

TANGGUNG JAWAB *TOUR LEADER* DI PT. AISYAH PERDANA *TOUR AND TRAVEL*

Oleh: Dhea Prisky Nadimisia

Pembimbing: Andri Sulistyani

E-mail: dhea.prisky3784@student.unri.a.id, andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Tour Leader is the most important role in a Travel Agency. Tour Leader has a responsibility to supervise the tour from the first departure till the end of the trip. This research aims to find out more about the implementation of the responsibilities of a tour leader. This research uses a qualitative method with a descriptive approach to describe the real situation by collecting information data from the field. The key informants from this research are 1 financial division staff who also serves as one of the tour leaders, and also 2 other tour leaders. The data collection methods used in this research are observation, interviews, documentation and also documentation studies. Based on the results of the research, it can be inferred that the tour leader at PT. Aisyah Perdana Tour And Travel has done a good job. Tour leaders have to understand the Standard Operating Procedures (SOP) that have been established and also carry out the process of carrying out these responsibilities properly.

Keywords: *Implementation, responsibility, Tour Leader.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dari sekian banyak industri Pariwisata yang perlahan tumbuh ke permukaan. Biro Perjalanan Wisata menjadi salah satu diantaranya. Biro Perjalanan adalah Perusahaan yang menyediakan jasa berupa suatu Paket Perjalanan beserta fasilitas layanan pendukung lainnya transportasi, Akomodasi, makan dan minum.

Biro Perjalanan Wisata ini juga memiliki berbagai jasa yang ditawarkan

dengan paket terbaik dengan harga bersaing satu sama lain. Paket Tour yang dijual beragam dan juga memiliki keuntungan untuk Konsumen jika memutuskan untuk membeli jasa Biro Perjalanan tersebut. Di Kota Batam sendiri beberapa paket Tour dari berbagai Biro Perjalanan beranekaragam. Baik paket Tour dalam kota, luar kota, luar negeri dan juga Umroh dan Haji.

Salah satunya adalah PT. Aisyah Perdana Tour and Travel merupakan salah satu biro perjalanan wisata Perdana yang bergerak untuk penyediaan paket wisata terbaik di Kota Batam. PT. Aisyah Tour And

Travel melayani pemesanan paket tour, akomodasi, dan tempat rekreasi terbaik domestik yang tentunya akan memuaskan pelanggan nantinya.

Tabel 1.2

**Daftar Paket Perjalanan Wisata PT.
Aisyah Tour And Travel Batam**

Nama Paket Wisata	Perjalanan
One Day Tour Batam	Jembatan Barelang, Kawasan Industri Muka Kuning, Camp pengungsi Vietnam, Hutan wisata lubuk Mata Kucing, pantai tanjong pinggir, Golden Beach, mega wisata Ocarina.
Batam Meeting + Tour Singapore 4D3N	Hari 1 (Half day Tour + Jembatan Barelang) Hari 2 (Meeting) Hari 3 (Vivo City, Resort World Sentosa, Universal Studio, The Merlion, China Town, Orchard Road) Hari 4 (Batam)
Batam City Tour 3D2N	Hari 1 (Berjalan-jalan di Kawasan Nagoya) Hari 2 (Batam Center, Vihara Duta Maitreya, Muka Kuning, Jembatan Barelang) Hari 3 (Kembali ke kota asal)
Penyengat Island Tour Package 3D2N	Hari 1 (Tiba di Batam, Nagoya) Hari 2 (Telaga Punggur, Tanjung Pinang, Pulau Penyengat)

Nama Paket Wisata	Perjalanan
	Hari 3 (Batam kembali ke kota asal)

Sumber PT. Aisyah Perdana Tour And Travel

Dalam sebuah paket tour terdapat Tour Leader, Tour Leader adalah seorang karyawan suatu tour operator yang ditugaskan membawa rombongan wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata (tour) sesuai dengan program perjalanan (tour itinerary) yang telah disusun sepengetahuan tour operator yang memberi tugas.

Penulis melihat begitu pentingnya peran *tour leader* dalam suatu perusahaan sehingga memiliki *tour leader* yang berkompoten dan juga memiliki pengalaman yang baik adalah sebuah keharusan di suatu perusahaan. Tanggung jawab yang besar bagi tour leader termasuk hal yang harus diperhatikan dan dipelajari dengan sungguh-sungguh.

Dikarenakan tanggung jawab yang besar dari *tour leader* sudah seharusnya pembelajaran tentang *tour leader* bukan sesuatu yang bisa dianggap sepele dan juga diacuhkan. Mendapatkan Pendidikan yang baik tentang bagaimana menjadi *tour leader* dengan mengerti pentingnya SOP bagi seorang *tour leader* adalah hal yang harus dipahami untuk setiap orang yang ingin memasuki ranah ini.

Memiliki *tour leader* yang mengerti rasa tanggung jawab yang besar tentunya poin plus untuk perusahaan. Untuk mempelajari lebih lanjut, jadi penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul : **Tanggung Jawab Tour Leader di PT. Aisyah Perdana Tour And Travel Batam.**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah penelitian yaitu:

1. Apa saja bentuk dari Tanggung Jawab Tour Leader sesuai dengan SOP dari PT. Aisyah Perdana Tour and Travel Batam ?
2. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab Tour Leader pada saat tour ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk Tanggung Jawab Tour leader di PT. Aisyah Perdana Tour and Travel
2. Untuk menjelaskan proses pelaksanaan tanggung jawab Tour Leader di PT. Aisyah Perdana Tour and Travel.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini tentunya bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis untuk mengetahui tanggung jawab sebagai seorang tour leader dalam tugasnya di suatu biro perjalanan.

2. Bagi Akademisi, sebagai bahan bacaan untuk Mahasiswa dan Masyarakat umum serta sebagai bahan pedoman untuk peneliti selanjutnya yang membahas kajian yang sama.

3. Bagi Perusahaan, sebagai bahan acuan untuk memilih tour leader yang bertanggung jawab dan kemudian sebagai bahan perbaikan untuk perusahaan menjadi lebih baik lagi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu Tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan jika perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan bahwa pelaksanaan adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan. Nurdin Usman (2002:70).

2.2 Wisatawan

Menurut G.A. Schmoll wisatawan adalah individu/kelompok individu yang merencanakan tenaga beli yang dimilikinya untuk perjalanan rekreasi dan berlibur, yang tertarik pada perjalanan umumnya dengan motivasi perjalanan yang pernah ia lakukan, menambah pengetahuan, tertarik oleh suatu daerah tujuan wisata yang dapat menarik pengunjung di masa yang akan datang.

2.3 Tour Leader

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.

2.4 Tugas Tour Leader

Dalam bukunya Yoeti "Tour Leader Profesional" menjelaskan tugas tour

leader sebagai berikut:

- A. Bila menggunakan kendaraan bus

Mempersiapkan bus yang akan dipakai rombongan yang menjadi tanggung jawabnya. Persiapan tersebut meliputi surat jalan ke destinasi yang akan dikunjungi, perlengkapan mobil untuk perjalanan jarak jauh, kecukupan bahan bakar minyak, obat-obatan, uang saku sopir, kenek, dan Tour Leader sendiri.

2.5 Tanggung Jawab *Tour Leader*

Adapun tanggung jawab tour leader menurut Yoeti (2013) dalam bukunya sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Utama
2. Tanggung Jawab Bila Ada Halangan
3. Tanggung Jawab Pengeluaran uang
4. Tanggung Jawab terhadap barang-barang hilang
5. Tanggung Jawab terhadap kecelakaan

2.6 Biro Perjalanan

Menurut Yoeti (2003:58) Biro Perjalanan (Travel) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya. Selanjutnya Menurut Foster (2000:77) mendefinisikan Biro Perjalanan (Travel) sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut, akomodasi penginapan, pelayanan wisata, wisata paket, asuransi perjalanan, dan produk lainnya yang berhubungan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam hal ini, penulis akan menggunakan metode Penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono,2005). Menurut Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Aisyah Perdana Tour and Travel Batam yang beralamatkan di Jl Imam Bonjol, Tlk Tering, Kec Batam Kota, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2021- Maret 2022.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber dari:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016), data primer merupakan sumber data dalam pemberian informasi dilakukan secara langsung pada pengumpul penelitian. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan jenis data primer. Adapun key informant dalam penelitian ini yaitu tour leader yang berada di PT. Aisyah

Perdana Tour and Travel, yaitu : Ibu Fitri Miswati, S.E, M.Ak, Ibu Ocvita Syafitri, Bapak Ahmad Habibi.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang digunakan hanya sebagai pendukung dari data primer . Menurut Sugiyono (2016). Penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data yang diperoleh dari berbagai sumber terdahulu yang pernah melakukan penelitian pada objek yang sama, dapat berupa Laporan Penelitian, Buku, Artikel, Jurnal dan pelengkap lainnya yang dapat membantu penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

1. Observasi

Nawawi dan Martini menjelaskan bahwa observasi merupakan kegiatan mengamati, yang diikuti pencatatan secara urut. Hal ini terdiri atas beberapa unsur yang muncul dalam fenomena di dalam objek yang diteliti. Hasil dari proses tersebut dilaporkan dengan laporan yang sistematis dan sesuai kaidah yang berlaku.

2. Wawancara

Lexy J Moleong (1991:135) Menjelaskan bahwa wawancara dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang dapat menjelaskan masalah penelitian. Jadi penulis dalam hal ini akan mewawancarai tour leader yang ada di

PT. Aisyah Perdana Tour and Travel Batam.

3. Dokumentasi

Dilansir dari laman KBBI, pengertian dokumentasi adalah suatu proses pengumpulan, pengolahan, pemilihan, dan juga penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan, yang memberikan atau mengumpulkan bukti terkait keterangan, seperti kutipan, gambar, sobekan koran, dan bahan referensi lainnya. Menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

4. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono pengertian Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.5 Teknik Analisis Data Penelitian

Sesuai dengan Pokok permasalahan dan Fokus Penelitian, analisis data yang digunakan Penulis pada Penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada variable yang diteliti. Pada teknik analisis data ini, penulis menaruh perhatian pertama pada Pelaksanaan Tanggung Jawab Tour Leader di PT. Aisyah Perdana Tour and Travel dengan kaitannya pada Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan dari Tour Leader tersebut. Mengikuti Kerangka Pemikiran sebelumnya.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

PT. Aisyah Perdana *Tour and Travel* pertama kali didirikan pada tahun 2009 oleh Bapak Burhanuddin Bin Rasad, A.Md.SH beliau dikenal baik selama 20 tahun dikarenakan pengalaman beliau terhadap industri biro perjalanan wisata. Sebagai Biro perjalanan PT. Aisyah Perdana *Tour and Travel* telah mendapatkan standar Internasional. Perusahaan ini telah diakui untuk profesionalisme, infrastruktur operasional, layanan pribadi, rencana perjalanan yang kreatif dan link global yang memungkinkan untuk memberikan pengalaman perjalanan yang sangat mengesankan bagi para pelanggan.

4.2 Visi, Misi, dan Motto PT. Aisyah Perdana Tour and Travel

Pada dasarnya Visi dapat diartikan sebagai panutan gambaran akan situasi dan karakteristik mengenai arah tujuan selanjutnya. Bagi perusahaan Visi tentunya menjadi salah satu acuan untuk melihat tujuan dan apa saja yang harus dilakukan oleh perusahaan pada masa yang akan datang. Sedangkan misi adalah suatu pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan dalam usaha mewujudkan suatu visi yang telah dibuat. Dalam perusahaan ini adalah cara mudah untuk melihat langkah-langkah kecil yang menjadi nyata agar dapat dilihat hasilnya secara langsung. Motto adalah kalimat, frasa, atau kata sebagai semboyan atau pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat dan tujuan dari suatu organisasi.

A. Visi

Menjadi perusahaan yang memberikan pelayanan prima dengan komitmen yang professional dalam memberikan informasi dan bidang pelayanan jasa.

B. Misi

Melindungi kepentingan industri pariwisata dengan mempromosikan kepada wisatawan.

C. Motto

Amanah, professional dan inovatif dalam melayani.

4.3 Struktur Organisasi PT. Aisyah Perdana Tour and Travel

1. Direktur
2. Keuangan
3. Personalia
4. Pemasaran
5. Staf atau Karyawan

4.4 Aktivitas Perusahaan

1. Penjualan Tiket Pesawat
2. Penjualan Paket Tour Domestik dan Luar Negeri
3. Penjualan Tiket Umrah
4. Pengurusan Dokumen Perjalanan

4.5 Job Desk Tour Leader di PT. Aisyah Perdana Tour and Travel

Job Desk dari seorang tour leader di Aisyah Tours secara umum telah ditetapkan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam rangkumannya ada 5 fokus utama yaitu :

1. Menyusun rencana perjalanan.
2. Menyiapkan perangkat perjalanan.
3. Memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran.

4. Mengikuti prosedur Kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja.
5. Membuat laporan pemanduan wisata.

4.6 Kelebihan Dari Tour Leader Yang Ditawarkan PT. Aisyah Perdana Tour and Travel

Dalam hal ini PT. Aisyah Perdana *Tour and Travel* juga ikut berlomba untuk menawarkan pelayanan dan jasa yang paling bagus untuk para peserta *tour*. Berbicara tentang pelayanan. Seorang *tour leader* yang bertanggung jawab tentu mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi para wisatawan.

1. Tour Leader Dengan Sertifikasi BNSP
2. Mendapatkan Pelatihan Khusus Komunikasi Setiap Bulannya
3. Mampu Berbahasa Inggris Dengan Baik

4.7 Bonus Para Tour Leader

Bonus untuk *tour leader* yang bekerja di PT. Aisyah Perdana *Tour and Travel* adalah tambahan uang atau biasa disebut “Uang Kaget” yang dimana maksudnya adalah bonus uang tambahan diluar gaji untuk *tour leader* dan juga Umrah gratis dari PT. Aisyah Perdana Tour and Travel.

4.8 Kriteria Tour Leader di PT. Aisyah Perdana Tour and Travel

1. Memiliki pengetahuan luas terkini seperti seni, ekonomi, sejarah, musik, politik, dan informasi lainnya.
2. Harus mudah menerima perbedaan ras, agama, politik, dan perlakuan seksama pada anak-anak, orang tua, dan bangsa yang berbeda.
3. Harus mampu memahami keluhan wisatawan yang timbul selama perjalanan misalnya : *jet lag*, kurang

tidur, masalah transportasi, sakit, kehilangan barang.

4. Harus memiliki kemampuan memimpin rombongan turis dan memberi kesan yang menyenangkan.
5. Sanggup mengambil keputusan yang tepat dan memberi solusi dalam situasi yang tidak menguntungkan.
6. Bila terjadi masalah, dapat mengambil tindakan yang memperkecil resiko dan segera kembali pada rencana awal perjalanan.
7. Tour leader harus memiliki stamina yang prima dalam menjalankan tugas karena harus mampu menempuh jarak beberapa jam lamanya.
8. Harus memiliki kondisi fisik yang baik untuk berjalan memandu wisatawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan tanggung jawab tour leader di PT. Aisyah Perdana Tour and Travel, maka penulis dapat mengambil kesimpulan :

1. Tour leader di PT. Aisyah Perdana Tour and Travel sudah melakukan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Adapun bentuk dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus diperhatikan tour leader adalah Menyusun Rencana Perjalanan, Menyiapkan Perangkat Perjalanan,

- Memberikan Pelayanan Penjemputan dan Pengantaran, Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat kerja, dan juga Membuat Laporan Pemanduan Wisata.
2. Dalam pelaksanaan tanggung jawabnya. *Tour leader* yang berada di PT. Aisyah Perdana *Tour and Travel* sudah bekerja dengan baik. Dari awal keberangkatan sampai dengan akhir keberangkatan seluruh proses dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan perusahaan dikerjakan dengan baik.
 3. Dalam pelaksanaan tanggung jawabnya, *tour leader* memiliki beberapa kendala dalam melaksanakan tugasnya. Akan tetapi kendala tersebut selalu berhasil ditangani dengan baik oleh para *tour leader* dikarenakan sudah *professional* dalam bidang pekerjaan tersebut.
 3. *Tour leader* diharapkan mampu berkoordinasi dan menjaga komunikasi dengan baik terhadap perusahaan. Agar ketika terjadi berbagai kendala di lapangan perusahaan mengetahui dan dapat membantu *tour leader* untuk menangani kendala tersebut.
 4. *Tour leader* juga harus memperhatikan dengan baik seluruh bentuk dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan melaksanakan prosesnya dengan *professional*.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, F. (2019). Tanggapan Konsumen Terhadap Paket Wisata di CV. Bilava Tour Riau Pekanbaru. JOM FISIP Vol. 6: Edisi II Juli - Desember 2019, 1-3.
- Aulia, D. A. (2019). Pelaksanaan Tugas Tour Leader Umrah di PT. Pandi Kencana Murni (PAKEM) Tours Pekanbaru . JOM FISIP VOL 6 : Edisi 11 JuliDesember 2019, 3-6.
- Azmi, & M. Kurniawan , P. (2020). PELAKSANAAN LEGISLASI DPRD KABUPATEN KARIMUN (STUDI PEMBENTUKAN PERDA PERIODE 2018). Jurnal Kemunting , 118-132.
- Bagyono. (2007). Pariwisata dan Perhotelan . Surakarta : ALFABETA .
- Damardjati, R. S. (1992). Istilah-istilah dunia pariwisata. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Drs. H. Oka A. Yoeti, M. (1996). Pemasaran Pariwisata . Bandung : ANGKASA bandung .

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran yang terkait dengan pelaksanaan tanggung jawab *tour leader* di PT. Aisyah Perdana *Tour and Travel* yaitu :

1. *Tour leader* yang berada di PT. Aisyah Perdana *Tour and Travel* diharapkan juga semakin baik dalam mengenal bahasa asing seperti Inggris, Cina, dan Arab agar memudahkan dalam *handle* para wisatawan mancanegara.
2. *Tour leader* juga diharapkan untuk cerdas dan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap para rombongan wisatawan agar tetap terjalin komunikasi yang baik antar sesama.

Gamal Suswantoro, S. (2004). Dasar-dasar Pariwisata . Yogyakarta : ANDI.

Hariato, R. (2020). Pelaksanaan teknik Pemanduan di Urbanitas Tour & Travel

Pekanbaru . JOM FISIP Vol. 7: Edisi II Juli – Desember 2020, 4-6.

Hutabarat, M. M., I GPB., S., & Luh Gede , L. (2017). PROSEDUR PENANGANAN RESERVASI PAKET WISATA. Jurnal IPTA (Industri

Perjalanan Wisata), 30.

lahmann, A. d. (1978). Travel and Tourism.

Pendit, N. S. (2003). Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta : PT

Pradnya Paramita .

Prasetyo, H. (2018). Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel, pekanbaru . JOM FISIP Vol.5: Edisi II Juli - Desember 2018 Page 1, 4-8.

Riduwan. (2013). Metode dan Teknik Menyusun proposal penelitian . Bandung : CV.

ALFABETA .

Rp, N. N. (2006). Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Mancanegara di Kawasan

Sanur dan Canggu, Bali. Biro Perjalanan Wisata atau Travel Agent , 9-13.

Sihite, H. I. (2018). Kualitas Pelayanan Tour Leader Umrah di PT. Mandiri Tour and

Travel Pekanbaru. JOM FISIP Vol. 5: Edisi II Juli – Desember 2018 , 4-5.

Tunjungsari, K. R. (2018). Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Mancanegara di

Kawasan Sanur dan Canggu, Bali. Jurnal Pariwisata Terapan , 113-115.

Yoeti, D. O. (1986). Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional . Bandung :

ANGKASA Bandung .

Yeoti, D.O. (1990). Tour and Travel Management. Jakarta : Pradnya Paramita

Yeoti, D.O. (2001). Tours and Travel Management. Jakarta : Pradnya Paramita

Yoeti, O. A. (2013). Tour Leader Porfesional . Bandung : ANGKASA BANDUNG .