

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, menjelaskan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling berkaitan, dalam rangka menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu penopang perekonomian Indonesia dan menjadi sumber penyumbang devisa utama. Penjelasan mengenai usaha pariwisata juga dijelaskan dalam undang undang kepariwisataan yaitu meliputi daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyedia akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran, jasa informasi pariwisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, dan spa. Usaha pariwisata jenis biro perjalanan wisata saat ini menjadi salah satu usaha yang cukup eksis sampai saat ini.

Biro perjalanan wisata menurut Lumanauw (2020) adalah industri jasa yang menawarkan paket wisata dengan konsep product bundling pricing atau dalam makna lain sebagai harga produk yang sudah dipaketkan, dengan demikian akan didapatkan keuntungan yang lebih besar apabila dibandingkan dengan penjualan masing-masing produk kepada wisatawan. PT Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan salah satu biro perjalanan wisata di Indonesia yang memiliki kantor pusat di JL. Cempaka RT/RW 033/011 Kel. Yosomulyo Kec. Metro Pusat dan memiliki kantor cabang di JL. Soekarno Hatta, Rajabasa Jaya, Rajabasa, Kota Bandar Lampung. PT Garuda Wisata jaya Almetroni berdiri pada tahun 2014. PT Garuda Wisata Jaya Almetroni menawarkan berbagai layanan kebutuhan wisata seperti paket wisata, transportasi, pemesanan tiket pesawat serta hotel, dan lain sebagainya. Penjualan paket wisata di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni cukup konsisten setiap bulannya.

Berikut merupakan data penjualan paket wisata di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni :

Tabel 1 Data penjualan paket wisata periode Oktober-Desember 2022 di PT Garuda Wisata Jaya

No	Bulan	Jumlah Paket yang Terjual
1	Oktober	13 paket wisata
2	November	17 paket wisata
3	Desember	17 paket wisata

Sumber : PT Garuda Wisata Jaya Almetroni ,2002

Dalam pelaksanaan operasional paket wisata di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni peran yang sangat penting ada pada *tour leader* selaku pimpinan perjalanan. *Tour leader* adalah petugas yang menjadi wakil perusahaan biro perjalanan wisata yang mengelola perjalanan wisata untuk mendampingi, memberi informasi seputar destinasi yang dikunjungi dan memberikan layanan lainnya kepada wisatawan (Nuriata, 2019). Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari *tour leader* akan mempengaruhi kelancaran kegiatan wisata mulai dari keberangkatan hingga akhir dari perjalanan serta kepuasan dari wisatawan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan *tour leader* di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni, diketahui bahwa penerapan tugas dan tanggung jawab *tour leader* yang dilakukan seperti mempersiapkan peralatan dan kebutuhan selama kegiatan wisata, melakukan pengecekan terhadap kondisi peralatan, transportasi, dan *crew* operasional, memastikan kegiatan wisata berjalan lancar sesuai rencana, memimpin rombongan wisatawan, menawarkan bantuan, dan bersikap selalu siaga dengan segala kondisi wisatawan di lapangan. Penerapan tugas dan tanggung jawab oleh *tour leader* akan berpengaruh terhadap penilaian wisatawan mengenai kualitas pelayanan di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni.

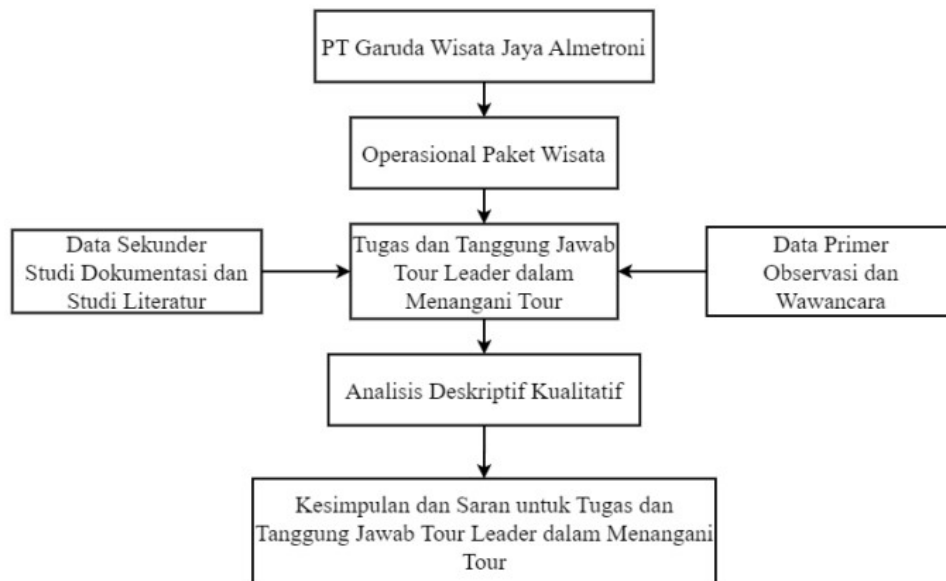
Berdasarkan pemaparan diatas, PT Garuda Wisata Jaya Almetroni memiliki penjualan paket wisata yang konsisten dan dalam operasional paket wisata tersebut penerapan tugas dan tanggung jawab dari *tour leader* sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan paket wisata. Dengan demikian, penulis tertarik untuk menulis tugas akhir dengan judul “Penerapan Tugas dan Tanggung Jawab *Tour leader* dalam Operasional *Tour* di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni”.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan tugas dan tanggung jawab *tour leader* dalam operasional *tour* di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni.

1.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai pembatas yang dijadikan sebagai landasan dalam mencari data – data penulisan di lapangan. PT Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan biro perjalanan wisata di Provinsi Lampung yang menyediakan penawaran paket wisata. Paket wisata tersebut dalam operasionalnya akan dibantu oleh *tour leader*. *Tour leader* akan berperan sebagai perwakilan perusahaan di lapangan dengan segala tugas dan tanggung jawab yang harus diembannya. Kerangka pemikiran dalam laporan tugas akhir adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Pemikiran
Sumber : Penulis, 2023

1.4 Kontribusi

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada :

1. PT Garuda Wisata Jaya Almetroni
Tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan mengenai penerapan tugas dan tanggung jawab bagi *tour leader* dalam operasional *tour* di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni
2. Politeknik Negeri Lampung
Tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi pembelajaran mengenai tugas dan tanggung jawab *tour leader* dalam operasional *tour*.
3. Penulis
Memperoleh pengetahuan dan wawasan tentang tugas dan tanggung jawab *tour leader* dalam operasional *tour*.
4. Pembaca
Tugas akhir ini dapat menambah ilmu, memberikan informasi mengenai tugas dan tanggung jawab *tour leader* dalam operasional *tour*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Biro Perjalanan Wisata

Biro Perjalanan Wisata menurut Pendit (2006) adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Sedangkan menurut Damardjati (2009) biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari satu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, menjelaskan yang dimaksud dengan usaha jasa perjalanan wisata adalah usaha biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata merupakan usaha biro perjalanan meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan jasa pelayanan serta penyelenggaraan perjalanan ibadah. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan.

2.2 *Tour leader*

Tour leader menurut Yoeti (2013) adalah seseorang yang dipercaya untuk menjadi pemandu dalam program kegiatan perjalanan wisata baik yang dilaksanakan di dalam ataupun di luar negeri. biasanya membantu mengatur jalannya perjalanan wisata. Pendapat lain disampaikan oleh Effendy & Winarto (2016) bahwa pemimpin perjalanan atau *tour leader* adalah seseorang yang harus membawa, bertanggung jawab atas rombongannya dari suatu tempat menuju tempat tujuan. Wulandari & Utami (2022) juga menjelaskan mengenai *tour leader* yang secara umum juga disebut sebagai pemimpin perjalanan wisata yaitu orang yang menjadi bagian penting dan sekaligus yang dipercaya untuk memandu suatu perjalanan wisata, baik di dalam maupun di luar negeri yang bertanggung jawab penuh atas rombongan wisatawan dalam suatu wisata atau paket wisata yang dijual sesuai dengan program wisata (*tour itinerary*) yang dipahami oleh setiap wisatawan dalam rombongan wisata tersebut.

Penjelasan tambahan dari Triani et al. (2014) mengenai empat faktor yang harus dikuasai *tour leader* yaitu:

1. *Professional competence*, yaitu *tour leader* harus memiliki pengetahuan serta wawasan mengenai daya tarik wisata, budaya, destinasi wisata, dan gaya hidup masyarakat lokal. Kemampuan ini juga menuntut *tour leader* untuk mempunyai selera humor yang baik, memiliki kesadaran yang tinggi mengenai kebutuhan wisatawan, dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
2. *Interpersonal skills and organization* yaitu memiliki kemampuan untuk mengatasi komplain dari wisatawan, sikap, dan penampilan yang sopan, juga dituntut untuk dapat bekerja sama dalam tim, kemampuan berorganisasi, serta kemampuan dalam mengatur waktu yang baik.
3. *Empathy*, yaitu *tour leader* sebagai pribadi yang dapat merawat dan memenuhi kebutuhan psikologis dari wisatawan dan harus menunjukkan passion atau semangat pada pekerjaan sebagai pemimpin dan pemandu wisata.
4. *Problem solving* yaitu kemampuan untuk sigap dalam mencari solusi untuk setiap permasalahan dan konflik di lapangan.

2.3 Tugas *Tour leader*

Menurut Yoeti dalam Prasetyo & Sulistyani (2018) menjelaskan bahwa *tour leader* dalam bertugas sebagai pemimpin perjalanan akan bertindak sebagai koordinator dan semua yang akan dilakukan harus melalui petunjuk dan keputusannya. Oleh karena itu, dalam perjalanan wisata yang dipimpinnya terdapat beberapa tugas yang harus dilakukannya yaitu:

1. Melakukan pengecekan ulang mengenai segala bentuk persiapan keberangkatan wisatawan, termasuk transportasi, kelengkapan perbekalan selama dalam perjalanan, kesiapan *tour itinerary* untuk dibagikan sebelum berangkat, akomodasi penginapan, dan restoran.
2. Memberi instruksi, pengarahan, dan petunjuk kepada *tour guide*, *driver*, dan *co driver* mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama dalam perjalanan.

3. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal hal yang dapat mengganggu lancarnya perjalanan rombongan wisatawan yang ia pimpin.
4. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata yang dipercayakan kepadanya. Tanggung jawab *tour leader* terdiri dari tanggung jawab utama, tanggung jawab terhadap kecelakaan, tanggung jawab terhadap barang hilang, dan tanggung jawab dalam pembuatan laporan keuangan (Yoeti, 2013).
5. Menerima masukan, usulan dari wisatawan, menganalisis, dan menjadikan usulan tersebut sebagai bahan evaluasi untuk kegiatan wisata selanjutnya.

Dalam pelaksanaan tugasnya, sudah sangat umum bila mengunjungi suatu destinasi wisata maka *tour leader* akan didampingi oleh *tour guide* dengan pembagian tugas sebagai berikut :

- a. *Tour leader* memiliki fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang lebih fokus pada penyelenggaraan perjalanan wisata sejak berangkat, selama dalam perjalanan, *tour* pada destinasi yang dikunjungi, hingga kembali ke tempat semula di kota atau negara asal wisatawan.
- b. *Tour guide* memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk menjelaskan dan menceritakan semua objek dan atraksi wisata yang dikunjungi sesuai dengan *tour itinerary* yang sudah disusun. Jadi dapat dikatakan, seorang *tour leader* sudah harus mampu berfungsi sebagai *tour guide*, sebaliknya seorang *tour guide* belum tentu mampu berfungsi sebagai *tour leader*.

2.4 Tanggung Jawab *Tour leader*

Yoeti (2013) menjelaskan bahwa *tour leader* memiliki beberapa tanggung jawab sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Utama
Tanggung jawab seorang *tour leader* adalah menyelenggarakan perjalanan bagi rombongan yang ditugaskan kepadanya. Kelancaran perjalanan sesuai dengan jadwal perjalanan yang telah disusun dan telah mendapatkan persetujuan dari anggota rombongan. *Tour leader*

bertanggung jawab menyelenggarakan perjalanan wisata dari hari pertama sampai hari terakhir dengan kualitas penyelenggaraan yang dianggap prima. Suatu perjalanan akan menjadi prima apabila dalam perjalanan tidak terjadi keresahan dari anggota rombongan mengenai transportasi, akomodasi, hotel, makan, dan acara keseluruhan.

2. Tanggung Jawab Terjadi Kecelakaan

Seringkali terdengar bahwa para rombongan wisata mengalami kecelakaan, maka kewajiban *tour leader* adalah melaporkan kejadian ke kantor pusat meminta bantuan *tour operator*. Hal ini keputusan diambil alih sepenuhnya oleh seorang *tour leader*. *Tour leader* mewakili *tour operator* dalam berhubungan dengan perusahaan yang menjadi mitra kerja untuk melancarkan pekerjaan dan diberi wewenang untuk melancarkan perjalanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan.

3. Tanggung Jawab Terhadap Barang-Barang Hilang

Sering terjadi dalam perjalanan wisata, baik menggunakan pesawat udara, kereta api, bus, maupun kapal, barang-barang anggota rombongan hilang. Untuk mengatasi hal ini *tour leader* harus mencari tahu dimana dan kemana barang-barang tersebut berada, dalam hal ini seorang *tour leader* harus bisa menenangkan dan menjelaskan kepada anggota rombongan yang kehilangan tersebut agar tidak menimbulkan kepanikan.

4. Tanggung Jawab Laporan Keuangan

Setiap seorang *tour leader* berangkat membawa rombongan wisatawan, *tour leader* dibekali sejumlah uang yang dapat digunakan untuk keperluan rombongan sejak berangkat hingga kembali. Tentu saja semua pengeluaran yang dilakukan harus didukung dengan bukti pengeluaran yang ada.