BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

Standard Operational Procedure tour leader yang dimiliki oleh Plat AB *Tour & Travel* menjadi acuan *tour leader* dalam melakukan pekerjaanya di lapangan untuk mempimpin perjalanan wisata. *Standard Operational Procedure tour leader* bertujuan untuk menjabarkan mengenai prosedur kerja yang harus dilakukan oleh *tour leader* saat bertugas. Namun, pada saat bekerja di lapangan *tour leader* dari Plat AB *Tour & Travel* tidak sepenuhnya berpedoman kepada *Standard Operational Procedure* yang diberikan mulai dari *Pra Tour Procedure,* Penjemputan*/Meeting Point, Opening Tour Procedure, On Tour Procedure, dan Check Out Procedure.* Beberapa point yang dicantumkan di dalam *Standard Operational Procedure tour leader* ada yang tidak terlaksana, namun ada pula *Standard Operational Procedure tour leader* yang tidak tercantum tetapi pada saat di lapangan *tour leader* melakukan improvisasi berdasarkan pengalamannya.

Plat AB *Tour & Travel* memiliki *tour leader freelance* dan juga *tour leader staff. Tour leader freelance* bekerja berdasarkan pengalamannya di lapangan dan tidak terikat oleh satu biro perjalanan saja melainkan dapat menerima pekerjaan dari biro perjalanan manapun yang menggunakan jasanya, sehingga setiap *tour leader freelance* memiliki latar belakang

prosedur kerja yang berbeda-beda. Sedangkan *Tour leader staff* bekerja pada satu biro perjalanan dan sudah mengetahui prosedur kerja dari Plat AB *Tour & Travel* sehingga penerapan *Standard Operational Procedure tour leader* diutamakan demi memberikan kepuasan bagi wisatawan.

Pada saat melakukan perkenalan *crew* bus dan penyebutan nama *travel* tidak disampaikan oleh *tour leader* pada saat *Opening Tour Procedure*. *Tour leader* juga harus lebih aktif menghidupkan suasana pada saat di dalam bus misalkan dengan *ice breaking*. Akan tetapi *tour leader* melakukan improvisasi di luar SOP yang diberikan, seperti halnya dalam melakukan prosedur *check in* hotel dengan baik. Ada juga point yang perlu ditambahkan pada SOP yaitu mengenai mengelola laporan keuangan/*budgeting* sebelum dan sesudah *tour,* serta perlu dicantumkan juga aturan mengenai pakaian yang harus dikenakan supaya seragam saat melaksanakan tugas di lapangan. Pihak Plat AB *Tour & Travel* memaksimalkan kepuasan wisatawan yang menggunakan jasanya, dengan memilih *tour leader* yang memiliki jam terbang tinggi. Adapun *tour leader* yang masih baru diberikan pendampingan dengan *tour leader* yang sudah berpengalaman. Hal tersebut dilakukan demi menjaga eksistensi dalam memberikan kepuasan bagi wisatawan yang menggunakan jasa Plat AB *Tour & Travel*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran sebagai bahan rujukan dalam menjaga kualitas pelayanan Plat AB *Tour & Travel*, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Plat AB *Tour & Travel*.

   c. Dalam SOP *tour leader* yang dimiliki oleh Plat AB *Tour & Travel*, perlu dicantumkan mengenai mengelola laporan *tour*/ *budgeting* sebelum dan sesudah *tour* yang harus dilakukan oleh *tour leader.*

   d. Dalam SOP *tour leader* yang dimiliki oleh Plat AB *Tour & Travel*, perlu dicantumkan mengenai prosedur *check in* hotel yang harus dilakukan oleh *tour leader*. Alangkah lebih baik jika langkah-langkah prosedur *check in* hotel juga dicantumkan.

   e. Dalam SOP *tour leader* yang dimiliki oleh Plat AB *Tour & Travel*, perlu dicantumkan mengenai pakaian seperti apa yang mestinya digunakan pada saat bertugas di lapangan, jika ada *dresscode* lebih baik.

   f. Pada saat kegiatan perjalanan wisata, Plat AB *Tour & Travel* perlu menggunakan *tour guide* untuk memaksimalkan kegiatan perjalanan wisata.

   g. Disarankan supaya Plat AB *Tour & Travel* membuat SOP baru untuk *tour leader*, dan *tour leader* yang akan bertugas dibekali dengan SOP.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   a. Dalam penelitian ini, peneliti memiliki batasan yaitu peneliti hanya melakukan penelitian penerapan SOP *tour leader* pada Plat AB *Tour & Travel* dalam memberikan kepuasan bagi wisatawan.

   b. Bagi peneliti selanjutnya akan bisa meneliti lebih lanjut pengaruh-pengaruh kepuasan wisatawan selain mengenai penerapan SOP *tour leader* pada *Tour & Travel*. Sehingga kedalaman penelitian tentang kepuasan wisatawan akan lebih diketahui.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, Widyaningrum K. 2012. *Peranan Tour Department dalam Operasional Tour (Studi Kasus di Seta Tour & Travel Cabang Yogkayarta).* Tugas Akhir. Program Diploma 3 Sekolah Vokasi UGM. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Dhiasti, Rahdia Shella. 2017. *Kemampuan Interpersonal Pada Tour Leader Biro Wisata Expose Enterprise*. Fakultas Psikologi Universitas Muhamadiyah Surakarta : Surakarta.

Emiyati. 2017. *Penerapan SOP (Standart Operational Procedure) Petugas Check in Maskapai Citilink Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Pengguna Jasa Bandara Halim Perdana Kusuma*. *Skripsi*. STP AMPTA Yogyakarta.

Gabriele. 2018. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya IndoPersada.* AGORA Vol 6. No. 1. 2018.

Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Indriani, Fina Dwi. 2013. *Pentingnya Pelayanan Tour Leader dalam Kegiatan Operasional di Biro Perjalanan Wisata "Hery Tour"*. Tugas Akhir. Program Diploma 3 Sekolah Vokasi UGM. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kristinanda, Marina. 2016. *Kegiatan Tour Leader dalam menangani Paket Wisata ke Bali di PT. Mitra Aiko Utama (rombongan SMA N 3 Pati).* Tugas Akhir. Program Diploma 3 Sekolah Vokasi UGM. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

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

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Pitana, I Gede & Diarta, I Ketut Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Andi Offset : Yogyakarta.

Putra, Dominic Renaldi. 2017. *Analisis Penerapan SOP (Standart Operational Procedure) dalam Meningkatkan Produktivitas Di Kitchen Hotel Sriti Magelang*. *Skripsi*. STP AMPTA Yogyakarta.

Spillane, James J. 2012. *Manajemen Profesional Biro Perjalanan Wisata*. Malang: Alta Pustaka.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : Alfabeta.

_____, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : Alfabeta.

Susanto, Andri Joko. 2014. *Peran Tour Leader Dalam Memberikan Pelayanan Transfer In – Tour – Transfer Out Di Biro Perjalanan Wisata Prasadam Tour Klaten.* Tugas Akhir. Program Diploma 3 Sekolah Vokasi UGM. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Suheri, Diana. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Departemen Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Di Banyan Tree Resort Bintan*. Universitas Pendidikan Indonesia. http://repository.upi.edu/18649/4/S_MRL_1104131_chapter2.pdf. Diakses 26 Maret 2018.

Tanjung, Adrian Dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, (Yogyakarta: Total Media, 2012).

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2015 Pasal 3, Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) sebagaimana ditetapkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor: KEP.55/MEN/III/2009, tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) *Tour Leader.*

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan. 2009. Jakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Ijin Penelitian

YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 486115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.i

Nomor : 1058/Q.AMPTA/IV/2018
Hal : Permohonan Penelitian

02 April 2018

Kepada
Yth. Kepala Plat AB Tour & Travel
Di Tempat

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama	: Hilda Zulfrida Muharani
NIM	: 414100295
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik	: 2017/2018
Alamat	: Jl. Bener Rt. 07/Rw. 02, Yogyakarta
Nomor Telp	: 0858 2664 6762
Periode	: April – Mei 2018

Mohon untuk *dijinkan melaksanakan* Penyusunan Laporan Penelitian dengan judul :

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

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Prihatno, MM

Lampiran 2

Surat Selesai Penelitian

PLAT AB
Tour & Travel

Nomor : 237 / PLAT AB / V / 2018

Lam : -

Hal : **Pemberitahuan Selesai Penelitian**

KepadaYth.

Sekolah Tinggi Pariwisata

AMPTA Yogyakarta

Jl. Laksda Adisucipto Km 6

Caturtunggal, Depok, Sleman

Yogyakarta 55281

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan bahwa mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta:

Nama : **HILDA ZUFRIDA MAHARANI**

NIM : **414100295**

Semester : **VIII (Delapan)**

Telah selesai melaksanakan penelitian di PLAT AB TOUR & TRAVEL tanggal 26 Mei 2018 guna menyusun laporan penelitian yang berjudul **"ANALISIS STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE TOUR LEADER DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN BAGI WISATAWAN (STUDY KASUS PADA PLAT AB TOUR & TRAVEL)"**.

Demikian surat pemberitahuan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Mei 2018

Hormat kami

PLAT AB Tour&Travel

Bambang Hariyono

(CEO Plat Ab Tour Travel)

Office Jln. Ring Road Selatan, Padokan Lor, Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul, Yogyakarta / Barat Simpang Empat Madukismo
Phone 0274 2100115
E-mail platabtourjogja@gmail.com
Web www.platabtourtravel.com
www.platabtourtravel.com

Lampiran 3

Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

Data Informan

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan : *Tour leader*

Pentunjuk pengisian kuisioner

Berilah tanda (√) sesuai dengan jawaban menurut pendapat anda YA / TIDAK.

NO	Pernyataan	YA	TIDAK
	Pra Tour Procedure		
1.	Saya selalu menyiapkan kelengkapan atribut tour serta mempelajari program tour.		
2.	Saya pasti melakukan reservasi tiket perjalanan, tiket obyek wisata, dan resto.		
3.	Saya selalu melakukan konfirmasi tempat penjemputan dengan tamu dan driver.		
	Penjemputan / meeting point		
4.	Saya selalu tiba 30 menit sebelum waktu yang ditentukan.		
5.	Saya pasti melakukan final cek kelengkapan kegiatan tour; memastikan kendaraan, snack, air mineral, jadwal kegiatan, tiket/boarding pass dan fasilitas lainnya yang diperlukan.		
6.	Saya selalu kontak tamu yang akan dijemput, konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan bagasi peserta.		
7.	Saya membagikan tiket atau boarding pass (jika menggunakan kereta atau pesawat) lalu mengarahkan peserta menuju ke kendaraan, pastikan tidak ada peserta atau bagasi yang tertinggal.		
	Opening Tour Procedure		
8.	Saya pasti memimpin berdoa sebelum tour serta mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew yang bertugas kepada semua peserta.		

9.	Saya selalu mengucapkan terima kasih telah memilih PLAT AB Tour / travel mitra PLAT AB sebagai partner berwisata, dan saya menceritakan sekilas mengenai Plat AB Tour & Travel / agent mitra.		
10.	Saya pasti menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan di laksanakan.		
	On Tour Procedure		
11.	Saya selalu tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour.		
12.	Saya akan selalu konfirmasi ulang resto dan obyek (apabila memungkinkan) yang akan dikunjungi.		
13.	Saya selalu mengecek seluruh peserta yang akan megikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut yang diperlukan.		
14.	Saya akan memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati.		
15.	Saya memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung (jokes, games, dll).		
16.	Saya pasti melakukan minimal simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung.		
17.	Saya pasti melakukan koordinasi dengan team office PLAT AB TOUR.		
	Check Out Procedure		
18.	Saya melaksanakan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan peserta dan bagasi, tidak ada yang tertinggal di hotel.		
19.	Saya pasti menyampaikan keseimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf.		
20.	Saya selalu membagikan tiket/boarding pass kepada seluruh peserta dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan.		
21.	Saya pasti akan menunggu sampai peserta berangkat.		

Lampiran 4

Hasil Wawancara

Hasil Wawancara

Informan : Supervisor

Nama : Danang Yoga

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Alamat : Maesan 3, Wahyuharjo, Lendah, Kulon Progo, Yogyakarta.

Tanggal : 2 April 2018

a. Apakah di PLAT AB Tour & Travel sudah menerapkan *Standart Operasional Procedure* kepada *Tour Leader* yang dimiliki ? Berikan penjelasan.
   Jawaban : Ada. Pasti. Itu pasti.
b. *Tour Leader* dibagi menjadi 3 macam, *Tour Leader staff, Tour Leader semi staff dan Tour Leader freelance.* Apakah di PLAT AB Tour & Travel memiliki ketiganya ? Berikan Penjelasan.
   Jawaban : Tour Leader staff ada, freelaance ada, kalau tour leader semi staff tergantung sama kebutuhan kita. Tour Leader semi staff kan ga pokok disini, semi staff juga ada. Tour Leader itu kita sesuai sama kebutuhan, kalau kita bisa handle sendiri ya kita handle sendiri. Tapi misalnya kita kekurangan orang ya kita ambil Tour Leader yang Freelance. Dan yang pasti kan setiap grup itu wajib paling engga satu orang dari kantor itu ikut. Jadi misalnya kita disini yang Tour Leader staff nya ada 2, kita butuhnya pas hari itu ada 5 grup, otomatis yang lain itu di handle sama Tour Leader semi staff.
c. Bagaimana syarat atau klasifikasi yang diberikan oleh PLAT AB Tour & Travel dalam memilih *Tour Leader* ? Berikan Penjelasannya.
   Jawaban : Pasti ada. Yang pertama itu yang jelas mau bekerja. Paling engga dia itu tahu kerjaannya disitu itu ngapain. Jadi kita ngga perlu mendikte, kalo ini loh harus gini, harus gini. Itu yang utama. Ya standart sih supel, bisa kumunikatif, tanggungjawab. Tapi yang utama itu, mau bekerja. Tahu pekerjaannya itu ngapain.
d. Sejauh ini, apakah pihak PLAT AB Tour & Travel pernah mendapatkan komplain oleh wisatawan yang menggunakan jasa *Tour Leader* dari PLAT AB Tour & Travel ? Berikan penjelasan.
   Jawaban : Pernah. Yang paling sering itu Tour Leader nya ngga ngapa-ngapain, diam, penjelasannya kurang spesifik, itu yang paling sering.
e. Untuk durasi, waktu ngga sesuai sama Itinerary gitu pernah ngga ? misalnya, jam 2 itu harusnya sudah di Prambanan tapi ternyata karna macet segala macem atau kurang koordinasi jadi jam 2 itu masih dijalan, sampe marah-marah gitu pernah ngga ya mas ?
   Jawaban : Kalo sampe marah marah sih engga, selama ini engga. Karena kita namanya dijalan juga itu kebetulan untuk tamu sekarang juga udah pada ngerti semua. Jadi selama itu bukan teknik dari kita, itu rata-rata mereka maklum. Kayak misalnya jalan macet, makan kita sampe situ belum siap itu koordinasi dari kita itu yang kurang. Kalo refil telat itu biasa, ya kita tetep

bantu, supaya ngga terlalu lama nunggu jadi Tour Leader nanti ngrangkap jadi waiter.

f. Kalau untuk dalam hal berpakaian bagaimana pernah ada komplain ?
Jawaban : Oh ndak. Soal seragam itu jarang sih, wisatawan kayak merhatiin itu. Dan soal seragam itu pasti kita dari awal, dari awal kan sebelum ada acara dan sebelum grup itu jalan, satu hari atau dua hari sebelumnya pasti kita ada brieffing. Kalau soal seragam kan pasti kita bilang besok pakai batik buat penjemputan, hari kedua nanti kita pake kaos berkerah, hari ketiga bebas gitu.

g. Untuk obyek wisata, Tour Leader koordinasi dengan bagian obyek wisata misalnya yang harus di prepare seperti Gua Pindul. Pernahkah ada kejadian Tour Leader Lupa ngabarin untuk prepare nya gitu ?
Jawaban : Belum pernah. Soalnya kita dari awal, sebelum grup itu jalan yang bisa kita booking ya kita booking dulu. Jeep atau pindul itu dah kita booking dan resto juga kita booking kemudian cek nya itu ngga cuma di satu orang di Tour Leader, Admin juga ikut ngecek. Itu buat meminimalkan lupa booking. Kecuali nanti cuma grup kecil itu biasanya on the spot. Dan kalau grup kecil nunggu ngga tertalu lama. Dan kalau grup nya kecil cuma 10 orang, biasanya fleksibel. Kadang kita udah prepare disini ternyata mereka minta pindah (destinasi wisata).

h. Kalau overload gitu pernah tidak mas ? misalnya ya, pertama dari pesan paket wisata itu yang pesan untuk sekitar 35 orang tapi ternyata yang berangkat itu ada anak nya banyak. Tiba-tiba yang berangkat sampai 40 orang. Itu gimana ?
Jawaban : Sering. Cara menanganinya, kita balik lagi ke kontrak yang kita tawarkan. Misal 35 ya sesuai yang disitu. Untuk makan, ya pesan 35. Kalau misal nambah 2 atau 3 kan wajar ya, tapi kalau nambah nya banyak ya kita siapkan itu. Kita informasikan dari awal ini kita untuk paket wisata nya buat 35 orang misalnya nanti ada penambahan di objek wisata nanti kena charge nya. Siapa yang terdaftar disitu free, yang bawa anak ya itu nanti optional bisa bayar sendiri. Dan itu biasanya kita sampaikan dulu ke ketua panitianya. Soalnya kalau kita yang sampaikan nanti juga ngga etis. Kalau dari ketuanya itu kan mereka yang emang ngadain acara.

i. Kalau untuk Hotel apa pernah overload dari perjanjian kontrak paket wisata?
Jawaban : Kalau sampai terjadi komplain engga. Karena kan gitu, kan balik lagi sebelum grup itu jalan kita kasih konfirmasi, ini yang kita siapkan bus nya, Hotel nya kita siapkan berapa room sudah ada, hotel nya dimana. Kan kita tanda tangan kontrak disitu. Jadi ya tetep itu 35 jadi 40 ya yang kita siapkan itu. Misalnya mereka mau nambah gapapa kita kasih extra. Itu pun kalau kamar masih.

j. Apakah pihak PLAT AB Tour & Travel memberikan sanksi kepada *Tour Leader* yang belum menjalankan SOP dengan baik ? Berikan penjelasan.
Jawaban : Sanksi ada. Pernah aku dapat komplain ya itu gini, Tour Leader nya itu kurang komunikatif. Terus ya buat pengerahan nya kurang jelas. Itu akhirnya aku potong fee nya. Itu karna masih menurutku belum terlalu spesifik. Karena buat sanksi itu aku lihat dari dia ngga sesuai nya kayak gimana, itu aku potong fee. Terus ada juga itu yang kemaren dari brebes itu,

dia disitu ngga ngapa-ngapain. Kinerja nya kurang banget, komunikatif engga dia nyampe tempat wisata itu langsung duduk manis ngga ngarahin itu tetep aku bayar tapi habis itu ngga aku pakai lagi.

k. Kalau yang lain pelanggaran apalagi yang dilakukan oleh Tour Leader ?
Jawaban : Ya Paling fatal itu sih. Kalau yang lain sih karena kan kita namanya dijalan, SOP itu kadang berlaku kadang engga. Kondusif, kita lihat lagi kondisi dijalan itu kayak gimana yang penting kan apa ada masalah disitu Tour Leader harus gimana caranya bergerak cepat. Karena kalau misalnya kita terpaku sama SOP, dijalan malah ngga jadi.

l. Menurut anda, seberapa besarkah peran dan manfaat *Tour Leader* dalam kegiatan operiasonal perjalanan wisata ?
Jawaban : Sangat penting banget. Soalnya kesuksesan dan kelancaran tour itu tergantung Tour Leader nya. Nanti suasana juga itu yang membawa Tour Leader nya maksudnya dalam perjalanan itu bisa dibikin happy itu kan kunci nya ada di Tour Leader. Kadang wisatawan bisa boring itu juga karena Tour Leader. Makanya Tour Leader itu perannya penting.

m. Untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan, apakah ada batas penanganan jumlah peserta yang di *handle* oleh 1 orang *Tour Leader* dalam kegiatan operiasonal perjalanan wisata ?
Jawaban : Ada. Kita ngga mungkin paksakan 1 Tour Leader handle 100 orang, itu ngga mungkin. 1 Tour Leader max handle 50 orang satu bus besar. Patokan kita, 1 buas 1 orang Tour Leader. Fasilitas free Tour Leader dari kita itu di angka 20. Pokonya pakai bus kita kasih Tour Leader.

n. Harapan Mas Danang sebagai Supervisor dari PLAT AB Tour & Travel untuk semua Tour Leader yang dimiliki ?
Jawaban : Harapan ku itu, Kalau buat kinerja itu semakin solid. Karena Tour Leader kan ngga mungkin kerja sendiri. Baik antara Tour Leader dari kantor (Tour Leader staff) maupun admin nya dari sini, sama Tour Leader dari luar (freelance).

Hasil Wawancara

Informan : *Tour LeaderStaff*

Nama : Nur Hidayatullah Haryanto

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Alamat : Purworejo.

Tanggal : 19 April 2018

a. Apakah anda sudah menerapkan *Standart Operasional Procedure Tour Ledaer* yang diberikan oleh PLAT AB Tour & Travel ?
   Jawaban : Ee sudah ya, soalnya itu kewajiban untuk menjaga kualitas nya supaya suatu produk yang dihasilkan itu tetep sesuai dengan standart nya dari suatu perusahaan itu.

b. Sudah berapa lama anda bergabung dengan PLAT AB Tour & Travel ?
   Jawaban : 1,5 Tahun.

c. Apa saja yang anda persiapkan saat akan melakukan kegiatan operasional perjalanan wisata ?
   Jawaban : Ee tentunya jadwal ya tour itinerary, terus perlengkapannya perlengkapan properti yang perlu disiapkan terus dokumen – dokumen penunjang seperti room list, nama peserta, paging board seperti itu.

d. Penting ngga menurut anda briefing sebelum melakukan kegiatan perjalanan wisata ?
   Jawaban : Ee briefing penting soal nya kitu kita kayak mengulas lagi kegiatan seperti apa yang pengen dilaksanakan dari awal sampai akhir dan terkadang kita kan ngga menggunakan ee Tour Leader yang ada di kantor jadi kadang menggunakan Tour Leader freelance yang mana mereka belum tau sama sekali ee agenda yang akan kita laksanakan tersebut.

e. Menurut anda, seberapa penting kah *name list* ?
   Jawaban : name list penting soalnya itu menyangkut dengan data tamu ee peserta yang kita bawa jadi kalau kita ngga tahu, ngga bawa namelist nya, itu kayak kita membawa kucing dalam karung bukan membeli tapi membawa kucing dalam karung.

f. Bagaimana cara anda berkoordinasi dengan crew, karyawan di kantor, resto, dan destinasi wisata yang akan dikunjungi ?
   Jawaban : Cara koordinasi nya kalau sekarang gampang soalnya ada whats app kita tinggal bikin grup masukan orang orang yang kiranya penting untuk koordinasi seperti itu.

g. Apa saja kah yang anda persiapkan dan lakukan saat *transfer in airport* ?
Jawaban : Ee persiapan nya pertama kita harus cek armada nya, armada apakah sudah siap. Terus biasanya kalau standart kami di setiap armada sebelum kedatangan itu udah harus di set kayak air mineral terus ada snack dan mungkin kalau ada souvenir sudah disiapkan ee disediakan di seat masing – masing peserta. Setelah itu, setelah armada siap kita menuju ke lokasi penjemputan dengan beberapa ee TL kalau itu rombongan besar berati lebih dari 1 TL biasanya kita akan ada disana untuk penjemputan dan untuk lokasi – lokasi yang agak riskan kayak mungkin pertigaan ada yang bikin bingung gitu bisa di kasih 1 TL.

h. Hal apa saja yang anda sampaikan dan lakukan pada saat wisatawan atau peserta sudah masuk kedalam bus pertama kali ?
Jawaban : Standard perkenalan seperti itu terus ee jalannya tour mau seperti apa jalannya terus ya cerita – cerita sedikit tentang Jogja atau kota yang dikunjungi.

i. Apa saja kah yang anda jelaskan kepada wisatawan saat bus mulai berjalan setelah dari airport ? Kemungkinan wisatawan merasa jarak dari Airport menuju objek wisata yang pertama itu sangat jauh jadi mereka perlu informasi tentang kota yang dikunjungi itu apa aja ya mas kira – kira perlu anda sampaikan ?
Jawaban : Kalo contohnya Jogja ya, Jogja biasanya saya menjelaskan ee ada berapa kabupaten berapa kota terus dikenal sebagai kota apa seperti itu semisalya kayak kalau Jogja kan Kota pelajar ada berapa universitas ya sedikit penjelasan nya terus ya mungkin ada kayak kalau terlalu panjang antara satu obejk dan objek lain misal dibikin fun game aja didalam bus. Sekarang ada banyak alternatif sih kayak mungkin karaoke an dikasih hadiah – hadiah kecil mungkin cukup membantu.

j. Bagaimana cara anda melakukan pengaturan terhadap wisatawan selama berada di destinasi wisata ?
Jawaban : Ee pengaturannya kalau pengaturan biasanya di dalam bus sudah dijelaskan ee info – info sederhana misalnya loket masuk disebelah mana terus durasi nya selama berwisata itu berapa jam berapa menit terus titik kumpul nya dimana, seperti itu. Dan kadang kita pakai ada pendampingan sih depan sama belakang.

k. Apa saja kah yang anda persiapkan dan lakukan pada saat kegiatan *check in* dan *check out* Hotel?
Jawaban : Ee saat check in tentu nya ee lebih dulu masuk ke Lobby ke FO untuk memastikan bahwa roomlist sudah siap setelah itu pembagian kamarnya sesuai dengan room list pembegian kunci nya dan gimana kita mengkondisikan biar ngga terlalu krodit.
Check out Hotel : Kalau check out hotel biasanya kalau bagasi itu udah ada yang bantu dari pihak hotel, kalau saya selaku Tour Leader ee bekerja sama dengan pihak FO memastikan semua sudah check out semua sudah ee kunci sudah kembali terus check lagi dikamar ada barang – barang peserta yang

tertinggal engga tau mungkin barang - barang hotel yang terselip mungkin kebawa sama peserta atau mungkin di bawa ke ruang lain.

l. Apasaja kah yang anda sampaikan pada saat *closing* ?
Jawaban : Ee saat closing yang pasti terimakasih sudah mengikuti seluruh acara tour sudah memberikan kepercayaan kepada kami terus juga mengucapkan permohonan maaf kemudian harapannya kedepan gimana untuk peserta bisa untuk kembali lagi dengan kami itu. Terus juga yang ngga kalah penting itu minta sarannya gimana masukan – masukannya dari peserta.

m. Apasaja kah yang anda persiapkan dan lakukan ketika *transfer out* ?
Jawaban : Transfer out bandara kalau dari kami standart nya kami bantu pembagian tiket terus sama check in bagasi jadi bagasi biasanya kami atur satu troli itu diisi 10 koper supaya kita juga mudah untuk hitung nya terus sebisa mungkin kami juga ikut masuk dan untuk peserta langsung menuju ruang tunggu jadi nanti biasanya dari pihak kami dari Plat AB yasng akan membantu check in bagasi didampingi 1 / 2 peserta untuk menyaksikannya.

n. Sejauh ini, apakah pernah anda mendapatkan komplain dari wisatawan yang menggunakan jasa dari PLAT AB Tour & Travel ? ya/tidak.
Jawaban : Komplain pernah sih, soalnya ngga mungkin kita bisa 100 % sempurn asesuai harapan peserta jadi ya selama jadi Tour Leader pasti pernah ½ kali menerima komplain tapi bukan komplain yang benar- benar ee riskan itu ngga pernah.

o. Saya akan bertanya untuk komplain tersebut pernah ngga wisatawan komplain komplain terhadap ee hal kecil tetapi itu menurut mereka sangat penting misalkan air minum. Cuaca sangat panas namun air minum itu ternyata habis stok itu pernah ngga anda mengalami seperti itu ?
Jawaban : Ee kalau itu pernah sih, pernah tapi kita memberikan pengertian bahwa memang uintuk air mineral itu standard nya dari kami 1 hari itu 1 kali jadi kalau emang sudah diberikan pada hari tersebut dan peserta masih meminta yaa satu – satunya cara kita akan menjelaskan kita memberikan pengertian bahwa itu memang sudah hak mereka sudah diberikan gitu jadi kalau mereka minta lagi itu ngga memungkinkan soalnya kalau kita kasih satu pasti yang lain akan minta.

p. Kemudian untuk kamar hotel pernahkah anda menemui pada saat grup sedang ee berjalan sudah tiba di hotel namun ada peserta yang namanya tidak masuk ke dalam daftar atau pun ada dalam daftar namun dia belum mendapatkan kunci kamar dari hotel yang sudah di booking ?
Jawaban : Kalau peserta yang belum masuk daftar pernah mengalami itu dan itu ternyata dari pihak mereka memang belum memberikan belum memasukkan nama tersebut ke dalam list tapi kalau pas yang mereka sudah ada namanya tapi belum mendapat kunci belum pernah.

q. Lalu apakah mereka berani protes padahal itu jelas – jelas kesalahan dari mereka ?

Jawaban : Ee sejauh ini yang saya alami mereka ngga protes mereka menanyakan kenapa belum dapat kamar dan ternyata belum ada namanya terus kami panggil dengan koordinator nya ternyata memang belum jadi ya bukan salah kami.

r. Untuk hal itu penanganannya seperti apa ?
Jawaban : Nambah kamar. Soalnya kalau tambahan kamar tapi dengan orang yang belum dimasukkan (daftar) otomatis kan ada jumlah penambahan peserta jadi itu engga mempengaruhi budgeting tetep sama aja. Kecuali kalau peserta nya terlampau banyak dan kamarnya ngga ada di hotel tersebut itu lain cerita mungkin harus dihitung ulang, tapi kalau misalnya 2 orang atau 1 orang itu ngga masalah. Kalau 1 tinggal nambah extra kalau 2 berati nambah 1 kamar.

s. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai ketidaktepatan waktu yang terjadi selama perjalanan wisata ?
Jawaban : Alhamdulillah kalau keterlambatan waktu pernah, mereka komplain kenapa jadi mundur. Dan saya Cuma menggembalikan kenapa peserta datang nya terlambat Cuma itu aja.

t. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai cara berpakaian anda selama perjalanan wisata ?
Jawaban : Alhamdulillah engga soalnya untuk pakaian dari Tour Leader kan sudah sesuai dengan SOP yang diberikan.

u. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai cara anda menyampaikan informasi dan intruksi kepada wisatawan selama perjalanan wisata ?
Jawaban : Alhamdulillah belum pernah. Iya kalau masalah intruksi selama di wisata kami berikan tapi kalau untuk info kayak terlalu detail itu tidak ya soalnya itu beda antara Tour Leader dan Guide nanti kalau misalnya Tour Leader itu menjelaskan dengan detail secara spesifik nanti nya malah jadi ambigu dia sebenernya seorang TL atau Guide.

v. Bagaimana cara anda menangani situasi tidak terduga yang terjadi pada saat kegiatan perjalanan wisata berlangsung? misalnya bus mengalami kerusakan atau situasi tidak terduga lainnya.
Jawaban : Kalau misalnya saya yang pertama dulu yang bus rusak itu kalau bus rusak biasa nya dikoordinasikan dengan crew bus jadi nanti bagi – bagi perkerjaan lah istilahnya jadi crew bus menangani bus nya sedangkan saya selaku Tour Leader nya akan menangani peserta jadi gimana caranya kita membagi tugas supaya baik bus dan peserta itu ditangani dengan layak kalau emang misalnya bus itu tidak memungkinkan untuk jalan lagi ya mau ngga mau kita harus ganti bus gimana caranya supaya dapat bus dengan waktu yang relatif cepat dan ngga banyak mengubah jadwal terus kalau misalnya ada yang sakit kami koordinasi dengan kantor supaya nanti mungkin ada ee kalau harus dianter kerumah sakit nanti bisa dianter kerumah sakit sedangkan tamu juga biar ada yang handle gitu ya jadi minta bantuan kantor kalau itu jauh jadi mau ngga mau kita harus mendahulukan orang yang sakit

terlebih dahulu. Tapi untuk peserta lain juga harus diberikan pengertian saya rasa dari pihak peserta akan bisa menerima apabila memang keadaannya benar – benar urgent.

w. Bagaimana cara anda menangani komplain yang ditujukan langsung oleh wisatawan terhadap anda ?
Jawaban : Ee menangani komplain kita lihat dulu masalahnya apakah itu bisa langsung ditangani di selesaikan kalau memang bisa langsung diselesaikan kayak ee di resto mungkin makan atau apa kalau segera bisa kita tangani ya langsung kita tagani kita langsung benarkan langsung seperti apa keinginan peserta kalau memang ngga mungkin ya kita beri pengertian ke peserta kemudian kita coba untuk tidak mengulangi nya di lain kesempatan.

x. Pernah ngga sih wisatawan itu ee udah sampai di resto dari pihak PLAT AB sudah menentukan resto nya ini tapi ternyata pas makan itu wisatawan ngga sesuai menu nya ini, itu pernah ngga ?
Jawaban : Ee kalau makanan ngga sesuai selama ini dengan tamu yang dari kami langsung itu ngga ada, soalnya biasanya kami memberikan menu sesuai dengan request kadang peserta request harus menu nya seperti ini gini gini. Kalu engga sebelumnya udah kami haturkan terlebih dahulu bahwa menunya ini ini, jadi kalau ada komplain di belakang minim ngga ada. Tapi kalau pernah sekali saya ngalamin waktu itu dapet tamu dari biro lain ternyata biro lain itu mereka melempar ke tamu menunya mau apa jadi setelah tamu pesen itu ngga disampaikan ke kami jadi akhirnya antara tamu dan kami itu ada miskomunikasi tapi setelah di ee jelaskan untuk tamu juga baik – baik aja.

y. Perlu ngga mengecek refill makanan ?
Jawaban : Kalau mengecek refill itu pasti harus soal nya kadang bukan kadang tapi sering dan harus kita itu waktu peserta makan itu kita nunggu kita menunggu di posisi makan mereka memastikan apakah makanan itu masih cukup dengan pihak peserta yang makan kalau kira – kira itu ngga mencukupi kita ke dapur untuk meminta tambahan, kalau kita ngga seperti itu seringkali nanti jeda antara makanan utama dan refilnya itu lama.

Hasil Wawancara

Informan : *Tour LeaderStaff*

Nama : Taufik

Jenis Kelamin : L

Alamat :Karangwaru Lor TR II/87 RT01/RW01,Karangwaru,Tegalrejo Yk.

Tanggal : 19 April 2018

a. Apakah anda sudah menerapkan *Standart Operasional Procedure Tour Ledaer* yang diberikan oleh PLAT AB Tour & Travel ?
Jawaban : Iya, saya sudah menerapkan Standart Operasional.

b. Sudah berapa lama anda bergabung dengan PLAT AB Tour & Travel ?
Jawaban : kurang lebih 3 tahun.

c. Apa saja yang anda persiapkan saat akan melakukan kegiatan operasional perjalanan wisata ?
Jawaban : Kalau operasional kegiatan perjalanan wisata tentunya yang saya siapkan adalah ee jadwal, habis itu prepare dari mulai P3K terus data peserta terus yang terpenting oleh Tour Leader tu itu perencanaan keuangan atau kita jadi udah menghitung budgeting lah.

d. Sebelum melakukan perjalanan wisata menurut anda penting ngga briefing sebelum kegiatan itu berlangsung ?
Jawaban : Kalau briefing penting karena kita kan bekerja tidak hanya satu orang saja atau saya sendiri tapi kita beberapa elemen ada mungkin disitu kita kerjanya berdua bertiga atau berlebih yang lainnya biar lebih ee itu aja pekerjaan kita lebih enak dan terkoordinir itu aja.

e. Menurut anda, seberapa penting kah *name list* (data peserta)?
Jawaban : Kalau data peserta itu penting banget karena sebenernya yang menurut saya, saya tau jumlah peserta dan nama peserta biar ee kita lebih akrab dengan peserta karena kita udah tahu namanya.

f. Bagaimana cara anda berkoordinasi dengan crew, karyawan di kantor, resto, dan destinasi wisata yang akan dikunjungi ?
Jawaban : Kalau mungkin dengan pertanyaan ini, mungkin seminggu sebelumnya kita harus atau pun maksimal 3 hari sebelumnya sudah harus adanya briefing ya, briefing itu meliputi karyawan di kantor dan kru. Kalau mungkin kru bus mungkin hari-H mungkin biasanya kita melakukan ulang koordinasi tapi yang untuk destinasi wisata kita harus seminggu atau sebelumnya kita harus ee kontak dulu karena harus kita harus pesen tiket ataupun pesen tempatlah seperti nya seperti itu.

g. Kemudian pada hari-H pelaksanaan apakah koordinasi by phone itu sangat penting ?
Jawaban : Kalau koordinasi by phone emang penting banget karena kan kita berada di mana, dan kru yang lainnya berada di mana, jadi untuk lebih kesiapan aja sih ee lebih enak pakai menggunakan telpon.

h. Apa saja kah yang anda persiapkan dan lakukan saat *transfer in airport* ?
Jawaban : Kalau untuk transfer in airport yang terpenting adalah lugage, ehh sori paging board, nah papan nama itu yang sangat penting. Yang kedua H-1 itu kita harus tau contact person tamu nya. Yo mungkin dari armada nya juga kita harus ee siap 1 jam atau dua jam sebelum tamu mendarat.

i. Apakah anda membantu pengaturan bagasi pada saat wisatawan sudah landing?
Jawaban : Membantu, kita harus membantu pengurusan bagasi ee biar tidak ada yang tertinggal.

j. Hal apa saja yang anda sampaikan dan lakukan pada saat wisatawan atau peserta sudah masuk kedalam bus pertama kali ?
Jawaban : Memperkenalkan diri dan menyapa. Setelah itu kita menjelaskan ee itinerary ataupun program jadwal di hari ini/hari tersebut.

k. Untuk perkenalan crew (driver dan co driver apakah itu juga perlu ?
Jawaban : Kalau perkenalan crew itu juga perlu, menurut saya juga perlu karena ya biar antara wisatawan dan crew nya saat minta tolong udah tau namanya. Ya itu siapa aja itu.

l. Apa saja kah yang anda jelaskan kepada wisatawan saat bus mulai berjalan setelah dari airport ?
Jawaban : Untuk yang saya jelaskan pertama kali adalah tentang kan kita di Jogja kita ee kita jelaskan tentang Jogja. Setelah itu baru kita jelaskan tentang beberapa obyek yang ada mau kita kunjungi.

m. Bagaimana cara anda melakukan pengaturan terhadap wisatawan selama berada di destinasi wisata ?
Jawaban : Oke yang pertama kali, sebelum turun ataupun sebelum kita sampai destinasi wisata pasti nya kita sudah memberikan tau bahwa kita akan sampai tiba di destinasi wisata tersebut dan disitulah kita juga harus bilang sama peserta tentang time limit atau pun waktu di dalam obyek wisata tersebut lamanya. Kalau seumpama sudah nanti kita ikut turun setelah itu kita ruang informasi kita melakukan koordinasi di tempat wisata agar 15 menit sebelum waktu nya kumpul diberitahukan kepada para wisatawan itu.

n. Oke kalau ditempat wisata itu wisatawan nya mencar ya, jadi bisa terjadi mereka tersesat. Nah itu anda perlu ngga menyisir satu persatu wisatawan dan memastikan mereka sudah ada di dalam bus ?

Jawaban : Kalau menyisir itu pasti kita harus memastikan kita dari mulai pintu masuk ke pintu keluar kita harus memastikan maka itu ya tadi mempermudah telepon itu mempermudah koordinasi kayak itu kita bisa telpon dan koordinasi kru yang ada di dalam bus itu.

o. Apa saja kah yang anda persiapkan dan lakukan pada saat kegiatan *check in* dan *check out* Hotel?
Jawaban : Untuk check in : yang pertama kita harus menyiapkan kunci hotel nya dulu setelah itu kita penting nya name list ya disini ya jadi kita sudah tahu dulu name list peserta dan koordinasi dengan pihak FO hotel untuk pembagian kunci nya tersebut.
Check out : Saya standby di FO untuk menunggu ataupun, menunggu tamu siapa yang check out jadi ee saya tidak lanngsung ikut keluar tapi melihat dulu udah atau belum, udah komplitkah kunci yang kembali ataupun barang – barang Hotel yang ee sudah aman atau belum.

p. Apasaja kah yang anda sampaikan pada saat *closing* ?
Jawaban : Untuk saat closing saya mengucapkan terimakasih saya mengucapkan permintaan maaf erus saya mengucapkan dan itu yang terpenting kita selalu menanyakan untuk kesan dan pesannya untuk kita kinerja kita.

q. Apasaja kah yang anda persiapkan dan lakukan ketika *transfer out* ?
Jawaban : Untuk transfer out sebetulnya lebih simpel karena, 1 transfer out itu kita harus liat kondisi bandara dulu jarak antara parkir dan ee counter check in jadi kita harus bener – bener melihat atau pun mengecek peserta ataupun bagasi nya, jadi mungkin yang pertama kali kita mengumpulkan semua bagasi ataupun yang masuk di dalam bagasi pesawat jadi bagasi tersebut kita bantu untuk men-check in kan barang itu jadi biar tidak tertinggal seperti itu.

r. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai ketidaktepatan waktu yang terjadi selama perjalanan wisata ?
Jawaban : Kalau ketidaktepatan waktu terjadi selama perjalanan wisata kita sebelumnya malah kalau seumpama ada keterlambatan sebelum mereka komplain kita memberitahukan terlebih dahulu mungkin karena keadaan jalan macet ataupun memang terlalu krodit ataupun seperti apa itu memang kita eesampai saat ini saya belum pernah terlambat.

s. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai cara berpakaian anda selama perjalanan wisata ?
Jawaban : Kalau selama perjalanan wisata saya pernah di komplain karena terlalu rapi. Karena kebanyakan kalau Jogja itu paling, maksudnya orang wisatawan kenapa bilang terlalu rapi mereka membandingkan dengan bali ha di bali itu mereka ada juga yang pakai sandal jepit ada yang pakai celana pendek tapi kalau di kita kan punya standart nya kita harus pakai celana panjang, sepatu, baju batik jadi rapi itu. Kita terlalu rapi.

t. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai cara anda menyampaikan informasi dan intruksi kepada wisatawan selama perjalanan wisata ?
Jawaban : Belum pernah. Belum pernah.

u. Pernah ngga ada wisatawan yang tanya “mas, saya belum tau objek wisata ini kok tadi belum dijelaskan ya pas perjalanan“ ?
Jawaban : Oo gitu, kalau itu belum pernah karena setiap penyampaian itinerary sedikit banyak menjelaskan point-point penting di tempat wisata tersebut jadi sebenernya ya seperti guide tapi kita tidak 100 % menjelaskan tentang wisata tersebut.

v. Bagaimana cara anda menangani situasi tidak terduga yang terjadi pada saat kegiatan perjalanan wisata berlangsung? misalnya bus mengalami kerusakan atau situasi tidak terduga lainnya.
Jawaban : Yang pertama kita harus menenangkan diri dulu kita ngga boleh ikut panik dan langsung mencari solusi nya.
Situasi tidak terduga : Pernah. Saya pernah mengalami itu saat saya berada di Surabaya. Itu bus kami mogok dan itu kita saya sendiri langsung koordinasi kantor dan langsung menggantikan unit tersebut. Jadi kita menerangkan bahwa bus ini dalam keadaan macet jadi kita harus ganti unit dan kita langsung ngomong aja apa adanya sama pihak tamu, seperti itu.

w. Dalam kondisi itu, wisatawan dibiarkan menunggu di luar bus atau mereka tetap berada di dalam bus ?
Jawaban : Saat mesin bus masih bisa dinyalakan peserta saya wajibkan untuk menunggu di dalam bus tetapi kalau seumpama bus itu tidak bisa nyala saya akan mencari tempat duduk dimana peserta itu dapat beristirahat.

x. Bagaimana cara anda menangani komplain yang ditujukan langsung oleh wisatawan terhadap anda ?
Jawaban : Yang pertama aku minta maaf, jadi saya ee minta maaf atas kesalahan yang terkomplainkan itu terus kita cari solusi sebenernya yang di komplainkan itu apa saat masih bisa diperbaiki langsung di perbaiki hari itu.

Hasil Wawancara

Informan : *Tour Leader freelance*

Nama : Yuanita Aurora Purbasari

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Wonosari km 7, Banguntapan, Bantul, DIY.

Tanggal : 6 Mei 2018

a. Apakah anda sudah menerapkan *Standart Operasional Procedure Tour Ledaer* yang diberikan oleh PLAT AB Tour & Travel ?
Jawaban : sudah.

b. Sudah berapa lama anda bergabung dengan PLAT AB Tour & Travel ?
Jawaban : kurang lebih 6 bulan.

c. Apa saja yang anda persiapkan saat akan melakukan kegiatan operasional perjalanan wisata ?
Jawaban : pertama membuat check list biasa nya sih dari PLAT AB nya sendiri diadakan briefing sebelum menangani wisatawan yang di Jogja lalu menulis list - list apa aja mengenai destination – destination yang akan kita lalui kemudian koordinasi dengan tim yang diketuai oleh koordinator.

d. Menurut anda, seberapa penting kah *name list* ?
Jawaban : penting banget karena untuk menghindari salah sebut panggil orang dan juga lebih ee bisa menumbuhkan kesan family pada peserta dan dengan tim PLAT AB.

e. Bagaimana cara anda berkoordinasi dengan crew, karyawan di kantor, resto, dan destinasi wisata yang akan dikunjungi ?
Jawaban : iya biasanya ee maksimal kita langsung di by phone sih mbak tapi kita langsung biasanya juga dibuatin wa grup terkadang kalau misalnya kendala dari sinyalnya ngga ada pasti akan telepon.

f. Apa saja kah yang anda persiapkan dan lakukan saat *transfer in airport* ?
Jawaban : pertama menyiapkan name board atau paging board dan biasanya kita sebut ada apa yang tertulis nama wisatawan yang akan kita jemput dan bersama tim juga bekerja sama untuk pengurusan ee bagasi nya setelah itu setelah para wisatawan berkumpul kita hantar ke bus masing – masing.

g. Hal apa saja yang anda sampaikan dan lakukan pada saat wisatawan atau peserta sudah masuk kedalam bus pertama kali ?
Jawaban : ee pertama sih welcome greeting kepada para wisatawan dan memperkenalkan diri nama dan travel yang kita bawa lalu ada welcome drink juga dan snack welcome juga dan dikasih list acara – acara yang akan kita

lalui selama mereka berwisata di Jogja. Dan juga kita memperkenalkan semua crew yang ada di bus kita driver dan kernet nya.

h. Apa saja kah yang anda jelaskan kepada wisatawan saat bus mulai berjalan setelah dari airport ?
Jawaban : yang pasti menjelaskan aktivitas di dalam rundown yang sudah kita berikan kepada wisatawan.

i. Bagaimana cara anda melakukan pengaturan terhadap wisatawan selama berada di destinasi wisata ?
Jawaban : iya biasanya sih kita sudah mem-packing – packing kan wisatawan bahwa destinasi yang kita tuju itu ee akan dinikmati berapa lama dan titik kumpulnya biasanya sudah kita berikan juga dan beritahukan di titik kumpul yang dituju.

j. Apa saja kah yang anda persiapkan dan lakukan pada saat kegiatan *check in* dan *check out* Hotel?
Jawaban : ee itu pengurusan kunci biasanya tapi itu akan kita lakukan tidak langsung ke lobby hotel tapi ke destinasi sebelum nyampe ke lobby hotel itu kunci sudah diberikan sesuai dengan bus yang kita pegang masing – masing dan biasanya juga kalau untuk yang check outnya ee kita udah standby dengan bekerjasama dengan pihak hotel nya juga pengumpulan kunci dan barang – barang yang sudah harus di packing itu untuk ditaruh ke bagasi ke penerbangan yang mana saja atau dipisah yang mana saja, sebelum akhirnya kita berangkat menuju bandara atau check out dari hotel tersebut.

k. Apasaja kah yang anda sampaikan pada saat *closing* ?
Jawaban : ucapan terimakasih dan tentunya tidak diucapkan dengan selamat tinggal tapi selamat jumpa kembali dan yang jelas ee segala kepuasan atau rundown – rundown yang sudah kita lalui diulang lagi, disebutkan kembali untuk menekankan atau menjelaskan kepada mereka bahwa tidak ada satu kegiatan yang sudah di ee rencanakan terlewati.

l. Apasaja kah yang anda persiapkan dan lakukan ketika *transfer out* ?
Jawaban : ee kalau transfer out, biasanya kami ee membantu pengurusan tiketnya jadi sampai di bandara ee kita membantu mengurus bagasi lalu pembagian tiket dan sampai ee mengantar para wisatawan ee masuk ke ruang tunggu setelah itu mengucapkan selamat jalan dan sampai berjumpa kembali dengan kami.

m. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai ketidaktepatan waktu yang terjadi selama perjalanan wisata ?
Jawaban : kalau tidak tepat waktu biasanya tidak pernah di komplain sih, karena dari pihak tamunya sendiri pun ee mengerti kadang kesalahan ketidaktepatan waktu itu dilakukan oleh si wisatawan nya sendiri bukan dari pihak kita yang sudah membuat rundown waktu – waktu nya sedetail mungkin makanya biasanya tidak ada komplain mengenai itu.

n. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai cara berpakaian anda selama perjalanan wisata ?
Jawaban : alhamdulillah tidak pernah.

o. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai cara anda menyampaikan informasi dan intruksi kepada wisatawan selama perjalanan wisata ?
Jawaban : alhamdulilah tidak ada.

p. Bagaimana cara anda menangani situasi tidak terduga yang terjadi pada saat kegiatan perjalanan wisata berlangsung? misalnya bus mengalami kerusakan atau situasi tidak terduga lainnya.
Jawaban : ee yang pertama dilakukan kita akan cooling down dulu, pada ee wisatawan terutama memberitahukan info yang terjadi ee kemudian koordinasi dengan ee dengan driver dan kernet dan tim yang ada di dalam bus untuk menangani masalah tersebut tapi tetep ee fokus nya lebih meng-cooling down kan ee para wisatawan untuk memahami situasi yang terjadi.

q. Bagaimana cara anda menangani komplain yang ditujukan langsung oleh wisatawan terhadap anda ?
Jawaban : kalau protes kalau untuk ke travel nya tidak ada, kadang protesnya ke TL nya langsung secara personal kadang karena biasanya si TL yang ngga mau diajak foto atau hal – hal yang personal gitu aja sih. Tapi biasanya sih ditimpali nya dengan lugas aja dengan bahasa yang mungkin lebih akrab juga menjelaskan ke wsatawannya kenapa ee terjadi seperti itu.

r. Kemaren itu ada wisatawan yang memberi saran untuk pemberitahuan pakaian safety seperti pakaian lapangan atau pun masker saat berada di destinasi wisata kebetulan kemaren itu kan itu wisata merapi yang keadaannya berdebu dan lain sebagainya itu gimana mbak sudah diinfokan atau belum sih sebenerya ?
Jawaban : iya sebenernya itu sudah diinfokan, jadi dari awal sebelum destination jeep itu dilakukan ee satu hari sebelum nya atau pas kita menuju perjalanan ke hotel pas ingin closing di hari itu sudah dijelaskan sudah diberitahukan rundown besok hari itu seperti apa dan salah satunya, pakaian atau mungkin dari apa performance yang harus dipakai oleh wisatawan itu sudah disampaikan bahkan sudah koordinasi juga dengan panitia dari wisatawan tersebut juga dan biasa nya terjadi hal seperti ini itu adalah minoritas bukan yang mayoritas. Nah minoritasnya ini kan kenapa akhirnya terjadi mungkin pada saat pemberitahuan ee dia kurang menanggapi atau kurang memahami yang disampaikan dari si Tour Leader ini sendiri atau dari si panitianya. Tapi kalau dilihat dari mayoritas keesokan harinya itu sudah bisa menunjukkan sih bahwa komunikasi yang terjadi itu bukan karena terbentur ee karena tidak disampaikan tapi karena si oknum itu nya aja sendiri yang mungkin tidak menanggapi.

s. Kemudian ada lagi mbak wisatawan yang memberi saran, sebaiknya Tour Leader itu memberi info seputar ee maskotnya jogja misalnya ada Keratonnya disebelah sini, kita melewati apa saja yang terkenal di jogja karena sebagian

besar mereka mengaku tidak semua dari wisatawan itu pernah ke Jogja kadang ada wisatawan yang baru pertama kali ke Jogja. Itu menurut mbak bagaimana ?

Jawaban : Ya masukannya sih bagus, cuman biasanya kita TL juga sudah melakukan hal tersebut tapi terkadang bisa kembali lagi ini terjadi human error kah atau memang tidak disampaikan oleh TL itu tersebut. Tapi kalau pas di posisi waktu itu saya yang megang itu sudah disampaikan bahkan sampai nama jalan, atau hal – hal yang sebenernya bukan jadi pusat ee wisata yang akan kita tuju pun sudah kita diceritakan. Tapi biasanya memang terjadi wisatawan yang ee lebih apa ya, dia itu lebih detail ingin lebih diceritakan secara detailnya ya itu sih fine – fine aja mungkin itu bisa jadi masukan kedepannya.

t. Apakah anda mendapat komplain pada saat anda menghandle perjalanan wisata ?

Jawaban : ee ada, itu mungkin lebih ke teknis ya ee komplainnya pada saat itu AC nya kurang dingin di saat perjalanan pas di awal seelum perjalanan pun sudah di cek dan memang kondisi nya dingin tapi entah kenapa pas di tengah jalan atau mungkin udah hampir mau mengarah pulang itu akhirnya tiba – tiba ee kurang dingin dan mulai pada kipas – kipas sih , tapi untungnya entah si driver nya dan kernet ya melakukan apa, tiba – tiba dingin aja.

u. Bisa dijelaskan mbak, kira - kira kendala apa saja sih yang dirasakan ketika anda sedang menghandle sebuah rombongan wisata ?

Jawaban : Kendala nya itu macet nah macet itu biasanya karena, kita sudah menyusun ya rundown itu di jam berapa di waktu berapa target sampai ke tujuan nya jam berapa terkadang memang itu dibuat kan untuk menghindari macet tapi dilalahnya pada pelaksanaannya terkadang wisatawan ee sedikit mengulur waktu dari rundown yang sudah kita berikan. Dan bahkan sudah kita ingatkan sudah kita reminder terus – terusan dan akhirnya tetep molor juga, dan akhirnya pas sudah sampai di lokasi yang harusnya kita menghindari macet ya terjadi lah macet mau – mau akhirnya mengubah rundown waktu itu yang sudah dibuat, biasanya seperti itu.

v. Itu penyebabnya apa ya mbak ?

Jawaban : ee ya itu karena wisatawan sudah di tempat objek gitu kan, kita sudah menentukan jam berapa harus sampai di titik kumpul yang mana tapi itu akhirnya molor, molornya itu tetep dikoordinasikan karena biasanya saya juga kalau jadi TL itu ada komunikasi dengan para wisatawannya disana dan para tim juga gimana caranya semua wisatawan di titik kumpul yang sudah dengan waktu yang sudah ditentukan. Tapi kebiasaan juga si wisatawan ini tiba – tiba menghilang di objek wisata nya itu entah itu ada yang belanja kah ada yang masih main – main, foto – foto lah akhrinya mengulur waktu biasanya kayak gitu.

w. Ada lagi kendala yang menyebabkan rundown nya berubah ?

Jawaban : kalau untuk penanganan yang kemaren itu, permintaan dari wisatawan untuk memindah lokasi galadinner sehingga akhirnya mengubah rundown itu di minta pas lagi detik – detik ee kita ingin apa kembali ke hotel

untuk gala dinner ternyata ada permintaan dari panitia dan seluruh wisatawan untuk memindah lokasi galadiner nya dan akhirnya langsung dikomunikasikan dengan tim dan terhandle.

x. Apakah ada kendala lagi ya mbak ketika ada di perjalanan ?
Jawaban : ee kadang supir juga kurang menguasai jalan – jalan untuk menuju lokasi yang di tuju ya kemaren itu sempat terjadi juga sih mbak cuman ini ee ini ngga terlalu lama gitu kan tapi karena mencari jalan nya yang akhirnya biasanya ditempuh 10 menit menjadi 15 menit gitukan karena jalannya itu jadi muter kadang sering timbul juga sih kemaren juga sempet ada wisatawan bilang ee kok tidak sampai – sampai, tapi pas setelah itu di kebut selama 5 menit akhirnyasih coolong down juga cuman sih ya kadang kendala nya di situ.

Hasil Wawancara

Informan : *Tour Leader Freelance*

Nama : Linda Erikawati

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Karangsalam, Glagah, Jatinom, Klaten.

Tanggal : 30 April 2018

a. Apakah anda sudah menerapkan *Standart Operasional Procedure Tour Ledaer* yang diberikan oleh PLAT AB Tour & Travel ?
   Jawaban : Sudah.
b. Sudah berapa lama anda bergabung dengan PLAT AB Tour & Travel ?
   Jawaban : Kurang lebih saya bergabung dengan PLAT AB Tour & travel skitar 7 bulan.
c. Apa saja yang anda persiapkan saat akan melakukan kegiatan operasional perjalanan wisata ?
   Jawaban : yang saya persiapkan saat akan melakukan kegiatan operasional perjalanan wisata yaitu pertama saya memahami itinerarynya lalu mempersiapkan alat – alat P3K dan melakukan briefing untuk wisata.
d. Menurut anda, seberapa penting kah *name list* ?
   Jawaban : penting sekali ee saat kita akan membawa rombongan name list itu sangat penting karena kita bisa mengetahui berapa banyak peserta yang ada di bus kita dan gunanya untuk mengetahui siapa saja yang ada di bus kita selain itu kita bisa mengontrol yang belum masuk ke bus.
e. Bagaimana cara anda berkoordinasi dengan crew, karyawan di kantor, resto, dan destinasi wisata yang akan dikunjungi ?
   Jawaban : oh iya sebelumnya saat kita akan menuju ke resto maupun destinasi wisata sebaiknya kita menghubunginya sebelum kita sampai ditempat tujuan.
f. Apakah anda menggunakan by phone atau Ht untuk berkoordinasi ?
   Jawaban : biasanya kita kalau koordinasi dengan crew kita menggunakan by phone lebih simpel ya ee biasanya juga menggunakan HT kalau disediakan biasanya.
g. Apa saja kah yang anda persiapkan dan lakukan saat *transfer in airport* ?
   Jawaban : ee kita mempersiapkan paging board untuk menjemput peserta kita menunggu di kedatangan lalu mengantarkannya ke tempat penjemputan bus.
h. Apakah anda membantu pengaturan bagasi ?
   Jawaban : biasanya bagasi itu udah dibantu sama tim atau disediakan porter dari sana.

i. Hal apa saja yang anda sampaikan dan lakukan pada saat wisatawan atau peserta sudah masuk kedalam bus pertama kali ?

Jawaban : ee yang pertama kali saya lakukan adalah perkenalan ee lalu saya mengabsen mereka lalu menjelaskan tentang destinasi yang akan mereka kunjungi.

j. Apa saja kah yang anda jelaskan kepada wisatawan saat bus mulai berjalan setelah dari airport ?

Jawaban :ohh yang saya jelaskan setelah dari airport yaitu menjelaskan itinerary setelah dari airport biasanya kalau pagi kita menuju ke tempat makan dulu baru ke destinasi kalau malam biasanya langsung ke makan malam langsung ke hotel untuk istirahat.

k. Bagaimana cara anda melakukan pengaturan terhadap wisatawan selama berada di destinasi wisata ?

Jawaban : ya biasanya kita menerapkan dengan durasi disetiap destinasi wisata biasanya durasinya itu maksimal 2 jam dan kita umumkan titik kumpulnya ee waktu kita turun dari bus nahh kita sebutkan itulah titik kumpul kita kepada para peserta.

l. Apakah anda berkewajiban untuk mencari mereka dan seera menemukan mereka untuk kembali kedalam bus ?

Jawaban : iya perlu itu harus. Kita mencari mereka harus menemukan mereka, kita minta tolong ke peserta lain untuk menghubunginya.

m. Apa saja kah yang anda persiapkan dan lakukan pada saat kegiatan *check in* dan *check out* Hotel?

Jawaban : yang kita persiapkan saat melakukan check in yairu mendata tamu sesuai dengan pasangan masing – masing, memberikan kunci ke mereka dan mengingatkan tentang peraturan – peraturan hotel tersebut dan saat kita check out kita mengingatkan kepada para peserta untuk jangan lupa menyerahkan kunci kamar hotel kepada pihak hotel lalu menginformasikan kepada peserta untuk jangan meninggalkan barang dihotel dan mengatur bagasi.

n. Apasaja kah yang anda sampaikan pada saat *closing* ?

Jawaban : biasanya pada saat closing saya meyampaikan permintaan maaf saya atas kesalahan, tutur kata maupun perbuatan kepada para peserta dan berterimakasih atas partisipasi dan kerjasama peserta dan bironya.

o. Apasaja kah yang anda persiapkan dan lakukan ketika *transfer out* ?

Jawaban : ee yang saya persiapkan ketika transfer out yaitu membagikan tiket kepada peserta lalu membantunya untuk bagasinya dan menunggu para peserta masuk untuk take off.

p. Apakah anda mengatur pembiayaan keperluan wisatawan selama kegiatan wisata berlangsung ? Sebutkan dan berikan penjelasan.

Jawaban : ohh iya, saya mengatur pembiyayaan keperluan wisatawan tapi hanya ee pembiayaan secara persetujuan dengan biro tersebut kalau untuk pembiayaan pribadi kita serahkan ke wisatawan sendiri.

q. Pembiayaan tersebut meliputi apa saja ya mbak ?

Jawaban : biasanya meliputi resto, ee tiket obyek wisata, hotel, parkir dan lain sebagainya.

r. Sejauh ini, apakah pernah anda mendapatkan komplain dari wisatawan yang menggunakan jasa dari PLAT AB Tour & Travel ? ya/tidak.

Jawaban : ya pernah yaitu parkir hotel saat kita mendapatkan hotel di ring 1 ternyata parkirnya itu sangat sempit nah kita mendapat komplain tentang

parkir tapi sudah di handle dari pihak PLAT AB Tour & Travel dan para peserta sudah diberi pengarahan mereka mengerti dan terkondisikan.

s. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai ketidaktepatan waktu yang terjadi selama perjalanan wisata ?

   Jawaban : kalau untuk ketidaktepatan waktu itu biasanya langsung dari pesertanya ya, biasanya kalau kru dari PLAT AB sendiri sudah ontime kita tinggal nunggu dari pesertanya aja kalau pesertanya telat ya sudah kita ngikut peserta tapi kita usakahan untuk ontime.

t. Pernah ngga mbak ada peserta yang bilang, “bilang udah jam segini kok belum berangkat” ?

   Jawaban : iya ada, tapi kita kembalikan lagi ke pesertanya kan itu dari pesertanya dari kita sudah ontime dari sini kita menunggu peserta lain yang ngga ontime.

u. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai cara berpakaian anda selama perjalanan wisata ?

   Jawaban : selama saya handle tour saya belum pernah dapat komplain tentang cara berpakaian.

v. Pernahkah anda mendapatkan komplain dari wisatawan mengenai cara anda menyampaikan informasi dan intruksi kepada wisatawan selama perjalanan wisata ?

   Jawaban : sejauh ini sih tentang cara saya menyampaikan informasi belum ada komplain tapi mungkin ee ada salah satu peserta yang mungkin tidak memperhatikan saya menyampaikan informasi dan kemudian menanyakannya kembali.

w. Bagaimana cara anda menangani situasi tidak terduga yang terjadi pada saat kegiatan perjalanan wisata berlangsung? misalnya bus mengalami kerusakan atau situasi tidak terduga lainnya.

   Jawaban : menurut saya mengkondisikan pesertanya dulu jika mengalami kerusakan bus kita membuat peserta itu tenang jangan panik. Jikalau ada yang tidak kebagian kamar hotel kita mencari hotel terdekat yang spesifikasi hotelnya sama. Kalau ada kekurangan air minum kita coba tanyakan ke crew kalau masih kita membagikannya lagi. Kalau tidak, memang sudah dibagikan perhari seperti biasanya dan dia minta lagi kita bilang kalau menurut perjanjian dari awal air minum itu 1 hari 1 botol.

x. Dalam anda menjalankan SOP apakah anda menemukan kendala ataupun beberapa kesulitan yang membuat SOP itu menurut anda jadi belum dilaksanakan sepenuhnya. Itu menurut anda apa saja ?

   Jawaban : - Kendalanya 1 biasanya kurang briefing. Dari pihak travel ke TL itu biasanya kurang briefing karena mungkin waktu yang dadakan kemungkinan dari pihak pesertanya mengganti jadwalnya secara dadakan biasanya cuma misskomunikasi.

   - Lalu kemudian ada lagi ketidaktepatan waktu peserta dengan contoh ee waktu saya handle peserta ke prambanan itu sudah sore karena ada peserta yang tertinggal dan ternyata mereka sedang belanja nahh itu yang membuat ketidaktepatan waktu itu lalu setelah dari prambanan kita menuju ke breksi tapi karena waktu sudah terlalu sore jadi kita ke breksi ditiadakan karena kemoloran yang cukup panjang itu.
   - Kemudian satu kendala yaitu karena delay terlalu lama biasanya kalau delay terlalu lama bisa mengubah itinerary kita dengan contoh ee kita

kan mengubah itinerary mungkin ada satu destinasi yang tidak kita kunjungi maka kita tanyakan lagi ke peserta apakah destinasi itu dikunjungi hari berikutnya atau memang harus ditiadakan.

- Ee ada lagi kendala yaitu tentang makan malam. Biasanya persetujuan dari awal itu diadakan ee makan malam di hotel tapi peserta itu memintanya makan malam diluar karena ada yang bilang bosen dengan makanan hotel nahh dari situ kita ngasih pengertian ke peserta kita hubungike biro PLAT AB bisa ngga kalau makan malam diganti dan biasanya dari PLAT AB itu kan ada perjanjian dari resto2 gitu dan bisa diganti nahh itu salah satu kendala juga.

y. Itu mengubah jadwal ngga mbak ?

Jawaban : iya itu mengubah jadwal dan membuat jadwal semakin molor ya karena keinginan peserta yang pindah resto itu ada yang bilang pindah resto itu yang ada live musiknya yang makanannya khas jawa yang gini lah, nahh kita cari resto yang seperti itu kan ya kalau pas ada didekat dengan hotel kita nahh itu suatu keberuntungan buat kita tapi kalau emang jauh itu membuat apa itinerary kita semakin molor.

Hasil Wawancara

Informan : *Tour Leader Freelance*

Nama : Linda Erikawati

Jenis Kelamin : P

Alamat : Karangsalam, Glagah, Jatinom, Klaten

Tanggal : 1 Juni 2018

SOP Pra Tour Procedure

1. Apakah anda menyiapkan kelengkapan atribut tour serta mempelajari program tour ?
   Jawaban : ya.. Sebelum saya melaksanakan trip, saya mengikuti brefing terlebih dahulu bersama plat AB, serta mempelajari itinerary yg sdh di ditentukan.
2. Apakah anda melakukan reservasi tiket perjalanan, tiket obyek wisata, dan resto ?
   Jawaban : tidak, karena semua sudah di reservasikan langsung dr plat AB sendiri, demi lancarnya tour biasanya reservasi dilakukan sblm tour dilaksanakan.
3. Apakah anda melakukan konfirmasi tempat penjemputan dengan tamu dan driver ?
   Jawaban : ya, sblm penjemputan saya melakukan konfirmasi dahulu kepada driver utk standby sblm para wisatawan tiba. Kalau utk tamu saya jg melakukan konfirmasi agar para tamu tdk kebingungan saat tiba di lokasi pemjemputan dan langsung bisa menuju mobil penjemputan.

SOP Penjemputan / Meeting point

4. Apakah anda tiba 30 menit sebelum waktu yang ditentukan ?
   Jawaban : iya, karena prinsip saya adalah lebih baik menunggu dr pada ditunggu. Jd wisatawan pun akan lbh senang saat TL nya sblm waktu yg ditentukan sdh standby, dan saya jg bisa membagikan snack maupun air mineral di kursi para wisatawan (jika itu ada dlm itinerary)
5. Apakah anda melakukan final cek kelengkapan kegiatan tour; memastikan kendaraan, snack, air mineral, jadwal kegiatan, tiket/boarding pass dan fasilitas lainnya yang diperlukan ?
   Jawaban : iya.. Saya selalu memastikan nya..utk jadwal kegiatan saya selalu mengkonfirmasikan dg pihak plat ab. Apakah jadwal sesuai dg itinerary ataukah ada perubahan, selain itu utk tiket biasanya sdh ada pihak dr plat ab yg mengatasi nya.. Saya sebagai Tl hanya menanyakam apakah tiket sdh diterima dr masing" wisatawan atau blm.
6. Apakah anda kontak tamu yang akan dijemput, konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan bagasi peserta ?
   Jawaban : iya kontak wisatawan penting, karena untuk memudahkan wisatawan yang akan dijemput. Saya jelaskan lagi kepada wisatawan lokasinya. Kemudian setelah mereka tiba, saya menghitung jumlah peserta

jika sudah pas maka daya akan intruksi sedikit dan mengantar mereka menuju ke bus.

7. Apakah anda membagikan tiket atau boarding pass (jika menggunakan kereta atau pesawat) lalu mengarahkan peserta menuju ke kendaraan, pastikan tidak ada peserta atau bagasi yang tertinggal ?
   Jawaban : biasanya kalau tiket dibagikan oleh plat ab sendiri atau dr pihak tempat penjemputan. Ya saya selalu mengarahkan peserta menuju kendaraan, dan selalu memastikan utk barang bawaannya agar tdk tertinggal.

SOP Opening Tour Procedure

8. Apakah anda memimpin berdoa sebelum tour serta mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew yang bertugas kepada semua peserta ?
   Jawaban : iya saya selalu memimpin doa dan memperkenalkan diri kepada para peserta
9. Apakah anda mengucapkan terima kasih telah memilih PLAT AB Tour / travel mitra PLAT AB sebagai partner berwisata, dan saya menceritakan sekilas mengenai Plat AB Tour & Travel / agent mitra ?
   Jawaban : iya, saya mengucapkan terimakasih serta tidak lupa untuk memberikan penjelasan singkat tentang Travel dan saran agar menggunakan jasa PLAT AB atau travel mitra kembali.
10. Saya pasti menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan di laksanakan ?
    Jawaban : iya, saya pasti menjelaskan, biasanya sblm tour saya sdh menjelaskan kegiatan apa saja dan dimana tempat" wisata yg akan dikunjungi.

SOP On Tour Procedure

11. Apakah anda tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?
    Jawaban : iya pasti. Krn biasanya akan ada tamu yg akan tanya utk kegiatan tour yg akan dilaksanakan pada hari itu.
12. Apakah anda selalu konfirmasi ulang resto dan obyek (apabila memungkinkan) yang akan dikunjungi ?
    Jawaban : ya saya selalu melakaukan konfirmasi objek dan resto yg akan dikunjungi
13. Apakah anda mengecek seluruh peserta yang akan megikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut yang diperlukan ?
    Jawaban : ya, kalau untuk peserta saya selalu mengecek dengan mengabsensi, agar tidak ada peserta yang tertinggal. Dan atribut tour penting ya dipastikan seperti P3K, banner, jadwal perjalanan gitu untuk antisipasi aja P3K kalau ada yang sakit ringan seperti pusing atau sakit perut kalau sakit parah kan harus dilarikan kerumah sakit. Banner tu kalo ketinggal bahaya, buat foto rombongan masak ngga ada bannernya. Ya semua perlu di cek ulang.
14. Apakah anda memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?
    Jawaban : iya, karena saya selalu mengabsen para peserta
15. Apakah anda memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung misalnya jokes, games, karoke ?

Jawaban : ya, biasanya dg melakukan candaan bersama para tamu atau melakukan karaoke bersama para tamu.

16. Apakah anda melakukan minimal simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?
    Jawaban : iya, saya menceritakan sekilas ttg tempat wisata yg akan dikunjungi
17. Apakah anda melakukan koordinasi dengan team office PLAT AB TOUR?
    Jawaban : ya itu pasti. Demi terjadi nya miss komunikasi

SOP Check Out Procedure

18. Apakah anda melaksanakan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan peserta dan bagasi, tidak ada yang tertinggal di hotel ?
    Jawaban : iya pasti , saya selalu menanyakan kepada para tamu utk kunci hotel apakah sudah diserahkan kepada pihak fo atau blm. Dan selalu mengingatkan kepada oara tamu utk mengecek barang bawaan agar tdk tertinggal
19. Apakah anda menyampaikan keseimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf?
    Jawaban : ya saya selalu mengucapkan terimakasih dan permohonan maaf kpd para tamu
20. Apakah anda selalu membagikan tiket/boarding pass kepada seluruh peserta dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan?
    Jawaban : kalau utk tiket sudah ada pihak yg membagikan.. Saya hanya mengantar para tamu ke tempat keberangkatan dan membantu membawakan bagasi nya
21. Apakah anda akan menunggu sampai peserta berangkat ?
    Jawaban : saya menunggu sampai peserta masuk kdlm tempat keberangkatan

Hasil Wawancara

Informan : *Tour Leader Staff*

Nama : Marlina

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Maesan 3, Wahyuharjo, Lendah, Kulon Progo, Yogyakarta.

Tanggal : 2 Juni 2018

SOP Pra Tour Procedure

1. Apakah anda menyiapkan kelengkapan atribut tour serta mempelajari program tour ?
   Jawaban : saya selalu emnyiapkan kelengkapan atribut tour dan mempelajari program tour.
2. Apakah anda melakukan reservasi tiket perjalanan, tiket obyek wisata, dan resto ?
   Jawaban : saya melakukan reservasi tiket obyek sebelum peserta masuk obyek dan reservasi resto sebelum tour di mulai. Untuk reservasi tiket saya lakukan jika paket tour tersebut include dengan tiket.
3. Apakah anda melakukan konfirmasi tempat penjemputan dengan tamu dan driver ?
   Jawaban :saya melakukan konfirmasi dengan peserta dan driver mengenai tempat penjemputan supaya tidak terjadi kesalahan lokasi penjemputan.

SOP Penjemputan / Meeting point

4. Apakah anda tiba 30 menit sebelum waktu yang ditentukan ?
   Jawaban : saya tiba paling lambat 30 menit sebelum waktu yang di tentukan untuk wisata.
5. Apakah anda melakukan final cek kelengkapan kegiatan tour; memastikan kendaraan, snack, air mineral, jadwal kegiatan, tiket/boarding pass dan fasilitas lainnya yang diperlukan ?
   Jawaban : ya saya melakukan semua itu supaya kegiatan tour bisa berjalan dengan lancar.
6. Apakah anda kontak tamu yang akan dijemput, konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan bagasi peserta ?
   Jawaban : ya saya selalu mengontak tamu yang akan melakukan tour untuk memastikan jumlah peserta dan penjemputan.
7. Apakah anda membagikan tiket atau boarding pass (jika menggunakan kereta atau pesawat) lalu mengarahkan peserta menuju ke kendaraan, pastikan tidak ada peserta atau bagasi yang tertinggal ?
   Jawaban : ya saya melakukan semua itu supaya peserta tidak merasa bingung

SOP Opening Tour Procedure

8. Apakah anda memimpin berdoa sebelum tour serta mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew yang bertugas kepada semua peserta ?
   Jawaban : ya saya selalu memimpin doa sebelum kegiatan tour dimulai dan pada awal saya memeperkenalkan diri beserta crew yang ada.
9. Apakah anda mengucapkan terima kasih telah memilih PLAT AB Tour / travel mitra PLAT AB sebagai partner berwisata, dan saya menceritakan sekilas mengenai Plat AB Tour & Travel / agent mitra ?
   Jawaban : ya saya selalu mengucapkan terimakasih kepada peserta karena telah mempercayai PLAT AB tour sebagai mitra dalam berwisata
10. Saya pasti menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan di laksanakan ?
    Jawaban : ya saya membacakan dan menjelaskan program kegiatan tour beserta prosedurnya agar peserta dapat mempersiapkan diri.

SOP On Tour Procedure

11. Apakah anda tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?
    Jawaban :ya saya selalu datang paling lambat 30 menit sebelum agenda tour dilakukan. Supaya saya juga bisa melakukan koordinasi ulang dengan crew dan juga team dari PLAT AB untuk kelancaran program tour. Saya juga bisa berbincang dengan wisatawan biar lebih akrab saja.
12. Apakah anda selalu konfirmasi ulang resto dan obyek (apabila memungkinkan) yang akan dikunjungi ?
    Jawaban : saya selalu konfirmasi ulang ke resto yang akan dikunjungi. Karena kita juga harus kontak resto, makanan udah siap apa belum dan kasih tau kita sampai resto berapa lama lagi jadi pihak resto juga bisa kira-kira. Terus obyek juga penting, Pindul itu kalo butuh banyak karet ban harus dipersiapkan dulu atau jeep merapi, jeep nya jangan sampai pas kita sampai jeep nya kurang dari yang dipesan. Ya perlu dikonfirmasi.
13. Apakah anda mengecek seluruh peserta yang akan megikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut yang diperlukan ?
    Jawaban : ya saya selalu mengecek seluruh peserta setiap mau berangkat tour supaya tidak terdapat peserta yang tertinggal di hotel atau obyek wisata.
14. Apakah anda memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?
    Jawaban : ya saya akan memastikan apakah seluruh peserta mengikuti keseleuruhan program tour yang akan dilakukan.
15. Apakah anda memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung misalnya jokes, games, karoke ?
    Jawaban : ya saya melakukan itu supaya para peserta tidak merasa bosan di perjalanan.
16. Apakah anda melakukan minimal simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?
    Jawaban : ya saya melakukan simple guding di dalam bus, sekilas tentang kota yang dikunjungi maupun obyek wisata yang akan dikunjungi.
17. Apakah anda melakukan koordinasi dengan team office PLAT AB TOUR?
    Jawaban : ya saya selalu melakukan koordinator dengan tim office demi kelancaran tour

SOP Check Out Procedure

18. Apakah anda melaksanakan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan peserta dan bagasi, tidak ada yang tertinggal di hotel ?
    Jawaban : ya saya melakukannya supaya tidak ada peserta dan bagasi yang tertinggal
19. Apakah anda menyampaikan keseimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf?
    Jawaban : ya hal tersebut di lakukan supaya dapat menjadi evaluasi bagi kami
20. Apakah anda selalu membagikan tiket/boarding pass kepada seluruh peserta dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan?
    Jawaban : ya saya membagikan borading pass dan memastikan seluruh peserta sudah berada di tempat keberangkatan
21. Apakah anda akan menunggu sampai peserta berangkat ?
    Jawaban : saya akan menunggu sampai peserta sudah boarding ke dalam bandara.

Hasil Wawancara

Informan : wisatawan

Nama : Iswandi Imra

Jenis Kelamin : L

Alamat : Rambatan, Kab. Tanah Datar, Provinsi Sumbar.

Tanggal : 15 April 2018

a. Rombongan wisatawan yang berasal darimana kah anda ?
(asal daerah/instansi/lainnya)
Jawaban : Sumatera Barat Padang lebih detail lagi Payakumbuh.
b. Bagaimanakah perasaan anda setelah mengikuti perjalanan wisata kali ini di Jogja ?
Jawaban : Sangat memuaskan, karena tempat yang dikunjungi itu belum pernah, dibarengi dengan kegiatan refreshing pusat oleh-oleh di Jogja, jadi sangat memuaskan lah.
c. Bagaimana menurut anda mengenai kinerja *Tour Leader* yang mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
Jawaban : So far so good, engga ada masalah. Masalah nya mungkin di pesertanya ya schedule nya ngga terikuti sepenuhnya karena molor dengan jadwal yang ditentukan oleh Tour Leader nya kan.
d. Apakah terjadi ketidaktepatan waktu dalam kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
Jawaban : Ada yang ngga sesuai. Tapi itu penyebabnya emang dari pesertanya kan tidak mematuhi sesuai schedule yang ditentukan oleh Tour Leader nya.
e. Apakah waktu dalam kegiatan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary (jadwal perjalanan wisata) ? berikan penjelasan.
Jawaban : Sebetulnya udah sesuai cuma tempat wisata nya itu cancel molor ngga tercapai, ngga sesuai waktu jadi cancel kunjungannya kan itu aja paling masalahnya mbak.
f. Bagaimana penampilan dalam cara berpakaian seorang *Tour Leader* selama mendampingi anda dalam kegiatan perjalanan wisata berlangsung, sudah rapi atau kurang rapi ? berikan penjelasan.
Jawaban : Sudah rapi, sesuai tempat yang dikunjungi. Sesuai dengan tujuan kunjungannya.
g. Jika anda memiliki saran, penampilan dan cara berpakaian yang seperti apakah yang sebaiknya di pakai oleh *Tour Leader* saat mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? perlu berseragam kah ?
Jawaban : Sebaiknya begitu, biar kita dari peserta ini tau semua karena ada beberapa mobil kan (2 bus 1 hiace). Kayak mau pergi itu pakaiannya mencerminkan yang kita contoh maksudnya kayak ke merapi itu kan dia yang tahu kan medan nya yang kita kunjungi wisata seperti apa jadi kalau dia pakaian lapangan nya seperti apa gitu kita ngikut dia, kalo kayak ke

candi mungkin pakaiannya bisa sesuai tempat wisata budaya kan. Tapi kalo kayak ke merapi, kayak gitu kan harusnya pakai pakaian lapangan yang safety lah. Dikasih tau misal harus pakai masker itu kan kita bisa kita siapkan juga. Pemberitahuan untuk safety masih kurang.

h. Menurut anda, bagaimana kehandalan *Tour Leader* dalam menyampaikan informasi dan intruksi kepada anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Kalau informasi dan intruksi udah sesuai jelas ngga ada masalah.
i. Apakah anda merasa senang dengan gaya serta cara bicara *Tour Leader* yang telah mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Tidak ada masalah senang.
j. Apakah menurut anda *Tour Leader* sudah tegas dan jelas dalam memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Sudah.
k. Apakah sempat terjadi *misscomunication* pada saat *Tour Leader* memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Engga ada *misscomunication.*
l. Apakah *Tour Leader* memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan anda ?
   Jawaban : Kalau kenyamanan sudah, Cuma yang tadi kita bilang masalah safety, misal kita kesini pakaian seperti ini biar ada gambaran.
m. Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk *Tour Leader* sebagai bahan evaluasi ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Nama nya Jogja ya, kita cuma bisa mengunjungi 2/3 objek wisata (karena macet). Tapi objek wisata nya jangan cuma itu aja yang dijelaskan history nya seperti apa apa aja yang ada disana, tapi bisa juga Jogja keseluruhan nya kan misalnya cerita objek wisata yang lain, sambil menjelaskan tujuannya mungkin dalam perjalanannya kan kita lewat tempat bersejarah itu bisa dijelaskan juga seperti itu. Kalau jalan nya misal ke Prambanan dalam perjalanan ada tempat wisata lain bisa dijelaskan, disana ada ini itu, kan perlu di informasikan juga. Misal ini kantor Gubernur nya Jogjakarta dikenalkan juga, ini Keraton nya. Yang lain itu dikenalkan juga walaupun tidak kta kunjungi.

Hasil Wawancara

Informan : wisatawan

Nama : Syafruddin Zainun

Jenis Kelamin : L

Alamat : Tabing Padang, Kel. Bunga Pasang, Sumatera Barat.

Tanggal : 15 April 2018

a. Rombongan wisatawan yang berasal darimana kah anda ?
(asal daerah/instansi/lainnya)
Jawaban : Dari Bank Indonesia Sumatera Barat.
b. Bagaimanakah perasaan anda setelah mengikuti perjalanan wisata kali ini di Jogja ?
Jawaban : Senang, enak. Menyenangkan.
c. Bagaimana menurut anda mengenai kinerja *Tour Leader* yang mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
Jawaban : Sopan, bagus.
d. Apakah terjadi ketidaktepatan waktu dalam kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
Jawaban : Tidak. Paling peserta nya aja yang lama.
e. Apakah waktu dalam kegiatan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary (jadwal perjalanan wisata) ?
Jawaban : Sesuai. Malah kalau di sampai, malah kecewa karena waktu nya itu macet.
f. Bagaimana penampilan dalam cara berpakaian seorang *Tour Leader* selama mendampingi anda dalam kegiatan perjalanan wisata berlangsung, sudah rapi atau kurang rapi ? berikan penjelasan.
Jawaban : Rapi, sopan.
g. Jika anda memiliki saran, penampilan dan cara berpakaian yang seperti apakah yang sebaiknya di pakai oleh *Tour Leader* saat mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
Jawaban : yang mudah gerak cepat.
h. Menurut anda, bagaimana kehandalan *Tour Leader* dalam menyampaikan informasi dan intruksi kepada anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
Jawaban : Baik, jelas.

i. Apakah anda merasa senang dengan gaya serta cara bicara *Tour Leader* yang telah mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Iya, senang. Iya sopan lah.
j. Apakah menurut anda *Tour Leader* sudah tegas dan jelas dalam memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Jelas
k. Apakah sempat terjadi *misscomunication* pada saat *Tour Leader* memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Belum.
l. Apakah *Tour Leader* memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan anda ?
   Jawaban : Betul.
m. Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk *Tour Leader* sebagai bahan evaluasi ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Kalau tambahan nya. Apa ya, mungkin tambahannya sesuai job aja, sesuai kontrak, sesuai itu aja udah.

Hasil Wawancara

Informan : Wisatawan

Nama : Upik

Jenis Kelamin : P

Alamat : Tabing Pandang, Kel. Bunga Pasang, Sumatera Barat.

Tanggal : 15 April 2018

a. Rombongan wisatawan yang berasal darimana kah anda ?
   (asal daerah/instansi/lainnya)
   Jawaban : Dari Padang
b. Bagaimanakah perasaan anda setelah mengikuti perjalanan wisata kali ini di Jogja ?
   Jawaban : Senang .
c. Bagaimana menurut anda mengenai kinerja *Tour Leader* yang mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Memuaskan.
d. Apakah terjadi ketidaktepatan waktu dalam kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Tepat waktu.
e. Apakah waktu dalam kegiatan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary (jadwal perjalanan wisata) ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Kalau perjalanan dari awal kan ibuk ngga tau kan ibuk ikut bapak.
f. Bagaimana penampilan dalam cara berpakaian seorang *Tour Leader* selama mendampingi anda dalam kegiatan perjalanan wisata berlangsung, sudah rapi atau kurang rapi ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Rapi dan sopan.
g. Jika anda memiliki saran, penampilan dan cara berpakaian yang seperti apakah yang sebaiknya di pakai oleh *Tour Leader* saat mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Kalau seperti itu udah bagus lah ya.
h. Menurut anda, bagaimana kehandalan *Tour Leader* dalam menyampaikan informasi dan intruksi kepada anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Bagus aja.

i. Apakah anda merasa senang dengan gaya serta cara bicara *Tour Leader* yang telah mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Senang.
j. Apakah menurut anda *Tour Leader* sudah tegas dan jelas dalam memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Jelas.
k. Apakah sempat terjadi *misscomunication* pada saat *Tour Leader* memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Engga.
l. Apakah *Tour Leader* memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan anda ?
   Jawaban : Iya memperhatikan.
m. Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk *Tour Leader* sebagai bahan evaluasi ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Kritik ngga ada. Udah memuaskan aja gitu.

Hasil Wawancara

Informan : wisatawan

Nama : Muhammad Gusra Islami

Jenis Kelamin : L

Alamat : Payakumbuh, Padang, Sumatera Barat.

Tanggal : 15 April 2018

a. Rombongan wisatawan yang berasal darimana kah anda ?
(asal daerah/instansi/lainnya)
Jawaban : Saya rombongan wisata dari BI Sumatera Barat itu kami ada forum komunikasi pertukaran warka debet dari Bank Indonesia itu lagi ada pelatihan disini.
b. Bagaimanakah perasaan anda setelah mengikuti perjalanan wisata kali ini di Jogja ?
Jawaban : Luar biasa mbak. Luar biasa perjalanannya, senang lebih fresh lah daerah yang baru.
c. Bagaimana menurut anda mengenai kinerja *Tour Leader* yang mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
Jawaban : Sudah cukup lumayan komunikatif kepada kita. Dan kita diarahkan sesuai tempat wisata yang telah ditentukan dan cukup komunikatif lah mbak.
d. Apakah terjadi ketidaktepatan waktu dalam kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
Jawaban : Pasti ada. Soalnya kan mungkin kalau selama perjalanan ini, ketidaktepatan waktu mungkin di kita nya. Mungkin ada yang terlambat untuk ke mobil nya (bus) kalau untuk tour nya cukup tepat waktu lah.
e. Apakah waktu dalam kegiatan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary (jadwal perjalanan wisata) ? berikan penjelasan.
Jawaban : Tidak sesuai lah dengan yang pertama kali, mungkin karena ada permintaan dari kita mungkin ada yang pengen kalau ngga salah kemaren itu Prambanan itu ngga masuk jadwalnya. Mungkin karena ada permintaan dari kita akhirnya berubah jadwal. Kesepakatan dari kedua pihak.
f. Bagaimana penampilan dalam cara berpakaian seorang *Tour Leader* selama mendampingi anda dalam kegiatan perjalanan wisata berlangsung, sudah rapi atau kurang rapi ? berikan penjelasan.
Jawaban : Rapi. Memberikan kenyamanan lah mereka.

g. Jika anda memiliki saran, penampilan dan cara berpakaian yang seperti apakah yang sebaiknya di pakai oleh *Tour Leader* saat mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Pakaian nya seperti biasa. Sopan dan rapi aja.
h. Menurut anda, bagaimana kehandalan *Tour Leader* dalam menyampaikan informasi dan intruksi kepada anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Intruksi nya cukup komunikatif. Nyampai lah kepada kita nya.
i. Apakah anda merasa senang dengan gaya serta cara bicara *Tour Leader* yang telah mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : ohh engga, cukup ramah lah senang.
j. Apakah menurut anda *Tour Leader* sudah tegas dan jelas dalam memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Sudah.
k. Apakah sempat terjadi *misscomunication* pada saat *Tour Leader* memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : *misscomunication* kalau saya sendiri ngga ada, kalau ada mungkin karena lelah dan ngantuk aja.
l. Apakah *Tour Leader* memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan anda ?
   Jawaban : Sudah.
m. Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk *Tour Leader* sebagai bahan evaluasi ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Lebih ditingkatkan lagi aja (kinerjanya). Kita wisatawannya ini harus lebih di perjelas dan diperinci lah kemana perginya dan tempat apa ada penjelasan yang lebih lah. Misal nya ke Prambanan itu mungkin lebih dijelaskan lah sejarah atau gimana nya di dalam Bus, jadi saat ke Prambanan nya kita ngga kebingungan gitu tempatnya gini. Iya kan kebetulan kita di Jogja, saya belum mengetahui karakter orang Jogja nya bagaimana kota nya, kurang ada penjelasan nya. Kalau di sampaikan di tempatnya langsung jadi kita lebih memahami lah.

Hasil Wawancara

Informan : Wisatawan

Nama : Alberto Naszomi.

Jenis Kelamin : L

Alamat : Perum Nusa Indah IV Kota Solok, Sumatera Barat.

a. Rombongan wisatawan yang berasal darimana kah anda ?
(asal daerah/instansi/lainnya)
Jawaban : Kami dari peserta kliring dari Sumatera Barat.
b. Bagaimanakah perasaan anda setelah mengikuti perjalanan wisata kali ini di Jogja ?
Jawaban : Perasaan saya setelah mengikuti perjalanan wisata kali ini di Jogja, itu sangat senang sekali. Karena kami kami berkunjung ke beberapa objek wisata kemudian juga bisa menikmati keindahan kota Jogja.
c. Bagaimana menurut anda mengenai kinerja *Tour Leader* yang mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
Jawaban : E.. menurut saya kinerja Tour Leader nya baik, karena Tour Leader nya selalu mengarahkan memberikan intruksi untuk kegiatan apa yang akan dilakukan selanjutnya.
d. Apakah terjadi ketidaktepatan waktu dalam kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
Jawaban : Ya, terjadi ketidaktepatan waktu tapi itu ada beberapa faktor yang menyebabkannya karena itu kan kalau sesuai schedule nya kita terkadang harus mengatur wisatawan yang lain kadang karena ngga tau arah makanya istirahat dulu makanya terlambat. Jadi keterlambatan waktu jadinya.
e. Apakah waktu dalam kegiatan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary (jadwal perjalanan wisata) ? berikan penjelasan.
Jawaban : Kalau jadwalnya saya rasa udah sesuai dengan jadwal. Cuma yang menyebabkan molor itu tadi kadang – kadang faktor dijalan juga bisa menjadi kendala kan. Kalo misal nya perjalanan bisa ditempuh dalam waktu 45 menit karena macet atau segala hal lainnya maka waktu nya jadi molor.
f. Bagaimana penampilan dalam cara berpakaian seorang *Tour Leader* selama mendampingi anda dalam kegiatan perjalanan wisata berlangsung, sudah rapi atau kurang rapi ? berikan penjelasan.
Jawaban : Em menurut saya kalau untuk penampilannya sudah rapi. Karena kalau tour tour itu pakaian formal kan ngga mungkin pasti menyesuaikan dengan ee misalnya destinasi wisata mana yang akan dituju. Kalau seandainya destinasi wisata itu kan ngga mungkin kita berpakaian formal jadi menurut saya sudah.

g. Jika anda memiliki saran, penampilan dan cara berpakaian yang seperti apakah yang sebaiknya di pakai oleh *Tour Leader* saat mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.

Jawaban : ee kalau untuk pakaian Tour Leader sendiri, itu kalau mau dikasih saran juga kesannya ngga mungkin. Mau disaranin ke hal yang lebih identik dengan Kota misal kalo di Jogja identik dengan kota Jogja. Itu saya rasa selama perjalanan ini Tour Leader nya udah bisa menggunakan batik dan saya rasa itu sudah baik.

h. Menurut anda, bagaimana kehandalan *Tour Leader* dalam menyampaikan informasi dan intruksi kepada anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.

Jawaban : emmm, saya rasa cukup baik karena di beberapa objek wisata itu kan cukup dijelaskan hal-hal apa yang ada di objek itu. Tapi sebenernya kalau boleh menyarankan lebih dijelaskan misalnya kalau ada history dari tempat wisata itu atau informasi - informasi lain nya.

i. Apakah anda merasa senang dengan gaya serta cara bicara *Tour Leader* yang telah mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.

Jawaban : Iya, kalau saya gaya bicara dari Tour Leader nya juga senang. Karena berbicara nya dengan sopan dan kalau ada keterlambatan dari peserta lain ee Tour Leader nya tidak kelihatan marah atau ketus jadi tetap ramah.

j. Apakah menurut anda *Tour Leader* sudah tegas dan jelas dalam memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.

Jawaban : emmm sudah cukup jelas dan iya sudah cukup jelas.

k. Apakah sempat terjadi *misscomunication* pada saat *Tour Leader* memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.

Jawaban : Untuk saya, kalau untuk saya belum ada miskomunikasi. Karena kemaren sempet ada kejadian permasalahan tidak kebagian kunci kamar hotel, ngga kebagian kamar. Tetapi Tour Leader nya tetap mencarikan solusi sehingga kami bisa dapet kamar dan ngga bercecer di Hotel lain.

l. Apakah *Tour Leader* memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan anda ?

Jawaban : ee iya, Tour Leader memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan karena ada contohnya sempet ada ibu-ibu sakit di carikan obat atau di suruh istirahat.

m. Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk *Tour Leader* sebagai bahan evaluasi ? berikan penjelasan.

Jawaban : kalau untuk kritik mungkin tidak ada kalau untuk saran mungkin lebih ke ini dulu karena kami kan peserta nya peserta yang dari jauh Sumatera kan jauh cuma ee bukan harusnya ya cuma saran saya ee sebaiknya Tour Leader nya memberikan informasi dulu misalnya pesertanya mau tour nya kemana atau sesuai keinginan kah atau tidak tujuan destinasi wisatanya. Itu aja.

Hasil Wawancara

Informan : Wisatawan

Nama : Rahma

Jenis Kelamin : P

Alamat : Padang, Sumbar.

Tanggal : 15 April 2018

a. Rombongan wisatawan yang berasal darimana kah anda ?
(asal daerah/instansi/lainnya)
Jawaban : Rombongan Bank BI Sumbar, gabungan dari beberapa bank sebenernya tapi yang ngadain acara BI.

b. Bagaimanakah perasaan anda setelah mengikuti perjalanan wisata kali ini di Jogja ?
Jawaban : Karna ini baru pertama ya, jadi pengalamannya enak, ditambah tour leader nya juga ngasih edukasi wisata gitu kan ke kita nya, apalagi buat kita pertama kan ngga tau, sejarahnya dari mana gitu jadi bagus sih, si mbak nya di perjalanannya ngasih tau sejarahnya gimana-gimana. Kayak tadi kan ke wisata gunung merapi itu dijelasin tentang wisata itu.

c. Bagaimana menurut anda mengenai kinerja *Tour Leader* yang mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
Jawaban : Udah baik. Tapi mungkin buat masukan lebih akrab lagi.

d. Apakah terjadi ketidaktepatan waktu dalam kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
Jawaban : Sebenernya dari mereka nya sih tepat. Tapi mungkin dari kita nya yang ngaret masih mau foto-foto.

e. Apakah waktu dalam kegiatan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary (jadwal perjalanan wisata) ? Tebing Breksi dihilangkan itu kecewa ngga ?
Jawaban : engga kecewa, itu mah karna kondisi kan emang kondisi jalannya bukan secara sepihak kan dibatalin, misalnya kalo sepihak dibatalin tanpa alasan atau apa itu kecewa. Itu kan karna kondisi jalan dan kita nya udah capek jadi yaudahlah dikurangi aja dari pada ntar macet lagi kesananya.

f. Bagaimana penampilan dalam cara berpakaian seorang *Tour Leader* selama mendampingi anda dalam kegiatan perjalanan wisata berlangsung, sudah rapi atau kurang rapi ? berikan penjelasan.
Jawaban : Sudah rapi soalnya udah pakai seragam (batik) gitu kan. Kalo sekarang kan batik udah rapi.

g. Jika anda memiliki saran, penampilan dan cara berpakaian yang seperti apakah yang sebaiknya di pakai oleh *Tour Leader* saat mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata berlangsung ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Udah sih kalo ini udah baik.
h. Menurut anda, bagaimana kehandalan *Tour Leader* dalam menyampaikan informasi dan intruksi kepada anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Udah, udah baik. Soalnya udah menyampaikan informasi nya dengan baik dan sesuai dengan misal daerahnya dijelasin gitu.
i. Apakah anda merasa senang dengan gaya serta cara bicara *Tour Leader* yang telah mendampingi anda selama kegiatan perjalanan wisata ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Sudah senang, bagus.
j. Apakah menurut anda *Tour Leader* sudah tegas dan jelas dalam memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Sudah.
k. Apakah sempat terjadi *misscomunication* pada saat *Tour Leader* memberikan intruksi serta arahan kepada anda ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Belum.
l. Apakah *Tour Leader* memperhatikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan anda ?
   Jawaban : Memperhatikan, sudah cukup.
m. Apakah anda memiliki kritik dan saran untuk *Tour Leader* sebagai bahan evaluasi ? berikan penjelasan.
   Jawaban : Udah baik, tapi ini buat kedekatan sama wisatawannya (ditambah).

Hasil Wawancara

Informan : Wisatawan

Nama : Rahma

Jenis Kelamin : P

Alamat : Padang, Sumbar.

Tanggal : 3 Juni 2018

Penjemputan / Meeting Point

1. Apakah *tour leader* sudah siap 30 menit sebelum anda tiba pada saat penjemputan di bandara ?
   Jawaban : ya karena pada saat landing dan keluar dari pengambilan bagasi sudah disambut dengan baik. Dengan tulisan selamat datang.
2. Apakah *tour leader* menghubungi anda atau perwakilan dari wisatawan untuk konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan juga bagasi peserta ?
   Jawaban : ya karena kemarin ada yang batal ikut trip ini jadi ada konfirmasi ulang.
3. Apakah *tour leader* yang dibantu oleh team membagikan tiket atau boarding pass, lalu mengarahkan peserta menuju ke kendaraan dan memastikan tidak ada peserta atau bagasi yang tertinggal ?
   Jawaban : ya Tour Leader membantu segala kebutuhan saat di bandara. Tour Leader yang lain mengarahkan kita menuju kekendaraan yang akan digunakan saat trip. Ada juga Tour Leader yang menunggu di belakang memastikan tidak ada peserta yang tertinggal.

Opening Tour Procedure

4. Apakah *tour leader* memimpin berdoa sebelum tour serta mangucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew bus (driver dan co driver) yang bertugas kepada semua wisatawan ?
   Jawaban : ya TL nya mengenalkan semua crew nya mengucapkan salam serta memimpin doa sebelum trip dimulai
5. Apakah *tour leader* mengucapkan terimakasih telah memilih travel yang menaunginya sebagai partner berwisata, dan menceritakan tentang travel tersebut ?
   Jawaban : tidak mbak, saya tidak mengetahui tentang hal ini. Tour Leader nya kemarin tidak menceritakan tentang Travelnya. Mungkin karena lupa.

6. Apakah *tour leader* menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan dilaksanakan ?
   Jawaban : Iya mbak menjelaskan dengan detil, kalau ada sesuatu disampaikan kepada wisatawan. Misal kemarin mau ke Tebing Breksi ngga jadi karena macet TL nya juga menyampaikan permohonan maaf.

On Tour Procedure

7. Apakah *tour leader* tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?
   Jawaban : iya mbak, soalnya saya lihat sudah standby semua TL nya di Hotel sebelum breakfast.
8. Apakah *tour leader* mengecek peserta yang akan mengikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut tour yang diperlukan seperti P3K, Banner, name list peserta ?
   Jawaban : iya saya tau karena setiap peserta masuk bus selalu di data dengan baik. Dengan cara berhitung sehingga tidak ada yang tertinggal baik di hotel atau restoran.
9. Apakah *tour leader* memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?
   Jawaban : iya mbak tapi kan kemarin ada yang tidak ikut tour karena sakit tetapi ada konfirmasi dari semua pihak. Baik peserta maupun TL nya.
10. Apakah menurut anda *tour leader* memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung (jokes, games, karaoke) ?
    Jawaban : Iya mbaknya TL lucu gemesin. Membuat suasana jadi nyaman dan hidup. Ngajak karaoke juga mbaknya. Suaranya juga bagus.
11. Apakah *tour leader* melakukan simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?
    Jawaban : iya mbak menjelaskan secara garis besar tentang destinasi wisata yang akan dikunjungi.

Check Out Procedure

12. Apakah *tour leader* melakukan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan anda serta rombongan dan bagasi, supaya tidak ada yang tertinggal di Hotel ?
    Jawaban : iya pada saat check out hotel semua peserta dikumpulkan terlebih dahulu dan ditunggu di lobby hotel siapa yang belum check out sampai selesai baru diperkenankan untuk naik bus.

13. Apakah *tour leader* menyampaikan kesimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terimkasih dan permohonan maaf ?

Jawaban : iya mbak TL nya sopan sekali. Menyampaikan permohonan maaf serta berterimakasih kepada wisatawan

14. Apakah *tour leader* membagikan tiket/boarding pass kepada anda serta rombongan dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan ?
    Jawaban : iya kemaren gitu mbak, dibagiin tiket terus dianter sampai keberangkatan.
15. Apakah *tour leader* menunggu anda serta rombongan sampai berangkat ?
    Jawaban : Saya lihat yang perempuan tidak masuk kedalam, tapi ada masnya yang bantu ngurus ke sampai dalem. Tapi mengucapkan salam perpisahan kepada kami.

Hasil Wawancara

Informan : Wisatawan

Nama : Aldo Yanuar

Jenis Kelamin : Pria

Alamat : Pekanbaru

Tanggal : 3 Juni 2018

Penjemputan / Meeting Point

a. Apakah Tour Leader sudah siap 30 menit sebelum anda tiba pada saat penjemputan di bandara ?
   Jawaban : Ya, setibanya rombongan kami di bandara, TL beserta crew telah menyambut rombongan di pintu kedatangan

b. Apakah Tour Leader menghubungi anda atau perwakilan dari wisatawan untuk konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan juga bagasi peserta ?
   Jawaban : Ya

c. Apakah Tour Leader yang dibantu oleh team membagikan tiket atau boarding pass, lalu mengarahkan peserta menuju ke kendaraan dan memastikan tidak ada peserta atau bagasi yang tertinggal ?
   Jawaban : Ya,

Opening Tour Procedure

d. Apakah Tour Leader memimpin berdoa sebelum tour serta mangucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew bus (driver dan co driver) yang bertugas kepada semua wisatawan ?
   Jawaban : ya

e. Apakah Tour Leader mengucapkan terimakasih telah memilih travel yang menaunginya sebagai partner berwisata, dan menceritakan tentang travel tersebut ?
   Jawaban : ya.. perpisahan yg hangat setelah beberapa hari bersama TL dan crew

f. Apakah Tour Leader menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan dilaksanakan ?
   Jawaban : ya, secara keseluruhan kegiatan dijelaskan TL

On Tour Procedure

g. Apakah Tour Leader tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?
   Jawaban : TL standby setiap pagi nya sebelum tour dimulai

h. Apakah Tour Leader mengecek peserta yang akan mengikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut tour yang diperlukan seperti P3K, Banner, name list peserta ?
Jawaban : TL melakukan absensi sebelum tur dimulai, dam atribut lengkap dipersiapkan

i. Apakah Tour Leader memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?
Jawaban : ya

j. Apakah menurut anda Tour Leader memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung (jokes, games, karaoke) ?
Jawaban : TL agak sedikit kaku dikarenakan tidak ada nya games ataupun ice break.

k. Apakah Tour Leader melakukan simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?
Jawaban : ya

Check Out Procedure

l. Apakah Tour Leader melakukan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan anda serta rombongan dan bagasi, supaya tidak ada yang tertinggal di Hotel ?
Jawaban : ya

m. Apakah Tour Leader menyampaikan kesimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terimkasih dan permohonan maaf ?
Jawaban : ya

n. Apakah Tour Leader membagikan tiket/boarding pass kepada anda serta rombongan dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan ?
Jawaban : ya

o. Apakah Tour Leader menunggu anda serta rombongan sampai berangkat ?
Jawaban : ya, pesawat kami delay hingga 90 menit, dan TL pun masih menunggu rombongan hingga berangkat

Hasil Wawancara

Informan : Wisatawan

Nama : Bagoes

Jenis Kelamin : Pria

Alamat : Pekanbaru

Tanggal : 4 Juni 2018

Penjemputan / Meeting Point

a. Apakah Tour Leader sudah siap 30 menit sebelum anda tiba pada saat penjemputan di bandara ?
   Jawaban : Team TL dan Crew sudah standby sebelum tamu landing, rapi dalam komunikasi dengan PIC peserta Tour pada saat penjemputan, sehingga tdk menyebabkan *miss communication*.

b. Apakah Tour Leader menghubungi anda atau perwakilan dari wisatawan untuk konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan juga bagasi peserta ?
   Jawaban : Ya, untuk memastikan meeting point penjemputan para peserta tour

c. Apakah Tour Leader yang dibantu oleh team membagikan tiket atau boarding pass, lalu mengarahkan peserta menuju ke kendaraan dan memastikan tidak ada peserta atau bagasi yang tertinggal ?
   Jawaban : Benar, TL membagikan tiket boarding pass, urus bagasi dll, sehingga dipastikan tdk ada barang yg ketinggalan, Clear

Opening Tour Procedure

d. Apakah Tour Leader memimpin berdoa sebelum tour serta mangucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew bus (driver dan co driver) yang bertugas kepada semua wisatawan ?
   Jawaban : Ya, dengan greeting yg ramah dan bersahabat tentunya menambah kenyamanan kami dalam tour

e. Apakah Tour Leader mengucapkan terimakasih telah memilih travel yang menaunginya sebagai partner berwisata, dan menceritakan tentang travel tersebut ?
   Jawaban : Ya, sebagai apresiasi thd klien yg sdh memilih tour travel sebagai penyedia jasa

f. Apakah Tour Leader menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan dilaksanakan ?
   Jawaban : Benar, dijelaskan dengan details roundown yg akan dikunjungi

On Tour Procedure

g. Apakah Tour Leader tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?
   Jawaban :benar, dengan mempersiapkan semuanya baik dari absensi peserta, air minum.

h. Apakah Tour Leader mengecek peserta yang akan mengikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut tour yang diperlukan seperti P3K, Banner, name list peserta ?
   Jawaban :ya, semua dicek dengan teliti dan seksama, agar tour berjalan dengan aman nyaman lancar

i. Apakah Tour Leader memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?
   Jawaban : Ya benar, kalaupun ada perubahan itinerary hal tersebut sudah ada kesepakatan antara peserta dengan TL

j. Apakah menurut anda Tour Leader memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung (jokes, games, karaoke) ?
   Jawaban : Ya, sangat menikmati peserta tour, agar peserta tdk jenuh selama perjalanan ke tempat wisata

k. Apakah Tour Leader melakukan simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?
   Jawaban : ya benar, hal ini dilakukan untuk menghindari miss com antara peserta dengan TL

Check Out Procedure

l. Apakah Tour Leader melakukan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan anda serta rombongan dan bagasi, supaya tidak ada yang tertinggal di Hotel ?
   Jawaban : Ya benar, semua sudah dilakukan sesuai SOP tour leader, guna memberikan rasa aman nyaman dan amanah terhadap.para peserta Tour.

m. Apakah Tour Leader menyampaikan kesimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terimkasih dan permohonan maaf ?
   Jawaban : Ya Benar, karena masukan yg bersifat saran, kritik sangat diperlukan agar kedepannya lebih baik lagi

n. Apakah Tour Leader membagikan tiket/boarding pass kepada anda serta rombongan dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan ?
   Jawaban :ya Benar sekali, semua rapi dilakukan, agar kedepannya bisa memilih jasa tour travel tsb kembali, repeat order

o. Apakah Tour Leader menunggu anda serta rombongan sampai berangkat ?
   Jawaban : ya benar Tour Leader menunggu sampai kami berangkat, semua dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap para peserta tour, semoga bisa jumpa di trip selanjutnya.

Lampiran 5

Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : Hilda Zufrida Maharani

NO. MAHASISWA : 414100295

JUDUL PENELITIAN : Analisis Standart Operational Procedure Tour Leader Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Wisatawan (Studi Kasus PLAT AB Tour)

NAMA PEMBIMBING I : Mikael Janet Sihangjaya (?)

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	19/2 18	latar Belakang masalah	
		: kota sambong / negatif	
		permasalahan dibuat	
		gap analisisnya	
2.	23/2 18	LBM. gap pertanyaan	
		penulisan penomoran.	
3	2/3 18	- Kerangka Pemikiran	
4	12/3 18	Penulisan sumber buku.	
		Instrument penelitian.	
		cakup dijelaskan rencana	
		pengambilan data yg	
		tidak perlu teoritis.	

NAMA PEMBIMBING II : HARI RACHMADI

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	19/2 18	- Bab (?) analisis	
		- halaman.	
		- Kutipan.	
		- Daftar pustaka.	
2	27/2 18	Kutipan.	
		Istilah gunakan	
		bahasa yg konsisten.	
		- Referensi.	
		Daftar INTERVIEW	
3		(PEDOMAN)	

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : Hilda Zuprida Maharani
NO. MAHASISWA : 41410029 5
JUDUL PENELITIAN : Analisis Standart Operational Procedure Tour Leader Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Wisatawan (Studi Kasus PLAT A6 Tour & Travel)

NAMA PEMBIMBING I : Nikasius Jonek

NAMA PEMBIMBING II : Hari Rachmadi

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
5	16/5/18	ACC proposal	
6	9/5/18	Laporan pembahasan harus sesuai prinsip Triangulasi data: menggunakan semua instrument sbg pembahasannya.	
7	28/5/18	Melanjutkan. perbaikan data.	
8	5/6/18	Analisis Data dibuat Sistematis	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
4	26/5/18	Referensi Teori tentang.	
5	29/5/18	Acc proposal	
6.	18/5/18	Analisa kepengen kualitatif lebih Mendalam dengan semua instrumen	
7	5/6/18	Foto dan Analisa data dan Responden.	

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : Hilda Zafrida Maharani

NO. MAHASISWA : 41400295

JUDUL PENELITIAN : Analisis Sop Tour Leader Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Wisatawan (Studi Kasus Pada Plat AB Tour & Travel)

NAMA PEMBIMBING I : NIKASIUS JONET

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
9.	7/6 18	Penambahan kajian	[paraf]
		Pustaka / melengkapi	
		analisis penulis berdasar	
		semua ~~Instrument~~	
		Instrument	
10	11/6/18	Teorisasi dalam Bab	[paraf]
		Pembahasan diperkuat	
		Saran penelitian	
		berikutnya	
11	12/6/18	ACC Laporan	[paraf]
		lengkapi halaman depan	
		dan lampiran	

NAMA PEMBIMBING II : HARI RACHMADI

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
8.	6/6/18	Rafan + Mun. 2.	
		Analisis sepati	[paraf]
		[illegible]	
		TRI AGULASI	
		TL W WISATAWAN	
9	12/6/18	Tabel. Pembahasan	
		agar lebih jelas.	[paraf]
		Dalam Pembahasan	
10	12/6 18	Penelitian lebih lengkap	[paraf]
		untuk diperbaiki.	

LEMBAR BIMBINGAN

NAMA MAHASISWA : Hilda Suprida Maharani
NO. MAHASISWA : 41400295
JUDUL PENELITIAN : Analisis SOP Tour Leader Dalam Memberikan Kepuasan Bagi Wisatawan (Studi Kasus Pada PT. AB Tour & Travel)

NAMA PEMBIMBING I : AIKASIUS JONET SINANGJOYO

NAMA PEMBIMBING II : HARI RACHMADI

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
11	27/6/18	Acc Skripsi	

Lampiran 6

Dokumentasi Gambar Penelitian

Dokumentasi Penelitian

Foto 1 *Tour leader* membagikan minuman dan juga *itinerary* di setiap kursi di bus Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 2 *Tour leader* berada di parkir bus untuk cek keadaan bus Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 3 *Tour leader* koordinasi dengan *crew* bus dan wisatawan yang dijemput *by phone* Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 4 *Tour leader* menunggu kedatangan wisatawan di terminal B dan membawa *paging board* Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 5 *Tour leader* dan *team* menunggu wisatawan di kedatangan Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 6 *Tour leader* menyambut wisatawan dan menunggu mereka untuk berkumpul Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018

Foto 7 *Tour leader* dibantu oleh *team* membawa bagasi wisatawan menuju bus Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 8 *Tour leader* memastikan keseluruhan peserta yang ada di dalam bus 1 & bus 2 Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 9 *Tour leader* mengabsen wisatawan yang ada di dalam bus 1 Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 10 *Tour leader* mengabsen wisatawan yang ada di dalam bus 2 Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 11 *Tour leader* memastikan seluruh peserta *check-in* Hotel dan terkondisikan Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 12 *Tour leader* berkoordinasi dengan *team* Plat AB *Tour & Travel* Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018

Foto 13 *Tour leader* membagikan air mineral dan *snack* kepada wisatawan Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 14 *Tour leader* mendampingi wisatawan di destinasi wisata Prambanan Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 15 *Tour leader* menunggu wisatawan di pintu keluar dan mengarahkan ke bus Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 16 *Tour leader* memastikan *refill* makanan tepat waktu Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 17 *Tour leader* bersama *team* menunggu wisatawan di lobby Hotel Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 18 *Tour leader* mendampingi wisatawan di destinasi wisata Museum Sisa Harta ku Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018

Foto 19 *Tour leader* membantu pengurusan bagasi wisatawan saat *Check-out* Hotel Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 20 *Tour leader* melakukan check-out Hotel dan memastikan semua kunci kembali Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 21 *Tour leader* menunggu wisatawan saat berbelanja di pusat oleh – oleh Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 22 *Tour leader* membantu penurunan bagasi dari bus dan berpisah dengan wisatawan Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 23 Wawancara dengan Mbak Rahma rombongan wisatawan BI Sumbar Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 24 Wawancara dengan Bapak Iswandi rombongan wisatawan BI Sumbar Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018

Foto 25 Wawancara dengan Bapak Muhammad Gusra rombongan wisatawan BI Sumbar Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 26 Wawancara dengan Ibu Upik rombongan wisatawan BI Sumbar Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 27 Wawancara dengan Bapak Syafruddin rombongan wisatawan BI Sumbar Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 28 Wawancara dengan Bapak Alberto rombongan wisatawan BI Sumbar Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 29 *Tour leader* bersama wisatawan Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 30 Wawancara dengan Danang Supervisor Plat AB *Tour & Travel* Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018

Foto 31 Wawancara dengan Taufik *tour leader staff* Plat AB *Tour & Travel* Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 32 Wawancara dengan Nur *tour leader staff* Plat AB *Tour & Travel* Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018
Foto 33 Wawancara dengan Linda *tour leader freelance* Plat AB *Tour & Travel* Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018	Foto 34 Wawancara dengan *tour leader freelance* Plat AB *Tour & Travel* Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2018