

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 Empat Lawang *Tour & Travel* menjadi acuan *tour leader* dalam melakukan pekerjaannya di lapangan untuk memimpin 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 Empat Lawang *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,

Empat Lawang *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 Empat Lawang *Tour & Travel* sehingga penerapan *Standard Operational Procedure tour leader* diutamakan demi memberikan kepuasan bagi wisatawan.

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 Empat Lawang *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 Empat Lawang *Tour & Travel*.

B. Saran

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

1. Bagi Pihak Empat Lawang *Tour & Travel*.
 - c. Dalam Praktek SOP masih perlu ada kesadaran *tour leader* untuk mengimprovisasi dalam kejadian yang terjadi sepanjang

perjalanan.

- d. Dalam SOP *tour leader* yang dimiliki oleh Empat Lawang *Tour & Travel*, perlu dicantumkan mengenai mengelola laporan *tour/budgeting* sebelum dan sesudah *tour* yang harus dilakukan oleh *tour leader*.
 - e. Dalam SOP *tour leader* yang dimiliki oleh Empat Lawang *Tour & Travel*, perlu dicantumkan mengenai pakaian atau seragam yang kompak agar terlihat lebih jelas dan mudah dikenali.
 - f. Pada saat kegiatan perjalanan wisata, Empat Lawang *Tour & Travel* perlu menggunakan *tour guide* untuk memaksimalkan kegiatan perjalanan wisata.
 - g. Disarankan supaya Empat Lawang *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 Empat Lawang *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 Yogyakarta)*. 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 Muhammadiyah 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. *Kepariwisata 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 Kepariwisataaan. 2009.

LAMPIRAN

1. Surat Pembimbingan Penulisan Skripsi



YAYASAN PENDIDIKAN
KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA
AMPTA
YOGYAKARTA

Nomor : 209/A.AMPTA/VII/2019
Hal : Pembimbingan Penulisan Skripsi

Yth. → 1. HARI RACHMADI, SE, M.M.
2. YUDI SETIAJI, SH, MM

Dosen Pembimbing Laporan Penelitian
Sekolah Tinggi Pariwisata "AMPTA"
Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan akan dimulainya Penulisan Laporan Penelitian, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Materi Laporan Penelitian dari Mahasiswa :

Nama : RUDI GUNAWAN SETIYADI
NIM : 412100234
Prodi : USAHA PERJALANAN WISATA
Judul : ANALISIS STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE
TOUR LEADER DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
BAGI WISATAWAN (Study Kasus pada empat lawang
Tour & Travel)

Demikian atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,
Kajur, 11 Juli 2019



YUDI SETIAJI, SH, MM

Tempel, Caturtunggal
Depok, Sleman
Yogyakarta 55281
Phone/ Fax, (0274) 485115
PO.BOX, 162/SPP
Yogyakarta 55400

Website: www.ampta.ac.id
e-mail: info@ampta.ac.id

2. Surat Permohonan Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor: 0066/Q.AMPTA/VII/2019
Hal : Permohonan Penelitian

16 Juli 2019

Kepada Yth. *
Pimpinan Empat Lawang Tour & Travel
Di. Jl. Sorogenen 27, Nitikan, Yogyakarta

Dengan Hormat,

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

Nama	: Rudi gunawan Setiyadi-
NIM	: 412100234
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik	: 2019/2020
Alamat	: Kp. Padurenan 04/06, Cibinong, Bogor
Nomor Telp	: 0857 1130 9978
Periode	: Juli – Agustus 2019

Mohon untuk diijinkan melaksanakan Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

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

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,



3. Surat Selesai Penelitian

empat lawang *Tour & Travel*

Jl. Sorogenen 27A Nitikan, Yogyakarta Call/WA 081328079126

Surat Keterangan Penelitian

No : 151/EL/VII/2019

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azwar Abbas, S.Pd., M.Hum.
Jabatan : Direktur
Instansi : Empat Lawang Tour & Travel
Alamat : Jl. Sorogenen 27 Nitikan, Yogyakarta

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Rudi Gunawan Setiyadi
NIM : 412100234
Universitas : STP AMPTA YOGYAKARTA
Jurusan : Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian (research) di Empat Lawang Tour & Travel sejak bulan Juni s.d. Juli 2019 dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul :

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

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 20 Juli 2019

Direktur Empat Lawang Tour,



Azwar Abbas, S.Pd., M.Hum.

3. Lembar Wawancara

Pedoman Wawancara

Data Informan

Nama : Pram
Umur : 32 tahun
Jenis Kelamin : laki – laki
Pekerjaan : Tour Leader freelance

SOP Pra Tour Procedure

1. Apakah anda menyiapkan kelengkapan atribut tour serta mempelajari program tour ?

Jawaban : Ya harus sebagai tour leader mempelajari program tour agar tidak salah menerangkan pada peserta

2. Apakah anda melakukan reservasi tiket perjalanan, tiket obyek wisata, dan resto ?

Jawaban : kalau reservasi tiket perjalanan dan obyek kemungkinan jarang tapi kalau unsur makanan atau resto pasti karena di setiap kondisi jalan pada jalur tour kadang memiliki hambatan yang beragam banyak hal

3. Apakah anda melakukan konfirmasi tempat penjemputan dengan tamu dan driver ?

Jawaban : ya pasti akan melakukan konfirmasi tersebut sama seperti dengan tour leader yang lainnya

SOP Penjemputan / Meeting point

4. Apakah anda tiba 30 menit sebelum waktu yang ditentukan ?

Jawaban : Ya harus bahkan 1 atau 2 jam biasa kita sudah di lokasi

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 final cek dalam bis pasti akan dilakukan dari segala hal untuk perlengkapan di bis

6. Apakah anda kontak tamu yang akan dijemput, konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan bagasi peserta ?

Jawaban Ya untuk tour dengan jumlah armada yang sedikit saya konfirmasi ulang tapi kalau dalam jumlah tour yang besar biasanya sudah dilakukan dengan korlap tour

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 biasanya dalam jumlah rombongan besar kita akan membagi tugas ada yang membagikan boarding pass, ada yang mengarahkan peserta , dan

ada pula yang pengecekan di rombongan paling belakang untuk memastikan tidak ada peserta atau barang yang 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 : Ya memimpin doa menurut kepercayaan masing-masing, perkenalan diri dan crew bis pasti dilakukan

9. Apakah anda mengucapkan terima kasih telah memilih Empat Lawang Tour & Travel sebagai partner berwisata, dan saya menceritakan sekilas mengenai Empat Lawang Tour & Travel?

Jawaban : .ya hal tersebut pasti saya lakukan dalam tugas tour leader untuk memberi informasi kepada peserta

10. Saya pasti menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan di laksanakan ?

Jawaban : ya pasti saya akan mmen jelaskan program tour yang akan dilaksanakan dan akan memberi informasi tersebut setiap hari pada awal perjalanan tour

SOP On Tour Procedure

11. Apakah anda tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?

Jawaban : Ya harus bahkan 1 atau 2 jam biasa kita sudah di lokasi

12. Apakah anda selalu konfirmasi ulang resto dan obyek (apabila memungkinkan) yang akan dikunjungi ?

Jawaban : kalau konfirmasi ulang tiket perjalanan dan obyek kemungkinan jarang tapi kalau unsur makanan atau resto pasti karena di setiap kondisi jalan pada jalur tour kadang memiliki hambatan yang beragam banyak hal

13. Apakah anda mengecek seluruh peserta yang akan mengikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut yang diperlukan ?

Jawaban : ya saya melakukan itu dan selalu melakukan pengecekan dan kembali mengingatkan atribut yang akan digunakan di hari berikutnya dan mengingatkan kembali di keesokan harinya saat awal tour.

14. Apakah anda memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?

Jawaban : ya saya selalu memastikan hal tersebut karena sudah disepakati

15. Apakah anda memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung misalnya jokes, games, karaoke ?

Jawaban : ya untuk menghilangkan rasa jenuh karena perjalanan yang lumayan cukup lama saya pasti akan melakukan hal tersebut, biasanya karaoke sangat di minati oleh peserta karena dalam perjalanan pasti fasilitas audio video dalam bis

akan di fungsikan. Untuk komedi atau jokes dan games di lakukan saat mendapatkan moment yang pas dalam perjalanan

16. Apakah anda melakukan minimal simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?

Jawaban : ya dalam perjalanan yang kita melewati suatu daerah pasti akan memberikan penjelasan pada daerah tersebut mulai dari sejarah , kuliner, tempat wisata, atau kearifan lokal yang ada didaerah tersebut

17. Apakah anda melakukan koordinasi dengan team office Empat Lawang Tour & Travel?

Jawaban : ya koordinasi pasti kita lakukan, dalam setiap tour pasti ada grup di whatshap untuk melakukan koordinasi

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 : saya mengingatkan kembali kepada peserta didalam bis agar tidak ada barang inventari hotel yang terbawa atau barang peserta yang tertinggal di hotel

19. Apakah anda menyampaikan kesimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf?

Jawaban : ya biasanya saya lakukan saat 1 jam sebelum sampai di droping point peserta, memberikan kesimpulan trip yang telah dilakukan, menampung saran dan kritik karena sangat membantu untuk meningkatkan kualitas dari team untuk trip atau program tour yang akan selanjutnya, mengucapkan terima kasih karena sudah mempercayai sebagai penyelenggara tour dan meminta maaf apabila ada salah kata sikap atau perbuatan yang kurang berkenan.

20. Apakah anda selalu membagikan tiket/boarding pass kepada seluruh peserta dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan?

Jawaban : saya pasti melakukan hal tersebut terutama mengantar sampai semua peserta sudah mendapatkan boarding pass atau sudah masuk kedalam ruang tunggu.

21. Apakah anda akan menunggu sampai peserta berangkat ?

Jawaban : tidak sampai berangkat karena pasti jika sudah didalam ruang tunggu tugas dari seorang tour leader sudah selesai dan pasti kita akan memberikan waktu longgar 1 jam sebelum keberangkatan, namun team akan melakukan pemeriksaan untuk memastikan tidak ada peserta yang tertinggal dan barang bawaan peserta yang tertinggal di dalam armada bis.

Pedoman Wawancara

Data Informan

Nama : Riko
Umur : 28 tahun
Jenis Kelamin : laki – laki
Pekerjaan : Tour Leader freelance

SOP Pra Tour Procedure

22. Apakah anda menyiapkan kelengkapan atribut tour serta mempelajari program tour ?

Jawaban : Ya pasti kelengkapan atribut terutama seragam kita harus ada dan wajib sekali untuk mempelajari program tersebut.

23. Apakah anda melakukan reservasi tiket perjalanan, tiket obyek wisata, dan resto ?

Jawaban :reservasi sangat diperlukan terutama di bidang resto karena jika ada perubahan pada program tour ,tour leader sangat dibutuhkan kecepatan untuk mengestimasi segala aspek dalam perjalanan

24. Apakah anda melakukan konfirmasi tempat penjemputan dengan tamu dan driver ?

Jawaban : kalau dalam jumlah rombongan besar saya tidak melakukan hal tersebut karena sudah di handle dengan koordinator tour leader tapi kalau hanya satu atau dua bis pasti konfirmasi juga dengan tamu

SOP Penjemputan / Meeting point

25. Apakah anda tiba 30 menit sebelum waktu yang ditentukan ?

Jawaban : Pasti team akan stand by sebelum keberangkatan 1 atau 2 jam sebelum keberangkatan karena pasti akan ada persiapan yang harus dilakukan dengan pihak koordinator tamu dan crew bis

26. 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 final cek selalu kita lakukan sebelum tour berjalan

27. Apakah anda kontak tamu yang akan dijemput, konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan bagasi peserta ?

Jawaban Ya supaya memastikan saya pasti akan melakukan konfirmasi ulang

28. 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 biasanya dalam jumlah rombongan besar kita akan membagi tugas ada yang membagikan boarding pass, ada yang mengarahkan peserta , dan ada pula yang pengecekan di rombongan paling belakang untuk memastikan tidak ada peserta atau barang yang tertinggal.

SOP Opening Tour Procedure

29. Apakah anda memimpin berdoa sebelum tour serta mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew yang bertugas kepada semua peserta ?

Jawaban : Ya memimpin doa menurut kepercayaan masing-masing, perkenalan diri dan crew bis pasti dilakukan

30. Apakah anda mengucapkan terima kasih telah memilih Empat Lawang Tour & Travel sebagai partner berwisata, dan saya menceritakan sekilas mengenai Empat Lawang Tour & Travel?

Jawaban : .ya hal tersebut pasti saya lakukan dalam tugas tour leader untuk memberi informasi kepada peserta

31. Saya pasti menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan di laksanakan ?

Jawaban : ya pasti saya akan mmen jelaskan program tour yang akan dilaksanakan dan akan memberi informasi tersebut setiap hari pada awal perjalanan tour

SOP On Tour Procedure

32. Apakah anda tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?

Jawaban :Pasti team akan stand by sebelum keberangkatan 1 atau 2 jam sebelum keberangkatan karena pasti akan ada persiapan yang harus di lakukan dengan pihak koordinator tamu dan crew bis

33. Apakah anda selalu konfirmasi ulang resto dan obyek (apabila memungkinkan) yang akan dikunjungi ?

Jawaban : kofirmasi ulang sangat diperlukan terutama di bidang resto karena jika ada perubahan pada program tour ,tour leader sangat dibutuhkan kecepatan untuk mengestimasi segala aspek dalam perjalanan

34. Apakah anda mengecek seluruh peserta yang akan megikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut yang diperlukan ?

Jawaban : ya saya melakukan itu dan selalu melakukan pengecekan dan kembali mengingatkan atribut yang akan digunakan di hari berikutnya dan mengingatkan kembali di keesokan harinya saat awal tour.

35. Apakah anda memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?

Jawaban : ya saya selalu memastikan hal tersebut karena sudah disepakati

36. Apakah anda memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung misalnya jokes, games, karaoke ?

Jawaban : ya untuk menghilangkan rasa jenuh karena perjalanan yang lumayan cukup lama saya pasti akan melakukan hal tersebut, biasanya karaoke sangat di minati oleh peserta karena dalam perjalanan pasti fasilitas audio video dalam bis akan di fungsikan. Untuk komedi atau jokes dan games di lakukan saat mendapatkan moment yang pas dalam perjalanan

37. Apakah anda melakukan minimal simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?

Jawaban : ya dalam perjalanan yang kita melewati suatu daerah pasti akan memberikan penjelasan pada daerah tersebut mulai dari sejarah , kuliner, tempat wisata, atau kearifan lokal yang ada didaerah tersebut

38. Apakah anda melakukan koordinasi dengan team office Empat Lawang Tour & Travel?

Jawaban : ya koordinasi pasti kita lakukan, dalam setiap tour pasti ada grup di whatshap untuk melakukan koordinasi

SOP Check Out Procedure

39. Apakah anda melaksanakan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan peserta dan bagasi, tidak ada yang tertinggal di hotel ?

Jawaban : saya mengingatkan kembali kepada peserta didalam bis agar tidak ada barang inventari hotel yang terbawa atau barang peserta yang tertinggal di hotel

40. Apakah anda menyampaikan kesimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf?

Jawaban : ya biasanya saya lakukan saat 1 jam sebelum sampai di droping point peserta, memberikan kesimpulan trip yang telah dilakukan, menampung saran dan kritik karena sangat membantu untuk meningkatkan kualitas dari team untuk trip atau program tour yang akan selanjutnya, mengucapkan terima kasih karena sudah mempercayai sebagai penyelenggara tour dan meminta maaf apabila ada salah kata sikap atau perbuatan yang kurang berkenan.

41. Apakah anda selalu membagikan tiket/boarding pass kepada seluruh peserta dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan?

Jawaban : saya pasti melakukan hal tersebut terutama mengantar sampai semua peserta sudah mendapatkan boarding pass atau sudah masuk kedalam ruang tunggu.

42. Apakah anda akan menunggu sampai peserta berangkat ?

Jawaban : tidak sampai berangkat karena pasti jika sudah didalam ruang tunggu tugas dari seorang tour leader sudah selesai dan pasti kita akan memberikan waktu longgar 1 jam sebelum keberangkatan, namun team

akan melakukan pemeriksaan untuk memastikan tidak ada peserta yang tertinggal dan barang bawaan peserta yang tertinggal di dalam armada bis.

Pedoman Wawancara

Data Informan

Nama : Rudi
Umur : 28 tahun
Jenis Kelamin : laki – laki
Pekerjaan : Tour Leader freelance

SOP Pra Tour Procedure

43. Apakah anda menyiapkan kelengkapan atribut tour serta mempelajari program tour ?

Jawaban : Ya harus mempelajari program tour yang akan kita laksanakan

44. Apakah anda melakukan reservasi tiket perjalanan, tiket obyek wisata, dan resto ?

Jawaban : ya kalau saya terutama makan di resto karena kalau tidak ada reservasi pasti akan mengganggu jadwal tour

45. Apakah anda melakukan konfirmasi tempat penjemputan dengan tamu dan driver ?

Jawaban : kalau langsung kontak langsung tamu saya jarang melakukan tapi untuk ke crew bis pasti agar tidak ada miss komunikasi

SOP Penjemputan / Meeting point

46. Apakah anda tiba 30 menit sebelum waktu yang ditentukan ?

Jawaban : Ya harus sekali ini team harus siap minimal 1 jam

47. 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 final cek selalu kita lakukan sebelum tour berjalan

48. Apakah anda kontak tamu yang akan dijemput, konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan bagasi peserta ?

Jawaban Saya jarang karena biasanya sudah di koordinasikan dengan koordinator tour

49. 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 biasanya dalam jumlah rombongan besar kita akan membagi tugas ada yang membagikan boarding pass, ada yang mengarahkan peserta , dan ada pula yang pengecekan di rombongan paling belakang untuk memastikan tidak ada peserta atau barang yang tertinggal.

SOP Opening Tour Procedure

50. Apakah anda memimpin berdoa sebelum tour serta mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew yang bertugas kepada semua peserta ?

Jawaban : Ya memimpin doa pasti, memperkenalkan diri wajib karena kita sebagai pemimpin perjalanan, dan crew harus diperkenalkan dengan peserta

51. Apakah anda mengucapkan terima kasih telah memilih Empat Lawang Tour & Travel sebagai partner berwisata, dan saya menceritakan sekilas mengenai Empat Lawang Tour & Travel?

Jawaban : .ya hal tersebut pasti saya lakukan dalam tugas tour leader untuk memberi informasi kepada peserta

52. Saya pasti menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan di laksanakan ?

Jawaban : ya pasti saya akan mmen jelaskan program tour yang akan dilaksanakan dan akan memberi informasi tersebut setiap hari pada awal perjalanan tour

SOP On Tour Procedure

53. Apakah anda tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?

Jawaban : Ya harus sekali ini team harus siap minimal 1 jam

54. Apakah anda selalu konfirmasi ulang resto dan obyek (apabila memungkinkan) yang akan dikunjungi ?

Jawaban : kofirmasi ulang sangat diperlukan terutama di bidang resto karena jika ada perubahan pada program tour ,tour leader sangat dibutuhkan kecepatan untuk mengestimasi segala aspek dalam perjalanan

55. Apakah anda mengecek seluruh peserta yang akan megikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut yang diperlukan ?

Jawaban : ya saya melakukan itu dan selalu melakukan pengecekan dan kembali mengingatkan atribut yang akan digunakan di hari berikutnya dan mengingatkan kembali di keesokan harinya saat awal tour.

56. Apakah anda memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?

Jawaban : ya saya selalu memastikan hal tersebut karena sudah disepakati

57. Apakah anda memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung misalnya jokes, games, karaoke ?

Jawaban : ya untuk menghilangkan rasa jenuh karena perjalanan yang lumayan cukup lama saya pasti akan melakukan hal tersebut, biasanya karaoke sangat di minati oleh peserta karena dalam perjalanan pasti fasilitas audio video dalam bis akan di fungsikan. Untuk komedi atau jokes dan games di lakukan saat mendapatkan moment yang pas dalam perjalanan

58. Apakah anda melakukan minimal simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?

Jawaban : ya dalam perjalanan yang kita melewati suatu daerah pasti akan memberikan penjelasan pada daerah tersebut mulai dari sejarah , kuliner, tempat wisata, atau kearifan lokal yang ada didaerah tersebut

59. Apakah anda melakukan koordinasi dengan team office Empat Lawang Tour & Travel?

Jawaban : ya koordinasi pasti kita lakukan, dalam setiap tour pasti ada grup di whatshap untuk melakukan koordinasi

SOP Check Out Procedure

60. Apakah anda melaksanakan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan peserta dan bagasi, tidak ada yang tertinggal di hotel ?

Jawaban : Ya biasanya sudah dengan koordinator tour leader dan saya mengingatkan kembali kepada peserta didalam bis agar tidak ada barang inventari hotel yang terbawa atau barang peserta yang tertinggal di hotel

61. Apakah anda menyampaikan kesimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf?

Jawaban : ya biasanya saya lakukan saat 1 jam sebelum sampai di droping point peserta, memberikan kesimpulan trip yang telah dilakukan, menampung saran dan kritik karena sangat membantu untuk meningkatkan kualitas dari team untuk trip atau program tour yang akan selanjutnya, mengucapkan terima kasih karena sudah mempercayai sebagai penyelenggara tour dan meminta maaf apabila ada salah kata sikap atau perbuatan yang kurang berkenan.

62. Apakah anda selalu membagikan tiket/boarding pass kepada seluruh peserta dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan?

Jawaban : saya pasti melakukan hal tersebut terutama mengantar sampai semua peserta sudah mendapatkan boarding pass atau sudah masuk kedalam ruang tunggu.

63. Apakah anda akan menunggu sampai peserta berangkat ?

Jawaban : tidak sampai berangkat karena pasti jika sudah didalam ruang tunggu tugas dari seorang tour leader sudah selesai dan pasti kita akan memberikan waktu longgar 1 jam sebelum keberangkatan, namun team akan melakukan pemeriksaan untuk memastikan tidak ada peserta yang tertinggal dan barang bawaan peserta yang tertinggal di dalam armada bis.

Pedoman Wawancara

Data Informan

Nama : Sugeng
Umur : 30 tahun
Jenis Kelamin : laki – laki
Pekerjaan : Tour Leader freelance

SOP Pra Tour Procedure

64. Apakah anda menyiapkan kelengkapan atribut tour serta mempelajari program tour ?

Jawaban : Wajib kita sebagai tour leader harus paham betul dengan program tour.

65. Apakah anda melakukan reservasi tiket perjalanan, tiket obyek wisata, dan resto ?

Jawaban : kalau untuk reservasi tidak semuanya kecuali secara on the spot atau langsung menuju loket

66. Apakah anda melakukan konfirmasi tempat penjemputan dengan tamu dan driver ?

Jawaban : ya kalau kondisi dalam tour rombongan kecil satu atau dua bis saya pasti akan mengkonfirmasi .

SOP Penjemputan / Meeting point

67. Apakah anda tiba 30 menit sebelum waktu yang ditentukan ?

Jawaban : Ya wajib kalau ini pasti kita semua team akan selalu siap minimal 1 jam

68. 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 final cek pasti setelah mendapatkan perlengkapan dari koordinator tour leader pasti saya akan melakukan final cek untuk di bis kita masing-masing

69. Apakah anda kontak tamu yang akan dijemput, konfirmasi ulang lokasi dan waktu penjemputan, jumlah peserta, jadwal tour dan bagasi peserta ?

Jawaban : Kalau konfirmasi ulang ke tamu dalam jumlah rombongan kecil satu atau dua bis ya pasti akan saya konfirmasi pada tamu

70. 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 biasanya dalam jumlah rombongan besar kita akan membagi tugas ada yang membagikan boarding pass, ada yang mengarahkan peserta , dan ada pula yang pengecekan di rombongan paling belakang untuk memastikan tidak ada peserta atau barang yang tertinggal

SOP Opening Tour Procedure

71. Apakah anda memimpin berdoa sebelum tour serta mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan crew yang bertugas kepada semua peserta ?

Jawaban : Ya wajib hal ini disampaikan karena terutama berdoa walaupun biasanya sudah ada team koordinator dari peserta yang biasanya dari pihak guru yang memimpin doa. Memperkenalkan diri dan crew bis ya pasti.

72. Apakah anda mengucapkan terima kasih telah memilih Empat Lawang Tour & Travel sebagai partner berwisata, dan saya menceritakan sekilas mengenai Empat Lawang Tour & Travel?

Jawaban : .ya hal tersebut pasti saya lakukan dalam tugas tour leader untuk memberi informasi kepada peserta

73. Saya pasti menjelaskan program kegiatan tour beserta procedure tour yang akan di laksanakan ?

Jawaban : ya pasti saya akan mmen jelaskan program tour yang akan dilaksanakan dan akan memberi informasi tersebut setiap hari pada awal perjalanan tour

SOP On Tour Procedure

74. Apakah anda tiba 30 menit sebelum dimulainya program tour ?

Jawaban : Ya wajib kalau ini pasti kita semua team akan selalu siap minimal 1 jam

75. Apakah anda selalu konfirmasi ulang resto dan obyek (apabila memungkinkan) yang akan dikunjungi ?

Jawaban : kalau untuk konfirmasi ulang tidak semuanya kecuali secara on the spot atau langsung menuju loket

76. Apakah anda mengecek seluruh peserta yang akan mengikuti program tour beserta kelengkapan atau atribut yang diperlukan ?

Jawaban : ya saya melakukan itu dan selalu melakukan pengecekan dan kembali mengingatkan atribut yang akan digunakan di hari berikutnya dan mengingatkan kembali di keesokan harinya saat awal tour.

77. Apakah anda memastikan seluruh peserta mengikuti keseluruhan program tour yang sudah disepakati ?

Jawaban : ya saya selalu memastikan hal tersebut karena sudah disepakati

78. Apakah anda memastikan kenyamanan dan menghidupkan suasana ketika kegiatan tour berlangsung misalnya jokes, games, karaoke ?

Jawaban : ya untuk menghilangkan rasa jenuh karena perjalanan yang lumayan cukup lama saya pasti akan melakukan hal tersebut, biasanya karaoke sangat di minati oleh peserta karena dalam perjalanan pasti fasilitas audio video dalam bis akan di fungsikan. Untuk komedi atau jokes dan games di lakukan saat mendapatkan moment yang pas dalam perjalanan

79. Apakah anda melakukan minimal simple guiding di dalam kendaraan dan selama kegiatan tour berlangsung ?

Jawaban : ya dalam perjalanan yang kita melewati suatu daerah pasti akan memberikan penjelasan pada daerah tersebut mulai dari sejarah , kuliner, tempat wisata, atau kearifan lokal yang ada didaerah tersebut

80. Apakah anda melakukan koordinasi dengan team office Empat Lawang Tour & Travel?

Jawaban : ya koordinasi pasti kita lakukan, dalam setiap tour pasti ada grup di whatshap untuk melakukan koordinasi

SOP Check Out Procedure

81. Apakah anda melaksanakan procedure check out hotel dan memastikan kelengkapan peserta dan bagasi, tidak ada yang tertinggal di hotel ?

Jawaban : Ya pasti dilakukan agar tidak mengganggu program tour selanjutnya.

82. Apakah anda menyampaikan kesimpulan kegiatan tour, menampung kritik dan saran serta mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf?

Jawaban : ya biasanya saya lakukan saat 1 jam sebelum sampai di droping point peserta, memberikan kesimpulan trip yang telah dilakukan, menampung saran dan kritik karena sangat membantu untuk meningkatkan kualitas dari team untuk trip atau program tour yang akan selanjutnya, mengucapkan terima kasih karena sudah mempercayai sebagai penyelenggara tour dan meminta maaf apabila ada salah kata sikap atau perbuatan yang kurang berkenan.

83. Apakah anda selalu membagikan tiket/boarding pass kepada seluruh peserta dan mengantar sampai ke tempat keberangkatan?

Jawaban : saya pasti melakukan hal tersebut terutama mengantar sampai semua peserta sudah mendapatkan boarding pass atau sudah masuk kedalam ruang tunggu.

84. Apakah anda akan menunggu sampai peserta berangkat ?

Jawaban : tidak sampai berangkat karena pasti jika sudah didalam ruang tunggu tugas dari seorang tour leader sudah selesai dan pasti kita akan memberikan waktu longgar 1 jam sebelum keberangkatan, namun team akan melakukan pemeriksaan untuk memastikan tidak ada peserta yang tertinggal dan barang bawaan peserta yang tertinggal di dalam armada bis.

Hasil Wawancara

Nama : Azwar Abbas, S.Pd. M.Hum.

1. Apakah di EMPAT LAWANG Tour & Travel sudah menerapkan *Standart Operasional Procedure* kepada *Tour Leader* yang dimiliki ? Berikan penjelasan.

Jawaban : Ya hampir 80% sudah mulai menerapkan SOP yang sudah dibuat,

2. *Tour Leader* dibagi menjadi 3 macam, *Tour Leader staff*, *Tour Leader semi staff* dan *Tour Leader freelance*. Apakah di EMPAT LAWANG Tour & Travel memiliki ketiganya ? Berikan Penjelasan.

Jawaban : Kalau di Empat Lawang sendiri ada *Tour Leader* yang sudah staff ada juga *tour leader* yang freelance, untuk *tour leader staff* kalau dilapangan saat membawa *tour* sendiri kita jadikan sebagai koordinator lapangan atau korlap yang juga berfungsi sebagai orang yang berperan sebagai perwakilan dari atasan Empat Lawang, kalau *tour leader freelance* kita juga sangat membutuhkan apalagi saat program *tour* yang sangat padat dan kita kekurangan orang. Kita juga menerima mahasiswa yang ingin magang secara praktek dalam dunia *tour leader* itu sendiri.

3. Bagaimana syarat atau klasifikasi yang diberikan oleh EMPAT LAWANG Tour & Travel dalam memilih *Tour Leader* ? Berikan Penjelasan.

Jawaban : ya untuk syarat yang paling utama adalah mau dan niat bekerja sama dengan team, lalu berani untuk bertemu orang banyak, berani bicara di depan orang banyak, memiliki wawasan dalam daerah obyek wisata, berpenampilan rapih, dan siap capek karena kita bekerja dilapangan.

4. Sejauh ini, apakah pihak EMPAT LAWANG Tour & Travel pernah mendapatkan komplain oleh wisatawan yang menggunakan jasa *Tour Leader* dari EMPAT LAWANG Tour & Travel ? Berikan penjelasan.

Jawaban : kalau komplain pasti ada tapi tidak sampai mengganggu kelancaran dalam program *tour*, selama ini masih lebih banyak respon positif dari pelanggan

5. Apakah pernah ada program *tour* yang memakan waktu lebih dari perencanaan itinerary?

Jawaban : kalau memakan waktu lebih biasanya pada saat perjalanan pulang saat menuju kembali ke titik penjemputan, ya biasa karena faktor jalan yang kita tidak bisa prediksi

6. Apakah ada bentuk komplain dari segi atribut atau pakaian yang digunakan tour leader saat melaksanakan tugas ?

Jawaban : kalau komplain sampai sekarang belum ada, namun saran masukan dari berbagai pihak selalu ada makanya kita sudah memiliki seragam tour leader yang sudah memiliki ciri untuk mudah dikenali dilapangan.

7. Apakah pihak EMPAT LAWANG Tour & Travel memberikan sanksi kepada *Tour Leader* yang belum menjalankan SOP dengan baik ? Berikan penjelasan.

Jawaban : kalau sanksi kita lihat dari seberapa parah kesalahannya, kalau masih dalam batas wajar dan yang bersangkutan bisa menerima untuk memperbaiki kesalahannya mungkin teguran sudah cukup

8. Kalau yang lain pelanggaran apalagi yang dilakukan oleh *Tour Leader* ?

Jawaban : sejauh ini tidak ada

9. Menurut anda, seberapa besarkah peran dan manfaat *Tour Leader* dalam kegiatan operasional perjalanan wisata ?

Jawaban : sangat penting dan sangat berpengaruh untuk empat lawang, karena tour leader diibaratkan sebagai perwakilan dari kantor yang membawa nama baik kantor, sehingga secara tidak langsung tour leader memiliki peran aktif dalam perjalanan tour

10. Untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan, apakah ada batas penanganan jumlah peserta yang di *handle* oleh 1 orang *Tour Leader* dalam kegiatan operasional perjalanan wisata ?

Jawaban : biasanya kita patokan untuk tour leader maksimal 50 pax, karena kita menggunakan jumlah seat pada big bus, lebih dari itu pasti kita akan memberikan rekan team, kita lihat armada atau unit apa yang kita pakai.

11. Apa harapan kedepannya sebagai pimpinan dari EMPAT LAWANG Tour & Travel untuk semua *Tour Leader* ?

Jawaban : harapannya kedepan kita bisa menjadikan empat lawang ini sebagai mitra perjalanan wisata, yang mungkin kedepannya tidak hanya program tour study tour tapi bisa menghandle program tour yang lainnya juga, kualitas tour leader kita juga semakin membaik dari segi pelayanan, pengalaman, kekeluargaan, rasa tanggung jawab dan lain sebagainya

6. Dokumentasi



Rombongan SMKN 2 Yogyakarta



Rombongan SMPN 1 Kokap Kulon Progo

Seragam Tour Leader



Suasana di dalam bis saat hiburan nonton film