

**ANALISIS STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE  
TOUR LEADER DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN  
BAGI WISATAWAN (STUDI KASUS PADA  
PLAT AB TOUR & TRAVEL)**

**SKRIPSI**



**Oleh**  
**HILDA ZUFRIDA MAHARANI**  
**NO. MHS: 414100295**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2018**

**ANALISIS STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE  
TOUR LEADER DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN  
BAGI WISATAWAN (STUDI KASUS PADA  
PLAT AB TOUR & TRAVEL)**

**SKRIPSI**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata Diploma IV**

**Oleh**  
**HILDA ZUFRIDA MAHARANI**  
**NO. MHS: 414100295**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2018**

**ANALISIS STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE  
TOUR LEADER DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN  
BAGI WISATAWAN (STUDI KASUS PADA  
PLAT AB TOUR & TRAVEL)**



**Disusun Oleh :**

**HILDA ZUFRIDA MAHARANI**

**NO. MHS : 414100295**

**Telah disetujui oleh :**

**Pembimbing I**

**Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.Si**  
**NIDN. 0518117401**

**Pembimbing II**

**Hari Rachmadi, SE., MM.**  
**NIDN. 0505076501**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan**

**Yudi Setiadi, SH, MM.**  
**NIDN. 0508066401**

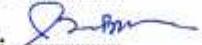
BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE  
TOUR LEADER DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN  
BAGI WISATAWAN (STUDI KASUS PADA  
PLAT AB TOUR & TRAVEL),**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Hilda Zufrida Maharani**  
NIM : 414100295  
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Pengaji  
Dan Dinyatakan LULUS  
Pada Tanggal 04 Juli 2018

**TIM PENGUJI**

Pengaji	:	Yudi Setiadji, SH, MM.	:	
Pembimbing I	:	Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.Si	:	
Pembimbing II	:	Hari Rachmadi, SE., MM.	:	



### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hilda Zufrida Maharani

NIM : 414100295

Program Studi : D4 Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : *ANALISIS STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE  
TOUR LEADER DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN  
BAGI WISATAWAN (STUDI KASUS PADA PLAT'AB  
TOUR & TRAVEL)*

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain , kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disertakan dalam daftar pustaka.



## **HALAMAN MOTTO**

*“I want to learn about anymore in everyday, everytime, and everywhere.  
Than I never give up.” (me)*  
--oOo--

*“You can’t always be happy, but you can be brave. And that is the beginning of  
everything.” (Tere Liye)*  
--oOo--

“Allah akan selalu mendengarkan setiap doa dari hamba-Nya, percaya saja bahwa  
setiap doa pasti akan terkabul sesuai kehendak Allah.”  
--oOo--

“Ilmu pengetahuan itu bukanlah dihafal, melainkan yang memberi manfaat”  
(imam Syafi’i)  
--oOo--

“Aja gumunan, aja getunan, aja kagetan, aja aleman.”  
--oOo--

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sebuah perjalanan yang diiringi dengan usaha, semangat yang yang tak kenal lelah, dan juga doa. Sehingga pada akhirnya sebuah perjuangan saya telah sampai pada batas persinggahan sementara. Maka sebuah karya yang saya hasilkan ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu Hartini yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk saya dan selalu mendoakan saya dalam keadaan apapun. Terimakasih ibu.
2. Bapak Dulmanad yang tidak pernah mengenal lelah untuk selalu berusaha mengusahakan yang terbaik dan juga mendoakan saya dalam keadaan apapun. Terimakasih bapak.
3. Teman-teman UPW 2014, yang selalu ada dalam keadaan apapun, memberikan semangat, memberikan doa, dukungan dan semuanya. Terimakasih banyak, kalian tidak akan pernah kulupakan. Khususnya Nisa Ade Sri Suryani, Wahyu Astrikasari, Risqi Andriani, Linda Erikawati, Latifatun Azizah dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
4. Untuk seseorang yang selalu memberikan dukungan dan doa dari awal saya masuk kuliah hingga saya lulus kuliah.
5. Semua saudara khususnya dari keluarga besar Siswosudharmono dan keluarga besar Ahmad Kastomi yang turut memberikan dukungan dan juga doa untuk penulis.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis *Standard Operational Procedure Tour Leader* Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Wisatawan (Studi Kasus Pada Plat AB *Tour & Travel*)”. Diharapkan penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi baik bagi dunia pendidikan khususnya bidang kepariwisataan dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Diploma 4 (empat) Usaha Perjalanan Wisata pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Ucapan terimakasih yang tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.Si yang luar biasa sabar telah menjadi dosen pembimbing I, terimakasih sudah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Hari Rachmadi, SE., MM. yang luar biasa sabar telah menjadi dosen pembimbing II, terimakasih sudah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Yudi Setiadji, SH., MM. selaku dosen penguji utama dan selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
5. Pihak Plat AB *Tour & Travel* yang sudah bersedia memberikan ijin penelitian pada skripsi saya ini. Pak Bambang selaku CEO dan seluruh karyawan di Plat AB *Tour & Travel* yang baik hati. Terimakasih banyak atas bantuan serta kesediannya.
6. Seluruh informan, baik dari *tour leader* Plat AB *Tour & Travel* dan juga wisatawan terimakasih telah bersedia meluangkan waktu untuk keperluan wawancara dan juga pengisian kuisioner.

Meskipun penulisan ini telah melewati beberapa tahap untuk mendapatkan nilai maksimal, dengan keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini, kritik dan saran untuk perbaikan sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak untuk pengembangan pendidikan pada akademik dan industri pariwisata.

Yogyakarta, 29 Juni 2018

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I        PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>Bab II       LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
A. Landasan Teori .....	5
1. Pariwisata .....	5
2. Kepuasan Konsumen .....	7
3. Perilaku Wisatawan .....	12
4. Biro Perjalanan Wisata .....	16
5. Pengertian <i>Tour Leader</i> .....	16
6. SOP secara umum .....	23
B. Kerangka Pemikiran .....	29
C. Penelitian Terdahulu .....	30

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A.	Metode Dan Design Penelitian .....	33
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C.	Teknik Cuplikan .....	34
D.	Sumber Data .....	36
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
F.	Keabsahan Data .....	39
G.	Metode Analisis Data .....	40
H.	Alur Penelitian .....	42
I.	Jadual Penelitian .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A.	Gambaran Umum Plat AB <i>Tour &amp; Travel</i> .....	45
1.	Profil Plat AB <i>Tour &amp; Travel</i> .....	45
2.	Visi & Misi Plat AB <i>Tour &amp; Travel</i> .....	47
3.	Struktur Organisasi Plat AB <i>Tour &amp; Travel</i> .....	48
4.	SOP <i>Tour Leader</i> Plat AB <i>Tour &amp; Travel</i> .....	52
B.	Pembahasan .....	55
1.	Analisis Penerapan SOP <i>Tour Leader</i> .....	56
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>114</b>
A.	Kesimpulan .....	114
B.	Saran .....	116

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Jadual Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Penerapan SOP <i>Pra Tour Procedure</i> .....	56
Tabel 4.2 Penerapan SOP Penjemputan / <i>Meeting Point</i> .....	63
Tabel 4.3 Penerapan SOP <i>Opening Tour Procedure</i> .....	71
Tabel 4.4 Penerapan SOP <i>On Tour Procedure</i> .....	76
Tabel 4.5 Penerapan SOP <i>Check Out Procedure</i> .....	91
Tabel 4.6 Hasil Analisa .....	100

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 P3K.....	58
Gambar 4.3 <i>Itinerary</i> .....	58
Gambar 4.4 <i>Paging Board</i> .....	59
Gambar 4.5 <i>Tour Leader Standby</i> Sebelum Kedatangan Wisatawan.....	64
Gambar 4.6 <i>Tour Leader</i> Membagikan Air Mineral Dan <i>Itinerary</i> Di Bus .....	65
Gambar 4.7 <i>Tour Leader</i> Melakukan Konfirmasi Menggunakan <i>Handphone</i> .....	67
Gambar 4.8 <i>Tour Leader</i> Mengarahkan Wisatawan Menuju Bus .....	70
Gambar 4.9 <i>Tour Leader</i> Saat Mengabsensi Wisatawan Dalam Bus.....	72
Gambar 4.10 <i>Tour Leader Standby</i> 30 Menit Sebelum Program <i>Tour</i> .....	78
Gambar 4.11 <i>Tour Leader</i> Membantu Mengurus Bagasi Wisatawan .....	93
Gambar 4.12 <i>Tour Leader</i> Drop Wisatawan Di Bandara .....	97

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Hasil Wawancara

Lampiran 5 Lembar Bimbingan

Lampiran 6 Dokumentasi Gambar Penelitian

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengangkat judul tentang Analisis *Standard Operational Procedure Tour Leader* Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Wisatawan Studi Kasus Pada Plat AB *Tour & Travel*. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis *standard operational procedure tour leader* dalam memberikan kepuasan bagi wisatawan pada Plat AB *Tour & Travel*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan. Menggunakan triangulasi data yaitu melakukan analisa dari beberapa sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu melalui wawancara, menyebar kuisioner, mengambil dokumentasi, studi pustaka dan observasi langsung ke lapangan untuk menggali kebenaran informasi.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan *Standard Operational Procedure tour leader* di Plat AB *Tour & Travel* belum maksimal. Dikarenakan *tour leader freelance* pada saat melakukan pekerjaan dilapangan tidak sepenuhnya berdasarkan *Standard Operational Procedure tour leader* yang dimiliki oleh Plat AB *Tour & Travel* sebab *tour leader freelance* melakukan pekerjaan sesuai dengan pengalaman dari latar belakang biro perjalanan yang berbeda-beda. Kemudian *tour leader staff* sudah menerapkan *Standard Operational Procedure tour leader* karena *tour leader staff* sangat menjaga nama baik perusahaan dan hafal mengenai prosedur dan tanggungjawabnya sebagai pemimpin perjalanan wisata. Ada beberapa poin yang perlu ditambahkan pada *Standard Operational Procedure tour leader* yang dimiliki oleh Plat AB *Tour & Travel* yaitu mengenai (1)mengelola laporan keuangan sebelum dan sesudah perjalanan wisata, (2)prosedur *check in hotel*, dan (3)aturan pakaian yang digunakan saat *tour leader* bekerja di lapangan. Plat Ab *Tour & Travel* perlu menggunakan *tour guide* untuk memaksimalkan kegiatan perjalanan wisata. Pada Saat *brieffing* penjelasan mengenai *itinerary* dan teknis pelaksanaan perjalanan wisata, bagi *tour leader freelance* perlu dibekali dengan *Standard Operational Procedure tour leader* untuk menyamakan persepsi setiap *tour leader* baik *tour leader freelance* maupun *tour leader staff* sebelum melaksanakan tugas di lapangan guna memberikan kepuasan bagi wisatawan.

Kata Kunci : SOP, *Tour Leader*, Kepuasan Wisatawan

## **ABSTRACT**

This research has the title on Analysis of Standard Operational Procedure Tour Leader In Providing Tourists Satisfaction Case Study On Plat AB Tour & Travel. The purpose of this study is to analyze the standard operational procedure of tour leader in providing satisfaction for tourists on Plat AB Tour & Travel.

This research is a qualitative descriptive study. Data analysis methods used are data reduction, data presentation, and verification of conclusions. Using triangulation of data is to analyze from several sources in various ways and various times through interviews, spreading questionnaires, taking documentation, literature study, and direct observation to the field to explore the truth of information.

The result of this research is the implementation of Standard Operational Procedure tour leader in Plat AB Tour & Travel not yet maximal. Due to the freelance tour leader during the field work is not entirely based on the Standard Operational Procedure tour leader owned by Plat AB Tour & Travel because the freelance tour leader does the work according to the experience of different travel agency backgrounds. Then the tour leader staff has implemented the Standard Operational Procedure tour leader because the tour leader staff is very guarding the company's good name and memorized the procedures and responsibilities as a tour leader. There are several points that need to be added to the Standard Operational Procedure tour leader owned by Plat AB Tour & Travel which is about (1)managing financial statements before and after the tour, (2)hotel check-in procedures, and (3)used when the tour leader works in the field. Plat Ab Tour & Travel needs to use a tour guide to maximize travel activities. When briefing explanation about itinerary and technical implementation of the tour, for freelance tour leader need to be equipped with Standard Operational Procedure tour leader to equate perception of each tour leader either freelance tour leader or tour leader staff before performing task in the field in order to give satisfaction for tourists.

Keyword; SOP,TourLeader, Tourist Satisfaction

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pariwisata di Indonesia berkembang sangat pesat mulai dari tahun ke tahun, sehingga pemerintah juga sangat gencar mempromosikan pariwisata di Indonesia baik kedalam negeri maupun luar negeri. Hal ini dikarenakan supaya semua aspek dapat ikut berkembang dari mulai perekonomian, sosial dan budaya. Tidak kalah pentingnya seluruh aspek juga harus mendukung adanya peningkatan jumlah wisatawan di Indonesia serta mempertimbangkan berbagai kebutuhan wisatawan yang dapat menjadi peluang usaha bagi siapapun yang ingin berwirausaha antara lain bisnis makanan, penginapan, hingga pelayanan jasa perjalanan wisata atau yang sering disebut sebagai biro perjalanan wisata atau agen perjalanan wisata.

Biro perjalanan wisata perkembangannya sangat signifikan di Indonesia, bahkan setiap kota di Indonesia sudah pasti memiliki biro perjalanan wisata yang terkenal atau sering dipakai oleh para pengguna jasa perjalanan wisata. Terdapat beberapa komponen yang ada untuk mendukung disukai atau tidaknya sebuah biro perjalanan wisata. Beberapa hal yang mempengaruhi antara lain pemilihan destinasi wisata, pemilihan penginapan, pemilihan transportasi, pemilihan rumah makan, dan juga pemilihan tour leader dalam kegiatan mendampingi atau mengatur perjalanan selama proses perjalanan wisata berlangsung.

Menurut Prakash, Chowdhary, dan Sunayana dalam Dhiasti (2017:3), dalam sebuah perjalanan wisata, pemimpin perjalanan wisata harus dapat membantu wisatawan. Wisatawan mengharapkan keamanan dan kesehatan mereka menjadi prioritas utama, serta mendapat perjalanan yang menyenangkan. Wisatawan mengharapkan pemimpin perjalanan wisata atau *tour leader* menyediakan pelayanan berkualitas tinggi agar harapan wisatawan tercapai. Menjadi *tour leader* harus dapat mengatur rombongan dengan baik, menyelesaikan masalah wisatawan di dalam maupun di luar kendali atau situasi. *Tour leader* mungkin memiliki keterbatasan kemampuan, namun mereka harus menganut aturan kerja, dan melayani pelanggan.

*Tour leader* sebagai tonggak utama dalam memimpin perjalanan wisata yang berlangsung. Peran *tour leader* sangat mendominasi karena tugas dan tanggungjawabnya untuk mendampingi wisatawan, memberikan informasi seputar daerah yang dikunjungi, berkoordinasi dengan *crew bus* dan juga destinasi wisata yang dikunjungi, serta pengaturan durasi dari titik awal perjalanan dimulai hingga berakhirnya sebuah perjalanan wisata. Dalam melaksanakan tugas sebagai pemimpin perjalanan wisata, tentu *tour leader* harus menaati peraturan yang diberikan oleh *travel* yang menugaskan. Peraturan tersebut tertuang dalam SOP yang menjadi pedoman untuk meminimalisir kesalahan pada *tour leader*. SOP juga dapat menjadi acuan bagi perusahaan *travel* dalam menilai kinerja *tour leader* yang akan ditugaskan.

Dijelaskan oleh Tathagati dalam Gabriele (2018:2), SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Budihardjo dalam Gabriele (2018:2), *Standard Operational Procedure* (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Maka *tour leader* harus mengetahui SOP yang dimiliki oleh perusahaan *travel* supaya terjadi keselarasan antara kinerja *tour leader* dengan SOP perusahaan *travel* yang menugaskan.

Namun berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti masih terdapat keluhan dari wisatawan yang menggunakan *tour leader* terkait dengan ketidaktepatan waktu, penampilan yang kurang rapi, kehandalan dalam berkomunikasi dengan wisatawan akan tetapi wisatawan masih menggunakan jasa *tour leader* pada saat kegiatan perjalanan wisata. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis *Standard Operational Procedure Tour Leader* Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Wisatawan (Studi Kasus Pada Plat AB Tour & Travel)”.

## B. Fokus Masalah

Untuk mengetahui permasalahan yang layak dalam penelitian ini, maka fokus permasalahannya adalah “Bagaimanakah *standard operational procedures tour leader* dalam memberikan kepuasan bagi wisatawan pada Plat AB *Tour & Travel*? ”

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis *standard operational procedures tour leader* dalam memberikan kepuasan bagi wisatawan studi kasus pada Plat AB *Tour & Travel*.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

#### 1. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan yang bermanfaat untuk masa yang akan datang berupa penambahan ilmu untuk generasi berikutnya, terutama pada teknologi informasi dan komunikasi terhadap industri pariwisata di Indonesia.

#### 2. Bagi pihak Plat AB *Tour & Travel*

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi agar terus menerapkan SOP bagi *tour leader* agar dapat memuaskan semua wisatawan yang menggunakan jasa Plat AB *Tour & travel*.

#### 3. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan masukan maupun bahan pertimbangan bagi mereka yang menjadikan penelitian lebih lanjut dan dapat dijadikan sumber perbandingan dalam penelitian dengan tema yang sama.