

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Biro perjalanan wisata menghubungkan calon wisatawan dengan industri pariwisata, sehingga menjadi pemain penting di sektor tersebut. Tujuan biro perjalanan wisata, sebagaimana dikemukakan oleh Ismayanti (2010), adalah kegiatan usaha komersil yang bertujuan membantu individu atau kelompok dalam merencanakan dan melaksanakan perjalanan wisata. Fungsi utama biro perjalanan wisata adalah mengatur perjalanan bagi pelanggan, baik lokal maupun internasional, dan membantu mereka di setiap tahapan perjalanan. Seperti usaha biro perjalanan wisata yang berada di Yogyakarta, salah satunya Jogja Wisata Tour & Travel.

PT Jogja Wisata Tour & Travel merupakan salah satu tour operator yang berada di Yogyakarta. PT Jogja Wisata selalu memperhatikan kualitas pelayanannya. Dalam pelaksanaan trip oleh konsumen PT Jogja Wisata Tour & Travel biasanya langsung di dampingi oleh sang pemilik usaha, yaitu bapak Fajar Mulyono dan *staff*, tetapi dalam beberapa pelaksanaan *tour*, para konsumen di damping oleh seorang *tour leader freelance* yang tergabung dalam HPI Yogyakarta.

Dalam usaha perjalanan wisata tentunya diperlukan sumber daya manusia untuk dapat memenuhi semua kebutuhannya, beberapa sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam usaha perjalanan wisata yaitu, *tour guide* (pendamping perjalanan), penerjemah, dan *tour leader* (pemimpin perjalanan). *Tour leader* merupakan seseorang yang bertugas untuk mengatur jalannya sebuah perjalanan wisata. (Effendy, 2016)

Tour leader berperan utama dalam mewujudkan kepuasan pelanggan di sebuah biro perjalanan wisata. Seorang *tour leader* harus memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas, dan kepribadian yang baik untuk menunjang pekerjaan serta dapat bertanggung jawab. *Tour Leader* merupakan sosok sentral dalam perjalanan wisata. Dengan begitu sosok *Tour Leader* harus dapat memberikan *performance* yang baik pada *travel*. Menurut Rahayu, dkk (2014) Kinerja *tour*

leader dinilai berdasarkan seberapa baik mereka berinteraksi dengan pelanggan dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata. Pelanggan akan lebih percaya pada kejujuran dan keandalan perusahaan, dan para wisatawan akan merasa senang dan loyal terhadap layanan yang mereka dapatkan, yang akan membuat mereka berpikir untuk kembali menggunakan biro perjalanan wisata untuk kebutuhan di masa mendatang.

Peranan *tour leader* di PT Jogja Wisata Tour & Travel sangat penting, terkhusus dalam memenuhi pelayanan keinginan dan permintaan pasar akan perjalanan wisata sehingga dapat menciptakan citra yang positif tentang PT Jogja Wisata Tour & Travel di mata masyarakat lokal bahkan internasional. Jika menilik peraturan pemerintah terkait, terlihat jelas bahwa proses pengelolaan pelaksanaan perjalanan wisata yang terkait dengan kriteria kompetensi pemandu wisata sangat memengaruhi keberhasilan perjalanan wisata bagi pengunjung. Oleh karena itu, peran dari seorang *tour leader* sangat penting untuk dapat membangun kepuasan dari wisatawan

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengambil judul “Peran *Tour Leader* dalam Penanganan Perjalanan Wisata di PT Jogja Wisata Tour & Travel” yang akan membahas bagaimana peran *tour leader* terkhusus saat hari pelaksanaan *tour* di biro perjalanan wisata PT Jogja Tour & Travel dan pentingnya peranan seorang *tour leader* dalam memberi pelayanan selama *tour* berlangsung sehingga dapat menciptakan suasana yang aman, nyaman dan sesuai dengan keinginan konsumen.

1.2 Tujuan

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan peran *tour leader* dalam penanganan perjalanan wisata di PT Jogja Tour & Travel.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan pada tanggal 4 September 2023 – 8 Desember 2023 di PT Jogja Wisata Tour & Travel yang beralamatkan di Jl. Prambanan-Piyungan KM4. Prambanan, Kab. Sleman, DI Yogyakarta.

1.4 Metode Pelaksanaan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir yang berjudul “Peran *Tour Leader* Dalam Penanganan Perjalanan Wisata di PT Jogja Wisata Tour & Travel” menggunakan metode sebagai berikut :

1. *Coaching*

Menurut Whitemore (2018), pembinaan adalah kegiatan yang membantu orang belajar, bukan sekadar diajari. Pembinaan membuka kemampuan mereka untuk mencapai yang terbaik. Memperoleh akses ke potensi diri, membantu seseorang dalam membuat penyesuaian yang diperlukan, mengoptimalkan kinerja, membantu seseorang dalam memperoleh dan mengembangkan kemampuan, dan memanfaatkan pendekatan komunikasi tertentu, semuanya berada dalam lingkup pembinaan. Dalam kegiatan Praktik Kerja lapangan di Jogja Wisata Tour & Travel, mahasiswa memiliki mentor atau pembimbing lapang yang dapat memberikan bimbingan, membantu mahasiswa memahami lebih dalam tentang industri, memberikan wawasan tentang karir, dan memberikan nasihat serta arahan.

2. Observasi

Sebagai alat penelitian, observasi juga dapat melibatkan pengamatan, kehadiran, dan perhatian yang saksama. Observasi adalah metode pengumpulan data yang lebih terarah daripada yang lain, klaim Ismail (2020). Penulis melakukan kegiatan observasi selama mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Jogja Wisata Tour & Travel. Observasi ini dilakukan dengan cara mengamati interaksi sosial antara pihak perusahaan dengan para konsumen dan interaksi pihak perusahaan dengan penyedia bisnis lainnya.

3. Praktik Kerja

Melalui praktik kerja, mahasiswa akan mengaplikasikan pengetahuan yang telah di dapat selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja, yaitu dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan. Dalam hal ini penulis melakukan praktik kerja dengan turun langsung menjadi *tour leader* dalam kegiatan *tour* di PT

Jogja Wisata Tour & Travel. Praktik kerja ini dilakukan dengan tujuan mengetahui tentang peran *tour leader* dalam penanganan perjalanan wisata di PT Jogja Wisata Tour & Travel secara langsung dan lebih mendalam.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Jogja Wisata Tour & Travel (JoTa) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan kegiatan pariwisata, didirikan pada 14 November 2014 oleh bapak Fajar Mulyono. Perusahaan ini terbentuk karena ketertarikan dan hobi bapak Fajar Mulyono terhadap pariwisata, khususnya di daerah Yogyakarta. Setelah bapak Fajar Mulyono menyelesaikan kuliah nya di Bandung, ia membentuk suatu biro perjalanan wisata kecil yaitu Jogja Wisata Tour & Travel yang melayani berbagai macam perjalanan domestik, penyewaan transportasi pariwisata, *gathering* dan *outbound* di Yogyakarta.

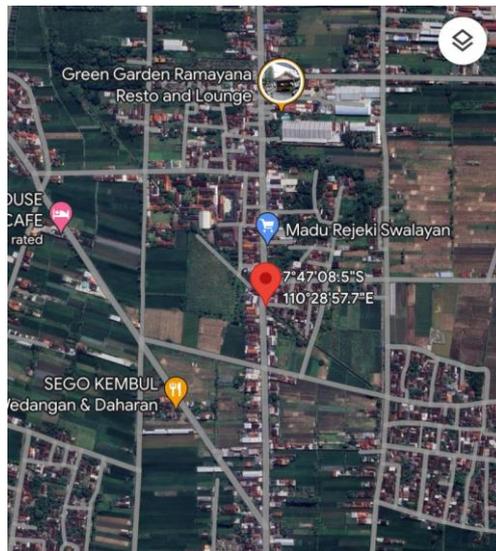
Seiring berkembangnya waktu, PT Jogja Wisata Tour & Travel memiliki banyak partner bisnis yang tersebar di pulau Jawa dan luar Jawa seperti Bali dan pulau Sumatera. PT Jogja Wisata Tour & Travel tergabung dalam Asosiasi Travel Agent Indonesia (ASTINDO) DPD DIY Yogyakarta. Setelah PT Jogja Wisata Tour & Travel dikategorikan kedalam bisnis "profesional", maka bapak Fajar Mulyono memperkerjakan adiknya, Agus Satrio sebagai *staff* di PT Jogja Wisata Tour & Travel yang bertugas dalam hal *tour planner*, *marketing*, dan dokumentasi. PT Jogja Wisata Tour & Travel tidak memiliki banyak karyawan karena tipe bisnis dari biro ini sendiri adalah *business to bussiness*, yang mana sebagian besar aktivitas kerjanya adalah melakukan kerjasama dengan partner bisnis yang lain.



Gambar 1. Logo Jogja Wisata Tour & Travel
Sumber : PT Jogja Wisata Tour & Travel, 2023

2.2 Alamat Perusahaan

Kantor utama PT Jogja Wisata Tour & Travel berlokasi di Jl. Prambanan-Piyungan KM4. Prambanan, Kab. Sleman, DI Yogyakarta. Kantor PT Jogja Wisata Tour & Travel berjarak 45 menit dari pusat kota Yogyakarta.



Gambar 2. Alamat PT Jogja Wisata Tour & Travel
Sumber: Google Maps, 2023

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi di dalam sebuah perusahaan bertujuan untuk menginspirasi karyawan dan semua pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam sebuah perusahaan. Adapun visi misi dari PT Jogja Wisata Tour & Travel yaitu:

a. Visi :

Menjadi penuntun petualangan yang tak terlupakan, menginspirasi orang untuk menjelajahi keindahan dunia dengan kenyamanan dan kecerdasan.

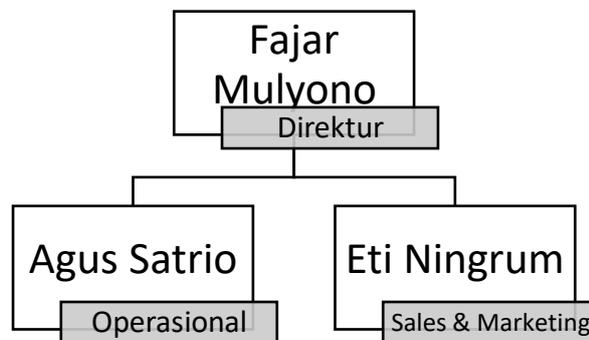
b. Misi :

1. Menyajikan pengalaman perjalanan yang unik dan berkesan.
2. Menjaga standar keamanan dan kenyamanan pelanggan sebagai prioritas utama.

3. Mengintegrasikan teknologi canggih untuk mempermudah proses perjalanan.
4. Mendorong keberlanjutan dengan menghormati dan melindungi lingkungan lokal.
5. Memberikan layanan berkualitas tinggi dengan sentuhan personal untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan.

2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan menggambarkan hierarki atau hubungan antar bagian serta dalam menjalankan tugas operasional. Berikut adalah struktur organisasi yang diterapkan oleh direktur Jogja Wisata Tour & Travel.



Gambar 3. Struktur Organisasi PT Jogja Wisata Tour & Travel
Sumber : PT Jogja Wisata Tour & Travel

Adapun tugas dan tanggung jawab dimiliki oleh pemangku kepentingan di PT Jogja Wisata Tour & Travel yaitu:

- a. Direktur : Bertanggung jawab atas semua perkembangan perusahaan, manajemen dan pemantauan karyawan.
- b. Operasional : Bertugas untuk merencanakan dan merancang perjalanan paket wisata, melakukan reservasi akomodasi dan keperluan aktivitas lainnya yang diperlukan untuk perjalanan pelanggan, berinteraksi dan memberikan informasi kepada pelanggan, baik melalui telepon atau tatap muka, untuk membantu mereka dalam memilih dan merencanakan perjalanan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

- c. *Marketing* : Bertugas untuk melakukan observasi pasar, merancang strategi pengembangan pemasaran, dan membuat materi bahan promosi, mengelola hubungan dengan pelanggan, dan bekerjasama dengan mitra.

2.5 Produk & Layanan Usaha

PT Jogja Wisata Tour & Travel menyediakan beberapa produk, yaitu penyewaan transportasi pariwisata seperti bus hiace, *big bus*, *mini bus* dan sepeda motor dan paket wisata mulai dari paket wisata alam, wisata budaya, wisata minat khusus, wisata desa, *outbound activity*, *family* dan *corporate gathering* dan *character building*. Paket wisata yang dijual oleh PT Jogja Wisata Tour & Travel terdiri dari 2 jenis yaitu *tailor-made tour* dan *ready-made tour*. Adapun salah satu contoh *flyer* produk paket wisata yang dijual oleh PT Jogja Wisata Tour & Travel sebagai berikut:



Gambar 4. *Flyer* Produk Paket Wisata PT Jogja Wisata Tour & Travel
Sumber : PT Jogja Wisata Tour & Travel