikan
 - Kepekaan terhadap perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan
 - Efektivitas komunikasi dua arah diterapkan
- b. Menyediakan bantuan kepada wisatawan di dalam dan di luar perusahaan
 - Kebutuhan dan harapan wisatawan diidentifikasi, termasuk kebutuhan khusus, secara benar dan diberikan produk serta layanan yang tepat.
 - Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi serta mencari solusinya dengan bantuan mitra kerja apabila dibutuhkan.
 - Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan.
 - Ketidakpuasan wisatawan diketahui dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing dan tata cara.
 - Keluhan wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka, dan sopan serta disampaikan kepada yang berwenang
- c. Memelihara standar kerja pribadi
 - Digunakan standar kerja yang tinggi dengan mempertimbangkan
 1. Tempat kerja
 2. Masalah kesehatan dan keselamatan
 3. Persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus
- d. Bekerja dalam satu tim
 - Kepercayaan, dukungan, rasa hormat, dan bantuan diberikan kepada anggota tim / mitra kerja di dalam melakukan kegiatan sehari-hari
 - Perbedaan kebudayaan diakomodasi di antara tim

- Tujuan, informasi penunjang kerja tim diidentifikasi bersama-sama dan ditindaklanjuti dengan umpan balik
 - Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan, dan dilengkapi dalam tenggang waktu yang telah ditentukan
 - Perubahan tanggung jawab dan bantuan untuk memenuhi tujuan kerja yang telah direvisi dari anggota tim dinegosiasikan kembali apabila diperlukan
- 2) Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
- a. Komunikasi dengan wisatawan dan mitra kerja dari berbagai latar belakang
 - Para wisatawan dan mitra kerja dari berbagai latar belakang budaya dihargai dan diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa
 - Adanya perbedaan budaya dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun secara tertulis dipahami
 - Diupayakan penggunaan komunikasi melalui bahasa isyarat atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang diajak bicara bilamana terdapat hambatan
 - Bantuan dari mitra kerja, buku referensi, atau organisasi luar diupayakan bilamana diperlukan
 - b. Menghadapi kesalahpahaman antar budaya
 - Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahpahaman diidentifikasi di tempat kerja
 - Kesulitan disampaikan kepada orang yang tepat dan mencari bantuan dari pimpinan tim/atasan
 - Kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan apabila ditemui kesulitan atau kesalahpahaman
 - Berupaya memecahkan kesalahpahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan budaya
 - Persoalan dan masalah yang timbul diserahkan kepada pimpinan tim / penyelia untuk ditindaklanjuti
- 3) Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, keamanan (K3) di tempat kerja

- a. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan (K3) di tempat kerja
 - Mengikuti prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan (K3) di Tempat Kerja
 - Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan
 - Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada yang berwenang
 - b. Mengantisipasi dan menangani keadaan darurat
 - Keadaan darurat dikenali dan diambil tindakan yang tepat untuk dilaksanakan oleh yang bertanggung jawab
 - Prosedur keadaan darurat diikuti sesuai dengan ketentuan
 - Mengantisipasi dan menangani keadaan darurat
 - Bantuan dari mitra kerja dan/atau orang berwenang dicari bilamana diperlukan
 - Keadaan darurat dilaporkan secara rinci sesuai dengan peraturan
 - c. Memperhatikan penampilan pribadi
 - Penampilan pribadi di tempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan, dan keselamatan kerja, seperti berpenampilan rapi sesuai dengan etika dan kesehatan serta berpakaian yang tepat
 - d. Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan
 - Hal-hal yang perlu diperhatikan diidentifikasi
 - Hal-hal tersebut disampaikan kepada orang yang ditunjuk,
 - sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 4) Menangani situasi konflik
- a. Mengidentifikasi situasi konflik
 - Potensi konflik diidentifikasi secepatnya dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk

- Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi Wisatawan atau mitra kerja diidentifikasi dengan cepat dan segera dicari bantuan yang tepat
- b. Mengatasi situasi konflik
- Bertanggung jawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing
 - Pandangan orang lain diterima dan ditampung serta diperlakukan dengan hormat
 - Keterampilan berkomunikasi digunakan secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi
 - Teknik pemecahan konflik yang telah disepakati digunakan untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusi
- c. Menangani keluhan wisatawan
- Keluhan ditangani secara sungguh-sungguh, sopan, dan bijaksana
 - Bertanggung jawab untuk menangani keluhan
 - Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama dengan wisatawan
 - Diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan sejauh hal itu memungkinkan
 - Teknik digunakan untuk mengalihkan keluhan menjadi pujian untuk menunjukkan pelayanan berkualitas tinggi kepada wisatawan
 - Setiap dokumentasi yang diperlukan dilengkapi dengan akurat dan dalam batas waktu tertentu
- 5) Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan kebudayaan dan kepariwisataan
- a. Mencari informasi tentang kebudayaan dan pariwisata
- Sumber informasi koleksi diidentifikasi dan didapatkan dengan benar
 - Didapatkan informasi koleksi spesifik
 - Diterapkan informasi usaha wisata budaya dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari

- Informasi koleksi didapatkan untuk membantu kinerja pekerjaan yang efektif dalam usaha wisata budaya, termasuk informasi mengenai:
 - Kepentingan ekonomi dan sosial bagi usaha wisata budaya dan peranan masyarakat setempat
 - Pasar pariwisata yang berbeda dan relevansinya terhadap sektor usaha wisata budaya
 - Hubungan antara usaha wisata budaya dan usaha wisata lainnya
 - Berbagai sektor usaha wisata budaya, hubungan antar mereka dan pelayanan yang ada dalam setiap sektor
 - Lembaga-lembaga usaha wisata budaya yang besar isu lingkungan untuk kebudayaan dan pariwisata
 - Keunggulan spesifik dari usaha wisata budaya lokal/regional
 - Kesempatan karir dalam usaha wisata budaya
 - Peranan dan tanggung jawab setiap anggota staf dalam bisnis budaya dan pariwisata yang berhasil
 - Organisasi pekerjaan dan manajemen waktu
 - Jaminan mutu
- b. Memperbarui pengetahuan budaya dan pariwisata
- Hasil penelitian, baik secara formal maupun informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan umum di bidang budaya (7 unsur budaya) dan kepariwisataan
 - Pengetahuan yang baru dibagikan kepada Wisatawan dan mitra kerja diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

2. Kodefikasi Kelompok Unit Kompetensi Umum

1) Melakukan persiapan *tour*

a. Mempelajari isi '*master file*'

- "*Master file*" dipelajari dengan seksama
- Hal – hal khusus yang tercantum dalam '*master file*' dicatat dan diantisipasi secara benar

- Catatan – catatan khusus dalam ‘*master file*’ dikonfirmasi pada pihak yang menangani
 - Permintaan dan kondisi khusus dikonfirmasi kepada peserta
 - “*Master file*” dimonitor dan dimutakhirkan secara rutin sebelum keberangkatan
- b. Mempersiapkan dokumen perjalanan
- Dokumen perjalanan dipersiapkan berdasarkan data pada ‘*master file*’ termasuk persyaratan visa kunjungan ke negara tujuan
 - Masa berlaku dokumen perjalanan diperiksa secara tepat dan benar
 - Berbagai kelengkapan perjalanan diperiksa secara benar
 - Dokumen – dokumen pendukung perjalanan dipersiapkan dengan lengkap dan benar
 - Surat – surat resmi pendukung perjalanan dipersiapkan
 - Sesuai dengan Peraturan yang berlaku
- c. Mempersiapkan daftar peserta dan pengaturan kamar (*rooming list/name list*)
- Daftar pengaturan kamar peserta dipersiapkan secara benar dan seksama
 - Permintaan khusus peserta dicatat dan ditindaklanjuti untuk dapat dipenuhi
 - Kelengkapan data pada daftar Pengaturan kamar peserta dilengkapi
 - Catatan – catatan khusus dicantumkan untuk dijadikan acuan tindak lanjut
- d. Mempersiapkan perlengkapan perjalanan
- Daftar perlengkapan perjalanan (*check list*) dipersiapkan dan dikonfirmasi kelengkapannya
 - Berdasarkan daftar perlengkapan perjalanan (*check list*), berbagai perlengkapan perjalanan dipersiapkan dengan lengkap dan teliti
- e. Mempersiapkan biaya pengeluaran operasional
- Biaya pengeluaran operasional perjalanan dihitung dan direncanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan

- Jumlah biaya operasional dan ketentuan nilai tukar diperiksa dengan tepat dan benar

2) Mengkoordinasikan jadwal perjalanan

a) Memeriksa program acara perjalanan

- Dokumen program perjalanan diketahui dan dikonfirmasi secara benar dan tepat
- Acara perjalanan diteliti dan diperiksa kejelasannya
- Berbagai kondisi dan pengaturan dalam program acara perjalanan dimengerti dengan benar dan tepat
- Hal khusus yang timbul dalam program acara perjalanan, hal tersebut dikonfirmasi dengan benar
- Hal yang seharusnya tercantum namun tidak tercantum, dikonfirmasi kembali
- Perbaikan acara perjalanan, hotel, restoran dan kunjungan ke objek wisata dilakukan dan di konfirmasi dengan personil yang terkait

b) Meneliti distribusi waktu

- Pengaturan (pendistribusian) waktu dipelajari dengan teliti dan seksama
- Perencanaan kegiatan dalam pengaturan/acara perjalanan dilakukan dengan seksama

c) Meneliti penyediaan jasa pemasok (vendor)

- Daftar penyedia jasa pemasok (vendor) dikenali dengan tepat
- Keterangan terperinci mengenai pemasok jasa pelayanan dikonfirmasi dengan tepat
- Permintaan khusus diperiksa dan dikonfirmasi ke pihak pemasok melalui personil yang terkait

3) Mengembangkan pengetahuan destinasi

a) Mencari, mengumpulkan, memelihara serta mengembangkan informasi umum negara / kota tujuan

- Sumber-sumber informasi umum tentang negara atau kota tujuan diidentifikasi dengan tepat
- Informasi umum tentang tujuan diidentifikasi dengan tepat

- Informasi umum tentang negara atau kota tujuan diklarifikasi dan dikembangkan dengan sumber-sumber informasi yang dapat dipercaya.
 - Informasi umum tentang negara atau kota tujuan disimpan dalam dokumen dengan tepat.
- b) Mencari, mengumpulkan, memelihara serta mengembangkan informasi khusus negara / kota tujuan
- Sumber-sumber informasi khusus tentang negara/ kota tujuan diidentifikasi dengan tepat
 - Informasi tentang negara/ kota tujuan diidentifikasi dengan tepat
 - Informasi khusus tentang negara/ kota tujuan diklarifikasi dan dikembangkan dengan sumber-sumber informasi lainnya.
 - Informasi khusus tentang negara tujuan disimpan dalam dokumen dengan benar
- c) Mencari, mengumpulkan, memelihara serta mengembangkan informasi etika dan budaya internasional
- Sumber-sumber informasi tentang budaya dan etika internasional diidentifikasi dengan tepat dan benar
 - Informasi tentang etika dan budaya internasional diidentifikasi dengan tepat dan benar
 - Informasi tentang etika dan budaya internasional diklarifikasi dengan sumber-sumber informasi lainnya.
 - Informasi tentang etika dan budaya internasional disimpan dalam dokumen yang benar.
- 4) Mengatur saat keberangkatan
- a) Mengatur prosedur pelaporan
- Tempat dan waktu berkumpul ditentukan.
 - Peserta dan bagasi diidentifikasi
 - Prosedur *check in* dilakukan sesuai aturan perusahaan
 - Prosedur keberangkatan diinformasikan
- b) Mengatur hal yang khusus
- Permintaan khusus peserta diatur sesuai prosedur perusahaan

- Masalah masalah yang timbul diidentifikasi dan di atasi sesuai dengan prosedur dan Peraturan CIQ (*Custom, Immigration, and Quarantine*)
- Pengaturan waktu dikelola dan dilaksanakan secara tepat.

5) Mengatur saat transit

a) Mengelola informasi saat transit

- Informasi transit dicari secara tepat dan disampaikan kepada para peserta
- Informasi transit diidentifikasi untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur
- Perubahan perubahan informasi dikelola dan diklarifikasikan
- Informasi waktu dan tempat kumpul saat transit dikoordinasikan

b) Memimpin peserta saat transit

- Peserta diarahkan ke area transit yang telah ditetapkan
- Pergerakan peserta dikelola sesuai prosedur
- Keadaan darurat ditangani dan dikoordinasikan secara tepat

6) Mengatur saat tiba

a) Mengelola prosedur CIQ (Bea cukai, Imigrasi, Karantina)

- Informasi prosedur CIQ disampaikan dengan baik dan benar
- Peserta dipimpin untuk melaksanakan prosedur CIQ
- Bawaan peserta dengan status *declare* dikelola secara baik dan benar

b) Menangani bagasi penumpang

- Informasi *conveyor belt* diperoleh dan diinformasikan dengan baik dan benar
- Bagasi dihitung dan diidentifikasi secara baik dan benar
- Pengangkutan bagasi dikelola sesuai prosedur
- Bagasi yang ketinggalan atau hilang ditangani sesuai prosedur

c) Mengelola peserta dan bagasi saat memasuki kendaraan

- Kolega kerja diidentifikasi dengan baik dan benar
- Pergerakan peserta dan bagasi diarahkan dengan baik dan benar
- Penempatan peserta dan bagasi diatur dengan baik dan benar

7) Mengatur saat di kendaraan

a) Mengatur peserta

- Jumlah peserta dipastikan dengan baik dan tepat.
- Rotasi pertukaran tempat duduk peserta dikelola dan dikoordinasikan dengan tepat.

b) Mengelola rute dan *itinerary*

- Rute dan *itinerary* dikelola dan dikoordinasikan dengan baik
- Alokasi distribusi waktu dikelola secara benar

c) Mengelola informasi dan kegiatan saat di kendaraan

- Ketentuan ketentuan perjalanan yang berlaku dikelola dan diinformasikan
- Akurasi informasi dikelola dengan baik
- Kegiatan dikelola sesuai dengan program dan kebutuhan

8) Mengatur saat *check in* dan *check out* hotel

a) Mengatur penempatan kamar

- Informasi penempatan kamar dan fasilitasnya dikelola secara baik dan benar
- Penempatan kamar dikelola dan dikoordinasikan dengan petugas terkait.
- Permintaan khusus mengenai kamar diidentifikasi dan dikoordinasikan dengan personal terkait

b) Mengatur bagasi

- Penempatan bagasi dikoordinasikan dengan personal terkait secara benar dan baik.
- Bagasi peserta dicek dengan baik dan benar
- Informasi tentang prosedur *check out* dikelola dengan baik dan benar.
- Pengecekan bagasi dilakukan sesuai prosedur

c) Mengelola informasi dan fasilitas hotel

- Informasi dan fasilitas hotel dikelola dengan baik dan benar.
- Pembayaran atas penggunaan fasilitas hotel oleh peserta diselesaikan sesuai prosedur

9) Mengatur peserta saat *tour*

a) Mengatur peserta saat di kendaraan

- Informasi tentang pengaturan tempat duduk disampaikan dengan baik dan benar.
- Pengaturan tempat duduk dilaksanakan dan dikoordinasikan dengan peserta.
- Pengecekan jumlah peserta dilaksanakan secara teliti dan benar

b) Mengatur peserta saat di objek wisata

- Alur kunjungan peserta saat di objek wisata diinformasikan dengan benar.
- Peserta diatur dengan baik dan benar saat di objek wisata
- Tata tertib kunjungan diinformasikan dengan baik
- Alokasi waktu dikelola dengan tepat.

c) Mengatur peserta saat makan di restoran

- Menu diidentifikasi dan diinformasikan secara baik
- Pengaturan tempat duduk dilaksanakan dan dikoordinasikan dengan peserta.
- Permintaan menu khusus dikelola secara baik
- Penambahan makanan dan minuman diluar paket diinformasikan menjadi tanggungan pemesan.
- Alokasi waktu makan dikelola dengan tepat

d) Mengatur peserta saat berbelanja

- Informasi umum mengenai kunjungan ke tempat belanja dikelola dengan baik.
- Peserta belanja diidentifikasi dengan baik dan benar
- Alokasi waktu belanja dikelola dengan tepat.

10) Mengelola *tour* tambahana) Mempersiapkan *tour* tambahan

- Informasi mengenai kegiatan *tour* tambahan diidentifikasi dan di koordinasi secara baik dan tepat.
- Jumlah peserta *tour* tambahan diidentifikasi dan dikelola dengan baik.

- Mempersiapkan *tour* tambahan
- Koordinasi *tour* tambahan dilakukan dengan pihak terkait
- b) Melaksanakan *tour* tambahan
 - Program *tour* tambahan dilaksanakan dengan baik dan benar
 - Biaya pengeluaran *tour* tambahan dikelola secara baik sesuai dengan standar perusahaan
 - Alokasi waktu *tour* tambahan dilaksanakan tanpa mengganggu jadwal perjalanan utama
- 11) Mengatur perpindahan moda transportasi
 - a) Mempersiapkan perpindahan moda angkutan untuk peserta dan bagasi
 - Informasi perpindahan moda angkutan peserta dan barang diidentifikasi
 - Negosiasi dikelola dan dikonfirmasi dengan pemasok.
 - Prosedur perpindahan peserta dan barang dijelaskan
 - Mempersiapkan perpindahan moda angkutan untuk peserta dan bagasi
 - Bantuan yang diperlukan dikoordinasikan dengan petugas terkait
 - b) Mengelola perpindahan peserta dan bagasi
 - Perpindahan peserta dikelola sesuai dengan prosedur yang telah dipersiapkan
 - Peserta dan bagasi diarahkan dan dibantu saat perpindahan moda transportasi
 - Mengelola perpindahan peserta dan bagasi
 - Kelengkapan jumlah peserta dan bagasi dipastikan sebelum melanjutkan perjalanan
 - c) Mengelola administrasi keuangan
 - Administrasi keuangan dengan pemasok dikelola sesuai dengan prosedur perusahaan
 - Mengelola administrasi keuangan
 - Bukti pembayaran disimpan sesuai prosedur perusahaan.
- 12) Mengelola permasalahan yang tidak terduga
 - a) Mengelola kehilangan bagasi peserta

- Informasi bagasi yang hilang diidentifikasi.
 - Informasi prosedur pelaporan dikelola dengan baik dan tepat.
 - Laporan kehilangan bagasi dikelola dengan pihak terkait.
 - Mengelola kehilangan bagasi peserta
 - Bukti laporan kehilangan bagasi disimpan dengan baik
- b) Mengelola kehilangan dokumen perjalanan.
- Informasi kehilangan dokumen perjalanan dikelola dengan baik
 - Informasi prosedur pelaporan dikelola dengan baik dan benar
 - Mengelola kehilangan dokumen perjalanan.
 - Laporan kehilangan dokumen perjalanan dikelola dengan pihak terkait
 - Bukti laporan kehilangan dokumen perjalanan ditindaklanjuti
- c) Mengelola kehilangan peserta
- Informasi kehilangan peserta diidentifikasi dengan baik
 - Kehilangan peserta ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur.
 - Mengelola kehilangan peserta
 - Keputusan tindak lanjut hilangnya peserta dikelola untuk kepentingan *tour*
- d) Mengelola peserta yang mengalami kecelakaan/ sakit
- Informasi kecelakaan peserta diidentifikasi dengan baik peserta yang mengalami kecelakaan/sakit
 - Peserta yang mengalami kecelakaan/sakit ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan pihak terkait sesuai dengan prosedur.
- e) Mengelola peserta saat *force majeure*
- *Force majeure* diidentifikasi
 - Alternatif solusi dikelola sesuai dengan keadaan dan disetujui oleh peserta dan perusahaan.
- 13) Menangani keluhan peserta selama *tour*
- a) Mengidentifikasi dan mengelola keluhan peserta
- Jenis keluhan peserta diidentifikasi
 - Identifikasi keluhan peserta dikelola
 - Solusi terhadap keluhan peserta diidentifikasi

- b) Mengatasi dan mengelola keluhan peserta
 - Keluhan peserta diatasi sesuai dengan jenisnya.
 - Teknik penanganan keluhan peserta digunakan secara tepat.
 - Keluhan peserta yang berhubungan dengan pihak lain ditindaklanjuti
 - c) Melaporkan keluhan peserta
 - Jenis keluhan dan penanganannya dilaporkan sesuai prosedur perusahaan.
 - Jenis keluhan dan penanganannya didokumentasikan secara akurat
- 14) Mengelola laporan kegiatan *tour*
- a) Mengelola laporan kegiatan *tour*
 - Format laporan kegiatan *tour* disesuaikan diisi dengan benar
 - Laporan kegiatan *tour* hari per hari dikelola secara teliti dan benar sesuai prosedur perusahaan.
 - Bukti laporan *tour* disimpan secara benar
 - b) Mengelola laporan keuangan *tour*
 - Format laporan keuangan *tour* diisi dengan benar
 - Laporan keuangan *tour* dikelola secara teliti dan sesuai dengan prosedur perusahaan.
 - Bukti pengeluaran keuangan *tour* dilampirkan secara lengkap
 - Salinan Bukti laporan keuangan *tour* disimpan dengan baik.

3. Kodifikasi Kelompok Unit Kompetensi Khusus

- 1) Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.
 - a) Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dasar dan sehari-hari di tempat kerja serta kegiatan pelayanan pelanggan.
 - Istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh dimengerti dan digunakan untuk memperjelas komunikasi secara lisan yang berkaitan dengan:
 1. Permintaan dan komentar didengarkan,
 2. Diberikan informasi faktual,

3. Dilaksanakan transaksi sederhana,
 4. Dijawab pertanyaan-pertanyaan sederhana,
 5. Bertanya untuk memperjelas masalah,
 6. Diberikan bantuan dalam lingkup tanggung jawabnya,
 7. Diberikan saran untuk hal-hal tertentu dan/atau yang diketahui,
 8. Diberikan petunjuk arah dan/atau penjelasan sederhana,
 9. Dicari kebutuhan pelanggan dan kolega secara jelas,
 10. Diidentifikasi kebutuhan akan bantuan yang diperlukan dari nara sumber atau orang lain yang tepat,
 11. Diberikan penjelasan yang mudah diikuti dengan perlahan-lahan dan urutan yang benar, dan
 12. Diberikan informasi tambahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega.
- Kalimat yang sopan dan ramah dimengerti dan digunakan serta diketahui kapan harus dipakai kalimat resmi atau tidak resmi dalam kegiatan seperti :
1. Penyambutan,
 2. Diberikan salam perpisahan,
 3. Meminta maaf, dan
 4. Ucapkan terima kasih
- b) Berbicara melalui telepon
- Salam diberikan dengan benar, termasuk menyebutkan nama perusahaan.
 - Bantuan ditawarkan dan ditentukan tujuan menelepon.
 - Si penelepon diminta untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki.
 - Apabila diperlukan, diminta maaf kepada si penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat.
 - Data si penelepon dicatat.
- 2) Membaca dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

- a) Mengenali tanda-tanda umum yang digunakan pada industri pariwisata
 - Tanda-tanda dilihat dan ditafsirkan artinya
 - b) Membaca dokumen kerja sederhana
 - Tujuan dan inti teks diidentifikasi
 - Apabila diperlukan, tujuan ditanggapi dengan diidentifikasi melalui teks.
 - Bantuan dicari apabila diperlukan
 - c) Membaca teks instruksional sederhana
 - Tujuan diidentifikasi dan inti teks
 - Apabila diperlukan, tujuan ditanggapi dengan diidentifikasi melalui teks
 - Bantuan dicari apabila diperlukan
 - d) Membaca diagram sederhana
 - Tujuan diidentifikasi dan inti teks
 - Apabila diperlukan, tujuan ditanggapi dengan diidentifikasi melalui teks
 - Bantuan dicari apabila diperlukan
- 3) Menulis dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
- a) Menulis dokumen dasar dan sehari-hari di tempat kerja
 - Pembaca dan tujuan dari teks diidentifikasi
 - Jenis dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan
 - Ide diurut dengan benar dan digunakan bahasa yang sesuai dengan tujuan dan format teks
 - Pesan telepon diberikan secara rinci yang meliputi:
 1. Nama penelepon,
 2. Perusahaan penelepon,
 3. Tanggal dan waktu ketika telepon diterima, dan
 4. Pesan singkat yang ditulis dalam kalimat kalimat sederhana
 - Penjelasan untuk suatu kegiatan diminta secara tertulis
 - Diketahui kapan bahasa resmi dan tidak resmi akan digunakan

- Ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang tepat digunakan untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis.
- b) Melengkapi formulir standar
- Informasi inti ditulis pada tempat yang sesuai agar melengkapi tugas-tugas seperti:
 1. Diberi informasi faktual,
 2. Diisi data yang berhubungan dengan formulir standar
 3. Di jawab pertanyaan, dan
 4. Ditanggapi pertanyaan.
- c) Menulis petunjuk dan instruksi dasar dan sehari-hari.
- Pembaca dan tujuan teks diidentifikasi.
 - Kata kunci, ungkapan, dan kalimat sederhana digunakan untuk menyampaikan suatu pengertian.
 - Instruksi dan/atau petunjuk diurut secara benar.
 - Ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang tepat digunakan untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis.
 - Apabila diperlukan, komunikasi tertulis didukung dengan informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram dan formulir