PELAKSANAAN TUGAS TOUR LEADER PADA URBANITAS TOUR & TRAVEL PEKANBARU

Hari Prasetyo, Andri Sulistyani
haritolee@gmail.com

*Tourism Study Programme - Department of Administrative Science
Faculty of Social and Political Science, Riau University*

Abstract

This research aims to determine the implementation and obstacles of tour leader when tour. The study was used qualitative metode with discriptif approach to describe the real condition by collecting the information data in the field. The informan key in research were 1(one) chief executive officer who doubles as a tour leader and 1(one) tour leader. The technique collecting the data in the research used vation, interview, and documentation. Based on the result of the research, can be known the execution of the task tour leader at Urbanitas Tour & Travel has done its job well. But still there are complains from costumers.

Key Words : Implementation, task, tour leader.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang dengan sangat pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara ke berbagai wisata di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada saat ini kebutuhan untuk melakukan perjalanan wisata melalui biro perjalanan wisata semakin meningkat. Sebuah biro perjalanan wisata harus mampu memahami kebutuhan dan memuaskan keinginan konsumennya. Memuaskan konsumen merupakan suatu kewajiban perusahaan biro perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen. Karena konsumen merupakan faktor yang dapat menentukan masa depan produk bahkan masa depan perusahaan biro perjalanan wisata itu sendiri. Konsumen yang merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh biro perjalanan wisata maka akan berdampak baik untuk perusahaan itu sendiri, sehingga mampu menciptakan suatu loyalitas terhadap perusahaan.

Biro perjalan wisata merupakan badan usaha yang bersifat komersil yang bertujuan untuk mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan tujuan utamanya yaitu untuk berwisata. Selain menyediakan penjualan paket wisata dan tiket pesawat, kini biro perjalanan wisata dapat melayani segala sesuatu yang dibutuhkan wisatawan yaitu mulai dari pengurusan dokumen perjalanan, transportasi, akomodasi, makanan, asuransi, panduan jadwal perjalanan, tiket masuk wisata hingga pemandu

wisata yang akan mendampingi dari awal hingga akhir perjalanan.

Sebagai salah satu biro perjalanan wisata yang berada di Kota Pekanbaru, Urbanitas Tour & Travel yang merupakan unit usaha dari PT. Urbanitas Nusantara Berkarya, menyediakan berbagai macam paket wisata dengan destinasi-destinasi yang sangat menarik, baik paket wisata domestik maupun paket wisata internasional. Paket wisata (*package tour*) menurut Damardjati (2006:105) sesuatu rencana atau acara perjalanan wisata yang telah tersusun secara tetap, dengan harga tertentu yang telah termasuk pula biaya-biaya untuk *transfer*/pengangkutan, fasilitas akomodasi/hotel atau *darmawisata/sightseeing* di kota/kota-kota, objek-objek wisata dan atraksi-atraksi yang telah tercantum di dalam acara itu.

Dalam pelayanan paket wisata, salah satu komponen yang sangat penting adalah jasa seorang *tour leader*. Sesuai dengan arti katanya dalam bahasa inggris yaitu *tour* yang berarti wisata dan *leader* yang berarti pemimpin, seorang *tour leader* merupakan seorang pemimpin jalannya sebuah perjalanan wisata. Demi menunjang keberhasilan sebuah perjalanan wisata, maka sangat dibutuhkan peran seorang *tour leader*. Seorang *tour leader* dalam tugasnya harus siap, sigap dan cekatan dalam *menghandle* wisatawan. Maka dari itu, *tour leader* juga menjadi salah satu ujung tombak dari pencitraan perusahaan yang sangatlah penting peranannya dalam menentukan tingkat kepuasan yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas dari para konsumen.

Di Urbanitas Tour & Travel *tour leader* memiliki tugas dan peranan

yang sangat penting dikarenakan membawa nama baik perusahaan. Urbanitas Tour & Travel pada saat ini sudah memiliki banyak *client*, mulai dari sekolah, instansi perusahaan, hingga rombongan ibu-ibu pengajian. Apabila pelayanan yang diberikan *tour leader* pada saat membawa tour ke konsumen tidak baik/tidak maksimal maka konsumen tersebut merasa kecewa dan tidak akan membeli paket wisata untuk yang akan datang ke Urbanitas Tour & Travel, kemudian akan berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan.

Tabel 1.1
Daftar Perbandingan Gaji *Tour Leader*

Biro Perjalanan Wisata	Gaji/hari
Urbanitas Tour & Travel	Rp. 250.000,-
Nabila Holiday	Rp. 250.000,-
Bilava Tour	Rp. 350.000,-

Sumber: Pengamatan Penulis, 2008

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, gaji yang didapatkan oleh *tour leader* di Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru berbeda dengan gaji *tour leader* di biro perjalanan wisata *competitor*. Berbedanya gaji yang didapat *tour leader* bisa mempengaruhi kurangnya performa pelayanan *tour leader* ke konsumen, sehingga konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mengakibatkan adanya *complaint*.

Penulis melihat dan merasakan langsung selama melakukan kegiatan *on the job training* di Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru bahwa

pelaksanaan tugas *tour leader* pada saat membawa grup wisata kurang efektif sehingga mendatangkan *complaint* dari konsumen. Maka dari itu, pelaksanaan tugas *tour leader* haruslah sesuai dengan standar operasional yang berlaku untuk menunjang kelancaran *tour* tersebut. Untuk mempelajari lebih dalam mengenai hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pelaksanaan tugas *tour leader* pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini ialah:

- a. Bagaimana pelaksanaan tugas *tour leader* pada saat *tour*?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi *tour leader* dalam melaksanakan tugasnya ?

3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis membatasi penelitian ini hanya membahas tentang pelaksanaan tugas *tour leader* pada saat *tour*. Dengan tujuan, agar penulis lebih spesifik pada masalah yang diteliti.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

- 1.a.a. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas *tour leader* pada saat *tour* di Urbanitas Tour & Travel.
- 1.a.b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *tour leader* ketika melaksanakan tugasnya.

5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

- a. Manfaat Akademik, sebagai acuan untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan kajian yang sama.
- b. Manfaat Teoritis, sebagai bahan evaluasi dan masukan yang bermanfaat kepada pihak Urbanitas Tour & Travel untuk meningkatkan kualitas *tour leader*.

B. LANDASAN TEORI

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula (Syukur, 1987: 40).

Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat

dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.

- b. *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
- c. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program.
- d. Struktur Birokrasi, yaitu SOP (*Standart Operating Procedures*), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

2. *Tour*

Menurut Undang-Undang Pemerintah Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, Wisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang

dikunjunginya dalam jangka waktu sementara.

Pengertian kata “tour” menurut batasan yang diberikan oleh WATA (*World Association of Travel Agent*) adalah perlawatan keliling yang memakan waktu lebih dari tiga hari, yang diselenggarakan oleh suatu travel agent di suatu kota dan antara lain yaitu meninjau ke beberapa tempat atau kota, baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Menurut Yoeti (2001:112-115) macam-macam jenis tour sesuai dengan sifat penyelenggaraannya adalah sebagai berikut:

a. *Package Tour*

Ini adalah suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu biro perjalanan wisata atas resiko dan tanggung jawab sendiri, yang acara, lama waktu *tour*, tempat-tempat yang akan dikunjungi, akomodasi, transportasi, serta makanan dan minuman telah ditentukan dalam suatu harga yang sudah ditentukan pula jumlahnya.

b. *Independent Tour*

Tour program yang disusun sesuai dengan kehendak wisatawan sendiri. perjalanan ini sama sekali tidak berdasarkan *time schedule*, karena itu *tour* semacam ini dapat berangkat kapan saja untuk tujuan ke mana saja yang disenangi dan diinginkan, dengan menggunakan kendaraan apa saja serta akomodasi di manapun juga tanpa ada suatu ikatan yang mengaturnya, dan dilakukan secara bebas. Perjalanan ini banyak dilakukan oleh orang-

orang yang mempunyai banyak waktu luang dan tersedia banyak uang. Istilah lain yang banyak digunakan untuk tour jenis ini adalah *custom tailored tour*.

c. *Optional Tour*

Tour ini merupakan *tour* tambahan dari *tour program* yang telah ada. Pengikut *tour* ini biasanya adalah pengikut dari suatu *package tour* dan peserta boleh ikut atau tidak. Jika ikut yang bersangkutan harus menambah atau membayar harga khusus untuk *optional tour* ini, karena rencana ini sama sekali diluar dari *tour* yang sebenarnya. Biro perjalanan wisata hanya menawarkan saja kepada peserta diluar program yang sudah ada.

d. *Escorted Tour*

Suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan oleh suatu biro perjalanan wisata. Para pengikut *tour* dikelompokkan dalam suatu rombongan (*group*) yang dipimpin oleh seorang *tour leader* dari mulai berangkat hingga *tour* berakhir.

e. *Study Tour*

Suatu perjalanan yang dilakukan oleh pelajar, mahasiswa dengan tujuan utama untuk melihat dari dekat sambil mempelajari objek yang dikunjungi. Jadi disini terdapat unsur pendidikan, guna memperoleh suatu study dalam suatu waktu tertentu. Biasanya perjalanan semacam ini diorganisir secara sosial tanpa ada unsur komersial untuk memperoleh keuntungan.

f. *Social Tour*

Suatu *tour* yang direncanakan dan diselenggarakan secara sosial dengan memperhatikan faktor-faktor ekonomis dan efisiensi, sehingga biaya penyelenggaraan *tour* tersebut dapat ditekan seminimal mungkin. biasanya diselenggarakan oleh sekolah-sekolah atau badan-badan serta organisasi untuk kepentingan anggotanya tanpa ada maksud untuk mencari keuntungan dari penyelenggaraan tersebut.

g. *Regular Tour*

Tour yang diselenggarakan dengan waktu, objek dan harga yang sudah ditentukan sesuai dengan perencanaan yang disusun oleh biro perjalanan wisata. Adanya *regular tour* ini akan dapat membantu para pengunjung untuk menentukan pilihannya, *tour* mana yang sesuai dengan keinginannya dan cocok dengan waktu tersedia.

3. *Tour Leader*

Menurut Yoeti (2013:7), untuk menjadi seorang *tour leader* seseorang terlebih dahulu perlu mengetahui dan memahami fungsi, tugas, dan tanggung jawab seorang *tour guide*, sehingga ia akan merasakan perbedaan yang hakiki antara keduanya. Sudah sangat biasa dilakukan, saat mengunjungi suatu destinasi, seorang *tour leader* hampir selalu didampingi seorang *tour guide* dengan pembagian tugas sebagai berikut:

a. *Tour leader* memiliki fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang lebih fokus pada penyelenggaraan perjalanan

wisata sejak berangkat, selama dalam perjalanan, *tour* pada destinasi yang dikunjungi, hingga kembali ke tempat semula di kota atau Negara asal wisatawan.

b. *Tour guide* memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk menjelaskan dan menceritakan semua objek dan atraksi wisata yang dikunjungi sesuai dengan *tour itinerary* yang sudah disusun. Jadi dapat dikatakan, seorang *tour leader* sudah harus mampu berfungsi sebagai *tour guide*, sebaliknya seorang *tour guide* belum tentu mampu berfungsi sebagai *tour leader*.

Dapat dikatakan seorang *tour leader* dalam perjalanan wisata yang ia pimpin bertindak sebagai koordinator dan semua yang akan dilakukan harus melalui petunjuk dan keputusannya. Oleh karena itu, dalam perjalanan wisata yang dipimpinya, tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya antara lain:

a. Melakukan pengecekan ulang atas segala persiapan keberangkatan rombongan, termasuk transportasi, kelengkapan perbekalan selama dalam perjalanan, kesiapan *tour itinerary* untuk dibagikan sebelum berangkat, akomodasi dimana menginap, dan restoran dimana rombongan akan makan siang atau makan malam.

b. Memberi instruksi, pengarahan, dan petunjuk kepada *tour guide*, sopir, dan kenek mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama dalam perjalanan.

- c. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang dapat mengganggu lancarnya perjalanan rombongan wisatawan yang ia pimpin.
- d. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata yang dipercayakan kepadanya.
- e. Menerima masukan, usulan dari anggota rombongan wisatawan yang dibawa, menganalisisnya, dan dijadikan usulan untuk perjalanan wisata rombongan berikutnya.

4. Biro Perjalanan Wisata

Menurut Undang-undang Kepariwisata No. 9 Tahun 1990, BAB IV, Pasal 11, menjelaskan bahwa usaha jasa biro perjalanan wisata merupakan usaha penyediaan jasa perencanaan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata.

Menurut Oka A. Yoeti, menjelaskan bahwa biro perjalanan wisata (*tour operator*) adalah suatu perusahaan yang usaha dan kegiatannya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan orang-orang untuk tujuan pariwisata (*tours*) atas inisiatif dan risiko sendiri, dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.

Menurut Nyoman S. Pendit, menjelaskan bahwa *travel bureau* atau *travel agency* adalah perusahaan yang mempunyai tujuan menyiapkan suatu perjalanan, yang dalam bahasa asing disebut *trip* atau *tour*, bagi seseorang yang merencanakan untuk melakukan perjalanan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009, pada pasal 14 ayat 1 huruf d bahwa yang dimaksud usaha perjalanan wisata adalah usaha biro perjalanan wisata (BPW) dan usaha agen perjalanan wisata (APW), dan masing-masing usaha tersebut memiliki kegiatan utama yang berbeda.

C. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis bermaksud untuk menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rahmat, 1999). Penelitian dengan metode deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan, melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang akan diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini akan dilakukan di Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru, yang berlokasi di Jalan Durian no 99 Sukajadi (Simpang Brimob), Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Adapun penelitian ini dilakukan setelah mengikuti ujian seminar proposal, mulai dari bulan April – Juni 2018.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang ingin diperoleh keterangan. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah key information. Key information menurut Moleong (2007 : 132) adalah orang-orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Yang menjadi key information dalam penelitian ini adalah *tour leader* di Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru. Dalam penelitian ini menggunakan teknik studi observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam bersama para informan.

4. Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer, data yang diperoleh hasil pengamatan di lapangan yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini data diperoleh dari *tour leader* yang bekerja di Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru.
- b. Data Sekunder, data yang diperoleh melalui sumber data berupa buku literatur dan laporan penelitian sebelumnya seperti jurnal, buku atau berdasarkan data yang telah diolah sebelumnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.

- b. Wawancara, menurut Moleong (2007:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pada penelitian ini, penulis akan mewawancarai *tour leader* yang ada di Urbanitas Tour & Travel.
- c. Dokumentasi, teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biayanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau ada yang salah cetak, maka peneliti ikut salah pula mengambil datanya.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2015:335) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan

membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

D. HASIL PENELITIAN

Pelaksanaan Tugas *Tour Leader* Sewaktu *Tour*

1. Persiapan Transportasi

Dari wawancara dengan *tour leader* Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru tentang persiapan transportasi dapat disimpulkan bahwa *tour leader* tidak bertugas untuk mempersiapkan transportasi, melainkan yang mempersiapkan transportasi ialah tugas dari agent travel. Agent travel memberikan kontak supir dan *crew* bus kepada *tour leader*, kemudian *tour leader* yang mengatur segalanya. Kemudian Bapak Taufik Kurniawan juga menjelaskan bahwa standar transportasi (bus) yang digunakan oleh Urbanitas Tour & Travel maksimal berumur 3 (tiga) tahun, apabila Urbanitas Tour & Travel kedapatan menggunakan bus yang berumur lebih dari 3 (tiga) tahun, maka Urbanitas Tour & Travel berkewajiban memberikan pinalti kepada konsumen sebesar 1 (satu) juta per hari per unit bus yang digunakan. Hal ini merupakan garansi yang diberikan oleh Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru kepada konsumen agar selama diperjalanan konsumen dapat merasakan keamanan dan kenyamanan.

2. Persiapan Perbekalan

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan *tour leader* Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa persiapan perbekalan *tour* di Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru

sudah dipersiapkan dari awal sebelum tanggal keberangkatan. *Tour leader* dibantu dengan staf *tour operator* mempersiapkan segala kebutuhan *tour* mulai dari air mineral, *snack box*, spanduk bus, nomor bus, identitas peserta, serta peralatan P3K.

3. Kesiapan *Itinerary*

Dari wawancara dengan Bapak Taufik Kurniawan dapat disimpulkan bahwa *tour leader* tidak mempersiapkan *tour itinerary*, melainkan yang mempersiapkan *tour itinerary* tersebut ialah agent travel. *Tour leader* dalam pelaksanaannya hanya menjalankan perjalanan wisata sesuai dengan *itinerary* yang diberikan oleh travel, dan *tour leader* bertanggung jawab atas seluruh pelaksanaan *tour* tersebut mulai dari keberangkatan hingga akhir perjalanan. Apabila ada kendala di jalan, *tour leader* harus berkoordinasi dengan peserta dan agent travel untuk mendapatkan solusi yang terbaik.

4. Kesiapan Akomodasi

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pada saat pelaksanaan *tour*, *tour leader* dalam mempersiapkan akomodasi bekerja sangat professional. 30 (tiga puluh) menit sebelum peserta tiba di hotel, *tour leader* sudah menghubungi pihak hotel untuk mempersiapkan kamar dan kunci kamar. Ketika pada saat tiba di hotel, *tour leader* kemudian membagikan kunci kamar berdasarkan *name list* yang didapatkan dari panitia.

5. Kesiapan Konsumsi

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mempersiapkan konsumsi,

komunikasi antara *tour leader* dengan pihak rumah makan/restoran sangat menentukan kesiapan konsumsi. *Tour leader* sebelum sampai di rumah makan/restoran sudah mengontak pihak rumah makan/restoran untuk mempersiapkan segala kebutuhan peserta. Jadi pada saat peserta tiba di lokasi, semua sudah beres dan peserta dipersilahkan untuk langsung makan.

6. Memberikan Instruksi, Pengarahan dan Petunjuk Kepada Tour Guide

Berdasarkan wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa tidak ada koordinasi khusus antara *tour leader* kepada *tour guide*, hanya saja pada saat tiba di objek wisata, *tour leader* bertugas mencari *local guide* yang bertugas untuk menjelaskan segalanya tentang objek yang dikunjungi kepada peserta.

7. Memberikan Instruksi, Pengarahan, dan Petunjuk Kepada Sopir

Berdasarkan wawancara dengan *tour leader* Urbanitas Tour & Travel, dapat disimpulkan bahwa pemberian pengarahan kepada sopir tidak terlalu sulit. *Tour leader* memberikan *tour itinerary* perjalanan kepada sopir, kemudian sopir mengikuti sesuai dengan *itinerary* perjalanan tersebut. Kebanyakan sopir telah mengetahui rute-rute wisata yang tertera di *tour itinerary*. Sopir yang berpengalaman juga menjadi indikator yang sangat penting dikarenakan mereka yang mengetahui rute dan seluk-beluk jalanan. Urbanitas Tour & Travel pada saat pelaksanaan perjalanan wisata biasanya memilih sopir-sopir yang biasa digunakan.

8. Memberikan Instruksi, Pengarahan dan Petunjuk Kepada Kernet

Berdasarkan wawancara dengan *tour leader* di Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa biasanya kernet telah mengetahui tugasnya masing-masing, jadi tidak perlu instruksi dari *tour leader* dikarenakan kernet telah memiliki SOP (*Standar Operating Procedures*) di tempat perusahaan oto bus mereka bekerja. Pada saat sebelum keberangkatan, kernet bertugas untuk memasang spanduk bus dan nomor bus untuk memudahkan peserta untuk mencari bus yang sesuai dengan identitas peserta. Kemudian pada saat penjemputan di bandara, kernet juga bertugas untuk membuka bagasi dan memasukkan barang-barang peserta ke dalam bagasi bus. Kemudian pada saat tiba di hotel, kernet bertugas untuk mengeluarkan barang-barang/bagasi sampai seluruhnya diambil oleh peserta.

9. Mengambil Inisiatif

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pada saat pelaksanaan tugasnya, *tour leader* mengambil inisiatif ketika terjadi kejadian yang tidak terduga dan sulit untuk ditanggulangi seperti bencana alam dan macet parah. Kemudian *tour leader* harus berkoordinasi kepada peserta dan agent travel untuk mengambil jalan terbaik. Agent travel akan memberikan opsi kepada *tour leader* kemudian *tour leader* akan menginfokan kepada peserta opsi yang memungkinkan akan dijalankan.

10. Memutuskan Permasalahan

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pada saat

memutuskan permasalahan hampir sama pada saat mengambil inisiatif. *Tour leader* tidak bisa memutuskan permasalahan sendiri, *tour leader* harus berkoordinasi kepada peserta dan agent travel apabila terjadi kejadian-kejadian yang menghambat kelancaran perjalanan.

11. Bertanggung Jawab

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa *tour leader* bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kebutuhan peserta selama perjalanan. Pertanggung jawaban *tour leader* cukup berat, bilamana terjadi kecelakaan yang mengakibatkan anggota rombongan cedera bahkan mungkin sekali ada yang meninggal, semua kejadian itu menjadi tanggung jawab *tour leader* untuk mengatasinya. Tindakan yang harus segera dilakukan adalah menyelamatkan anggota rombongan yang cedera. *Tour leader* wajib segera membawanya ke rumah sakit terdekat untuk mendapatkan pertolongan medis, maka dari itu seorang *tour leader* harus cekatan dan memiliki fisik yang kuat. Selain itu *tour leader* dalam pelaksanaan tugasnya juga dibekali dengan sejumlah uang yang digunakan untuk keperluan peserta sejak berangkat hingga kembali ke kota keberangkatan, oleh karena itu *tour leader* juga memiliki tugas mengumpulkan bukti pengeluaran biaya makan, karcis parkir, tiket ojek wisata yang kemudian akan dibuatkan laporan keuangan yang akan dipertanggung jawabkan kepada pimpinan perusahaan.

Kendala Yang Dihadapi Tour Leader Sewaktu Tour

- a. Peserta datang terlambat di bandara yang mengakibatkan *tour leader* kebingungan. *Tour leader* harus memastikan keadaan tertangani, dengan cara berkoordinasi dengan panitia dan menghubungi kembali peserta yang terlambat datang serta menjemputnya langsung begitu peserta tiba di bandara. Sebelum hari keberangkatan, agent travel sudah memberikan info tentang perlengkapan yang harus dibawa dan info mengenai jadwal penerbangan kepada peserta. Hal ini merupakan kesalahan dari peserta sendiri. Apabila peserta yang ditunggu belum datang hingga waktu penerbangan tiba, peserta tersebut memiliki dua pilihan, tinggal dengan tidak adanya ganti rugi atau harus naik dipenerbangan berikutnya dengan konsekuensi membeli tiket dengan biaya pribadi.
- b. Sulit untuk mengumpulkan peserta kembali ketika berada di objek wisata atau di tempat perbelanjaan. Sebelumnya *tour leader* dan peserta sudah menyepakati waktu dan menentukan tempat untuk berkumpul kembali setelah melakukan aktivitas mengunjungi objek wisata/berbelanja. Namun ketika waktu yang ditentukan telah tiba, ada beberapa peserta yang belum kembali. Hal ini menyebabkan peserta yang lain harus menunggu peserta yang belum berkumpul tersebut. Biasanya peserta wanita yang sulit untuk diatur dikarenakan kesukaan mereka pada berbelanja dan berfoto-foto hingga lupa waktu.

- c. Transportasi yang digunakan mengalami kerusakan, seperti ban bus bocor dan mesin bermasalah/mogok. Apabila bus yang mengalami mesin rusak tidak dapat diperbaiki, maka *tour leader* harus cepat menghubungi agent travel untuk meminta bus pengganti. Hal ini juga mengakibatkan terbuangnya banyak waktu ketika menantikan bus pengganti tiba sehingga berkurangnya waktu kunjungan di objek wisata.
 - d. *Force majeure* atau suatu keadaan yang sulit untuk ditanggulangi oleh manusia seperti bencana alam (banjir, gunung meletus, kabut asap), macet parah atau jalan yang semestinya ingin dilalui ditutup oleh pemerintah dikarenakan hal tertentu. Sehingga mengakibatkan suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Kondisi seperti ini menghabiskan banyak waktu, bisa jadi objek wisata yang ada pada *itinerary* tidak dapat dikunjungi.
 - e. Penyakit peserta yang tidak diberitahu sebelumnya ke agent travel atau *tour leader*. Sehingga ketika ditengah pelaksanaan perjalanan peserta tersebut baru terlihat gejala sakit yang dideritanya. Dalam hal ini membuat *tour leader* harus cepat mencari klinik atau rumah sakit terdekat untuk mendapatkan pertolongan pertama.
- semestinya, namun masih saja mendapati keluhan-keluhan dari peserta.
- b. Pada pelaksanaan *tour*, Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru memiliki standar unit (bus) yang digunakan. Urbanitas Tour & Travel maksimal memakai bus yang berumur 3 (tiga) tahun, apabila Urbanitas Tour & Travel kepadatan menggunakan bus yang berumur lebih dari 3 (tiga) tahun, maka Urbanitas Tour & Travel berkewajiban membayar penalti kepada peserta sebesar 1 (satu) juta per hari per unit yang digunakan.
 - c. Dalam pelaksanaan tugasnya, *tour leader* memiliki beberapa kendala yang sulit untuk ditanggulangi seperti terkena bencana alam dan macet parah. Sehingga mengakibatkan peserta ikut merasakan macet.

2. Saran

- a. Bagi Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru khususnya *tour leader* diharapkan meningkatkan kinerja dalam melayani konsumen, sehingga konsumen mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan citra positif perusahaan tetap terjaga.
- b. Bagi pimpinan Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru diharapkan memberikan pelatihan-pelatihan kepada *tour leader* agar tidak terjadi kesalahan pada pelaksanaan tugasnya.
- c. Kepada pimpinan Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru seharusnya membuat SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk setiap divisi sebagai standarisasi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. *Tour leader* di Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru sudah melakukan tugasnya dengan

DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R S. 2006. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Desky, M A. 2001. *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Adi Cita. Yogyakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kusamyadi dan Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam bidang Kepariwisataaan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda. Bandung
- Muljadi, AJ dan Warman, Andri. 2009. *Kepariwisataaan dan Perjalanan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Pendit, Nyoman S. 2002. *Ilmu Pariwisata*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar pariwisata*. Andi. Yogyakarta
- Syukur, Abdullah. 1987. *Kumpulan Makalah “ Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan*. Persadi. Ujung Pandang
- Undang-Undang Kepariwisataaan Nomor 9 Tahun 1990
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Utama, I Gusti Bagus Rai dan Mahadewi, Ni Made Eka. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Andi. Yogyakarta
- Yoeti, Oka A. 1990. *Tours and Travel Management*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Yoeti, Oka A. 2001. *Tours and Travel Management*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Yoeti, Oka A. 2013. *Tour Leader Profesional*. Angkasa. Bandung.