

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**RUDI GUNAWAN SETIYADI**

**NIM : 412100234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

**ANALISIS *STANDARD OPERATION AL PROCEDURE TOUR LEADER*  
DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN BAGI WISATAWAN (STUDI  
KASUS PADA EMPAT LAWANG TOUR & TRAVEL)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**RUDI GUNAWAN SETIYADI**

**NIM : 412100234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**RUDI GUNAWAN SETIYADI**

NIM : 412100234

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Hari Rachmadi, SE, MM  
NIDN : 0505076501

Yudi Setiaji, SH, MM  
NIDN : 0508066401

Mengetahui

Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, S.H., MM

NIDN : 0508066401

**BERITA ACARA UJIAN**

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

Oleh :

**RUDI GUNAWAN SETIYADI**

**NIM : 412100234**

**Telah Dipertahankan Didepan Penguji**

**Dan Dinyatakan LULUS**

**Pada Tanggal : 24 JULI 2019**

**DEWAN PENGUJI**

<b>Penguji Utama</b>	: Agus Wibowo, SBS, S.st. M.M (.....) NIDN : 0502076701
<b>Pembimbing I</b>	: Hari Rachmadi, SE, MM (.....) NIDN : 0505076501
<b>Pembimbing II</b>	: Yudi Setiaji, SH, MM (.....) NIDN : 0508066401

**Mengetahui,  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

Drs.Prihatno, MM  
NIDN : 0526125901

## **MOTTO**

*“Jika memang melakukan kesalahan dalam keadaan yang mungkin saat ini lupa,  
saat teringat kembali jangan lari dari kenyataan tapi jadikan kesalahanmu  
sebagai cambuk untuk bangkit dan terus berkarya, ”*

**(PENULIS)**

*“ Tak perlu mengambil hak dimasa depan, karena kewajiban yang terlewati akan  
menjadi penghalang untuk menggapai hak di masa depan”*

**(PENULIS)**

*“Senyum, canda, tawa, tangis haru selalu ada saat kita bersama -- keluarga “*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, Segala Puji bagi Allah SWT Tuhan yang Maha Esa atas kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekuranganku. Segala syukur aku ucapkan kepadaMu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat.

1. Keluargaku tersayang, (Alm) Bapak dan juga ibu yang sampe saat ini tetap memberikan semangat untuk menyelesaikan kuliah sebagai hadiah terindah bagi ayah yang sudah tidak bisa menyaksikan prosesi wisuda dan semoga kebahagiaan ibu sudah mewakili sosok bapak yang selama ini mendambakan anaknya telah lulus perkuliahan.
2. Sahabat dan teman-teman kampus yang selalu membantu demi selesainya skripsi saya.

Yogyakarta, 24 Juli 2019

Penulis

**RUDI GUNAWAN SETIYADI**

NIM 412100234

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirohmanirrohim

Penulis ucapkan syukur Alhamdulillah dan segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan ilmu pengetahuan, kekuatan, kesabaran, dan kesehatan jasmani dan rohani kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE TOUR LEADER DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN BAGI WISATAWAN (STUDI KASUS PADA EMPAT LAWANG TOUR & TRAVEL)”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata, Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

ALLAH S.W.T menciptakan manusia tiada yang sempurna, yang tak lepas dari kesalahan seperti perumpamaan yang berbunyi Tak Ada Gading Yang Tak Retak (Manusia tak lepas dari kekurangan dan kelemahan). Dengan kerendahan hati, peneliti menerima segala pandangan dan saran yang dapat membangun demi tujuan yang lebih baik lagi. Proses penelitian yang memakan waktu berbulan-bulan telah membe banyak pembelajaran bagi peneliti. Maka berkenaan dengan terselesaikan Skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan kerjasamanya kepada :

1. Bapak Hari Rachmadi, SE, MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

2. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku pembimbing II dan selaku ketua jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk- petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Bapak Agus Wibowo, SBS, S.st. M.M selaku penguji utama yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan masukan-masukan yang membangun pada penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan Bapak/ Ibu dan para responden diberi balasan yang layak.

Akhir kata peneliti berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Juli 2019

Peneliti

**RUDI GUNAWAN SETIYADI**

NIM : 412100234



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
HALAMAN PERNYATAAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI &amp; HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	5
1. Pariwisata .....	5
2. Kepuasan Wisatawan .....	7
3. Perilaku Wisatawan .....	12

4. Biro Perjalanan Wisata .....	16
5. Pengertian Tour Leader .....	16
6. <i>Standart Operational Procedure</i> (SOP) secara umum .....	22
B. Kerangka Pemikiran Teoritik .....	29
C. Penelitian Terdahulu .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode dan Design Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Teknik Kutipan .....	34
D. Sumber Data .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Keabsahan Data .....	39
G. Metode Analisis Data .....	30
H. Alur Penelitian .....	41
I. Jadwal Penelitian .....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	45
1. Profil Empat Lawang Tour & Travel .....	45
2. Visi dan Misi .....	46
3. Struktur Organisasi Empat Lawang Tour & Travel .....	47
4. SOP Tour Leader Empat Lawang Tour & Travel .....	47

B. Pembahasan .....	50
1. Penerapan SOP Pra Tour Procedure .....	51
2. Penerapan SOP Penjemputan / <i>Meeting Point</i> .....	52
3. Penerapan <i>Opening Tour Procedure</i> .....	55
4. Penerapan <i>On Tour Procedure</i> .....	58
5. Penerapan <i>Check Out Procedure</i> .....	69

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 kerangka pemikiran teoritik.....	29
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	44
Tabel 5.1 Struktur Organisasi Empat Lawang .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Pembimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat permohonan penelitian
- Lampiran 3 : Surat Selesai penelitian
- Lampiran 4 : lembar wawancara
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 6 : Dokumentasi

## ABSTRAK

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

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

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

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

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

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

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

Menurut Prakash, Chowdhary, dan Sunayana dalam Dhiasti (2017:3),

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

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

Dijelaskan oleh Tathagati dalam Gabriele (2018:2), SOP dapat



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

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

## **B. Batasan Masalah**

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

### C. Tujuan Penelitian

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

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi STP AMPTA

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

2. Bagi pihak Empat Lawang Tour & Travel

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

3. Bagi Peneliti

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