

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tour Leader merupakan seseorang yang bertugas untuk mengatur jalannya sebuah perjalanan wisata (Eddy Efendy dkk, 2016). Sedangkan menurut Triani, Purnama, & Setiyorini (2014), *Tour leader* adalah orang yang terdapat di posisi paling depan sebagai perwakilan dari suatu perusahaan dalam memimpin suatu kegiatan perjalanan serta memenuhi *compliment* wisatawan selama kegiatan wisata berlangsung. Tugas *Tour Leader* adalah memandu serta memimpin suatu grup atau rombongan dari awal kegiatan hingga kegiatan berakhir. *Tour leader* juga yang mengatur agar tour berjalan dengan lancar, mulai dari *morning call*, *ontime* dengan menyesuaikan *itinerary* yang telah direncanakan sebelumnya (Ramayani, 2020).

Peran *Tour Leader* ini juga sangat diperhatikan di salah satu perusahaan biro perjalanan wisata dimana penulis melaksanakan kegiatan Magang Industri yaitu di Frestour Travel Agency Bandung. Frestour Travel Agency adalah biro perjalanan yang berlokasi di Bandung, Jawa Barat. Biro perjalanan ini sudah mempunyai sertifikasi dan beroperasi di bawah pengawasan *Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies* (ASITA) Jawa Barat. Frestour Travel Agency mengutamakan *service* yang unggul untuk *customer*. Perusahaan ini menawarkan berbagai layanan, termasuk jasa *tour leader*, paket wisata, *outbound*, *meeting*, *incentive*, *conference and exhibition* (MICE), *ticket booking* (pesawat, kereta api, bus, hotel), dan menyewakan berbagai jenis kendaraan roda 4. Banyak instansi ataupun perusahaan yang telah menggunakan jasa Frestour Travel Agency seperti, UNPAD, DISKOMINFO, PT Tiga Pilar Doa Suplindo dan lainnya.

Sehingga dengan banyaknya permintaan pasar atas paket wisata yang ditawarkan mendorong Frestour travel Agency untuk menugaskan *Tour leader* yang berkompeten karena *Tour leader* mempunyai peran yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah perjalanan wisata. Tugas *Tour leader* mulai dari *pra tour*, *on tour*

dan post tour. Hal ini memerlukan SOP *tour leader* sebagai acuan dan pedoman kerja bagi seorang *tour leader* di Frestour Travel Agency.

Frestour Travel Agency mempunyai *Standard Operational Procedure* (SOP) sebagai pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tak terduga sekaligus sebagai acuan melaksanakan tugas sebagai *Tour Leader* dari Frestour Travel Agency. Menurut Nur'aini (2020), SOP atau *Standard Operational Procedure* merupakan pedoman perihal tahapan yang berkaitan dengan kegiatan di tempat kerja di dalam suatu perusahaan. *Standard Operational Prosedur* atau SOP adalah standar yang di jadikan pedoman pada suatu proses kerja yang dibuat dengan sistematis untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu perusahaan atau instansi terkait (Putra, 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mendeskripsikan SOP *Tour Leader* di Frestour Travel Agency yang hasilnya ditulis pada Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan *Standard Operational Procedure Tour Leader* di Frestour Travel Agency”.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu mendeskripsikan penerapan *standard operational procedure* (SOP) *tour leader* di Frestour Travel agency.

1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Penulis melaksanakan Magang industri di PT. Fres Indonesia Wisata (Frestour Travel Agency) yang beralamat di Komplek GBA 1 Blok I No. 46 Bojongsoang Kab, Bandung Jawa Barat – Indonesia, Pada tanggal 04 September sampai tanggal 20 Desember 2023.

1.4 Waktu Metode Pelaksanaan

1.4.1 Alat dan Bahan

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini memerlukan beberapa perangkat seperti laptop, *handphone*, dan printer. Sementara itu, Bahan yang digunakan dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah data yang diperoleh dari Perusahaan, ATK, internet, literatur berupa buku dan jurnal, serta dokumentasi yang dihasilkan selama praktik kerja lapangan.

1.4.2 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan magang industri yang dilakukan di Frestour Travel Agency menggunakan metode- metode sebagai berikut:

a. *Coaching dan Mentoring*

Coaching merupakan salah satu cara dan metode yang di gunakan untuk memperbaiki serta menambah kemampuan kerja yang bersifat teknis sehingga dapat memaksimalkan dalam mencapai target kerjanya (Nazifah :2021). *Coaching* sendiri merupakan salah satu metode yang sangat penting dalam meningkatkan performa para pekerja ataupun suatu organisasi. Sedangkan *mentoring* merupakan aktifitas yang memiliki visi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan guna meningkatkan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia), dan efektivitas kerja dari anggota organisasi melalui percakapan intensif, dan peningkatan kepercayaan diri dalam berkontribusi baik terhadap organisasi (Nazifah : 2021). *Mentoring* terdiri dari beberapa aspek seperti melatih, membimbing, konseling, dan ikatan kerjasama antar individu lainnya.

Dalam kegiatan Magang Industri di Frestour Travel Agency, kegiatan *coaching* dan *mentoring* yang dilakukan oleh manajemen meliputi aspek-aspek dalam dunia kerja seperti pengenalan profil perusahaan, pengenalan tentang produk dan jasa, aturan kerja perusahaan, pengenalan tugas lapangan dan lainnya. Penulis melakukan kegiatan tersebut dengan arahan dan dibimbing secara langsung oleh pemimpin perusahaan dan karyawan perusahaan.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode yang sering digunakan untuk mengkonfirmasi suatu hal hingga memperoleh sesuatu data yang bersifat valid. Menurut Ismail (2020), observasi didefinisikan sebagai salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengumpulkan data yang bersifat lebih spesifik dibandingkan metode pengumpulan data lainnya.

Dalam hal ini penulis melakukan observasi selama menjalankan praktik kerja lapangan di Frestour Travel Agency. Observasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui tentang penerapan *Standard Operational Procedure Tour Leader* di Frestour Travel Agency secara langsung dan lebih mendalam.

c. Kerja Praktik

Nugraheni (2017) menyatakan kerja praktik adalah bentuk dari pembelajaran secara langsung yang bertujuan untuk memperkenalkan dan memunculkan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja nyata. Sehingga mahasiswa diharapkan mampu menjalani dan memahami kegiatan kerja yang dilakukan di dunia kerja, yang mampu membentuk mental motivasi mahasiswa sebagai pekerja yang siap kerja serta berjiwa jujur, pekerja keras dan bertanggungjawab.

Dalam proses pelaksanaan magang industri di Frestour Travel Agency, Penulis mengikuti pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemimpin dan karyawan perusahaan yang ditunjuk untuk mempelajari cara melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan yang ada di perusahaan tersebut. Kegiatan tersebut biasanya merupakan pelatihan yang hampir sama secara teoritis didapatkan selama perkuliahan.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat di pakai untuk digunakan dalam memperoleh atau mengumpulkan data yang berbentuk arsip, dokumen, buku, tulisan, angka serta gambar yang berisi keterangan-keterangan guna mendukung penelitian (Sugiyono, 2018).

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Frestour Travel Agency

Frestour Travel Agency adalah Perusahaan yang bergerak dalam bidang Tour Consultant & Travel Management yang berdiri sejak tahun 2008. Frestour Travel Agency dipercaya sebagai salah satu travel agent yang cukup dikenal di Kota Bandung juga merupakan member dari ASITA dan ASTINDO, selain itu didukung oleh SDM yang berpengalaman dalam bidangnya, serta mampu bekerja secara profesional, mempunyai banyak hubungan kerja dengan travel agent lainnya sebagai mitra kerja.

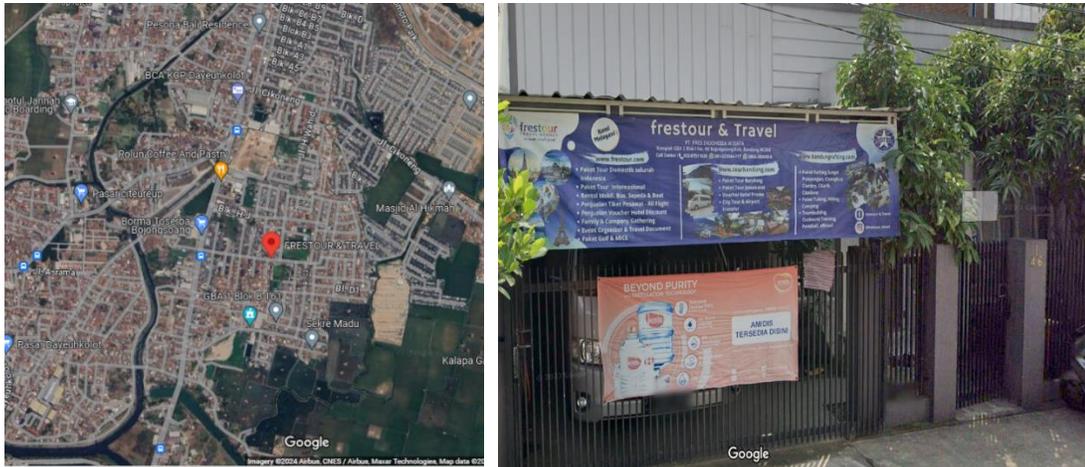
Produk dan jasa yang ditawarkan oleh Frestour Travel Agency antara lain paket tour dalam negeri maupun luar negeri, tiket pesawat, tiket KAI, dan tiket hotel. Selain itu juga menyediakan *family trip*, *study tour*, *gathering*, MICE, *out bound*, *honeymoon*, kuliah kerja lapang (KKL), serta penyewaan jasa transportasi.



Gambar 1. Logo Frestour Travel Agency
Sumber: Frestour Travel Agency, 2023

2.2 Lokasi dan Alamat Frestour Travel Agency

Frestour Travel Agency beralamatkan di Komplek GBA 1, Blk. I No.46, Bojongsoang, Bandung Regency, West Java 40288. Waktu tempuh yang diperlukan dari pusat kota \pm 35 menit, stasiun Bandung \pm 45 menit dan waktu tempuh dari bandara Husein Sastra Negara \pm 60 menit.



Gambar 2. Alamat Frestour Travel Agency
Sumber: Google Maps, 2023

2.3 Visi dan Misi Frestour Travel Agency

a) Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan yang bermanfaat bagi masyarakat, sebagai ladang ibadah bagi kami dalam berkarya di dunia pariwisata, dan menjadi *Travel Agent Inbound & Outbound* terbaik, dengan pelayanan prima dan profesional, serta turut dalam pengembangan industri pariwisata baik domestik maupun international.

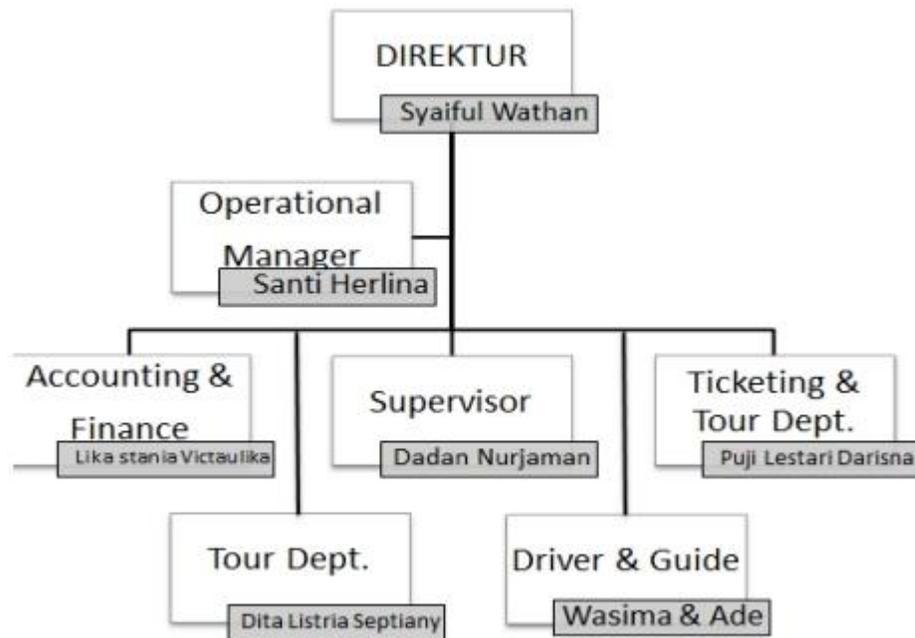
b) Misi Perusahaan

- 1) Memberikan produk wisata terbaru dan variati dengan harga bersaing dan pelayanan yang memuaskan pelanggan.
- 2) Memberikan pelayanan yang mudah diakses, kapan saja dimana saja, 24 sehari, 7 hari seminggu.

- 3) Memberikan kemudahan kepada seluruh pelanggan dalam menangani segala kebutuhan wisata, baik dalam menyediakan tiket pesawat, tiket wisata, hotel, paket *tour*, dokumen perjalanan dll.
- 4) Memberikan kontribusi dalam pengembangan potensi destinasi wisata di Bandung dan Jawa Barat.
- 5) Menjadi mitra strategis bagi pribadi maupun perusahaan dan instansi pemerintah dalam bidang pariwisata.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap Perusahaan memerlukan struktur organisasi yang baik dalam mencapai tujuan, struktur organisasi yaitu susunan komponen atau unit kerja dalam organisasi. Adanya struktur organisasi untuk mempermudah tugas dan tanggung jawab setiap divisi. Berikut merupakan struktur organisasi perusahaan Frestour Travel Agency :



Gambar 3 Struktur Organisasi Frestour Travel Agency
Sumber: Frestour Travel Agency, 2023

Uraian Pekerjaan:

1. *Directur*

Bertanggung Jawab dalam memimpin dan mengelola perusahaan PT. Frestour & Travel, dan mempunyai peran tanggung jawab yang besar sesuai dengan visi & misi perusahaan.

2. *Operational Manager*

Bertugas untuk memberikan peraturan perusahaan serta kesesuaiannya, dan strategi perusahaan sesuai target bisnis di perusahaan.

3. *Accounting & Finance*

Bertugas tugas untuk menghandle keuangan, dan mengkoordinasikan keluar masuknya data yang diterima.

4. *Tour Department*

Bertugas untuk membuat paket wisata, serta menjadi *tour guide/ tour leader* saat adanya *tour*.

5. *Ticketing & Tour Dept*

Bertugas menghandle tiketing secara online contohnya tiket pesawat, kereta api, tiket bus, dan *exlusive internasional*.

6. *Inbound Department*

Bertugas menjadi *tour guide/ tour leader* disaat *tour* sedang berlangsung.

7. *Driver Guide*

Bertugas untuk mengantar sekaligus menjadi *driver guide* wisatawan pada setiap destinasi yang dikunjungi.