

***TOURIST PERCEPTION OF TOUR LEDERS AT CV. BILAVA TOUR RIAU
PEKANBARU***

**Oleh : Dian Arnanda,
Pembimbing : Rd. Siti Sofro Sidiq**
dianarnanda13@gmail.com, sitisofrost@gmail.com
*Tour and Travel Business Program-Administration Science Department,
Faculty of Social and Political Science,
University of Riau,
Pekanbaru.*

ABSTRACT

The tour can not be separated from the existence of a tour leader, so the tour leader is required to be able to assist tour operators in handling guests while on the trip. Which later can serve the wishes or needs of these guests. Therefore, this study was conducted to determine the perceptions of tourists towards tour leaders in Cv Bilava Tour Riau Pekanbaru. This study uses quantitative descriptive methods to examine the issues raised. The sample in this study was 100 respondents, taken using Simple Random Sampling. While the data collection techniques in this study used observation, interviews, questionnaires, and documentation. By using a Likert scale as a measuring tool to determine the length of short intervals. From the results of research conducted, it appears that the leader of the trip at Cv Bilava Tour Riau Pekanbaru is very satisfying.

Keywords: tourist perception, tour leader.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha perjalanan wisata merupakan usaha yang bersifat menguntungkan yang mengatur dan menyediakan pelayanan untuk seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan rekreasi maupun berwisata. Biro perjalanan umum merupakan perusahaan yang menjalankan kegiatan perjalanan di dalam dan luar negeri. Usaha perjalanan ialah perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan yang berfungsi sebagai penghubung dalam membantu penjualan jasa untuk melakukan perjalanan wisata.

Pariwisata Indonesia mendapat perhatian khusus dari pemerintah, dikarenakan usaha pariwisata meningkat dan banyak di minati oleh para pelaku bisnis. Selain itu, pariwisata merupakan penyumbang pendapatan negara terbesar kedua setelah sektor kelapa sawit. Untuk tahun 2019, pemerintah menargetkan devisa dari sektor pariwisata sebesar US\$ 17,6 miliar atau sebesar Rp 246 triliun. Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah gencar dalam pembangunan dan pengembangan wisata yang ada.

Bukan hanya pemerintah pusat saja yang diuntungkan dari sektor pariwisata ini, pemerintah daerah juga ikut merasakan dampak dari perkembangan pariwisata ini. Salah satunya ada Provinsi Riau, dari sektor pariwisata menyumbang pendapatan daerah sebesar Rp 144 Miliar di tahun 2019. Objek yang ada di Provinsi Riau dapat menarik jumlah kunjungan wisatawan dengan jumlah 6.823.676 pengunjung di tahun 2018.

Pemimpin perjalanan merupakan pemimpin rombongan wisata saat di lapangan saat melakukan rekreasi. Pemimpin perjalanan selalu kita temui saat menggunakan jasa usaha perjalanan. Pemimpin perjalanan memiliki tanggung jawab pada proses kegiatan wisata yang dikomando saat diperjalanan, mulai dari keberangkatan sampai kembali lagi ke

tempat semula. Sehingga seorang pemimpin perjalanan wajib ada dalam setiap kegiatan yang di komando, karena tugas pemimpin perjalanan mengurus angkutan, konsumsi, karcis obyek wisata, dan akomodasi lainnya. Seluruh kegiatan ini di atur oleh pemimpin perjalanan supaya jadwal perencanaan (itinerary) yang telah direncanakan dapat berjalan lancar. Akan tetapi itinerary dapat berubah tergantung pada keadaan pada saat tour berlangsung, seperti tujuan destinasi wisata berubah karena kondisi dilapangan tidak sesuai yang diharapkan. Contohnya adanya jalan longsor menuju tempat wisata tersebut.

Dalam biro perjalanan terdapat tugas dari Pemimpin Perjalanan yang berfungsi sebagai :

- a. Kehadiran Pemimpin perjalanan sangat membantu bagi tour operator dalam handle kegiatan selama di perjalanan.
- b. Apabila terjadi sesuatu atau kendala, Pemimpin Perjalanan yang pertama kali menangani dengan koordinasi dengan Tour Guide.
- c. Pemimpin Perjalanan adalah orang yang pertama kali bertemu dengan tamu saat akan melakukan kegiatan perjalanan.
- d. Pemimpin Perjalanan mengatur waktu saat di objek wisata dengan berkoordinasi dengan Tour Guide.
- e. Pemimpin Perjalanan berkoordinasi dengan supir bus untuk tunjauan objek dan tempat makan.
- f. Pemimpin Perjalanan nantinya akan melaporkan hasil kegiatan selama di perjalanan kepada tour operator yang nantinya apabila ada hal-hal yang perlu diperbaiki atau untuk lebih baik kedepannya bagi perusahaan.

Bilava Tour merupakan Tour & Travel yang ada di Kota Pekanbaru. Pada tahun pertama perusahaan ini hanya bergerak di bidang penjualan tiket, namun tahun berikutnya sudah menyediakan paket tour dan semakin banyak permintaan dari para konsumen. Bilava Tour sendiri menyediakan paket tour domestik dan

internasional, tiket pesawat, voucher hotel, pembuatan paspor dan visa. Bilava Tour menyediakan berbagai pilihan paket tour, konsumen juga bisa meminta paket tour sesuai dengan keinginan konsumen.

Salah satu komponen penting dalam sebuah agen travel adalah perencanaan tour. Perencanaan perjalanan biasanya dilakukan oleh seorang tour planner yang banyak mengetahui keadaan seputar kegiatan perjalanan. Tour Planner dapat diartikan sebagai orang yang all around dan mengerti bidang perjalanan dan kepariwisataan secara menyeluruh, seperti tempat wisata, atraksi wisata, fasilitas, serta rincian biaya untuk penetapan harga paket perjalanan yang akan dijual dan untuk paket perjalanan dengan ketentuan tertentu yang telah ditetapkan.

Inti dari seluruh perencanaan itu ialah untuk memikirkan suatu tindakan yang kemungkinan akan terjadi. Perencanaan memiliki peranan yang penting untuk sebuah wisata yang dapat dilihat dari manfaatnya seperti untuk pedoman dalam menyelenggarakan kegiatan wisata, sarana dalam memprediksikan kemungkinan adanya kejadian diluar perencanaan sekaligus jalan pemecah masalah, sarana dalam menunjukkan penyelenggaraan kepariwisataan sampai mencapai tujuannya.

Dengan begitu perencanaan dapat menerapkan kepariwisataan secara maksimal serta dapat digunakan untuk mengukur berhasilnya suatu wisata sebagai usaha dalam mengawasi atau mengevaluasi untuk memberikan tanggapan untuk penyelenggaraan wisata selanjutnya. Oleh karena itu, perencanaan bukan hanya sebatas persiapan, melainkan sebuah jalan dari kegiatan yang secara berkelanjutan ikut dalam mewarnai kegiatan perjalanan hingga tercapainya tujuan akhir.

Seorang pemimpin perjalanan harus mampu menyesuaikan perbedaan dari paket perjalanan yang di tawarkan. Hal ini bertujuan untuk menunjukkan profesionalisme dari pemimpin pejalan

dalam membawa rombongan perjalanan. Maka dari itu tugas pemimpin perjalanan seharusnya sudah sesuai dengan setandar oprasional yang berlaku saat dilapangan untuk menyukseskan kelancaran perjalanan. Untuk mempelajari lebih dalam mengenai hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul: **“Persepsi Wisatawan Pada Pemimpin Perjalanan Pada CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Gambaran Pimpinan Perjalanan pada CV Bilava Tour Riau Pekanbaru.
2. Bagaimana Persepsi Wisatawan Pada Pemimpin Perjalanan di CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah fokus pada “Persepsi Wisatawan Terhadap Pemimpin Perjalanan Pada CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru”.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui Gambaran Pimpinan Perjalanan pada CV Bilava Tour Riau Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui Persepsi Wisatawan Terhadap Pemimpin Perjalanan Pada CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut ini:

1. Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta wawasan yang berkaitan dengan persepsi wisatawan pemimpin pejalan di suatu perusahaan.

2. Bagi perusahaan penelitian ini di harapkan menjadi bahan untuk masukan dan pertimbangan kedepan bagi Manajemen CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru.
3. Bagi pihak lain hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan informasi serta referensi bagi pembaca yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Persepsi Wisatawan pada Pemimpin Perjalanan di CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pariwisata

Menurut Suwena (2017) diketahui bahwa perjalanan wisata biasanya lebih bersifat lengkap daripada perjalanan biasa, yang terlihat jelas dari kegiatan yang dilakukan. kegiatannya sangat beragam dan fasilitas yang digunakan juga bervariasi, yang terlihat dari awal keberangkatan atau daerah asal wisatawan hingga tiba di daerah yang di kunjungi pariwisata dan kembali ke tempat asal semula.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, disebutkan bahwa usaha perjalanan ialah usaha yang menjual produk barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Produk menurut Muljadi (2012) ada tiga aspek di dalam produk pariwisata agar nantinya calon wisatawan melakukan kunjungan yaitu daya tarik, amenitas, dan aksesibilitas

a. Atraksi Wisata.

Merupakan sesuatu yang menarik yang ada di suatu objek wisata yang nantinya dapat membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya.

b. Amenitas.

Merupakan fasilitas yang disediakan untuk kenyamanan dan kepuasan tamu saat melakukan kunjungan wisata di suatu tempat.

c. Aksesibilitas.

Merupakan kemudahan bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu objek yang menggunakan media transportasi atau kendaraan.

2.2 Jenis dan Macam Pariwisata

Istilah pariwisata merupakan bentuk tunggal yang bersifat sebagai gambaran dari berbagai bentuk perjalanan dan akomodasi yang disesuaikan terhadap kebutuhan seseorang melakukan kegiatan perjalanan untuk mendapatkan kepuasan dan setiap tingkat kepuasan wisatawan selalu berbeda-beda. Disamping itu, kebutuhan dalam merencanakan dan mengembangkan kepariwisataan, diperlukan pembeda antara jenis pariwisata yang satu dengan lainnya. selanjutnya pengembangan pariwisata dapat terwujud sesuai dengan kepariwisataan yang berdasarkan jenis dan macamnya. Bentuk pariwisata sebagai suatu gejala dibedakan atas:

a. letak geografis

Dilihat dari letak geografisnya, kegiatan pariwisata berkembang dibedakan menjadi:

- 1) Pariwisata local
- 2) Pariwisata regional
- 3) Pariwisata nasional
- 4) Pariwisata regional-internasional
- 5) Pariwisata internasional

b. Kegiatan pariwisata di lihat dari pengaruhnya pada neraca pembayaran

- 1) Pariwisata aktif (*in bound tourism*)
- 2) Pariwisata pasif (*out-going tourism*)

c. Menurut alasan/tujuan perjalanan

- 1) *Business tourism*
- 2) *Vacational tourism*
- 3) *Educational tourism*
- 4) *Familirization tourism*
- 5) *Scientific tourism*
- 6) *Special Mission tourism*
- 7) *Hunting tourism*

d. Menurut saat atau waktu berkunjung

- 1) *Seasonal tourism*
- 2) *Occasional tourism*

e. Menurut objeknya

- 1) *Cultural tourism*

- 2) *Recuperational tourism*
 - 3) *Commercial tourism*
 - 4) *Sport tourism*
 - 5) *Political tourism*
 - 6) *Social tourism*
 - 7) *Religion tourism*
 - 8) *Marine tourism*
- f. Menurut jumlah orang yang melakukan perjalanan
- 1) *Individual tourism*
 - 2) *amily group tourism*
 - 3) *Group tourism*
- g. Menurut alat pengangkutan yang digunakan
- 1) *Land tourism*
 - 2) *Sea tourism*
 - 3) *Air tourism*
- h. Menurut umur yang melakukan perjalanan
- 1) *Youth tourism*
 - 2) *Abdult tourism*
- i. Menurut jenis kelamin
- 1) *Masculine tourism*
 - 2) *Feminime tourism*
- j. Menurut harga dan tingkat sosial
- 1) *Delux tourism*
 - 2) *Middle class tourism*
 - 3) *Social tourism*

2.3 Konsep Pemimpin Perjalanan

Untuk menjadi seorang Pemimpin Perjalanan seseorang terlebih dahulu perlu mengetahui dan memahami fungsi, tugas, dan tanggung jawab seorang tour guide, sehingga dia akan merasakan perbdaan yang hakiki antara keduanya. Sudah sangat biasa dilakukan, saat mengunjungi suatu destinasi, seorang pemimpin perjalanan (Tour Leader) hampir selalu didampingi oleh seorang tour guide dengan pembagian tugas sebagai berikut :

a. Pemimpin Perjalanan

Pemimpin Perjalanan memiliki fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang lebih fokus pada penyelenggaraan wisata sejak berangkat, selama dalam perjalanan, tour pada destinasi yang dikunjungi, hingga kembali ketempat semula, dikota atau negara asal wisatawan.

b. Tour Guide

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

Dari sudut kepentingan wisatawan, seorang tour leader atau tour guide memiliki fungsi sebagai orang pertama yang di temui wisatawan yang selanjutnya akan menjadi teman dalam perjalanan yang memberikan informasi, penjelasan, dan petunjuk segala sesuatu yang bersangkutan dengan objek dan atraksi wisata sesuai dengan rencana perjalanan wisata yang sudah di susun. . Dari sisi tour operator perusahaan dimana tour leader dan tour guide itu bertugas, seorang pemimpin perjalanan/tour guide tidak lain adalah karyawan yang mewakili perusahaan dalam rangka memberi pelayanan kepada rombongan wisatawan yang membeli paket wisata kepada tour operator tersebut. Pelayanan yang diberikan tour leader/tour guide sekaligus berfungsi sebagai pelayanan purna jual (*after sales service*) dari paket wisata yang dijual kepada wisatawan.

Armin D. Lehmann (1978 : 293) dalam buku *Travel and Tourism* memberi batasan tentang *tour leader* sebagai berikut: "*a courier or professional travel escort; someone with special qualification to conduct a travel group.*"

Jadi pemimpin perjalanan dapat disebut sebagai seorang kurir atau seseorang yang berprofesi sebagai pemimpi perjalanan wisata, atau dapat juga diartikan sebagai seorang yang memiliki tugas khusus untuk memimpin perjalanan wisata grup wisatawan.

1. Penampilan Bagus

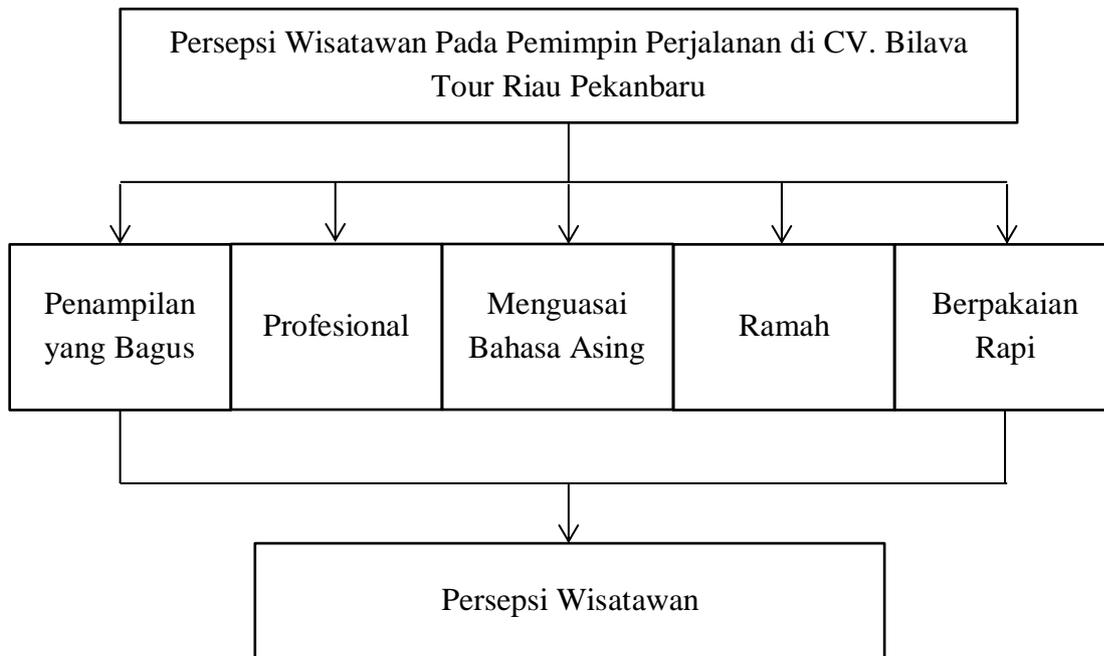
Mempunyai wajah yang menarik dan juga meyakinkan kepada tamu atau wisatawan. Dengan perkataan lain,

- harus menarik bagi tamu yang datang dengan penampilan yang menyenangkan.
2. Professional
Mengetahui tugas-tugas yang tanggung jawabnya tanpa bantuan orang lain.
 3. Menguasai Bahasa Asing
Lancar menggunakan bahasa tamu atau wisatawan yang akan di jemput atau di antarannya, minimum menguasai bahasa Inggris secara aktif.
 4. Ramah
Ramah-tamah, tentunya seorang pemimpin perjalanan ramah dan murah senyum kepada tamu.
 5. Berpakaian Rapi
Menggunakan pakaian sesuai dengan waktu dan menggunakan identitas perusahaan yang diwakili untuk menunjukkan bahwa ia adalah petugas yang di tunjuk oleh biro perjalanan yang bersangkutan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang telah diuraikan diatas maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran seperti berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : hasil olahan penulis dari Teori Oka A. Yeoti (2013)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif dimana menurut Bambang (2013) deskriptif ialah untuk memberi gambaran yang lebih jelas mengenai suatu gejala atau fenomena. Dan menurut Wardiyanta (2006) kuantitatif

ialah penelitian yang menggunakan data kuantitatif sebagai bahan analisisnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa usaha perjalanan wisata yaitu CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru yang beralamat di Jalan Cemara No. 6, Kelurahan Sukamaju, Kecamatan Sail,

Gobah, Pekanbaru, 28282. Nomor Telp. (0761) 8406512.

Email : bilavatour@gmail.com

Instagram : BILAVA TOUR

Adapun waktu penelitian ini dilakukan oleh peneliti dalam waktu 3 bulan pada bulan Maret – Mei 2019 di CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru.

3.3 Populasi dan Sample

3.3.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang akan diduga (Wardiyanta, 2006). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa tour and travel CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru dari tahun 2015-2019 yaitu sebanyak 1.886 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiono (2006) sampel adalah bagaian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh penulis tersebut. Jika populasi besar tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian ini dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dalam hal ini penulis menggunakan rumus kecukupan sampel (slovin) yaitu teknik sampel yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang diteliti terlalu banyak atau sumber data sangat luas, untuk itu penulis mengambil sampel yang mewakili populasi pada konsumen yang membeli paket wisata di Bilava Tour Riau Pekanbaru, dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan 10% atau 0,1

$$n = \frac{840}{1 + 840 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{840}{841 (0,01)}$$

$$n = \frac{840}{8,4}$$

$$n = 99,8$$

Jadi dapat dibulatkan menjadi 100 responden

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan jalan yang dikumpulkan sendiri dan langsung dari objek yang diteliti Kusmayadi (2000). Hasil pengamatan di lapangan yaitu melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini data diperoleh dari jawaban responden yang menggunakan jasa CV. Bilava Tour Riau terhadap wawancara langsung oleh peneliti.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui sumber data berupa buku literatur dan laporan penelitian sebelumnya seperti jurnal, buku atau berdasarkan data yang telah diolah sebelumnya, berupa data dalam bentuk jadi yang dimiliki oleh CV. Bilava Tour Riau yang digunakan sebagai pelengkap didalam pelaksanaan penelitian. Data ini berbentuk arsip ataupun dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara

Wawancara adalah suatu proses interaksi dan komunikasi antara peneliti dengan responden dimana pewawancara diharapkan menyampaikan pertanyaan kepada responden secara lisan, merangsang responden untuk menjawabnya, menggali jawaban lebih jauh bila dikehendaki dan mencatatnya (Zulgenef,2008). Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai Direktur Utama

CV. Bilava Tour Riau tentang pemimpin perjalanan.

3.5.2 Observasi

Observasi merupakan suatu kompleks, merupakan proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.

Dengan adanya observasi secara langsung tentang sumber informasi pengunjung terhadap Pemimpin Perjalanan Di Bilava Tour Riau pekanbaru.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi ialah sebuah cara untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan atau tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya. Dokumentasi dapat dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi tentang data dan

fakta yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian baik dari sumber dokumen yang dipublikasikan, jurnal ilmiah, koran, majalah, *website*, dan lain-lain. Dalam penelitian ini dokumentasi didapat dari Kantor CV. Bilava Tour Riau berupa foto, daftar kunjungan.

3.5.4 Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban kepada beberapa alternatif saja. Kuesioner tersebut ditujukan kepada konsumen yang sudah pernah melakukan perjalanan wisata di CV. Bilava Tour Riau. Kuesioner diberikan kepada wisatawan yang menggunakan jasa Bilava Tour Riau untuk mengetahui tanggapan dari wisatawan tersebut.

3.6 Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel

	Sub-Variabel	Indikator	Metode Pengumpulan Data
Persepsi Wisatawan Pada Pemimpin Perjalanan	Penampilan yang bagus	1. Mempunyai wajah yang menarik 2. Penampilan yang menarik dan meyakinkan	Observasi Dokumentasi Wawancara Kuesioner
	Profesional	1. Mengetahui tanggung jawab 2. Melakukan tanpa diminta	
	Menguasai bahasa asing	1. Lancar menggunakan bahasa 2. Menguasai bahasa Inggris secara aktif	
	Ramah	1. Bijaksana 2. Tepat dalam mengambil keputusan	
	Berpakaian rapi	1. Menggunakan pakaian yang sesuai dengan waktu 2. Menggunakan identitas perusahaan yang diwakili	

Sumber: Hasil olahan penulis

3.7 Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial sebagai berikut : Pada penelitian ini skala likert terdiri dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Jawaban dan kuesioner tersebut diberi bobot nilai sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Likert

No.	Skala	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: *Etta Mamang Sanadji & Sopiiah, 2010)*

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana data yang telah diperoleh melalui kuesioner, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian diinterpretasikan secara objektif sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi dan menjelaskan hasil perhitungan sehingga menjadi kesatuan yang utuh. Kusuma dan Sugiono (2000: 69). Dalam penelitian ini, data dari responden akan dianalisis menggunakan *Microsoft excel*. Analisis yang pertama kali dilakukan adalah tabulasi kuesioner. Menurut (Sugino ,2005:27) analisis ini bertujuan untuk melihat persentase jawaban responden dalam memilih alternatif jawaban yang tersedia.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Singkat CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru

Bilava Tour ini berdiri pada tanggal 9 oktober 2015. Pertama kali Tour and Travel ini berdiri dengan nama Fresh Indonesia Tour and Travel Fresh Indonesia pernah membawa rombongan besar yang menaikkan namanya yaitu overland pulau jawa 6 Hari 5 Malam, namun pada awal tahun 2017 Fresh Indonesia berganti nama menjadi Bilava Tour Riau. Arti nama bilava itu sendiri ialah Bila diambil dari nama owner yaitu sabila dan Va itu dari bahasa persia yang artinya setia jadi kenapa diambil nama bilava yaitu perusahaan setia melayani konsumen sampai dengan tingkat kepuasan tertiggi konsumen.

Bilava Tour sendiri mengambil konsep anak muda. Target pasar Bilava Tour sendiri ialah anak sekolah terutama Sekolah Menengah Pertama yang ada di Riau khususnya Pekanbaru. Dengan konsep kekinian dan digandrungi anak muda Bilava tour berhasil menggaet beberapa sekolah. Pada awal tahun 2018 Bilava dapat grup terbesar yaitu murid-murid SMP 6 Pekanbaru sebanyak 10 unit bus medium dengan total peserta 300 pax one day tour kampar. Pada tahun pertama perusahaan ini hanya bergerak di bidang penjualan tiket atau ticketing saja. Namun tahun berikutnya sudah menyediakan paket tour dan semakin banyak permintaan dari para konsumen.

Bilava Tour sendiri menyediakan paket tour baik domestik maupun internasional, tiket pesawat, voucher hotel, pengurusan passport dan visa. Bilava Tour menyediakan berbagai pilihan paket tour, konsumen juga bisa meminta paket tour sesuai dengan keinginan konsumen.

4.1.2 Visi dan Misi Bilava Tour Riau Pekanbaru.

Visi dan Misi Bilava Tour Pekanbaru Riau ialah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadikan sebuah perusahaan perjalanan terbesar di Indonesia yang memberikan kenyamanan dan pelayanan terbaik.

b. Misi

1. Memberikan pelayanan profesional kepada pelanggan
2. Mempromosikan objek wisata dari Indonesia dan dunia
3. Membangun hubungan yang baik kepada pelanggan dan mitra kerja perusahaan
4. Mempertahankan pertumbuhan perusahaan

4.2 Gambaran Pemimpin Perjalanan di CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru

4.2.1 Penampilan Bagus

Dalam gambaran seorang pemimpin perjalanan haruslah memiliki penampilan yang bagus adalah sebuah tuntunan yang harus dipenuhi oleh seorang pemimpin perjalanan dikarenakan pemimpin perjalanan akan menjadi pusat informasi dan pemandu dari para wisatawan. Mempunyai wajah yang menarik dan meyakinkan kepada tamu yang datang dengan penampilan yang menyenangkan pelanggan dapat memberikan kesan yang baik kepada tamu. Seorang pemimpin perjalanan haruslah memiliki penampilan yang bagus yang nantinya apabila dilihat oleh rombongan yang dibawanya akan mendapat nilai plus dari tamu tersebut.

4.2.2 Propesional

Memiliki kemampuan tinggi dan berpegang teguh kepada nilai moral yang mengarah serta mendasari perbuatan, menjalankan profesi sesuai keahliannya. Pemimpin perjalanan adalah orang yang paling di percaya dan diberi amanah oleh pemilik perusahaan sebagai penanggung jawab di perjalanan, yang

nantinya apabila ada hal-hal yang tidak diinginkan di lapangan pemimpin perjalananlah orang yang pertama berdiri di barisan terdepan untuk mengambil langkah atau solusi, dan seorang pemimpin perjalanan profesional di haruskan bisa seperti itu.

4.2.3 Mengusai Bahasa Asing

Fasih menggunakan bahasa yang digunakan oleh tamu yang dijemput ataupun di antar, minimum mampu dan menguasai bahasa Inggris. Pemimpin perjalanan haruslah menyesuaikan bahasa dengan tamu. Karena apa, tuntutan seorang pemimpin perjalanan dia harus cepat beradaptasi dengan tamu yang dibawanya entah itu tamu Domestik maupun tamu Internasional.

4.2.4 Ramah

Manis tutur kata dan sikapnya, mudah dalam pendekatan kepada rombongan saat di perjalanan. Sangat penting bagi seorang pemimpin perjalanan mempunyai sikap yang ramah yang nantinya memberikan kemudahan berkomunikasi dengan rombongan di perjalanan. Karena semua pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan diwajibkan para pelaku pekerja dapat mempunyai sikap yang ramah terhadap customer.

4.2.5 Berpakaian Rapi

Menggunakan pakaian sesuai dengan waktu dan menggunakan identitas perusahaan yang diwakili untuk menunjukkan bahwa ia adalah perwakilan yang ditunjuk oleh perusahaan biro perjalanan. Pemimpin perjalanan haruslah mudah dikenali oleh setiap anggota rombongan dan apabila ada hal-hal yang diperlukan oleh rombongan maka dapat menyampaikan kepada pemimpin perjalanan. wajib diberikan kepada tamu tersebut.

4.3 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Wisatawan Pada Pemimpin Perjalanan di CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru

Tabel 4.1
Rekapitulasi Hasil tanggapan Responden Terhadap Pemimpin Perjalanan Di Cv Bilava Tour Riau Pekanbaru

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Kategori
Persepsi Wisatawan Pada Pemimpin Perjalanan	Penampilan Yang Bagus	1. Mempunyai wajah Yang Merarik	421	Baik 679 – 839
		2. Penampilan yang Menarik dan Meyakinkan	410	
		SKOR	831	
	Profesional	1. Mengetahui Tanggung Jawab	446	Sangat Baik 840 – 1.000
		2. Melakukan Tanpa Diminta	404	
		SKOR	850	
	Menguasai Bahasa Asing	1. Lancar Menggunakan Bahasa	406	Sangat Baik 840 – 1.000
		2. Menguasai Bahasa Inggris Secara Aktif	472	
		SKOR	878	
	Ramah	1. Bijaksana	457	Sangat Baik 840 – 1.000
		2. Tepat Dalam Mengambil Keputusan	476	
		SKOR	933	
	Berpakaian Rapi	1. Menggunakan Pakaian Yang Sesuai Dengan Waktu	453	Sangat Baik 840 – 1.000
		2. Menggunakan Identitas	429	
		SKOR	882	
TOTAL SKOR			4.374	Sangat Baik 4.200 – 5.000

Sumber :Data Olahan Penelitian Lapangan, 2019

Dari hasil rekapitulasi tabel 4.1 bahwa tanggapan tamu tentang pemimpin perjalanan di Cv Bilava Tour Riau Pekanbaru dapat dilihat dari 5 (lima) sub Variabel, adapun sub variabel tersebut adalah penampilan yang bagus, profesional, menguasai bahasa asing, ramah, berpakaian rapi.

Penampilan yang bagus, yang mempunyai dua indikator memperoleh hasil total 831, dengan rentang skor 679 – 839 yang masuk dalam kategori Baik. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang menggunakan jasa perjalanan puas dengan pemimpin perjalanan di Cv Bilava Tour Riau pekanbaru.

Profesional, yang mempunyai dua indikator memperoleh hasil total 850, dengan rentang skor 840 – 1.000 yang masuk dalam kategori Sangat Baik. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang menggunakan jasa perjalanan sangat puas dengan pemimpin perjalanan di Cv Bilava Tour Riau pekanbaru.

Menguasai bahasa asing, yang mempunyai dua indikator memperoleh hasil total 878, dengan rentang skor 840 – 1.000 yang masuk dalam kategori Sangat Baik. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang menggunakan jasa perjalanan sangat puas dengan pemimpin perjalanan di Cv Bilava Tour Riau pekanbaru.

Ramah, yang mempunyai dua indikator memperoleh hasil total 933, dengan rentang skor 840 – 1.000 yang masuk dalam kategori Sangat Baik. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang menggunakan jasa perjalanan sangat puas dengan pemimpin perjalanan di Cv Bilava Tour Riau pekanbaru.

Berpakaian rapi, yang mempunyai dua indikator memperoleh hasil total 882, dengan rentang skor 840 – 1.000 yang masuk dalam kategori Sangat Setuju. Sehingga bisa disimpulkan bahwa tamu yang menggunakan jasa perjalanan sangat puas dengan pemimpin perjalanan di Cv Bilava Tour Riau pekanbaru.

Dari penelitian dan penjelasan yang ada di atas yang sudah peneliti lakukan di

Cv Bilava Tour Riau Pekanbaru bisa disimpulkan bahwa tamu yang berjenis kelamin laki-laki dan berumur 17 – 25 Tahun adalah tamu yang paling banyak menggunakan jasa perjalanan di Cv Bilava Tour Riau Pekanbaru. Kebanyakan tamu yang menggunakan jasa perjalanan Cv Bilava Tour Riau Pekanbaru ialah pelajar yang sebagian besar asal daerah yaitu pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, 2014. *Pariwisata*. Bandung: Alfabeta
- Bambang, 2013. *Metode Penelitian*
- Etta Mamang Sanadji & Sopiah, 2010. *Teknik Pengukuran*
- Fahmi, Irham, 2016. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Ismayanti, 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia.
- Kusmayadi, 2000. *Jenis dan Sumber Data*
- Khoirinnisa, Esa, Dkk. 2016. *Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk*.
- Lehman D Armin, 1978. *Travel and Tourism*.
- Musanef. 1996. *Manajemen Usaha Pariwisata di Indonesia*. Jakarta : Toko Gunung Agung
- Muljadi, A.J. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta : Raja Grafindo Prakasa
- Mathieson, A. Dan Wall. G. *Tourism : Economic, physical and sosial Impacts*. New York : Longman
- Muljadi, A.J dan Warman Andri, 2014. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nuriata, T. 1992. *Perencanaan Perjalanan Wisata*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Noor, Juliansyah, 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sumami dan Wahyuni, 2006. *Metode Penelitian Deskriptif kuantitatif*

Suyitno. 2001. *Perencanaan Wisata*. Yogyakarta : Kanisius

Sugiyono. 2012. *Metode Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sujarweni, Wiratna, 2015. *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Pustakabarupress.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Wardiyanta, 2006. *Metode Penelitian*

Yoeti, Oka A. 2003. *Tour Leader Profesional*. Bandung : Angkasa

_____.1990. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta : Pradnya Paramita

Zulgenef, 2008. *Teknik dan Sumber Data*