

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab IV  
 maka dapat disimpulkan bahwa :

Gama Wisata Tour & Travel adalah biro perjalanan wisata / perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan modal lima belastahun sebagai penyedia jasa penjualan paket perjalanan wisata, penjual tiket pesawat, kereta api, sewa kendaraan, dan voucher hotel. Kesuksesan dari Gama Wisata Tour & Travel berdiri hingga saat ini sekarang terbentuk dari adanya hubungan baik dan kerjasama antar perusahaan dan pramu wisata beserta koleganya dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa yang memakai jasa Gama Wisata Tour & Travel sebagai pilihan perjalanan wisata.

Kinerja pramu wisata pada Gama Wisata Tour & Travel terukur dengan standar kompetensi yang berlaku sesuai dengan SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) dalam menjamin terciptanya pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa. Tugas seorang pramu wisata sangat banyak dimulai dari persiapan dan koordinasi jadwal perjalanan, pengaturan K3 (Kesehatan Keselamatan Kerja), pengaturan peserta tour, melakukan pengaturan peserta sebelum keberangkatan, pengaturan peserta di kendaraan, pengaturan peserta di tempat transit, pengaturan peserta di

lokasidestinasidatarikwisata, pengaturanperpindahanmodatransportasi, pengaturankejadianakterduga, pengaturankonflikdanpengaturanpengelolaankeluhandariwisata tour, sertaselamabertugasdilapanganseorangpramuwisatadituntutuntukbisamenjadisahabatperjalananparapenggunajasa agar penggunajasamendapatkanharapan yang diharapkansebelumnyasebelummelaksanakankegiatanperjalanan.

Dari sekianbanyaktugasseorangpramuwisata yang melayanipeserta tour selamaperjalanan, kesanpelayanan yang diberikanharusmampumenarikhatipeserta tour dengankesan-kesan yang bermaknaselamaperjalanandarikeberangkatanhinggaselesainyakegiatanperjalanan, kepercayaanpelayanandalammelayanisepenuhnyasesuaidenganbidangnya, dansikapdalamlayaniberdasarkanramah tamahpenuhetikasopansantunterhadapsemuapeserta tourdarisemuakegiatanpengaturanpeserta tour darikeberangkatan, pengaturandikendaraan, pengaturansaattitibalokasidayatarikwisata), pengaturansaattiba (di lokasidayatarikwisata), pengaturanpemindahanmodatransportasi, pengaturansaattitibalokasidayatarikwisata), pengaturansaattitibalokasidayatarikwisata), pengaturansaattitibalokasidayatarikwisata), check in dan check out di hotel, sertapengaturanpengelolaanpermasalahantidakterduga, pengelolaansituasikonflikdanpengelolaankeluhandariwisata tour.

HubunganantaraKesan, kepercayaanandsikapdari programperjalananwisata yang diberikankepadapenggunajasadenganpenanganandanpelayananpramuwisata

a,  
 menjaditolokukurbahwaseorangpramuwisataharusmampumemberikanpelayan  
 yanan yang terbaikdanmaksimalkepadapenggunajasa,  
 denganharapanapabilakesan,  
 kepercayaanandsikaptersampaikandenganbaikkepadapenggunajasamakape  
 rusahaanakanmendapatkan*rating* / nilai yang baik.

Olehkarenaitu, perusahaanatau biro perjalananGama Wisata Tour  
 & Travel Yogyakarta  
 masihberdirikokohdanexistensihinggasekarangterbentukataskinerjapramu  
 wisata yang memberikanesan, kepercayaanandsikap yang  
 baikterhadapenggunajasa yang melakukanperjalananwisatabersama  
 Gama Wisata Tour & Travel.

## **B. SARAN**

Berdasarkanhasilpenelitianini, terdapatbeberapa saran  
 sebagaibahanrujukandalammenjagareputasibaik Gama Wisata Tour &  
 Travel Yogyakarta, makapenelitimenyampaikanbeberapa saran  
 sebagaiberikut :

1. Selalubekerjasasamadanberkomunikiantaraperusahaandanpramuwisata di dalamkondisiapapun.
2. Membinahubunganbaikdengananataraperusahaandanpramuwisata dengancara yang asyiksepertigatheringatauoutingbersama-sama.

3. Membuat cirikhas dari pelayanan Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta.
4. Menjaga nama baik perusahaan dan pramuwisata dengan keterbukaan secara akekeluargaan.
5. Tidak menyombongkan diri sebagai perusahaan yang mumpuni.

## DAFTAR PUSTAKA

- AdyaBarata. 2003. *Dasar-dasarpelayanan prima*. Elex media komputindokelompokgramedia Jakarta.
- AhmanSutardi. EndangBudiasih. 2010. *MahasiswaTidakMembreSiapAmbilKekuasaanNasional*. Jakarta: PT Elex Media KomputindoKompasGamedia.
- Amato, Ettore. 2003. *TehnikPemanduanWisataTerjemahan Dari Buku Manual For Guiding Tehniques*. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktik* Jakarta: RinekaCipta.
- Arindita A. 2015. *Pengaruhkualitaspelayananterhadapcitra perusahaan di olimart pt. Winawirusaha*. Dalam [Http:journal.uajy.ac.id/4326/1/Jurnal%20Say](http://journal.uajy.ac.id/4326/1/Jurnal%20Say). Diakses 05 Januari 2017
- Desky, MA. (2001). *ManajemenPerjalananWisata*. Yogyakarta: AdicitaKarya Nusa.
- Efi D. Aryanti. 2011. *PengaruhkeragamanProdukdanPelayananTerhadap Citra Pada Perusahaan Aneka Jaya Boja*. Skripsi :UniversitasNegri Semarang. [Lib.unnes.ac.id/11135/10040a/pddi](http://lib.unnes.ac.id/11135/10040a/pddi) akses 05 Januari 2017
- Fandy, Tjiptono. 2006. *MenejemenJasa*. Yogyakarta: Andi offset
- Gamal, Suwanto.(1997). *Dasar-DasarPariwisata*. Yogyakarta: Andi.

*Http://ekbis.sindonews.com/read/1159640/34/jokowi-minta-menpar-lipat-gandakan-jumlah-wisman-1480574697) Diakses 18 jan 2017.*

*Http://Iklanpos.co.id/ekonomi/citraDiakses 18 jan 2017.*

*Http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-kompeten-dan-kompetensi/Diakses 25 jan 2017.*

I. GustiUtama. 2016. *PengantarIndustriPariwisata*. CV Budi Utama.Yogyakarta

\_\_\_\_\_. 2013. *Envisioning Eden :Mobilizing Imaginaries In Tourism And Beyond*. Google.books.co.id

ImanMulyana.\_\_\_\_\_ Citra perusahaan.Google.books.co.id

Kanaidi.2010.*http://Elib.unikom.ac.id/download.php?idjurnalvol 2 no.2 Juli-Desember 2010. No. ISSN : 2085 : 0972 – Googlebooks.co.id Diakses 18 jan 2017.*

KeputusanMentriPos Dan TelekomunikasiNomor KM.82/PW.102/MPPT-1988.TentangPramuwisatadanPengaturWisataMentriPariwisataPos Dan Telekomunikasi.

KeputusanMusyawarahNasional I HimpunanPramuwisata Indonesia denganKeputusanNomor 07/MUNAS.I/X/1988. 1998..

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 1997. *Dasar-DasarPemasaran*.Jakarta: Prenhallindo

Linda Irawati. 2013. *Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata Di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (Dpd Hpi) Yogyakarta*. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri . Skripsi. Yogyakarta.

Marpaung. 2002. *Pengantar pariwisata*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muhajir. (2005). *Menjadi Pemandu Wisata Pemula*. Jakarta: PT. Grasindo.

Muljadi. 2009. *Kepariwisata dan perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ninit Afianika. 2016. *Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*. [Google.books.co.id](http://Google.books.co.id)

Nyoman S. Pendit. 2002. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Pramita.

Oka A. Yoeti. 2001. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

\_\_\_\_\_ 2011. "pengertian pramuwisata". Bandung: Angkasa

Saragih. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan*. Dalam [Http:administrasibisnis.studentjournal.uib.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.uib.ac.id). Diakses 05 Januari 2017

Shinta N. 2015. *Pramuwisata Kota Manado*. Dalam [Http:download.portalgaruda.org/article](http://download.portalgaruda.org/article). Diakses 05 Januari 2017

Siti Munawaroh. Dkk. 1999. *Peranan kebudayaan daerah dalam perwujudan masyarakat*

*industry par di Daerah Istimewa Yogyakarta.*

Depdikbud. Diterbitkan Direktorat Jendral Kebudayaan.

*Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Nomor Kep.*

*57/MEN/III/2009 [Http.kemenpar.go.id](http://kemenpar.go.id) Diakses 25 jan 2017.*

Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_ 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_ 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Kepariwisata No 10 Tahun 2009



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1  
SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 2  
HASIL WAWANCARA&OBSERVASI  
PENELITIAN

LAMPIRAN 3  
DOMUMENTASI PENELITIAN

LAMPIRAN 4  
LEMBAR BIMBINGAN

## Wawancara Mas Bagus Prayitno

1. APAKAH MAS BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN WISATAWAN ?  
iya jelas, kerjasama dalam memenej waktu dan berbagi cerita shanre dsb, tidak hanya memposisikan sebagai guide TL tapi juga sebagai teman, jangan sampai kita membatasi sebagai guide pada akarnya nanti ketika guiding kita seperti orang yang ceramah, jangan sampai karena tamu adalah sahabat dan tamu itu juga tamu sendiri. Flexibel.
2. K3 SELALU DITERAPKAN?  
Ya jelas, kita terapkan dalam hal waktu, kita sampaikan juga objek karena tamu taunya seperti ini tetapi ada perubahan kita harus memberikan extra perhatian, penuh kehati-hatian dsb. Termasuk saya sendiri seorang guide ada dilokasi objek jangan sampai tamu membantu seorang guide,
3. PENANGANAN KONFLIK CARANYA GIMANA ?  
Konflik jarang terjadi, kita harus kompromikan sebaik mungkin, peserta kita dipaksa untuk naik becak padahal waktunya tidak memungkinkan itu gimana penanganannya ?saya ajak dialog memberi gambaran kepada tukang becaknya supaya tukang becak memahami karena saya guide yang bertanggung jawab penuh dengan waktu dan tamu saya. Pada akhirnya saya harapkan tukang becak mengerti dan faham kalau memang tidak menegrti juga saya utamakan tamu saya..
4. MELAKUKAN PERSIAPAN TOUR GIMANA ?  
Pertama seorang TL harus menguasai SOP dan mengecek guide order itu yang sangat penting. Karena dalam GO itu udah lengkap ada jam waktu tanggal dan jadwal yang udah ada disitu, dan dipastikan kepada pemberi GO mungkin orang kantor, agen, hotel atau teman, karena ada beberapa sumber yang mengeluarkan GO. Kalau ada hal-hal yang kurang seperti biasanya dalam GO itu saya akan bertanya untuk memastikan. Itu sangat penting juga karena pada setiap agen mempunyai program yang sama tapi kadang berbeda. Nah itu hal yang harus di kroscek. Ada lagi yang lain, seperti transport, surat-surat dokumen,  
  
DAN KALAU NAMELIST PENTING GAK SI MAS ?  
Itu penting sangat penting. Itu antisipasi untuk terjadi hal yang tidak diinginkan. Contohnya kita tahu ada balita, dewasa dll. Dan untuk kebutuhan kamar dan penting juga pada saat di objek dalam memperlakukan mereka,

5. KOORDINASI PERSIAPAN TOUR ITU GIMANA ?

Berkomunikasi by phone. Yang pokoknya pake telephone. Kalau dulu harus pakai telegram, dan juga untuk komunikasi lewat telephone kita tidak asal menggunakan hp, maksudnya kita tahu time minutes apakah kita jemput tamu dari airport atau dari hotel, St. atau terminal atau pas di jalan soalnya masing-masing punya resiko, contohnya di airport udah dikondisikan makan siang disini jam segini ternyata pesawatnya delay beberapa jam, baru kita komunikasi apakah di resto ini udah sesuai sama GO udah dibooking sama travel atau kita harus yang booking secara OTW yang nantinya kalau kita yang booking kita harus menempatkan waktu yang sesuai dan tepat makannya dimana, sesuai kebutuhan koordinasinya.

6. PENGEMBANGAN PENGETAHUAN DESTINASI ITU PENTING GAK MAS ?

Perlu asalannya kita sampaikan itu berkaitan dengan persaingan. Karena ada juga yang berkaitan dengan institusi, yang jelas guide itu bukan robot, cara penyampaian juga berbeda, kita pengembangan seperti itu untukantisipasi kepada tamu, contohnya tamu 30 orang dan diantaranya ada 5 yang udah bosan ke objek itu, itu penting kita sampaikan agar yang 5 orang ini dia meskipun udah sering kesitu tapi dengan cerita dan pengembangan yang kita upgrade dia merasa tertarik. Kalau yang belum pernah kesitu akan tertarik dan yang udah belum kesitu akan sangat tertarik. Pentingnya disitu. Kita jangan sampai monoton apalagi berkaitan dengan pengembangan suatu objek, apalagi dalam hukum pariwisata ada objek wisata dipromosikan, dikenal dan di tinggalkan. Itu sering terjadi. Berkaitan dengan faktor pendukung juga. Merujuk kebutuhan tamu dan waktu yang berpengaruh, dari sekian tamu saya itu yang sering merekomendasikan. Tamu jugamereka adalah orang yang pintar. Sepeerti tamu dari luar negeri hanya memakai pakaian kaos dan sandalan aja mererka sangat cerdas, istilahnya kita dengan perbedaan seperti itu mereka akan membandingkan, kalau pake guide ini kaya gini, kalau pakai guide itu yaa ko gini juga, nah kalau udah memakai 2x guide ini tapi ko ceritanya berubah, ada pengeruh yang besar.

7. PENGATURAN KEBERANGKATAN PESERTA TOUR ?

Memastikan tiket atau bording pas, mengecek peserta apa semuanya berangkat atau tidak, cek jumlah pesertas sesuai listnya juga, pesawat apa kereta yang akan kita naiki, durasi berapa jam perjalanan, tempat kita harus berangkat dimananya biar peserta tidak bingung, disitu kita pastikan piranti yang akan di bawa, ligin stage, ada snack yang harus kita bagi, dan kita pastikan juga ketua rombongan siapa. Kalau dihotel

pengaturannya ya greeting perkenalan yang jelas bahwa kita tour guide, meeting pointnya kita menjelaskan beritahu singkat programnya mana saja, karena GO udah diterima, maka berkaitan objek kita basah-basah jadi harus diinfo ke tamu, dan pastikan piranti dibawa dan mengasih tahu armada yang akan digunakan dls, kalau greeting di bus greeting nya itu infokan dengan keakraban.

#### 8. PENGATURAN PAS TRANSIT ITU GIMANA MAS ?

Kita menyampaikan se jelas mungkin seberapa waktu lamanya, kita beri tahu posisi mejid, toilet, yang pengen ngecas hp sebentar dsb kita harus menyampaikan waktu yang penting.

#### 9. PENGATURAN DI LOKASI DAYA TARIK WISATA ?

Yang jelas kita sampaikan untuk tidak berpencair, berkumpul untuk bagi tiket, dan roles aturan di tempat wisata seperti no smoking kemudian juga camera tas dibawa belum, sampaikan juga teknis kita masuk ke pintu tiket karena ada di beberapa DTW pintu masuk nya harus menunjukkan kartu anggota TL, bukan surat jalan. Seperti di Borobudur ada swiping seorang TL harus menunjukkan kartu anggota TL kalau tidak bisa menunjukkan bakal kena bayar full 30.000 dan juga kita sampaikan kalau kita butuh lokal guide kita sediakan dan dikonfirmasi ke ibu / pak rombongannya, kondisi di objek kita jelaskan dari pintu ini kita jalan berapa meter kalau naik kereta kita naik kereta dari mana dan menyesuaikan tempat DTWnya

#### 10. PENGATURAN DIKENDARAAN ITU GIMANA MAS ?

Kalau kita membawa tamu VVIP itu ada. Kita kerjasama dengan protokolernya, dan bukan dari agennya. Contoh membawa walikota, karena di dalam ada TL dari travel agen, sedangkan di dalamnya ada protokolnya, dan kita berbeda jadi kita kerjasama bersamanya. Seperti protokoler yang memberikan penjelasan bahwa ibu dan bapak duduk di kursi berapa, kemudahan ada ajudannya dan seterusnya. Tergantung kerjasamanya. Tapi secara umum kalau di Indonesia pimpinan rombongan ingin selalu di depan, dan kadang org Indonesia kurang menghargai TL, kalau orang luar negri pasti ada kursi satu yang di kosongkan di depan, karna itu untuk TL. Kalau orang Indonesia dulu-dulu duduk di depan, bedanya disana. Jadi kita harus memahami seperti itu.

#### 11. PENANGANAN PERMASALAHAN TAK TERDUGA, ?

Contoh perebutan kursi TL, pas membawa anggota DPRD sebenarnya di list tidak dicantumkan kursi itu untuk TL, karena saya fungsinya sebagai TL bapak itu minta



duduk di depan saya oke kan, namun karena keadaan sikon saat itu kursinya untuk sementara sebagai tempat makanan / snack dan aqua saya bilang, pak nanti kalau kita sudah bagi bapak silahkan duduk didepan, tapi beliau karena udah marah duluan dia ngambek dan duduk sendirian di belakang, padahal saya udah minta duduk kembali di depan kalau snaknya udah terbagi. Terus dia bicara baru kali ini saya kalah sama TL, dan sampai berakhir tour beliau tidak berbiacara sama saya gara-gara itu. Dan mungkin temen-temennya memahami namun bapaknya itu udah dongkol dan ngambek duluan. Dan udah terbiasa jadi orang mungkin pas itu kalah.hehe

Namun saya masih dipakai oleh agen travel untuk bekerja bersama rombongan dprd dan dinas mau kemana gituh, saya mesti dipakai buat jadi TLnya. Cuman kalau si bapak itu ikut dia mesti nanya dulu, TLnya siapa kalau pak bagus saya gak ikut, jadi dia sentiment.

Terus kursi itu kosongkan sampai pulang, saya duduk di kursi kernet bersama kernet itu, dan kursi itu kosong, dan saya komitmen tidak mungkin saya pakai.

#### 12. PENGATURAN CHEK IN DAN DAN OUT DI HOTEL ?

Sesuai dengan standar oprasional. Bagasi dan tas. Kita pastikan beres dan pembagian kunci. Kalau group besar sebelum membagikan kunci kita minta ke menejemen untuk koordinasi menyediakan ruangan dalam proses pembagian kunci. Dan kemudian kita pastikan tas masuk ke kamar masing-masing bersama petugas hotel, dan out nya juga. Kita pastikan tamu kita ikut chek out semua atau tidak dan atau udah mendahului chek out nya untuk ngejar pesawat atau kereta, jadi kita harus tahu.Kita infokan dan selalu ingatkan selalu secara tehnis.

#### 13. PERPINDAHAN MODA TRANSPORT ITU GIMANA ?

Kita harus tahu jenis armadanya kemudian seatnya berapa, untuk pengaturan waktu katakanlah ada 30 orang di bus kita, sedangkan pergantiannya menjadi 20 orang itu harus di atur sebaik mungkin, kita sampaikan untuk pengangkutan brapa kali contohnya 2x. disampaikan juga jarak tempuh berapa waktunya berapa simple dan tergantung sikon.

#### 14. PENANGANAN KELUHAN ITU GIMANA MAS ?

Kita sampaikan yang pertama kata maaf, kita jelaskan kita tahu dulu kronologisnya seperti apa hingga orang melakukan complain, kalau sudah nanti kan kita tahu arahnya kemana mungkin konmplain karena tidak senang atau complain yang menjatuhkan. Dan kita harus tahu siapa yang menyampaikan complain, kalau

pimpinan rombongan udah oke tidak ada masalah, kemudian ada orang yang yang melayangkan complain, kita harus telusuri karena di balik kompalin itu kadang ada yang menjatuhkan. Kalau komplainnya datang dari kesalahan kita, Kita harus sampaikan dan kroscek dahulu. Kalau soal makanan kita kordinasikan dengan resto apabila makanan itu tidak ada di hari H kita akan sampaikan kepada rombongan melalui kepala rombongannya, pokoknya selalu kroscek, yang penting kita tahu jenis komplainnya, setelah itu kita jelaskan sebaik mungkin dan selalu kroscek. Dan kita penengah aja.

15. KUNCI PENGATURAN PESERTA TOUR ITU GIMANA MAS ?

Jalin Kebersamaan dan komunikasi yang baik.

## Wawancara Mba Trie

1. APAKAH MBA SELALU BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN WISATAWAN ?

Itu harus kan, pasti kita selalu bekerjasama dengan kolega dan tidak harus bekerja saat tour, missal untuk pengurusan tiket, voucher hotel, dokumen, paspor, dan urusan tour itu yang utama komunikasi bersama mereka itu sangat penting sekali, dari awal pas prepare kita selalu bekerjasama untuk memperlancar jalannya tour

2. APAKAH MBA SELALU MENGIKUTI K3 KETIKA BEKERJA ?

Untuk TOUR (keamanan dan kenyamanan) itu tercover sama asuransi, khusus untuk TL nya, para pesertanya, sudah tercover sama asuransi dan disediakan P3K ringan jadi kita harus sediakan, kalau musim hujan kita sediakan jas hujan untuk menghindari peserta masuk angin.

3. APAKAH MBA SELALU MENANGANI KONFLIK?

Didalam setiap perjalanan pasti selalu ada konflik, kita akan menekan seminimal konflik itu, jadi jauh-jauh hari kita sudah prepare sedetail mungkin, serapi mungkin, jadi meminimalisasi untuk masalah atau zero complain lah, jadi selama ini baik-baik saja walaupun ada konflik itu tidak wow masih bisa teratasi, dan Alhamdulillah di gamawisata itu belum pernah terjadi

4. APAKAH MBA SELALU MELAKUKAN PERSIAPAN TOUR DAN LANGKAHNYA BAGAIMANA ?

Dari awal ketika ada permintaan tour, saya bikin penawaran, kalau diperlukan presentasi, yaa presentasi dulu, kalau presentasi sudah oke dan fix, udah kita melakukan penandatanganan MOU udah itu tanda jadi atau deposit setelah itu kita preper semuanya, masalah pembookingan hotel, bus, resto atau transport lokal saat diperlukan, jadi harus bener-bener di prepare hal yang kecil-kecil juga spanduk, p3k, dok2, dan persiapan itu wajib dan harus.

5. APAKAH MBA SELALU MENGKOORDINASIKAN JADWAL PERSIAPAN ?

Biasanya kami panggil tergantung mereka bisanya kapan untuk menemui sebelum tanggal keberangkatan dan tanggal pelaksanaa kita breafing dulu untuk ittinerarynya kita share untuk hotelnya dimana dan memberikan oprasionalnya ketika di jalan untuk dananya kita serahkan

6. APAKAH MBA SELALU MENGEMBANGKAN PENGETAHUAN TENTANG DESTINASI / DAYA TARIK WISATA ?

Kalau tentang ini Udah pasti, sebagai TL harus bisa guiding dan harus bisa juga oprasional, beda sama guide belum tentu bisa jd TL jadi kita itu dijalan harus bisa semua, untuk oprasional kita hendle, di lokasi di tempat wisata, di kota lain pun kita harus tahu oprasionalnya seperti sejarahnya, harus tahu detail-detailnya, jadi pas kita turun dari bus di lokasi kita menginfokan ke peserta disini tempat apa disana tempat apa kiita udah tahu detail-detailnya.

7. BAGAIMANA MBA MENGATUR SAAT KEBERANGKATAN ?

Otomatis harus sediakan bus satu jam sebelum keberangkatan, kita infokan ke panitia rombongan bahwa semua sudah siap, dan mengumpulkan semua peserta , semua bagasi kita handle semua, kita atur biar tidak ada barang yang tertinggal, klo udah oke nanti kita berangkat, dan semua yang dilakukan saat prepare kita aplikasikan di tempat itu.

8. BAGAIMANA MBA MENGATUR SAAT TRANSIT ?

Transit itu terngtung dari paketnya, kalau dari paketnya dihotel kita atur dihotel, tapi kita atur tidak semuanya buka kamar, hanya sebagian asal bisa untuk mandi dan sarapan pagi, kalau paketnya di RM ya kita atur di RM dan sama hanya untuk mandi dan sarapan. Kita carikan RM yang bisa menampung peserta untuk kegiatan tersebut dgn fasilitas KM yang banyak atau ada fasilitas air panas tetapi dengan pembiayaan sendiri. Contohnya kalau mandi air biasa 3000 atau air panas 10000 pokoknya tergantung dana paket.

9. BAGAIMANA MBA MENGATUR SAAT TIBA DI LOKASI DESTINASI ?

Dikasih tahu pintu masuk dimana, waktunya brapa lama untuk kunjungannya, apa 1 jam atau 2 jam trus nanti kita ajak peserta masuk dan menunjukan arah-arahnya.

10. BAGAIMANA MBA MENGATUR DI KENDARAAN ?

Duduk ditempat masing-masing aja atau jangan berbuat keonaran, tidak boleh duduk di sandaran tangan, punggung kursi, rapi dan sopan udah gitu aja. Enjoy aja duduknya mau di depan atau di belakang kalau dari kantor yang mengatur tempat duduk itu kita hanya menempatkan posisi orang penting dan TL tempatnya dimana, sesuai request dari panitia.

11. BAGAIMANA MBA MENGATUR CHECK IN DAN OUT HOTEL

Kan udah ada rooming listnya jadi kalau udah sampai di hotel para peserta disuruh kumpul depan FO kita bagi untuk kuncinya, karena data pesertanya udah ada si A si B nya dapat ruangan seperti apa, apa deluxe, superior dan karena itu udah diatur kita hanya memberikan kuncinya kepada masing-masing peserta yang udah dalam room list nya. Intinya kasih kunci kepada peserta dan menginfokan fasilitas yang tersedia di kamar hotel itu seperti, air panas / dingin, amenities ac kolam renang yang di jelaskan di dalam bus sebelum turun, peserta hanya ambil kunci terima kunci dan langsung istirahat. Dan check out sama aja menginfokan barang apa aja yang bisa diambil dan apa aja yang tidak bisa di ambil dari fasilitas room tersebut dan kunci diserahkan langsung ke FO atau ke TL nya dan jangan sampai ada yang ketinggalan.

#### 12. BAGAIMANA PENGATURAN PERPINDAHAN MODA TRANSPORTASI

Kita sebagai TL di jalan harus mengenal daerah yang kita lewati, dan mempunyai referensi PO bus yang kita lewati di daerah tersebut, bilamana terjadi hal yang tidak diinginkan kita bisa menghubungi PO terdekat, punya data data PO di daerah yang kita lewati dan tentunya menghubungi PO yang kita pakai bilamana terjadi sesuatu dan tidak bisa mengganti dan selama kita menunggu bus pengganti kita harus menyewa transportasi yang ada hingga datang bus pengganti sampai ke tempat drop terdekat, seperti hotel atau sampai hari besoknya.

#### 13. BAGAIMANA MENANGANI PERMASALAHAN TIDAK TERDUGA

Contoh sering kejadian di Bali, anak sekolah kesurupan. Jadi mereka masuk ke daerah orang tidak mengetahui, melanggar aturan yang dianggap suci mereka melakukan tidak sesuai norma-norma. Penanganannya pendeta ada orang khusus

#### 14. BAGAIMANA PENANGANAN KELUHAN SELAMA PERJALANAN

Sebisa mungkin kita TL handle apa yang jadi keluhan asal komplainnya hari itu dan saat itu juga setelah tour selesai kita tidak bisa mengatasi. Kalau hari itu ditemukan seperti ko makanannya telat, nanti kita lihat sikon dan tidak harus keluhan bisa teratasi secara langsung. Lihat sikon kalau hari itu juga bisa diperbaiki yaa kita perbaiki kalau tidak tergantung situasi. Seperti ko kamar bau rokok, kalau ada room yang kosong kita bisa ganti roomnya. Harap maklum karena sikon.

#### 15. KUNCI PENGATURAN PESERTA TOUR

Disiplin, komunikasi, kalau gk disiplin akan menghambat terhadap jadwal selanjutnya. Sesuai itinerary harus disiplin. Enjoy nikmati perjalanan, manutlah intinya sama TL.

## Wawancara Mba Wiwin

### 1. BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN WISATAWAN

Itu harus yaa. Dari transport dari resto dari hotel. Dengan wisatawan juga itu harus, supaya ngambil ke kita. Kerjasama dengan mereka harus sangat wajib terutama dengan para kolega di objek wisata, transport, catering, dll. Pokonya yang mencakup untuk kegiatan tour.

### 2. APAKAH MBA MENGIKUTI K3 DI TEMPAT KERJA

Harus, kita juga tercaover dengan asuransi, untuk seperti transport sebelumnya ada pengecekan terlebih dahulu. K3 selalu diterapkan tergantung objek yang akan dikunjungi kalau contoh kepindul segala macem ada pelampung, banjir apa enggak, hujan, kaya rafting juga iyaa yang great paling atas kita selalu tanyakan kepada pemandunya apakah profesional apa enggak, memandunya dan aman atau enggak buat wisatawan, wisatawannya bisa renang apa enggak

### 3. PENANGANAN KONFLIK DAN PENANGANANNYA

Tergantung konfliknya kalau intern wisatawan dengan wisatawan, kita berada diluar. Tapi kalau konfliknya terlibat dengan tour kita kita terjun. Contoh driver yang kurang enak dalam membawa mobilnya terhadap kenyamanan, waktu di malang pernah saya tegur langsung kepada drivernya dan ttep ngeyel saya telpon langsung ke PO nya dan melibatkan beberapa pihak untuk menyelesaikannya. Hal itu memang karakterteristik dari masing-masing pribadi dari daerah-daerah, kalau di jogja udah terbiasa dengan wisata dan udah tau handle tamu dengan ramah. Dan kalau d luar jogja seperti jatim itu terbiasa dengan klakson bahkan ngepot ngepot gitu.

### 4. MELAKUKAN PERSIAPAN TOUR DENGAN LANGKAH-LANGKAHNYA

Tamu Tanya dulu atau kita menawarkan, setelah ada respon ketika udah kita buat dan ada kerjasama dengan pembelian deal setelah itu penerimaan deposit baik dari lunas diawal, lunas diakhir sesuai perjanjian, setelah itu pas hari H seperti saya Tour officer saya ikut menjemput ke bandara atau stasiun untuk mengucapkan selamat datang dan setelah itu dipasrahkan kepada guidenya TLnya tapi kita gk lepas tangan untuk memastikan apakah dihotelnya apakah direstonya saya trus ikut ke objeknya yang pas dengan lokasi terdekat dan terjangkau dengan saya dan tidak harus mengikuti semua kegiatan tournya. Itu semua untuk memastikan bahwa semuanya baik-baik saja. Dan biar wisatawan juga senang kita ikut dan gk lepas tangan juga terhadap mereka (peserta tournya)

#### 5. MENGKOORDINASIKAN JADWAL PERSIAPAN

Jam kedatangan, pic nya siapa / ketua rombongan, barang-barang yang harus disediakan di bus seperti mineral water p3k raincoat dan untuk penjemputan dengan papan itu, tapi kalau tamu yang pinter tamu kasih photo ke kita atau ke TLnya kita rombongan pakai seragam ini biasanya ibu-ibu hebring gitu jd biar mudah dikenali. Pokonya segala Sesuatu selalu dikordinasikan seperti udah sampai mana, gimana makannya kita hubungan sama guidenya , pokoknya kita gk lepas tangan menyerahkan ke guide TLnya soalnya itu tamu kita namun dilapangan kita kerjasama dengan TL untuk membatu, koordinasi kita pegang antara officer dan TL

#### 6. PENGEMBANGAN PENGETAHUAN DESTINASI GIMANA?

Jadi kalau saya ada group antar pelaku wisata baik pemerintah seperti HPI, kawan-kawan guide dan rajin browsing juga apalagi zaman teknologi sekarang mudah yaa menawarkan destinasi-destinasi, seperti photo diatas pohon itu jadi destinasi baru jadi selalu mengembangkan pengetahuan itu harus, kdang juga permintaan dari wisatawan itu unik-unik, kita belum tahu wisatawan udah tanyakan ke kita. Memang TL harus mengembangkan pengetahuan.

#### 7. MENGATUR SAAT KEBERANGKATAN GIMANA MBA ?

Tergantung meeting pointnya dimana, kalau saya di ST atau Bandara, ada juga yang menawarkan peserta saya dari Jakarta pakai bus, saya akan menyesuaikan karena datang pagi biasanya ketemu di RM atau rest area contoh di jalan wates, pengaturannya sesuai perjanjian yang telah ditentukan,

#### 8. PENGATURAN SAAT TRANSIT ITU GIMNA ?

Itu biasanaya kita kordinasi dulu sama pihak yang bersangkutan seperti resto dan menginfokan ke peserta kalau Cuma transit kita infokan ke peserta kita hanya transit tanpa makan dan mengeluarkan biaya sendiri seperti kalau mau ke toilet atau mandi, pokoknya sesuai perjanjian saat penawaran di awal sebeleum deal, dan harus disampaikan dari ketua rombongan kepada peserta bahwa kegiatannya seperti ini apa yang ada dalam perjanjian tersebut supaya sinkron tanpa adanya miskomunikasi, dan komunikasi kunci utama selama perjalanan

#### 9. PENGATURAN SAAT TIBA DI LOKASI DAYA TARIK WISATA ?

Setiap peserta apa yang akan mereka lakukan di luar kegiatan seperti ke toilet mereka harus izin dahulu kepada TLnya agar tidak terpisah, Pokonya ngikutin guiednya,

10. PENGATURAN SAAT DIKENDARAAN ITU GIMANA ?

Kalau tempat duduk itu terserah, biasanya ketua rombongan yang menentukan kalau dari dari TL kita hanya menuliskan kursi bahwa ini khusus buat TL yang didepan, kalau ada bapak pejabat yang ingin duduk di depan itu diserahkan kepada rombongannya untuk bisa di atur, kecuali kalau ada request kita baru atur namun secara keseluruhan itu terserah rombongan.

11. PENGATURAN CHEK IN DAN OUT HOTEL SEPERTI APA ?

Kalau itu kita hubungin hotel dulu itu bisa chek in jam berapa tolong dipersiapkan, dan kalau saya bisanya saya datang ke hotel untuk meminta kuncinya jadi kuncinya udah di saya dan kalau kalau group datang sayan tinggal menyerahkan saja, dan sebelum itu kita minta list roomnya dari hotel. Karena dari panitia rombongan telah membuat list namanya siapa saja yang akan menginap, (dan pihak hotel akan menyusun untuk penempatannya) dan hanya membagikan kunci saja dan chek out hanya menyerahkan kepada FO dari peserta atau langsung ke TL dan dari TL diserahkan ke FO nya.

12. PENGATURAN PERPINDAHAN MODA TRANSPORTASI ITU GIMANA ?

Biasanya kalau pakai transport lokal, jauh-jauh hari sebelum kegiatan kita udah memesan ke transport lokanya atau ke opratornya, kalau masalah kerusakan bus sempet pas saya ke jepara tiba-tiba AC nya gk hidup, tapi karena PO yang saya pakai divernya dan co nya canggih-canggih jadi mereka perbaiki sendiri dan tamu sementara turun dulu, karena itu solusi terbaik karena kami jauh dari mana-mana, sebisa mungkin diperbaiki, dan itu sudah saya atasi dengan menelpon ke POnya kalau memang tidak bisa diperbaiki, saya minta ganti armada di point yang udah ditentukan, dan tetap komunikasi terhadap semua yang terlibat.

13. PERMASALAHAN YANG TAK TERDUGA, ITU GIMANA PENANGANNYA ?

Contohnya kesurupan lah, itu gunanya kita punya link antar pelaku wisata, hpi, dengan antar pelaku wisatanya, kalau kita punya masalah terus kita share di group itu, biasanya mereka akan kasih info dan cepat tanggap dan tidak hanya diam saja, coba kontak ini barangkali bisa bantu, udah ada referensi lah kadang dari temen kuliah ada juga yang mau bantu,

14. MENGELOLA MASALAH KELUHAN DARI PESERTA GIMANA ?

Wisatawan pengen bus baru, malah datang bus tua, itu biasanya kita jelaskan pas di awal. Kalau high season kita jelaskan kita udah mintakan yang terbaik dan kasih



warning kita tidak bisa janji dan menyampainkannya diawal sebelum kegiatan tour. Meminimalisir soal makanan dari awal saya sudah sebutkan restonya dan menunya seperti apa dan dikirim ke peserta atau ke ketua rombongan dan kita kerjasama sama resto yang udah cukup pengalaman dalam menghendle tamu-tamu wisata yang banyak, kalau makanan itu gk enak karena lidah orang yang berbeda-beda dan saya meminta maaf atas kurang nyamananya dengan masakan dan rasa makanan tersebut Cuma saya jelaskan lagi resto ini sudah pengalaman dalam menghandle tamu-tamu banyak yang wisata dengan lidah yang berbeda-beda. Dan panitia dari rombongan harus bertanggung jawab agar menjelaskan menu yang nanti akan di rasakan karena dari Travel sudah mengirim data-data menunya, dan meminimalisir itu dari awal saya sebutkan nanti makan di resto ini kelas menengah / atas / backpacker dengan menu seperti ini.

Kalau masih ada yang berkeluh kesah terus, kita hanya minta maaf dan memberikan yang terbaik sesuai penawaran yang kita tawarkan,

#### 15. MENGATUR SAAT TOUR ITU GIMANA ?

Memberikan dengan sesuai apa yang kita tawarkan. Memilih partner kita yang sesuai yang tidak money oriented dan fee oriented karena TL ujung tombak kita.

## Wawancara Mba Lala

1. BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN WISATAWAN ?

Iya

2. MENGIKUTI PROSEDUR K3 DI TEMPAT KERJA ?

Iya

3. MENANGANI KONFLIK DAN BAGAIMANA DENGAN SOLUSINYA ?

Iya, dengan bersikap professional

4. MELAKUKAN PERSIAPAN TOUR DENGAN LANGKAH-LANGKAHNYA  
SEPERTI APA ?

Iya, persiapan diri (performance, attitude) mengatur tour sesuai program dan melayani sepenuh hati

5. MENKORDINASIKAN JADWAL PERSIAPAN ?

Iya

6. MENGEMBANGKAN PENGETAHUAN TENTANG DESTINASI ?

Iya

7. MENGATUR SAAT KEBERANGKATAN ?

Persiapan dokumen untuk keberangkatan, tiket, paspor, ktp, sesuaikan jadwal keberangkatan

8. MENGATUR TRANSIT ?

Megecek jadwal transit, mengumpulkan semua peserta di tempat

9. MENGATUR SAAT TIBA ?

Cek barang bawaan, kumpulkan bagasi dan peserta di tempat

10. MENGATUR DI KENDARAAN ?

Pastikan semua peserta duduk dengan nyaman, barang-barang tidak ada yang tertinggal, jelaskan fasilitas yang ada dan destinasi

11. MENGETUR CHECK IN DAN OUT HOTEL ?

Check in sesuai roomlist, kumpulkan id untuk check in, pastikan semua peserta mendapat kamar

Out : pastikan kunci kamar kembali ke pihak hotel, mengecek barang agar tidak ada yang tertinggal, pastikan minibar laundry sudah terbayar, pastikan tidak melebihi kebijakan time check out hotel.

12. MENGATUR PESERTA SAAT TOUR ?

Jelaskan kepada peserta tentang program, jelaskan tentang destinasi dan durasi, pastikan tour berjalan sesuai Itinerary

13. PERPINDAHAN MODA TRANSPORTASI ?

Pastikan moda transportasi siapa untuk perpindahan, kenyamanan dan keamanan perlu diperhatikan

14. MENGELOLA HAL YANG TAK TERDUGA ?

Improvisasi dengan memperhitungkan lost, ambil langkah tercepat dengan sedikit resiko

15. BAGAIMANANA MENANGANI KELUHAN ?

Ditanggapi dengan tenang bijak tanpa emosi dan membuat panic

## Observasi

1. Pramuwisata melaksanakan kerjasama dengan wisatawan dan koleganya dari komunikasi secara intensif, seperti dengan orang resto selalu nanyain udah siap apa belum, terus dengan orang transport khususnya dengan driver dan co nya selalu ngobrol dan komunikasi baik mengenai kerjaan dan atau sekedar basa-basi seperti pak agak cepetan kita ngejar waktu atau pak santai aja bawa mobilnya selama perjalanan dan tidak mengganggu konsen tugas masing-masing.
2. Pramuwisata rata-rata mengikuti K3 seperti selalu memakai sepatu saat bekerja, saat hujan mengenakan payung, melaksanakan pekerjaannya sesuai mestinya.
3. Pramuwisata menangani konflik dan memberikan solusinya apabila wisatawan terjadi konflik dengan orang lain seperti wisatawan yang tidak mau di paksa dengan tukang becak untuk menaiki becak. pramuwisata memberikan solusi tamu saya bentar lagi pergi sama saya ke tempat lain silahkan bapak untuk mencari penumpang lain untuk naik becak bapak. Pokonya membantu wisatawan terhindar dari konflik yang merugikan mereka dengan cara menengahi dan menjembatani
4. Pramuwisata melakukan persiapan tour dari datang ke kantor travel untuk meminta data-data yang dibutuhkan, seperti itinerary (IT), name list, bendera travel tersebut, dan dana operasional serta melakukan meet up tehnikal meeting apabila membawa rombongan lebih dari satu bus. Sekiranya satu bus saja biasanya tanpa tehnikal meeting dan hanya melakukan pengambilan data-data yang penting saja.
5. Mengkoordinasikan jadwal pramuwisata melakukan komunikasi secara intensif dengan tour officer atau orang kantor yang memberikan tugas kepada dia. Seperti bu saya udah tf uang makan siang sejumlah sekian kepada RM A. dan setelah itu menginfokan kepada orang kantor bahwa dia udah tf buat makan siang ke RM A Untuk makan siang aman karena udah TF.
6. Mengembangkan pengetahuan mengenai daya tarik wisata / destinasi TL memang di tuntutan seperti itu. Dibuktikan dengan tahunya tempat mengenai trend atau isu yang sedang terjadi di lokasi itu dari berbagai media yang tersebar. Contohnya di jogja sedang booming TWLC padahal di website dispar belum tercantum destinasi baru, dan hanya saja baru ada booming di sosial media IG saja. TL harus mampu mengetahui tentang hal itu.
7. Mengatur saat keberangkatan, TL menghitung jumlah peserta yang disesuaikan dengan name list. Memberikan briefing mengenai jadwal dan tujuan untuk

perjalanan. Biasanya untuk mengatur keberangkatan ini hanya mencocokkan nama peserta dengan draftnya. Dan biasanya untuk perkenalan mengenai identitas dirinya setelah sudah jalan bisnya dari titik kumpul atau di titik kumpulnya.

8. Mengatur dikendaraan TL hanya memberikan arahan untuk tenang dan menikmati perjalanan dan selalu mengecek pesertanya dengan mencocokkan yang ada pada name list.
9. Mengatur saat transit hanya menginfokan kita disini mau melakukan aktifitas apa aja seperti hanya makan, atau mandi atau ketoilet. Dengan durasi yang telah ditentukan sesuai jadwal.
10. Mengatur saat tiba serupa dengan transit, menginfokan kita disini mau melakukan aktifitas apa aja dengan durasi yang telah ditentukan dan menyerahkan kewajibannya kepada guide lokal apabila memakai jasa guide tersebut atau memandu juga mengenai hal yang ada di destinasi tersebut dari awal – akhir dan selalu menemani peserta tour setiap waktu untuk tetap siaga dan standby bersama mereka.
11. Untuk pengaturan check in dan out hotel, TL hanya memberikan info apa yang harus di bawa pulang dan tidak boleh dibawa pulang dari fasilitas yang ada, memberikan lokasi makan dimana, memberikan kunci kepada peserta dan menarik kembali kuncinya apabila mau check out, dan memberikan info umum yang berkaitan dengan kebutuhan mereka seperti atm, mushola, warung dll. Dan selalu mengingatkan untuk besok apa saja yang harus di bawa saat perjalanan selanjutnya atau kalau sudah selesai tournya TL berpamitan dan mengucapkan terima kasih juga mempromosikan travel yang dia bawa “sampai jumpa kembali dengan gamawisata tour dan travel, next time jangan lupa dengan kami, dan ditunggu trip-trip selanjutnya”
12. Mengatur perpindahan moda transportasi jika mogok TL akan koordinasi dengan driver dan co nya, apakah bisa lanjut perjalanan atau tidak. Kalau bisa dilanjutkan menunggu perbaikan selesai dan TL wajib menginfokan kepada pesertanya tentang kejadian itu dan memberikan snack kepada pesertanya untuk menunggu perbaikan selesai sebagai rasa penghilang jenuh dan membuat bahagia peserta dengan cara dan tehnisnya yang dia kuasai, kalau tidak bisa sama sekali diperbaiki TL menelepon PO yang bersangkutan untuk melakukan pergantian armada di TKP atau tempat yang telah ditentukan dan memberitahuakan kepada peserta untuk menunggu armada pengganti datang dan wajib pula memberikan snack untuk menunggu dan membuat bahagia peserta dengan caranya sendiri atau menelepon PO lain yang dekat dengan

dengan TKP. Dan selalu koordinasi dengan peserta, PO yang dipakai, apabila butuh PO lain, koordinasi juga bahkan dengan kantor travelnya juga untuk memastikan dan memberikan rasa aman kepada para pesereta. Apabila perpindahan moda transportasi dari bus ke lokal TL wajib memberi tahu tentang naiknya gimana, duduknya yang aman gimana, dan jumlah orangnya berapa dari kapasitasnya TL jelaskan tentunya TL menginformasikan mengenai tehnis moda yang nantinya akan digunakan untuk kenyamanan dan keamanan peserta tentunya dan selalu mengingatkan siapa aja yang berada di sekelilingnya dari rombongan mereka agar tidak terpecah dan terpisah dari rombongan.

13. Mengelola permasalahan yang tak terduga, TL harus memiliki jiwa kepemimpinan yang bijaksana dan mampu memecahkan masalah dengan kepala dingin serta jiwa problem solving yang kuat. Karena dalam tour mekanismenya sangat dinamis jadi seorang TL harus mampu improvisasi sesuai dengan kebutuhan dan jadwal yang telah tertera dengan IT. Juga seorang TL harus menjadi penengah dan jembatan bagi siapa saja dalam mengatasi permasalahan yang tidak terduga selama masih dalam koridor perjalanan tour.
14. Mengatasi keluhan dari peserta harus selalu meminta maaf yang sedalam-dalamnya kepada rombongan untuk kejadian tersebut (bila keluhannya nyata) dan kemudian memastikan nyata atau tidaknya keluhan itu dan memberikan alternative kepada peserta yang telah dikoordinasikan dengan kantor karena ada hal membuat peserta mengeluh, selama pesertanya mengeluh dan complain saat itu juga selama perjalanan tour. Kalau complain setelah tour mungkin tidak bisa di atasi karena TL menganggap itu hal biasa selama yang komplainnya sedikit. Apabila semua peserta kompak dan TL merasakan hal yang sama dengan peserta itu memang kesalahan dari kolega dan kantor wajib mengatasi dan menindak lanjut kejadian tersebut.
15. Pengaturan peserta tour yakni dengan selalu mengkomunikasikan dengan peserta bila ada hal yang harus di informasikan kepada mereka, tertib mengikuti kegiatan sesuai IT, on time akan melaksanakan tour, dan menciptakan suasana yang bisa bikin peserta bahagia, enjoy dan nyaman saat peserta dalam perjalanan tour. Contohnya karaoke bareng saat di bus setelah TL memberikan info dan arahan saat akan melakukan awal tour kalau tidak bercerita tentang issue yang terjadi dengan bahasa komunikasi yang menarik perhatian mereka (humoris) dan lain sebagainya sesuai kemampuan masing-masing TL.

## DOKUMENTASI PENELITIAN

Foto 1

Pramuwisata bekerja sama dengan crew



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto 2

Proses koordinasi check in / check out hotel



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto 3

Pramuwisata melakukan persiapan



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto 4

Pramuwisata koordinasilewatpesansingkat



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017



Foto 5

Pengaturansaatkeberangkatan



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto6

Pengaturansaat di dayatarikwisata



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto7

Pramuwisatamenginformasikanhalpenting di mobil



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto8

Pramuwisatamembagikankuncikamardi hotel



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto9

Fotobersamatamudanpramuwisata



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto10

Fotobersamatamudanpramuwisata



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto 11

Pengisian kuisioner setelah kegiatan trip



Sumber :Dokumentasi Pribadi, 2017

Foto 12

Wawancara bersama Tour Officer



Sumber :Dokumentasi Pribadi, 2017

Foto13

Wawancara bersama Tour Officer sekaligus pramuwisata



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto 14

Fotobersama di kantor department tour



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017



Foto 15

FotoMas Bagus (pramuwisata)



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017

Foto 16

Foto Mas Lala (pramuwisata)



Sumber :DokumentasiPribadi, 2017