

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang dan Masalah

Perjalanan wisata merupakan suatu kegiatan serta aktivitas yang dilakukan oleh manusia, baik perorangan ataupun kelompok dari suatu tempat menuju ke tempat yang lain secara sementara dengan tujuan untuk mendapatkan keseimbangan, kedamaian, ketenangan, keserasian, dan kebahagiaan jiwa. Perjalanan wisata tersebut dibutuhkan bagi orang-orang yang sangat sibuk bekerja, memerlukan waktu yang cukup untuk menghilangkan kejenuhan pada saat libur bekerja. Seorang wisatawan sering membutuhkan usaha jasa perjalanan wisata atau biro perjalanan wisata memiliki peran yang cukup penting dalam industri pariwisata yaitu sebagai penyelenggara kegiatan wisata.

Pariwisata merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki banyak bidang usaha pariwisata yang sangat berperan dalam pengembangan pariwisata, menurut Undang-Undang pariwisata Nomor 10 Tahun 2009, industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Industri pariwisata dalam menjalankan perannya harus menerapkan peraturan dan panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

Wisatawan yang membutuhkan jasa biro perjalanan wisata yang didalamnya terdapat pemandu wisata (Pramuwisata) sebagai pemandu, pembimbing, dan memberikan informasi mengenai perjalanan wisata tersebut supaya wisatawan berkesan dan mempunyai nilai lebih dari sekedar mengunjungi suatu tempat obyek wisata. Pemandu wisata sangat dibutuhkan untuk kelancaran suatu perjalanan wisata bagi wisatawan, Pramuwisata adalah seseorang dengan ketrampilan khusus yang memiliki pengetahuan bahasa asing dan sejarah, kondisi sosial,

politik, ekonomi dan budaya Indonesia, memiliki sikap mental positif kemudian memberikan pelayanan kepada wisatawan baik asing maupun domestik.

Pemandu wisata perlu memahami dan menempatkan diri sebagai teman, tuan rumah, sumber informasi utama bagi wisatawan. Pemandu wisata dalam menjaga kualitas pelayanan dalam bekerja dapat berpedoman pada sapta pesona pariwisata yaitu keamanan, kebersihan, ketertiban, kenyamanan, keindahan, keramahan, kenangan. Menurut undang-undang kepariwisataan No 10 Tahun 2009 menegaskan bahwa pemandu wisata adalah pekerja yang berfungsi sebagai perekat antara pengguna jasa pariwisata (Wisatawan dan Biro Perjalanan Wisata) dengan pemerintah yang berperan aktif dalam pembangunan kepariwisataan.

Wisatawan yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata merasakan bahwa pihak yang bertanggung jawab terhadap keberadaan mereka selama melakukan perjalanan wisata adalah tanggung jawab biro perjalanan wisata oleh karena itu wisatawan berhak mendapatkan hak serta pelayanan yang di berikan oleh biro perjalanan wisata yang sesuai dengan peraturan pemerintah baik pelayanan dari pemandu wisata maupun pelayanan fasilitas yang di berikan biro perjalanan wisatawan terhadap wisatawan yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata tersebut, hal ini juga bisa menambah citra baik di mata wisatawan dan menambah daya tarik untuk menggunakan jasa biro perjalanan wisata tersebut.

Secara umum seseorang yang ingin berprofesi menjadi pemandu wisata di Indonesia sebaiknya memiliki sertifikasi atau *licence* BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) yang di terbitkan oleh Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) supaya menjadikan kualitas kinerja pribadi pemandu wisata yang lebih baik dan menjaga validitas berbagai informasi yang di sampaikan kepada wisatawan serta keterkaiatan kinerja pemandu wisata terhadap pihak pemakai yaitu jasa biro perjalanan wisata. Oleh karena itu, penulis memfokuskan penelitian

dengan judul “**Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemandu Wisata Di Biro Perjalanan Wisata Travelogin *Tour & Travel***”

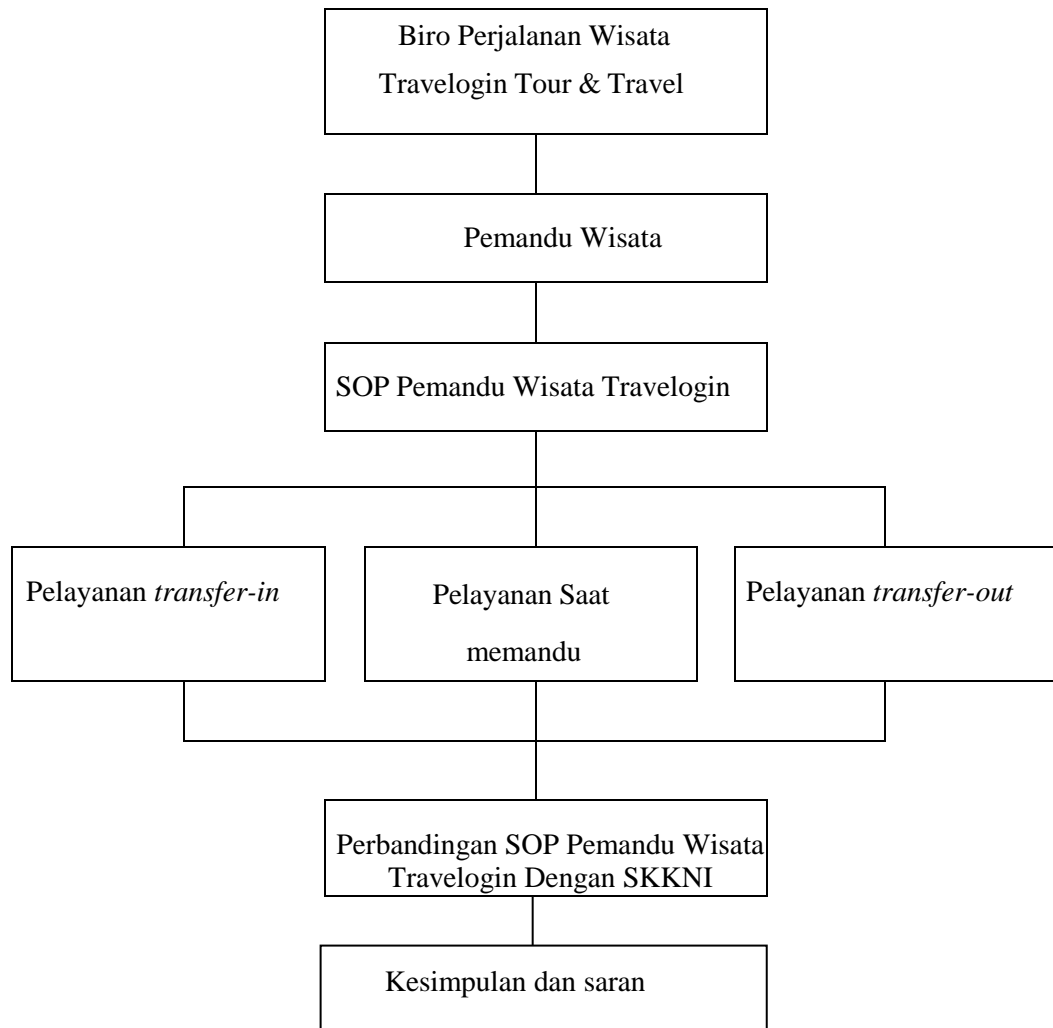
## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu

- a) Mendeskripsikan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Biro Perjalanan Wisata Travelogin *Tour & Travel*.
- b) Memaparkan perbandingan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemandu Wisata Travelogin dengan SKKNI pemandu wisata.

## **1.3 Kerangka Pemikiran**

Biro perjalanan wisata travelogin *Tour & Travel* merupakan penyedia jasa kegiatan perjalanan *Tour & Travel* yang bearada di kota Palembang, sebagai perusahaan yang cukup terkenal yang bergerak di bidang jasa pariwisata travelogin *Tour & Travel* memiliki team dan pemandu wisata yang berkerja memberikan pelayanan kepada konsumen atau wisatawan. Dalam memberikan pelayanan yang baik Travelogin memiliki pelaksanaan SOP kepemanduan yang baik seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemandu Wisata di Biro Perjalanan Wisata Travelogin Tour & Travel

Sumber: Penulis (2022)

#### 1.4 Kontribusi

Kontribusi dalam Tugas Akhir penulis berharap bahwa penelitian ini bisa bermanfaat, yaitu:

- a. Politeknik Negeri Lampung  
Sebagai sumber informasi dan referensi bacaan untuk kebutuhan akademisi dalam bidang ini.
- b. Bagi Perusahaan (Travelogin Tour & Travel)  
Memberikan masukan/saran mengenai SOP pemandu wisata di travelogin tour and travel

c. Bagi Penulis

Penyusunan Tugas Akhir ini di harapkan agar penulis menambah wawasan mengenai SOP pemandu wisata

d. Bagi Pembaca

Penyusunan Tugas Akhir ini di harapkan bagi pembaca bisa memahami dan menambah wawasan mengenai SOP pemandu wisata.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Pengertian Biro Perjalanan Wisata menurut (Damardjati, 2009) adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk perlengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik dari dalam negeri maupun ke luar negeri. Usaha biro perjalanan wisata memiliki beberapa fungsi menurut (Haq, 2009) usaha biro perjalanan wisata memiliki fungsi yang bisa dibedakan menjadi dua fungsi sebagai berikut.

1. Fungsi umum: dalam hal ini usaha biro perjalanan wisata adalah sebuah badan usaha yang dapat memberikan segala informasi yang berkaitan dengan dunia perjalanan pada umumnya khususnya perjalanan wisata.
2. Fungsi khusus:
  - a) Biro perjalanan wisata sebagai perantara yang bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu biro perjalanan wisata yang bertindak di antara wisatawan dan industri wisata.
  - b) Biro perjalanan wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan *tour* dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
  - c) Biro perjalanan wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, biro perjalanan wisata aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya.

Biro perjalanan wisata memiliki peran dalam industri pariwisata yaitu sebagai penyelenggara kegiatan pariwisata, biro perjalanan pariwisata

berperan sebagai jembatan penghubung antara wisatawan dengan penyedia jasa akomodasi, restoran, destinasi wisata, operator pariwisata, dan lain-lain. Secara umum pengertian biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan, sedangkan menurut UU No. 10, 2009 usaha jasa perjalanan wisata adalah usaha biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata, usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha pemesanan sarana, tiket, dan akomodasi.

Biro perjalanan wisata memiliki tugas tanggung jawab lebih besar dibandingkan dengan agen perjalanan wisata. Hal ini disebabkan karena biro perjalanan wisata mengeluarkan produknya yang di jual dalam bentuk paket wisata dan biro perjalanan wisata bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan produk yang di jualnya. Biro perjalanan wisata harus menjamin kepada wisatawan akan menikmati perjalanannya seperti yang tertulis di paket wisata yang di keluarkan oleh biro perjalanan wisata.

## **2.2 Pemandu Wisata**

Pramuwisata disebut juga pemandu wisata atau *tour guide* dalam bahasa inggris menurut peraturan Menpartostel RI: seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan dan petunjuk tentang obyek wisata serta membantu keperluan wisatawan lainnya.

Menurut (Andi, 2013). *tour guide* diterjemahkan menjadi pemandu wisata atau pramuwisata adalah pengarah wisata, mentor, pemandu geografis, penasehat perjalanan, dan petualangan. Pemandu wisata merupakan duta bangsa atau duta daerah tempat melakukakn tugasnya. Semua yang di ekspresikan oleh pemandu wisata di anggap oleh wisatawan sebagai cerminan karakter masyarakat setempat, demikian pula sesuatu yang di sampaikan oleh pemandu wisata akan di percaya oleh wisatawan sebagai pengetahuan yang akan selalu diingat sampai kembali ke tempat asal.

Berikut merupakan syarat untuk menjadi pramuwisata (Andi, 2013).

- a) Sehat jasmani dan rohani

- b) Berpenampilan menarik
- c) Mampu berkomunikasi dengan baik dan benar *multi language/bilingual*
- d) Mengetahui tentang obyek wisata dan daya tarik wisata
- e) Memiliki wawasan yang cukup di bidang pariwisata (Lokal, Nasional)
- f) Memiliki sertifikat sebagai guide yang terdaftar/ di akui

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab pramuwisata (*Guide*) :

- a) Mengantar wisatawan (rombongan, individu) yang mengadakan perjalanan wisata
- b) Memberikan penjelasan rencana kegiatan perjalanan dan obyek wisata, dokumen perjalanan, akomodasi, transportasi, serta fasilitas
- c) Membantu menguruskan barang bawaan wisatawan
- d) Memberikan petunjuk tentang obyek wisata yang di kunjungi
- e) Memberikan pertolongan kepada wisatawan yang sakit, kecelakaan, kehilangan, mendapat musibah dll.

### 2.3 Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Pemandu Wisata

Pemandu wisata merupakan sumber daya manusia yang memimpin sebuah perjalanan wisata, seorang pemandu wisata mempunyai standar kerja demi terciptanya tenaga kompetensi yang berkualitas, berdaya saing dan professional. sesuai dengan pedoman penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang pemandu wisata dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pedoman SKKNI Pemandu Wisata umum

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.UJ.01.001.01	Bekerjasama dengan kolega dan wisatawan
2.	PAR.UJ.01.003.01	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja



3.	PAR.UJ.01.004.01	Menangani Situasi konflik
4.	PAR.UJ.01.005.01	Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pariwisata

Tabel 2. Pedoman SKKNI Pemandu Wisata Utama

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1.	R.93KPW00.001.2	Menyusun Rencana Perjalanan
2.	R.93KPW00.002.2	Menyiapkan Perangkat Perjalanan
3.	R.93KPW00.003.2	Melakukan Pemanduan di Objek Wisata
4.	R.93KPW00.004.2	Memimpin Perjalanan Wisata
5.	R.93KPW00.005.2	Mengomunikasikan Informasi
6.	R.93KPW00.006.2	Memberikan Pelayanan Penjemputan dan Pengantaran
7.	R.93KPW007.2	Membuat Laporan Kepemanduan Wisata

Tabel 3. Pedoman SKKNI Pemandu Wisata Khusus

No	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1	PAR.UJ.03.001.01	Melakukan komunikasi secara lisan dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
2	PAR.UJ.03.002.01	Membaca dan Menulis dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar

Sumber: SKKNI Pemandu Wisata, 2017

## 2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)

*Standar Operasional Prosedur* (SOP) merupakan dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang di lakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif.

- a. *Standar Operasional Prosedur* (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian intruksi tertulis yang di lakukan mengenai

berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang ber isi cara bagaimana melakukan sebuah pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2015).

- b. *Standar Operasional Prosedur* (SOP) merupakan sebuah panduan yang di gunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015).
- c. Menurut Purnamasari, (2015) SOP adalah prosedur kerja yang di buat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerja dengan baik sesuai dengan visi,misi dan tujuan sebuah lembaga,instansi, atau sebuah perusahaan.

*Standar Operasional Prosedure* (SOP) adalah sebuah alur atau cara kerja yang sudah terstandarisasi, *Standar Operaional Prosedure* ini memiliki kekuatan sebagai suatau petunjuk yang bersifat mengikat dan direktif. Hal ini mencakup dari hal-hal operasi yang memiliki suatu prosedur dan langkah-langkah yang tertulis. Standar Operasional Prosedur (SOP) di tulis dan di susun sesuai dengan kebutuhan, visi dan misi masing-masing perusahaan atau organisasi dengan tujuan yang berbeda-beda.

## **2.6 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Tujuan pembuatan *Standar Operasional Prosedure* adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas suatu pekerjaan yang di lakukan secara berulang yang di selenggarakan dalam suatu organisasi. *Standar Operasional* yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam sebuah perusahaan. Tujuan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) sebagai berikut Adi, (2022).

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja apabila terjadi suatu kesalahan dan kesalahan administrative lainnya.
8. Sebagai dokumen yang di gunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah apabila di buat revisi SOP yang baru.

### **III. METODE PELAKSANAAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan**

Laporan Tugas Akhir ini disusun di Politeknik Negeri Lampung yang bertempat di jalan Sukarno Hatta No.10, Rajabasa Raya, Kec.Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Penyusunan laporan tugas akhir ini berdasarkan pengamatan dan data yang di peroleh dari biro perjalanan wisata Travelogin Tour and Travel yang ber tempat di jalan A Yani No.3 samping bank sinarmas Tangga Takat Seberang Ulu II Palembang. Pelakasanaan tugas akhir ini di dilaksanakan mulai tanggal 14 Maret 2022 – 09 Oktober 2023.

#### **3.2 Alat dan Bahan**

Alat-alat yang digunakan dalam membantu penulisan dan penyusunan laporan tugas akhir dengan judul SOP Pemandu Wisata di Biro Perjalanan Wisata Travelogin Tour and Travel yaitu: Laptop, Printer, buku referensi, dan Kertas A4. Bahan yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini yaitu penulis mengumpulkan data yang diperoleh dari biro perjalanan wisata Travelogin Tour & Travel.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode dalam laporan tugas akhir ini peneliti mengamati dan berperan aktif dalam observasi, pengumpulan dan pengambilan data yang dilakukan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini berdasarkan:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sebuah sumber data yang langsung dikumpulkan sendiri oleh peneliti baik dari sumber langsung atau sebuah tempat obyek penelitian yang di lakukan (Sugiyono, 2021).

##### **a) Observasi**

Penulis melakukan pengamatan lapang secara langsung dan ikut serta dalam kegiatan ke pemanduan yang di lakukan oleh

team dan pemandu wisata Travelogin. Hasil dari observasi yang di lakukan oleh penulis dalam observasi ini yaitu beberapa SOP tentang kepemanduan yang di laksanakan oleh pemandu dan team Travelogin Tour & Travel.

b) Wawancara

Wawancara adalah sebuah pertemuan bertujuan untuk bertukar ide dan informasi dengan tanya jawab (Sugiyono, 2021). Wawancara ini di lakukan dengan berdiskusi dan tanya jawab secara aktif dengan narasumber yaitu pemilik travel dan pemandu wisata yang bekerja *freelance* di Travelogin Tour & Travel.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dapat di peroleh dari instansi terkait atau dari membaca, memahami dan mempelajari melalui media lain seperti buku-buku,jurnal serta berbagai literatur (Sugiyono, 2021). Data sekunder yang di peroleh berupa pemahaman tentang berbagai teori seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pemandu wisata, kode etik pramuwisata dan pengertian biro perjalanan wisata.

### 3.4 Metode Analisis Data

Penyusunan laporan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang di lakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2018).

Metode deskriptif di gunakan untuk menjelaskan mengenai SOP pemandu wisata di Travelogin Tour & Travel, mengidentivikasi mengenai penerapan SOP pemandu wisata di Travelogin Tour &

Travel. Data tersebut di peroleh dengan cara melakukan mengamati dan wawancara. Acuan yang di peroleh dalam menganalisis data yang di gunakan yaitu SOP pemandu wisata, kode etik pemandu wisata dan data yang di peroleh dari Travelogin Tour & Travel.