

**JOB DESCRIPTION (JOBDESC) TOUR LEADER DALAM PENANGANAN
PERJALANAN WISATA
DI TRAVEL AGENT MYTRIP INDONESIA ENDRIFI**

Oleh: Elsa Putri

Pembimbing: Nur Arini Yulia S.ST., MM.Par

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

ABSTRAK

Penelitian ini membahas *jobdesc Tour Leader* dalam penanganan perjalanan wisata di *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi Batam*. Latar belakang penelitian didasari oleh keluhan wisatawan mengenai pelayanan *Tour Leader*, seperti keterlambatan informasi, kurang ramah, serta kurang tanggap dalam menghadapi kebutuhan wisatawan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi *jobdesc Tour Leader* pada setiap tahapan perjalanan wisata, meliputi *pra tour* (sebelum perjalanan), *on tour* (saat perjalanan), dan *pasca tour* (setelah perjalanan). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap *Manajer*, *Staff*, *Tour Leader*, dan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *jobdesc Tour Leader* sangat penting dalam menjaga kelancaran perjalanan wisata. Pada tahap *pra tour*, *Tour Leader* menyiapkan dokumen dan kebutuhan perjalanan; pada tahap *on tour*, mereka mengoordinasikan *itinerary*, menjaga kenyamanan, serta menyelesaikan kendala yang timbul, sedangkan pada tahap *pasca tour*, *Tour Leader* menyusun laporan serta melakukan evaluasi. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa *jobdesc Tour Leader* berpengaruh besar terhadap kepuasan wisatawan dan citra perusahaan, sehingga peningkatan keterampilan komunikasi, pelayanan prima, serta manajemen konflik sangat dibutuhkan.

Kata Kunci: *Tour Leader*, *Jobdesc*, Perjalanan Wisata, Kepuasan Wisatawan, *Mytrip Indonesia*.

ABSTRACT

This study discusses the job description of Tour Leaders in managing travel activities at Mytrip Indonesia Endrifi Batam Travel Agent. The background of this research is based on tourist complaints regarding Tour Leader services, such as delayed information, lack of friendliness, and insufficient responsiveness to tourists' needs. The purpose of this study is to identify and analyze the job description of Tour Leaders at each stage of the travel process, including pre-tour (before the trip), on-tour (during the trip), and post-tour (after the trip). This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation involving managers, staff, Tour Leaders, and tourists. The results indicate that the job description of Tour Leaders plays a crucial role in ensuring smooth travel experiences. At the pre-tour stage, Tour Leaders prepare travel documents and necessary arrangements;

during the on-tour stage, they coordinate the itinerary, maintain comfort, and resolve issues that arise; and at the post-tour stage, they prepare reports and conduct evaluations. The conclusion emphasizes that the job description of Tour Leaders greatly affects tourist satisfaction and the company's image, highlighting the need for improved communication skills, excellent service, and conflict management.

Keywords: *Tour Leader, Job Description, Travel Management, Tourist Satisfaction, Mytrip Indonesia.*

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang berperan penting dalam meningkatkan perekonomian Indonesia, termasuk Kota Batam yang berkembang pesat sebagai destinasi wisata karena letaknya yang strategis dekat Singapura dan Malaysia. Perkembangan ini turut mendorong meningkatnya aktivitas biro perjalanan wisata, salah satunya *Travel Agent* Mytrip Indonesia Endrifi Batam yang menyediakan layanan paket wisata domestik maupun internasional.

Peningkatan aktivitas perjalanan wisata di perusahaan ini dapat dilihat dari perkembangan penjualan paket wisata berikut:

**Tabel 1.1
Data Penjualan Paket Wisata
Mytrip Indonesia 2021-2025**

No	Tahun	Penjualan paket tour	
		Domestik	Internasional
1	2021	0	0
2	2022	926 Paket	1.461 Paket
3	2023	3.275 Paket	2.267 Paket
4	2024	2.747 Paket	2.655 Paket
5	2025	1.529 Paket	4.736 Paket
Jumlah		8.477 Paket	11.119 Paket

Sumber: PT. Mytrip Indonesia Endrifi, 2021-2025

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, menunjukkan terjadinya fluktuasi penjualan, dengan kecenderungan peningkatan pada paket internasional. Peningkatan jumlah wisatawan menjadikan *Tour Leader* sebagai pihak yang memiliki peran

penting dalam memastikan kelancaran perjalanan wisata, mulai dari keberangkatan hingga perjalanan selesai. *Tour Leader* bertugas memimpin rombongan, mengoordinasikan layanan, memberikan informasi, serta memastikan kenyamanan wisatawan.

Adapun *Tour Leader* yang bertugas di Mytrip Indonesia Endrifi sebagai berikut:

**Tabel 1.2
Data Tour Leader Mytrip
Indonesia Endrifi 2025**

No	Nama	Status
1	Nur Akbar	<i>In House</i> (Pegawai Kontrak)
2	Muhammad Irfandi	<i>Freelance</i> (Pegawai Lepas)
3	Muhammad Isfiriandi	<i>Freelance</i> (Pegawai Lepas)
4	Riko Putra	<i>Freelance</i> (Pegawai Lepas)

Sumber: PT.Mytrip Indonesia Endrifi, 2025

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, ada beberapa *Tour Leader* di Mytrip Indonesia Endrifi Batam yang bertugas dalam penanganan perjalanan wisata yang harus mengikuti prosedur dari perusahaan Mytrip Indonesia.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa keluhan wisatawan seperti keterlambatan penyampaian informasi, sikap yang

kurang ramah, penanganan kebutuhan wisatawan yang lambat, serta dokumentasi perjalanan yang belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *job description (jobdesc)* *Tour Leader* belum sepenuhnya berjalan maksimal, sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan wisatawan dan citra perusahaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

‘Bagaimana *jobdesc Tour Leader* dalam penanganan perjalanan wisata pada tahapan *pra tour, on tour dan pasca tour* dan kepuasan wisatawan di *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi Batam*?’

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian tetap terarah dan tidak melebar dari pokok bahasan, kajian ini dibatasi pada *jobdesc Tour Leader* saat bertugas langsung di lapangan dalam mendampingi wisatawan. Penelitian ini tidak membahas secara menyeluruh mengenai proses perencanaan produk wisata maupun aspek manajerial internal perusahaan, tetapi hanya menitikberatkan pada pelaksanaan tugas *Tour Leader* selama perjalanan berlangsung.

D. Tujuan Penelitian

Melihat permasalahan yang diatas, maka tujuan yang dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis *jobdesc Tour Leader* dan kepuasan wisatawan dalam penanganan Perjalanan Wisata di *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi*.

E. Manfaat Penelitian

1. Individu

Melalui penelitian ini individu

dapat menggambarkan kemampuan analisis secara sistematis terhadap suatu permasalahan dalam penelitian dan juga menambah ilmu pengetahuan serta wawasan terhadap konsep *jobdesc Tour Leader* dalam penanganan Perjalanan Wisata.

2. Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan atau referensi selain itu dapat menjadi literatur bagi mahasiswa secara umum secara khusus mengenai *jobdesc Tour Leader* dalam penanganan perjalanan di *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi Batam*.

3. Travel Agent

Melalui penelitian, potensi-potensi yang ada di *Travel Agent* dapat diidentifikasi dan dikembangkan lebih lanjut. Misalnya, *jobdesc Tour Leader* dalam penanganan perjalanan wisata dan dapat dimanfaatkan secara lebih efektif untuk meningkatkan dunia *Travel Agent*.

F. Landasan Teori

1. Pariwisata

Berdasarkan (UU Nomor 10 Tahun 2009) Pasal 1 pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Peran pemerintah juga sangat penting dalam pengembangan pariwisata dimana pemerintah mempunyai otoritas dalam pengaturan, penyediaan dan peruntukan berbagai infrastruktur terkait kebutuhan pariwisata.

2. Tour And Travel

Menurut Damardjati (2010), *Tour*

and Travel adalah perusahaan yang mengatur dalam perjalanan wisata, termasuk mengatur perlengkapan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, baik dalam negeri maupun luar negeri.

3. Tour Leader

Tour Leader adalah individu yang bertanggung jawab mengatur dan memastikan kelancaran seluruh rangkaian perjalanan wisata (Eddy Effendy dkk., 2016). Seorang *Tour Leader* wajib mengikuti setiap aktivitas perjalanan mulai dari awal hingga *tour* selesai.

4. Penanganan Perjalanan

Menurut Restanti, Evita Desi, dkk (2019), sebuah kegiatan *tour* memiliki beberapa tahapan yaitu:

1. Tahapan Sebelum Perjalanan (*Pra Tour*)
2. Tahapan Pelaksanaan Perjalanan (*On Tour*)
3. Tahapan Setelah Perjalanan (*Pasca Tour*)

5. Wisata

Menurut Yoeti (1996) membagi wisata ke dalam beberapa kategori, seperti wisata rekreasi, wisata budaya, wisata religi, wisata petualangan, dan wisata bisnis. Setiap jenis wisata memiliki karakteristik tersendiri yang memengaruhi cara pengelolaan dan pendekatan terhadap wisatawan. Menurut undang-undang pemerintah Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, "Wisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjunginya dalam jangka waktu sementara.

6. Wisatawan

Wisatawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dari daerah asalnya menuju suatu destinasi dengan berbagai tujuan, seperti berlibur, urusan pekerjaan, atau kepentingan tertentu lainnya dalam kurun waktu yang bersifat sementara (Cooper et al., 2008). Menurut *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO, 2008) membagi wisatawan berdasarkan aspek geografis dan lama tinggal, seperti wisatawan domestik, wisatawan internasional, wisatawan harian (*excursionist*) yang tidak menginap, dan wisatawan menginap yang tinggal minimal satu malam di destinasi.

G. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. menurut Sugiyono (2011: 56) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasan dan berakhir dengan sebuah teori.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan peneliti di *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi Batam* karna penulis tertarik untuk mengangkat peran *Tour Leader* dalam melaksanakan perjalanan wisata yang ada di Batam, Kepulauan Riau.

3. Key Informan

Informasi kunci dalam penelitian ini meliputi:

- a. *Manager* Muhammad Syafii *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi.*
- b. *Staff* perusahaan Andinazatria Putri *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi.*
- c. *Tour Leader* Akbar *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi.*
- d. Wisatawan yang menggunakan jasa *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi.*

4. Jenis Dan Sumber Data

1. Data primer

Menurut Sugiyono (2018) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi
- d. Studi Pustaka

6. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut John W. Tukey merupakan sebuah prosedur dalam menganalisis sebuah data, teknik untuk menginterpretasikan hasil dari sebuah analisis, serta didukung oleh proses pengumpulan data untuk membuat analisis tersebut menjadi lebih mudah, lebih tepat, dan juga lebih akurat. Analisis data disebut juga sebagai sebuah pengolahan data ataupun

penafsiran data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif memiliki tiga tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir adalah tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi.

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Jobdesc Tour Leader Dalam Penanganan Perjalanan Wisata

Jobdesc Tour Leader mencakup tanggung jawab dan kewajiban yang melekat pada posisi ini dalam mengelola perjalanan wisata. Peran *Tour Leader* menuntut individu untuk menjalankan fungsi tertentu secara terstruktur, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, hingga evaluasi kegiatan wisata, dengan tujuan memberikan pengalaman yang aman, nyaman, dan memuaskan bagi wisatawan.

Secara rinci, *jobdesc Tour Leader* meliputi beberapa tugas utama. Pada tahap *pra tour*, *tahapan on tour*, dan *tahapan pasca tour*.

a. Tahapan Pra Tour

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *jobdesc Tour Leader* pada tahap *pra tour* diatas, seorang *Tour Leader* memiliki *Jobdesc* penting yang harus dipersiapkan secara matang pada tahap ini, sejumlah persiapan dilakukan untuk memastikan kegiatan *tour* berjalan lancar dan sesuai rencana. tahap *pra tour* merupakan proses koordinasi awal yang menyatukan berbagai aspek teknis dan administratif. Melalui perencanaan yang terstruktur dan komunikasi yang jelas, penyelenggara dapat memastikan bahwa seluruh peserta dan *Tour Leader* berada pada pemahaman

yang sama sebelum perjalanan wisata dimulai.

b. Tahapan *On Tour*

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *jobdesc Tour Leader* pada tahap *On Tour* terbagi menjadi dua aspek utama, yaitu pengelolaan *itinerary* dan sikap *Tour Leader* selama perjalanan. *jobdesc Tour Leader* pada tahap *on tour* mencakup perencanaan, koordinasi, pelayanan, dan pendampingan wisatawan, yang semuanya saling terkait untuk memastikan kelancaran perjalanan serta pengalaman wisata yang positif.

c. Tahapan *Pasca Tour*

Berdasarkan hasil penelitian pada *Tour Leader* memiliki tanggung jawab penting dalam tahap *pasca tour*. Salah satunya adalah melakukan evaluasi perjalanan, yang meliputi penilaian kinerja selama *tour* dan pendokumentasian pengalaman lapangan. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai kelancaran perjalanan dan menjadi masukan untuk perjalanan berikutnya. Mencakup evaluasi perjalanan, koordinasi tim, dan peningkatan layanan, yang semuanya bertujuan untuk menjaga kepuasan wisatawan dan profesionalisme tim.

2. Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian pada mengenai *jobdesc Tour Leader* mengenai kepuasan wisatawan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh *Travel Agent*. Yaitu Aspek pertama berhubungan dengan upaya penyedia layanan wisata dalam menciptakan suasana yang nyaman bagi para pengunjung.

adanya sikap santai yang ditunjukkan oleh pelaku wisata menjadikan atmosfer perjalanan terasa lebih cair dan tidak menegangkan, kemudian kemampuan penyedia layanan dalam menghadirkan pelayanan yang baik dan profesional.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada sebelumnya, diketahui bahwa *job description (jobdesc) Tour Leader* dalam penanganan perjalanan wisata di *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi Batam* mencakup tiga tahapan utama, yaitu *Pra Tour*, *On Tour*, dan *Pasca Tour*. Pembagian tahapan ini sejalan dengan teori Restanti, Evita Desi dkk. (2019) yang menyatakan bahwa pelaksanaan perjalanan wisata harus dilaksanakan secara sistematis mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *jobdesc Tour Leader* pada tahap *Pra Tour* meliputi persiapan administrasi perjalanan, pengumpulan identitas wisatawan, serta koordinasi dengan pihak internal dan eksternal *travel agent*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kusuma (2022) yang menyatakan bahwa kesiapan *Tour Leader* sebelum keberangkatan menjadi faktor penting dalam kelancaran perjalanan wisata.

Namun, penelitian ini memberikan penekanan yang lebih spesifik pada fungsi koordinasi dan kesiapan data wisatawan sebagai bagian dari *jobdesc Tour Leader*, yang tidak dibahas secara mendalam pada penelitian terdahulu. Selanjutnya Pada tahap *On Tour*, hasil penelitian menunjukkan bahwa *jobdesc Tour Leader* mencakup pengelolaan *itinerary*, pengaturan

waktu kunjungan destinasi, pendampingan wisatawan, serta penanganan keluhan dan kendala di lapangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rizka Amalia & Didin Chonyta (2024) serta Alfira Damayanti (2024) yang menyatakan bahwa *Tour Leader* memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kenyamanan peserta selama perjalanan.

Perbedaan penelitian ini terletak pada konteks perjalanan wisata umum, bukan perjalanan ibadah. Penelitian ini menunjukkan bahwa *jobdesc Tour Leader* dalam wisata reguler lebih berfokus pada manajemen waktu, fleksibilitas lapangan, dan pengalaman wisatawan, sehingga memberikan kontribusi baru dalam kajian *Tour Leader* di luar konteks perjalanan religi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah perjalanan selesai, *Tour Leader* masih memiliki *jobdesc* berupa penyusunan laporan perjalanan, evaluasi kegiatan, serta penyampaian rekomendasi perbaikan kepada pihak *travel agent*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aryadi & Patmawati (2020) yang menekankan pentingnya evaluasi pasca perjalanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah adanya penekanan pada evaluasi sebagai bagian dari *jobdesc* berkelanjutan. *Tour Leader* dalam konteks perjalanan wisata umum Namun, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan terbentuk dari kesinambungan pelaksanaan *jobdesc Tour Leader* pada setiap tahapan perjalanan, bukan hanya pada saat pelaksanaan *tour* berlangsung.

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Job Description Tour Leader* dalam penanganan perjalanan wisata di *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi Batam*, dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader*, bahwa pelaksanaan *jobdesc Tour Leader* yang dijalankan secara konsisten pada tahap *Pra Tour, On Tour, Dan Pasca Tour* berkontribusi langsung terhadap kualitas layanan perjalanan wisata dan kepuasan wisatawan. *Jobdesc Tour Leader* yang terlaksana dengan baik mampu menciptakan perjalanan wisata yang aman, nyaman, dan sesuai dengan harapan wisatawan, serta mendukung keberhasilan layanan *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi Batam*.

J. Saran

1. Bagi Pihak *Travel Agent Mytrip Indonesia Endrifi Batam*
Disarankan agar pihak *travel agent* menyusun dan memperjelas *jobdesc Tour Leader* secara tertulis dan terstruktur pada setiap tahapan perjalanan wisata, yaitu *Pra Tour, On Tour, Dan Pasca Tour*. Kejelasan *jobdesc* ini diharapkan dapat menjadi pedoman kerja yang konsisten bagi *Tour Leader* dalam menjalankan tugasnya di lapangan.
2. Bagi *Tour Leader*
Tour Leader disarankan untuk melaksanakan *jobdesc* secara profesional dan konsisten sesuai dengan standar operasional perusahaan. Pada tahap *pra tour*, *Tour Leader* diharapkan lebih optimal dalam melakukan persiapan dan penyampaian informasi awal kepada wisatawan. Pada tahap *on tour*, *Tour Leader*

disarankan untuk lebih memperhatikan pengaturan waktu kunjungan destinasi serta membangun komunikasi yang lebih personal dengan wisatawan guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan selama perjalanan. Sementara itu, pada tahap *pasca tour*, *Tour Leader* disarankan untuk lebih sistematis dalam menyusun laporan perjalanan dan menyampaikan evaluasi sebagai bahan perbaikan untuk perjalanan wisata selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Chontyo, D. (2024). Peran *Tour Leader* PT. Nibr Haramain Mulia dalam memimpin jamaah umroh.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryadi, & Patmawati. (2020). Peran dan fungsi *Tour Leader* dalam perjalanan ibadah umroh di biro haji dan umroh PT. Ihya Tour Travel Pontianak.
- Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2023). Kota Batam dalam angka 2023. Badan Pusat Statistik Kota Batam. <https://batamkota.bps.go.id/publication.html>
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). Prinsip dan Praktik Pariwisata (Edisi ke-4). Harlow: Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2016). Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed (Edisi Bahasa Indonesia). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Pariwisata Inklusif: Konsep dan Isu. Bristol: Channel View Publications.
- Damardjati. (2010). *Tour and Travel Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Efendy, E., dkk. (2016). Manajemen Kepariwisataan dan *Tour Leader*. Bandung: Alfabeta.
- Ginda, N. (2021). Peran *Tour Leader* PT. An-Nur Maarif pada Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Makassar.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2009). Prinsip, Praktik, dan Filsafat Pariwisata (Edisi ke-11). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Gunawan, I. (2000). Manajemen Perjalanan Wisata. Bandung: Alfabeta.
- Halim, A. (2020). Pariwisata dan Peran *Tour Leader* di Era Pasca Pandemi. Jakarta: Mitra Media.
- Holloway, J. C., & Humphreys, C. (2016). *The Business of Tourism* (10th ed.). Harlow: Pearson Education Limited. <https://dokumen.pub/the-business-of-tourism-10th-edition-9781292063249-2015041201109-1292063246.html>
- Iskandar. (2008). Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Outlook Pariwisata

- dan Ekonomi Kreatif Indonesia 2023/2024. Deputi Bidang Kebijakan Strategis, 2023
- Khotimah, W., Mulyana, E., & Yuniarti, N. (2017). Pariwisata sebagai Penggerak Ekonomi Daerah. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2006). Pemasaran untuk Perhotelan dan Pariwisata (Edisi ke-4). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Kusuma. (2022). Peran *Tour Leader* dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan di CV. Berkat Abadi Tour Sukoharjo.
- Kyle, G., Graefe, A., & Manning, R. (2005). Menguji Dimensi Ketertarikan Tempat dalam Pengaturan Rekreasi. Environment and Behavior.
- Mason, P. (2015). Dampak Pariwisata, Perencanaan dan Pengelolaan (Edisi ke-3). New York: Routledge.
- McIntosh, R. W., Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (1995). Prinsip, Praktik, dan Filsafat Pariwisata (Edisi ke-8). New York: Wiley.
- Menteri Pariwisata Republik Indonesia. (2016, 14 Oktober). Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata.
<https://peraturan.pk.go.id/Details/171166/perm-enpar-no-18-tahun-2016>.
- Middleton, V. T. C., & Clarke, J. (2001). Pemasaran dalam Perjalanan dan Pariwisata (Edisi ke-3). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Moleong, L. J. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2003). Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito.
- Pendit (2006). Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta: Pradnya Paramita.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206396/ilmu-pariwisata-sebuah-pengantar-perdana>
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Masa Depan Persaingan: Menciptakan Nilai Unik bersama Pelanggan. Boston: Harvard Business School Press.
- Prathama, I. G. A. A. D., Rahyuda, I. K., & Yasa, N. N. K. (2020). Pendekatan multidimensi dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan. Jurnal Ilmiah Pariwisata.
- Pramadany, R. (2013). Dasar-dasar Ilmu Pariwisata. Surabaya: Unesa University
- Prathama, I. K., Wiranatha, A. S., & Suryawardani, I. G. A. O. (2020). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Destinasi Wisata. Denpasar: Udayana University Press.
- Ramayani, M. (2020). Manajemen *Tour Leader* dalam Pelaksanaan Perjalanan Wisata. Medan: Pustaka Mandiri.
- Restanti, E. D., dkk. (2019). Teknik Penanganan Tour dalam Industri Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish.
- Riyanti, R., Anjani, D. R., & Wulandari, N. (2019). Peran *Tour Leader* dalam

- Meningkatkan Kualitas Perjalanan Wisata. Jurnal Pariwisata.
- Spillane, J. J. (1994). Pariwisata Indonesia: Sejarah dan Prospeknya. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sumadi. (2004). Statistik dan Penelitian Sosial. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2008). Rekomendasi Internasional untuk Statistik Pariwisata. New York: United Nations.
- Urry, J. (1990). Pandangan turis: Kenyamanan dan perjalanan di masyarakat kontemporer.
- Wilopo, K., Suharto, & Mahendra, W. (2017). Teori dan Praktik Kepariwisataan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yoeti, O. A. (2008). Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa.
https://www.researchgate.net/publication/363436717_Pengantar_Ilmu_Pariwisata
- Yoeti, O. A. (2013). Tourism Marketing. Bandung: Angkasa.
- Yusuf, M. (2014). Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia