

**EVALUASI *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP)  
*TOUR LEADER* DI PT. AMANAH TRIWANIA WISATA  
PADANG**

**ELSA RAMADANI  
20230018**



**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2024**

**EVALUASI *STANDARD OPERATING PROCEDURES* (SOP)  
*TOUR LEADER* DI PT. AMANAH TRIWANIA WISATA  
PADANG**

**Proyek Akhir Ini Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata**



**Oleh :**

**ELSA RAMADANI**

**20230018**

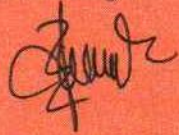
**PROYEK AKHIR USAHA PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2024**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah di periksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Sumatera Barat.

Bukittinggi, 20 Agustus 2024

Pembimbing I



**Winda Diana, M.Par**  
NIDN. 1009058801

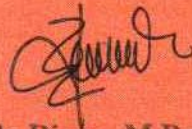
Pembimbing II



**Sri Ariani, M.Pd**  
NIDN. 1026118003

Menyetujui,

Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata



**Winda Diana, M.Par**

NIDN. 1009058801

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Elsa Ramadani  
NIM : 20230018  
Judul : Evaluasi Standard Operating Procedures (SOP) Tour  
Leader di PT. Amanah Triwania Wisata Padang

Telah berhasil dipertahankan dihadapa tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 20 Agustus 2024

Penguji I



**Dewi Angraini, S.E., M.M**  
NIDN. 1026067401

Penguji II



**Eddi Novra, M.Par**  
NIDN. 1027076903

Menyetujui,



**Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M**  
NIDN. 1031078602

***FACULTY OF TOURISM***

***TOUR AND TRAVEL BUSINESS STUDY PROGRAM***

***Final Project, August 2024***

**Elsa Ramadani**

***Evaluation of Tour Leader Standard Operating Procedures (SOP) at PT. Padang***

***Triwania Tourism Trust***

***ABSTRACT***

**Elsa Ramadani (2024)**, *PT. Amanah Triwania Wisata* is a travel agency. To ensure a successful tour, Standard Operating Procedures (SOP) are needed for tour leaders. The purpose of this research is to determine whether the Standard Operating Procedures for Tour Leaders are in accordance with the competency units determined by SKKNI. This research uses quantitative methods with the type of evaluation research. Data was collected through observation, interviews and literature study.

The results of this research can be concluded that the Tour Leader Standard Operating Procedures (SOP) are not in accordance with the SKKNI Competency Unit. Therefore, updates must be made to the Tour Leader Standard Operating Procedures (SOP) at PT. Triwania Wisata Trust.

***Keywords: Evaluation, Standard Operating Procedures (SOP), Tour Leader,***

***Travel Agency***

**FAKULTAS PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**Proyek Akhir, Agustus 2024**

**Elsa Ramadani**

**Evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) *Tour Leader* di PT. Amanah**

**Triwania Wisata Padang**

**ABSTRAK**

**Elsa Ramadani (2024).** PT. Amanah Triwania Wisata adalah salah satu biro perjalanan wisata. Dalam memastikan perjalanan wisata berhasil, diperlukan *Standard Operating Procedures* (SOP) bagi *tour leader*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *Standard Operating Procedures Tour Leader* sudah sesuai dengan unit kompetensi yang ditetapkan oleh SKKNI. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian evaluasi. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Standard Operating Procedures* (SOP) *Tour Leader* belum sesuai dengan Unit Kompetensi SKKNI. Oleh karena itu, harus dilakukan pembaharuan pada *Standard Operating Procedures* (SOP) *Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata.

**Kata kunci:** Evaluasi, *Standard Operating Procedures* (SOP), *Tour Leader*, Biro

**Perjalanan Wisata**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elsa Ramadani

NIM : 20230018

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Evaluasi Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader di PT. Amanah Triwania Wisata Padang** adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata di kemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) Sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia di proses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 22 Agustus 2024

Saya yang menyatakan,



Handwritten signature of Elsa Ramadani.

Elsa Ramadani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elsa Ramadani  
NIM : 20230018  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Evaluasi Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader di PT.  
Amanah Triwania Wisata Padang”**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/informatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada Tanggal : 22 Agustus 2024  
Saya yang menyatakan,

Elsa Ramadani



## RIWAYAT HIDUP

Elsa Ramadani, lahir di Sungai Sarik pada tanggal 06 November 2000 adalah putri keenam dari enam bersaudara dari pasangan orang tua Martin dan Sumiar Idarawati.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 31 VII Koto Sungai Sarik pada tahun 2013, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 VII Koto Sungai Sarik pada tahun 2016, dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 2 Kota Pariaman pada tahun 2019. Pada tahun 2020 peneliti diterima di jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama berkuliah di Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, peneliti mendapatkan kesempatan untuk magang pada industri dan instansi. Magang pertama peneliti ditempatkan di Dinas Pariwisata Kebudayaan dan Olahraga di Kota Payakumbuh selama enam bulan. Magang kedua, peneliti ditempatkan di biro perjalanan wisata PT. Amanah Triwania Wisata Kota Padang selama enam bulan lamanya. Selama magang peneliti mendapatkan ilmu serta pengetahuan yang ada dilapangan sehingga dapat diterapkan di dunia kerja nantinya apabila sudah lulus dari bangku perkuliahan.

Elsa Ramadani

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan Rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira serta berbagai macam nikmat yang diberikan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul “Evaluasi Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader di PT. Amanah Triwania Wisata Padang”.

Setelah melalui proses yang Panjang, Alhamdulillah proyek akhir yang disusun ini untuk memenuhi syarat akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Fakultas Pariwisata di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dapat berjalan dengan lancar dan baik. Meskipun demikian, peneliti menyadari bahwa proyek akhir ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang membangun agar ke depannya dapat mengerjakan sesuatu agar lebih baik lagi.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa hasil proyek akhir ini bukan semata-mata hasil kerja sendiri melainkan berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain :

1. Teristimewa terimakasih kepada kedua orang tua saya yang tiada hentinya memberikan do'a, nasehat, serta memberikan banyak cinta dan kasih sayang dalam berbagai macam bentuk, sampai tidak ada satupun yang layak dan setimpal untuk membalas cinta dan kasih sayang yang telah diberikan kepada peneliti

2. Bapak Dr. Riki Saputra, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
3. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
4. Ibu Winda Diana, M.Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata serta Pembimbing I dalam penulisan proyek akhir
5. Ibu Sri Ariani, M.Pd selaku Penasehat Akademik dan pembimbing II dalam penulisan proyek akhir
6. Bapak Jony Mardianto, SS., M.Par selaku Direktur PT. Amanah Triwania Wisata beserta Tour Leader yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan semua data yang dibutuhkan dalam penelitian
7. Terimakasih kepada abang, kakak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam segala lika-liku proses perkuliahan hingga sampai saat ini, serta keponakan-keponakan peneliti yang telah menajdi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan proyek akhir
8. Terimakasih kepada kak Rahmi dan kak Nanda selaku Tour Leader di PT. Amanah Triwania Wisata yang telah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dalam penelitian ini.
9. Teman-teman Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2020, yang telah kebersamai selama proses perkualiahan hingga saat ini
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proyek akhir ini, yang tidak bisa peneliti ucapkan satu persatu.

Terimakasih banyak peneliti ucapkan kepada semuanya atas doa, dukungan, semangat, bimbingan dan waktunya selama ini. Tanpa ada dukungan dari seluruh pihak tentu proyek akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik, sehingga peneliti berharap semoga pengorbanan yang telah diberikan mendapatkan pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Peneliti berharap proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya diri pribadi peneliti.

Bukittinggi, 11 Juli 2024

Peneliti



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	3
1.4. Rumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	6
2.1. Kerangka Teoritis .....	6
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Konseptual.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.3. Objek Penelitian.....	31
3.4. Informan Penelitian.....	31

3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6. Instrumen Penelitian .....	34
3.7. Analisis Data .....	35
3.8. Bagan Aliran Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Bagan Aliran Penelitian.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1. Gambaran Umum PT. Amanah Triwania Wisata .....	38
4.2. Visi dan Misi PT. Amanah Triwania Wisata .....	38
4.3. Struktur Organisasi PT. Amanah Triwania Wisata.....	39
4.4. Hasil Wawancara di PT. Amanah Triwania Wisata.....	39
4.5. <i>Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader</i> di PT. Amanah Triwania Wisata.....	41
4.6. Perbandingan Unit Kompetensi SKKNI <i>Tour Leader</i> dengan <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i> di PT. Amanah Triwania Wisata .....	43
4.7. Hasil Evaluasi <i>Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader</i> di PT. Amanah Triwania Wisata .....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kantor PT. Amanah Triwania Wisata .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 3.1 Bagan Aliran Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Amanah Triwania Wisata.....	39



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Unit Kompetensi SKKNI .....	20
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	32
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader PT. Amanah Triwania Wisata .....	41
Tabel 4.2 Perbandingan Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader PT. Amanah Triwania Wisata dengan Unit Kompetensi SKKNI .....	44
Tabel 4.3 Hasil Evaluasi Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader di PT. Amanah Triwania Wisata .....	49





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kepariwisataan dalam dunia *modern* adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia melalui hiburan rohani dan jasmani dengan berwisata di dalam atau diluar negeri. Sedangkan pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan wisata yang dilakukan sementara waktu dengan tujuan untuk bersenang-senang dan didukung dengan fasilitas yang disediakan oleh masyarakat, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha.

Berkembangnya sektor pariwisata di suatu daerah harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana pariwisata. Sarana kepariwisataan merupakan perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Sarana kepariwisataan terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu yang pertama sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructure*), adalah perusahaan yang kehidupannya tergantung pada arus kedatangan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata. Kedua, sarana pelengkap kepariwisataan (*supplementing tourism superstructure*), adalah perusahaan yang memberikan sarana atau fasilitas di tempat tujuan wisata. Ketiga sarana penunjang kepariwisataan (*supporting tourism superstructure*), adalah perusahaan yang menunjang sarana pokok dan pelengkap yang berfungsi untuk membuat wisatawan nyaman di tempat tujuan wisata.

*Travel Agent* merupakan salah satu bagian dari sarana pokok kepariwisataan. *Travel agent* sendiri adalah suatu biro perjalanan wisata yang melayani segala kebutuhan wisatawan mulai dari dokumen perjalanan, akomodasi, transportasi,

makanan, jadwal perjalanan, tiket masuk wisata hingga pemandu wisata atau *tour leader* yang akan mendampingi wisatawan selama melaksanakan sebuah perjalanan wisata.

Sumatera Barat memiliki beberapa biro perjalanan wisata yang tersebar di berbagai kota salah satunya *travel agent* yang terletak di Kota Padang yaitu PT. Amanah Triwania Wisata.

Gambar 1.1 Kantor PT. Amanah Triwania Wisata



Sumber : Peneliti 2024

PT. Triwania Wisata atau lebih dikenal dengan nama Onamanah *Tour and Travel* berlokasi di Jl. Lolo Gunung Sariak – Lubuk Minturun, Blok A2, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat. Onamanah *tour and travel* menyediakan layanan jasa *tour* seperti Paket Wisata, Jasa *Tour Leader*, *Booking* Tiket Pesawat, *Booking* Hotel, dan Penyelenggaraan *Event*. Onamanah *Tour and Travel* juga menyadari bahwa di zaman yang *modern* ini persaingan antar biro perjalanan wisata sangatlah kompetitif, salah satunya oleh *tour and travel* dalam melayani wisatawan rombongan adalah dengan menyediakan *Tour Leader* selama *tour* berjalan.

PT. Amanah Triwania Wisata memiliki banyak dua orang *staff* yaitu *staff* marketing dan *staff* administrasi, sekaligus merangkap sebagai *tour leader*. PT.

Amanah Triwania Wisata memiliki beberapa *tour leader*, yang mana tugas mereka adalah menyiapkan segala dokumen perjalanan wisatawan, mendampingi wisatawan selama perjalanan wisata dilaksanakan hingga selesai.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada dua orang *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata pada tanggal 5 juni 2024, peneliti menemukan masalah yang terjadi dalam *Standard Operating Tour Leader* selama melaksanakan perjalanan wisata. Pertama, *tour leader* tidak memahami regulasi perjalanan wisata. Kedua, *Tour Leader* tidak disiplin dengan kelengkapan perjalanan wisata seperti P3K dan alat pengeras suara, dan lain-lain karena sebagian tidak tertulis di dalam *Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“EVALUASI STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) TOUR LEADER DI PT. AMANAH TRIWANIA DI PADANG.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada di PT. Amanah Triwania Wisata yaitu :

1. Tidak lengkap dokumen perjalanan wisatawan
2. Tidak menyiapkan perlengkapan perjalanan wisata

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah yang memfokuskan pada evaluasi *Standard Operating Procedures tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata.

#### 1.4. Rumusan Masalah

Dari uraian yang peneliti jelaskan di dalam latar belakang, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *Standard Operating Procedures tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata?
2. Bagaimana *Standard Operating Procedures tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata sesuai dengan *Standard Operating Procedures tour leader* yang ditetapkan oleh SKKNI?
3. Bagaimana hasil evaluasi *Standard Operating Procedures tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata?

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui *Standard Operating Procedures tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata
2. Untuk mengetahui *Standard Operating Procedures tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh SKKNI
3. Untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi dari *Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata

#### 1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
  - a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan

b. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya terutama dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak agar menjadi acuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap wisatawan dalam melaksanakan sebuah wisata



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Kerangka Teoritis

##### 2.1.1. Evaluasi

###### 1. Pengertian Evaluasi

Evaluasi dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat diperlukan untuk menentukan tujuan atau program yang sesungguhnya, mengukur kondisi kegiatan, dan menyelidiki program yang dilaksanakan apakah berjalan baik atau tidak. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “evaluasi” berarti penilaian atau hasil.

Menurut Astiti (2015), menyatakan bahwa evaluasi merupakan kegiatan identifikasi untuk melihat apakah suatu program yang telah direncanakan telah tercapai atau tidak, serta dapat pula digunakan untuk melihat tingkat efisiensi pelaksanaannya. Sedangkan menurut Rohmad (2017), evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan *instrument* dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan.

Dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu metode atau kegiatan penilaian terhadap segala jenis kegiatan yang dapat dipahami secara jelas mengenai tujuan dari perusahaan sudah tercapai atau belum dan untuk mengetahui sudah sampai mana pelayanan yang diberikan dan untuk menentukan langkah-langkah dalam perbaikan suatu kegiatan serta untuk pengambilan keputusan yang diberikan kepada seluruh karyawan.

## 2. Jenis – jenis Evaluasi

Menurut Mar'atussafa'ah (2020), evaluasi memiliki beberapa jenis yang dapat dikelompokkan sesuai dengan program atau kebijakan yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

- Evaluasi Relevan Program, yaitu evaluasi yang dilakukan untuk menilai relevansi suatu program sebelum kegiatan atau kebijakan tersebut dilaksanakan.
- Evaluasi Efisiensi Program, yaitu evaluasi yang digunakan untuk memperbaiki suatu program atau kebijakan.
- Evaluasi Efektivitas Program, yaitu evaluasi yang dilakukan pada suatu program atau kebijakan dengan memperhatikan apakah program tersebut telah selesai atau memungkinkan untuk menghasilkan *outcome* pada waktu tertentu.

## 3. Proses Evaluasi

Menurut Wulandari dan Utami (2022), dalam melakukan proses evaluasi terdapat langkah – langkah yang mencakup sebagai berikut :

- Menetapkan atau mengembangkan tujuan evaluasi, yaitu membahas apa yang akan dievaluasi terhadap program yang di evaluasi tersebut.
- Menentukan kriteria yang akan digunakan dalam keberhasilan program yang akan di evaluasi.
- Menentukan metode evaluasi yang akan digunakan
- Melakukan evaluasi, mengolah dan menganalisis data dari evaluasi tersebut

- Menentukan dan menjelaskan keberhasilan program yang di evaluasi berdasarkan kriteria yang telah diterapkan
- Menyiapkan rekomendasi, ide dan saran-saran untuk tindakan tambahan terhadap program selanjutnya berdasarkan hasil evaluasi tersebut.

#### 4. Tujuan dan Manfaat Evaluasi

Secara umum tujuan dari evaluasi adalah untuk melihat proses dari program, meningkatkan mutu program, memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dan menentukan penilaian atau pengambilan keputusan terhadap program yang dilaksanakan. Sedangkan menurut Mar'atussafa'ah (2020) manfaat dari evaluasi yaitu sebagai berikut :

- Melihat kemampuan para *staff*
- Memahami sesuatu yang diinginkan oleh *customer*
- Melihat tingkat keberhasilan dalam pelayanan
- Memberikan pertanggungjawaban
- Memberikan kepercayaan kepada lembaga
- Menentukan hasil penilaian dan pengambilan keputusan

#### 2.1.2. *Standard Operating Procedures* (SOP)

##### 1. Pengertian *Standard Operating Procedures* (SOP)

*Standard Operating Procedures* (SOP) adalah suatu panduan atau prosedur yang dimiliki oleh perusahaan untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan agar berjalan dengan lancar. Kinerja berasal dari kata *job*



*performance* atau *actual performance* yang artinya prestasi kerja atau prestasi yang dicapai oleh seseorang.

Menurut Budiharjo (2014), *Standard Operating Procedures* (SOP) merupakan suatu perangkat lunak pengatur, yang berfungsi untuk mengatur tahapan prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah, yang kemudian diarsipkan menjadi suatu dokumen tertulis. Sedangkan menurut Soemohadiwidjojo (2014), *Standard Operating Procedures* (SOP) merupakan suatu panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah suatu panduan atau prosedur yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi dalam bentuk dokumen untuk memudahkan kegiatan operasional berjalan dengan lancar.

## **2. Unsur – Unsur *Standard Operating Procedures* (SOP)**

Unsur – unsur *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah sebagai kontrol pelaksanaan yang digunakan untuk melihat apakah *Standard Operating Procedures* (SOP) yang telah disusun lengkap atau tidak. Di dalam *Standard Operating Procedures* (SOP), unsur – unsur tidak harus berurutan, karena format dari penyusunannya adalah hal yang berbeda dengan rujukan dan kontrol penyusunannya. Maka dari itu, unsur – unsur ini digunakan sebagai acuan dalam melakukan observasi, menyusun, dan menerapkan SOP.

Menurut Tambunan dalam Anhar (2021) menjelaskan unsur – unsur yang terdapat dalam SOP, sebagai berikut :

a. Tujuan

Tujuan adalah langkah awal bagi seseorang dalam memulai suatu aktivitas. Dalam *Standard Operating Procedures* (SOP) harus mempunyai tujuan yang jelas sebagai landasan untuk setiap prosedur dan langkah-langkah kegiatan, *Standard Operating Procedures* (SOP) juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi kesalahan dan meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas.

b. Kebijakan

Kebijakan berfungsi sebagai rujukan yang harus ditaati dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam *Standard Operating Procedures* (SOP) perlu dilengkapi dengan adanya kebijakan yang terkait dan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien.

c. Petunjuk Operasional

Dengan adanya petunjuk operasional akan memberikan arahan kepada anggota atau karyawan dalam memahami berbagai bentuk tampilan yang digunakan dalam *Standard Operating Procedures* (SOP).

d. Pihak Yang Terlibat

Pihak yang terlibat mempunyai peran yang penting dalam penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP). Baik atau tidaknya kinerja karyawan bergantung pada SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, di dalam SOP tugas dari pihak yang terlibat harus dijelaskan secara rinci di dalam *Standard Operating Procedures* (SOP).

e. Waktu

Didalam isi *Standard Operating Procedures* (SOP) perusahaan, waktu kerja harus dijelaskan secara baik, mulai dari jam masuk kerja hingga waktu menyelesaikan pekerjaan. Aturan ini dibuat agar kegiatan karyawan suatu perusahaan berjalan secara efisien dan efektif.

### 3. Tujuan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Menurut Suryono dalam Pahlevi (2014), mengatakan tujuan dari *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah menyederhanakan pekerjaan karyawan yang berfokus pada intinya dengan cepat dan tepat. Namun secara umum tujuan dari *Standard Operating Procedures* (SOP) sebagai berikut :

- Menciptakan komitmen tentang apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja perusahaan untuk mewujudkan *Good Corporate Governace*.
- Agar pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja pegawai dalam organisasi atau unit kerja.
- Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi posisi dalam organisasi atau perusahaan.
- Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari pegawai terkait.
- Melindungi organisasi atau unit kerja atau pegawai dari kesalahan administrasi atau malparaktek.
- Menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi

#### 4. Manfaat Teknis *Standard Operating Procedures* (SOP)

Suatu organisasi atau perusahaan harus menjalankan kegiatan-kegiatan tersebut secara efektif dan efisien, agar daya saing dan kualitas layanan meningkat. Cara yang paling tepat untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi kegiatan, salah satunya adalah dengan menerapkan secara menyeluruh prosedur-prosedur profesional atau *Standard Operating Procedures* (SOP), dengan manfaat teknis yang jelas.

Menurut Pahlevi (2014), manfaat - manfaat yang diperoleh oleh organisasi atau perusahaan dengan menyusun dan menerapkan SOP adalah sebagai berikut:

- Menjamin adanya standarisasi pelaksanaan setiap *Standard Operating Procedures* (SOP)
- Menjamin adanya standarisasi kebijakan
- Menjamin adanya standarisasi penggunaan dan distribusi formulir, blanko dan dokumen dalam prosedur
- Menjamin adanya standarisasi sistem administrasi
- Menjamin adanya standarisasi validasi
- Menjamin adanya standarisasi pelaporan
- Menjamin adanya standarisasi kontrol
- Menjamin adanya standarisasi pelaksanaan evaluasi dan penilaian kegiatan perusahaan
- Menjamin adanya standarisasi pelayanan dan tanggapan kepada pihak luar organisasi

- Menjamin adanya standarisasi keterpaduan dan keterkaitan diantara satu prosedur dengan prosedur operasional lainnya dalam konteks dan kerangka tujuan organisasi
- Memastikan adanya acuan formal bagi anggota organisasi untuk melaksanakan kewajiban di dalam *Standard Operating Procedures* (SOP).

### **2.1.3. Tour Leader**

#### **1. Pengertian Tour Leader**

*Tour Leader* adalah seorang pemimpin yang dipercaya untuk mendampingi suatu perjalanan wisata sesuai dengan program perjalanan wisata yang telah disusun oleh *Tour Operator*. Menurut Wardani (2023), *Tour Leader* adalah pemandu *tour operator* yang ditugaskan membawa rombongan wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata yang sesuai dengan program perjalanan yang telah disusun oleh *tour operator*.

*Tour leader* diberi tanggung jawab penuh oleh biro perjalanan wisata untuk memimpin, mengatur dan memandu rombongan wisatawan dari satu kota ke kota lain, dari suatu destinasi ke destinasi lain, karena keahlian dan kompetensi yang dimiliki oleh *tour leader* dalam melakukan suatu perjalanan wisata.

*Tour Leader* dalam struktur organisasinya bertindak sebagai koordinator dan memiliki hak serta kewajiban dalam mengarahkan seorang *tour guide* untuk melakukan sesuatu untuk kelancaran perjalanan.

## **2. Fungsi *Tour Leader***

Dalam melaksanakan sebuah perjalanan wisata seorang *tour leader* berfungsi sebagai karyawan yang bertindak atas nama perusahaan dimana tempat ia bekerja. *Tour leader* juga memiliki kedudukan untuk mengambil kebijaksanaan dalam batas-batas tertentu demi kelancaran perjalanan wisata yang menjadi tanggungjawabnya.

Selain itu, Menurut Wardani (2023), *tour leader* juga berfungsi untuk mewakili *tour operator* dalam berhubungan kerja dengan perusahaan mitra kerjanya seperti, hotel, resort, restaurant, café, taman nasional, pusat rekreasi dan maskapai penerbangan. Demi kelancaran perjalanan wisata, *tour leader* diberi seperangkat perlengkapan seperti telepon genggam, kamera untuk kepentingan dokumentasi serta diberi wewenang untuk mengeluarkan sejumlah uang untuk kelancaran perjalanan wisata yang telah menjadi tanggung jawabnya.

## **3. Tugas dan Tanggung Jawab *Tour Leader***

Menurut Mar'atussafa'ah (2020), Tugas utama dari seorang *tour leader* adalah menyelenggarakan perjalanan wisata dengan rombongan wisatawan yang diserahkan kepada *tour leader*. Dalam pelaksanaannya tugas *tour leader* adalah mempersiapkan segala kebutuhan atau perlengkapan suatu perjalanan wisata dimulai dari mempersiapkan surat jalan jika menggunakan bus, mempersiapkan dokumen seperti paspor, visa, ktp, menyiapkan jadwal perjalanan, *check-in* pesawat, *check-in* hotel agar perjalanan terlaksana dengan baik sesuai dengan program yang telah dipersiapkan.

Sedangkan tanggung jawab dari seorang *tour leader* yang utama adalah menjaga nama baik perusahaan selama perjalanan wisata dilaksanakan, karena dapat dinilai oleh wisatawan yang mengikuti program perjalanan tersebut. Pada umumnya tanggung jawab *tour leader* sebagai berikut :

- Tanggung jawab utama dengan menyelenggarakan perjalanan wisata sesuai program yang sudah disusun
- Tanggung jawab dalam mengatasi suatu masalah yang terjadi selama perjalanan wisata
- Tanggung jawab terhadap barang-barang yang hilang
- Tanggung jawab terhadap pengeluaran
- Tanggung jawab bila terjadi kecelakaan.

#### **4. Indikator Kualitas Pelayanan *Tour Leader***

Seorang *tour leader* harus memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan yang dapat memberikan kesan bona fide dari *tour operator* yang diwakilinya. Menurut Wulandari dan Utami (2019), terdapat lima indikator kualitas pelayanan seorang *tour leader* yaitu :

- a. *Good Appearance*, yaitu seorang *tour leader* harus mempunyai wajah dan penampilan yang menarik untuk dapat menarik perhatian tamu dengan penampilan yang baik.
- b. *Professional*, yaitu seorang *tour leader* harus memahami tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya tanpa bantuan dari orang lain.

- c. Menguasai Bahasa Asing, seorang *tour leader* harus lancar menguasai bahasa wisatawan terutama bahasa Inggris secara aktif dalam mengantar dan menjemput wisatawan
- d. *Friendly*, yaitu seorang *tour leader* harus bersikap ramah dan cerdas dalam bertindak atau mengambil keputusan.
- e. Berpakaian Rapi, seorang *tour leader* harus menggunakan pakaian yang rapi dan sesuai dengan waktu serta menggunakan identitas perusahaan yang diwakili.

#### 5. Kriteria Keberhasilan *Tour Leader*

Menurut Wardani (2022), *Tour leader* adalah seorang pemimpin dan mendampingi rombongan wisatawan dalam melaksanakan perjalanan wisata. Dengan adanya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang pariwisata dan kebudayaan dapat menjadi salah satu upaya dalam memperoleh *tour leader* yang berkualitas dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang kompeten.

Hadirnya SKKNI dapat menjadi acuan bagi para usaha pariwisata, *tour operator* dan pemimpin perusahaan pariwisata dalam menyusun kriteria *tour leader* yang ideal dan melihat sejauh mana keberhasilan yang diperoleh dari kinerja *tour leader* dalam melaksanakan perjalanan wisata.



## 2.1.4. Standar Kompetensi Kerja Nasional Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*)

### 1. Pengertian SKKNI

Berdasarkan pada arti bahasa Indonesia, kata standar diartikan sebagai “ukuran” yang disepakati, sedangkan Kompetensi Kerja diartikan sebagai suatu kemampuan kerja seseorang yang dapat teramati dan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan. Kata Nasional memiliki arti yang dapat berlaku diseluruh wilayah negara Republik Indonesia dan Kata Indonesia diartikan sebagai pemilik dari standar tersebut.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) merupakan suatu rumusan kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang dan didalamnya mencakup aspek pengetahuan, keterampilan atau keahlian serta sikap seseorang untuk melakukan tugas tertentu yang berlaku secara nasional. Standar yang akan disusun berdasarkan RMCS (*Regional Model Competency Standard*). Berikut beberapa istilah dalam SKKNI yaitu :

- Kompetensi Kerja adalah kemampuan kerja seseorang yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah suatu uraian dari kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki oleh seseorang untuk menduduki jabatan tertentu yang berlaku secara nasional.

- Pengarah adalah instansi/lembaga/asosiasi terkait memfasilitasi pembentukan Panitia Teknis Penyusun SKKNI di sektor/sub sektor kompetensi di bidang keahlian yang berkaitan dengan para pihak pemangku kepentingan (*stakeholder*)
- Panitia teknis adalah sekelompok profesi tertentu yang unsur-unsurnya terdiri atas profesi asosiasi, asosiasi perusahaan atau industri, asosiasi lembaga pendidikan dan pelatihan, BNSP, lembaga sertifikasi profesi, pakar/ahli/praktisi di bidang standar dan di bidang substansi serta instansi teknis terkait.
- Tim teknis adalah tim teknis penyusun konsep RSKKNI yang dibentuk oleh panitia teknis.
- Instansi teknis adalah kementerian atau lembaga pemerintah non kementerian pembina sektor atau kategori lapangan usaha yang memiliki otoritas teknis dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di sektor atau kategori lapangan usaha tertentu.

## **2. Unit Kompetensi *Tour Leader* pada SKKNI**

Untuk memperoleh Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) yang berkualitas, meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang kompeten dan didukung dengan adanya sistem Pendidikan dan pelatihan nasional yang dikembangkan berdasarkan kebutuhan.

Untuk memberi gambaran dan pedoman yang jelas dan sistematis tentang persyaratan minimal tenaga kerja di bidang *tour leader*, maka perlu disusun

Standar Kompetensi Kerja Nasional Bidang *Tour Leader*. Berikut beberapa pengelompokan unit SKKNI bagi *tour leader* pada tahun 2009, yaitu :

- 1) Kompetensi Umum / General Kelompok, Kompetensi ini meliputi :  
Kerjasama dengan kolega dan wisata , bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda, mengikuti prosedur Kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja, menangani situasi konflik, mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pariwisata.
- 2) Kompetensi Inti (Fungsional), kelompok kompetensi ini meliputi melakukan persiapan *tour*, mengkoordinasikan jadwal persiapan, mengembangkan pengetahuan destinasi, mengatur saat keberangkatan, mengatur saat transit, mengatur saat tiba, mengatur saat dikendaraan, mengatur saat *check-in* dan *check out* di hotel, mengatur peserta saat *tour*, mengelola *tour* tambahan, mengatur perpindahan modal transportasi, mengelola permasalahan yang tidak terduga, menangani keluhan peserta selama *tour*, dan mengelola laporan *tour*.
- 3) Kompetensi Khusus/Spesifik Pendukung Kelompok Kompetensi ini meliputi : melakukan komunikasi secara lisan dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar, dua puluh sembilan membaca dalam bahasa inggris pada tingkat operasioanl dasar, menulis dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar.

Tabel 2.1 Unit Kompetensi SKKNI

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Memimpin Perjalanan Wisata dengan handal, bertanggungjawab, dan bermartabat.	Memandu tamu saat mempersiapkan keberangkatan	Mempersiapkan keberangkatan (dokumen)	Melakukan kerjasama dengan kolega dan wisatawan
			Mengikuti prosedur keselamatan kesehatan dan keamanan di tempat kerja
			Melakukan prosedur pertolongan pertama di dalam perjalanan
			Memutakhirkan pengetahuan pariwisata dan perjalanan wisata
			Mengelola informasi dengan menggunakan teknologi
			Melakukan pekerjaan dengan lingkungan social yang berbeda
			Melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industry pariwisata
		Persiapan pengembangan diri	Memimpin <i>tour</i>
			Melakukan persiapan <i>tour</i>
			Menyusun rencana perjalanan wisata

			Menyelenggarakan perjalanan wisata yang aman
			Menggunakan perlengkapan dan peralatan bisnis umum dan teknologi
			Mengoperasikan peralatan dasar media digital
			Mengoordinasikan jadwal persiapan
			Mengembangkan pengetahuan destinasi
			Mengomunikasikan informasi
	Mengelola pelaksanaan <i>tour</i> selama di perjalanan	Mengelola pelaksanaan <i>tour</i>	Mengatur saat keberangkatan
			Mengatur saat transit
			Mengatur saat kedatangan
			Mengatur saat di kendaraan
			Mengatur saat <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> di hotel
			Mengatur wisatawan saat <i>tour</i>
			Melakukan pemanduan di destinasi wisata
			Melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata
			Mengelola <i>tour</i> tambahan
			Mengatur perpindahan moda transportasi

		Mengelola permasalahan yang terjadi selama di perjalanan	Mengelola permasalahan yang tidak terduga
			Mencegah resiko pencurian
			Menangani keluhan wisatawan selama <i>tour</i>
			Menangani situasi konflik
	Mengelola kepulungan dan melakukan evaluasi setelah <i>tour</i> berlangsung	Mengelola kepulungan dan melakukan evaluasi setelah <i>tour</i> berlangsung	Mengatur saat kepulungan
			Mengelola laporan kegiatan <i>tour</i>
		Pengembangan manajemen sumber daya manusia (SDM)	Melakukan komunikasi dalam bahasa inggris

Sumber : SKKNI Tour Leader Tahun 2023

### 3. Kegunaan Unit Kompetensi SKKNI

Dalam pembinaan, peningkatan, dan pengembangan kualitas tenaga kerja Indonesia sangat membutuhkan adanya SKKNI. Lembaga pelatihan tenaga kerja (Diklat), Lembaga diklat profesi, dan Lembaga sertifikasi profesi Bersama-sama dengan pengguna jasa atau industri dapat melakukan kesepakatan untuk menggunakan SKKNI sebagai standar kompetensi yang dipergunakan untuk penyelenggaraan program pelatihan kerja dan peningkatan kualitas atau kompetensi tenaga kerja di Indonesia sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan dunia usaha.

Adapun kegunaan SKKNI dalam memenuhi kebutuhan pembinaan, peningkatan, dan pengembangan kualitas tenaga kerja Indonesia yaitu :

- a. Lembaga/Institusi Pendidikan dan Pelatihan Kerja
  - Memberikan informasi untuk pengembangan program, kurikulum dan silabus.
  - Menjadi acuan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kerja, penilaian peserta pelatihan/pekerja berpengalaman, melalui sertifikasi kompetensi kerja.
- b. Pasar kerja dan dunia usaha /industri serta pengguna tenaga kerja
  - Membantu dalam proses perekrutan tenaga kerja
  - Membantu penilaian untuk tenaga kerja
  - Membantu pembuatan uraian jabatan pekerjaan/keahlian tenaga kerja
  - Membantu pengembangan program pelatihan kerja spesifik berdasarkan kebutuhan spesifik pasar kerja dan dunia usaha atau industry
- c. Lembaga/Institusi penyelenggara sertifikasi profesi
  - Menjadi acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi dan kompetensi (skema sertifikasi) sesuai dengan kualifikasi kompetensinya/level atau klastering sertifikasi kompetensi
  - Menjadi acuan penyelenggaraan sertifikasi kompetensi kerja di LSP

## 2.1.5. Biro Perjalanan Wisata

### 1. Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Pariwisata merupakan suatu fenomena yang timbul dari salah satu kegiatan manusia yang berbentuk perjalanan. Kegiatan pariwisata dilakukan dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan untuk bersenang-senang dengan menikmati objek dan daya tarik wisata untuk memudahkan dalam pelaksanaan perjalanan, maka dibentuklah suatu badan usaha yang disebut dengan biro perjalanan wisata atau yang lebih dikenal dengan *travel agent*, yang berguna untuk memudahkan dan membantu kelancaran perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata.

Menurut R.S. Damardjati dalam Ariuz (2019), menyatakan bahwa biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari satu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri maupun luar negeri.

Sedangkan menurut Zuhadma (2020), mengatakan bahwa biro perjalanan wisata adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik dalam negeri maupun luar negeri.

Adapun ruang lingkup kegiatan biro perjalanan wisata mencakup jasa sebagai berikut :



- Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata.
- Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan menyalurkannya
- Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual
- Penyediaan layanan angkutan wisata
- Penyediaan akomodasi, restoran, seni budaya serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata
- Pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa
- Penyelenggaraan ibadah agama
- Penyelenggaraan perjalanan insentif

#### **5. Fungsi Biro Perjalanan Wisata**

Menurut Haq dalam Ariuz (2019), adapun fungsi dari biro perjalanan wisata sebagai berikut :

- 1) Fungsi Umum, yaitu dalam hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.
- 2) Fungsi Khusus
  - Biro Perjalanan Wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya, ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Oleh karena itu, ia bertindak diantara wisatawan dan industri wisata.

- Biro Perjalanan Wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan *tour* dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
- Biro Perjalanan Wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya.

## 6. Tugas Biro Perjalanan Wisata

Menurut Haq dalam Ariuz (2019), juga menjelaskan mengenai tugas-tugas yang dimiliki oleh biro perjalanan wisata sebagai berikut :

- a. Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan
- b. Menyelenggarakan atau menjual pelayaran wisata
- c. Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada umum atau atas dasar permintaan
- d. Menyelenggarakan pemanduan wisata
- e. Menyediakan fasilitas untuk wisatawan
- f. Menjual tiket sarana angkutan
- g. Mengadakan pemesanan sarana wisata
- h. Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini untuk menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji

penelitian yang dilakukan. Berdasarkan penelitian yang terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian yang penulis. Namun penulis mengambil beberapa penelitian sebagai referensi penulis untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Berikut penelitian terdahulu yang penulis temukan berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang penulis lakukan.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Penulis	Metode Penelitian	Hasil
1	Peran <i>Tour Leader</i> Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di Phinsi Wisata Jakarta Selatan (2023)	Muhammad Nur Ichsan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Berdasarkan hasil penelitiannya, <i>Tour Leader</i> di Phinsi Wisata telah melakukan tugas, fungsi dan tanggungjawabnya dalam memimpin Jama'ah Umrah dan SOP <i>Tour Leader</i> di Phinsi Wisata telah sesuai dengan SOP SKKNI yang dibuktikan dengan sertifikat yang dikeluarkan BNSP
2	Peran <i>Tour Leader</i> Dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh Di Biro Haji dan Umroh PT. Sunan <i>Tour and Travel</i> (2022)	Agung Saputro	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Berdasarkan hasil penelitiannya, SOP di PT. <i>Sunan Tour and Travel</i> telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh SKKNI
3	Peran dan Fungsi <i>Tour Leader</i> Dalam	Aryadi, Patmawati	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, <i>tour leader</i> di PT. <i>Ihya Tour and</i>

	Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah PT. Ihya <i>Tour and Travel</i> Pontianak		dengan pengumpulan data	<i>Travel</i> telah melakukan peran dan fungsinya sesuai SOP PT. Ihya <i>Tour and Travel</i> , dimana SOP tersebut sudah sesuai yang ditetapkan oleh SKKNI
4	Kinerja Tour Leader Jemaah Umrah PT. Alif Berkah Amanah Wisata (Aba Tour Travel) Sukabumi (2023)	Alinda Wardani	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan melalui wawancara	Berdasarkan hasil penelitian, <i>tour leader</i> di PT. Berkah Amanah Wisata telah memberikan yang terbaik dan hampir sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh SKKNI.

Berdasarkan tabel diatas, terdapat empat penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi peneliti dalam membuat penelitian mengenai *Standard Operating Procedures* (SOP) *tour leader* di biro perjalanan wisata. Penelitian terdahulu diatas membahas mengenai peran, fungsi, tugas dan tanggungjawabnya seorang *tour leader* dalam melaksanakan suatu perjalanan wisata yang sesuai dengan SOP *tour leader* di suatu biro perjalanan wisata dan sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) *tour leader* yang telah ditetapkan oleh SKKNI.

Penelitian terdahulu diatas tidak memiliki kesamaan judul dengan penelitian yang peneliti buat dan memiliki perbedaan dalam pembahasan dalam penelitian ini, yang mana dalam penelitian ini peneliti membahas mengenai evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata.

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual merupakan keterkaitan antara konsep satu dengan konsep lainnya dari suatu masalah yang akan diteliti. Kerangka konseptual dalam

penelitian ini nantinya bertujuan untuk membantu peneliti menjelaskan teori penelitian secara lengkap dan detail tentang suatu topik yang akan menjadi pembahasan. Menurut Notoatmojo (2018), Kerangka Konseptual merupakan kerangka hubungan antar konsep yang diukur atau diamati dalam penelitian. Berikut kerangka konseptual yang peneliti lakukan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber : Keputusan Menteri Ketenagakerjaan 2023

Dari gambar diatas, peneliti merumuskan kerangka konseptual yang dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Di dalam kerangka ini terdapat unit kompetensi *tour leader* pada SKKNI kecocokan dengan penelitian ini. Unit kompetensi SKKNI memudahkan peneliti dalam melakukan evaluasi *Standard Operating Procedures* (SOP) *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Helaludin dan Wijaya (2019), penelitian kualitatif merupakan studi penelitian yang mencoba memahami fenomena-fenomena dalam setting dan konteks yang natural.

Penelitian kualitatif memiliki banyak jenis penelitian, salah satunya adalah penelitian evaluasi. Menurut Arif (2019), penelitian evaluasi dapat diartikan suatu proses yang dilakukan dalam rangka menentukan kebijakan dengan terlebih dahulu mempertimbangkan nilai – nilai positif dan keuntungan suatu program, serta mempertimbangkan proses serta teknik yang telah digunakan untuk melakukan suatu penelitian. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk memberikan informasi yang sistematis dan objektif tentang suatu program atau kebijakan telah mencapai tujuan yang diinginkan, sejauh mana pelaksanaannya berhasil serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan jika diperlukan.

Berdasarkan pengertian diatas, penelitian yang yang cocok dalam penelitian ini adalah penelitian evaluasi dengan menggunakan konsep pengumpulan data dari observasi dan wawancara dengan *tour leader* PT. Amanah Triwania Wisata, yang kemudian dianalisa untuk mendapatkan hasil dari tujuan penelitian ini.

#### **3.2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Amanah Triwania Wisata, yang berlokasi di Jl. Lolo Gunung Sarik – Lubuk Minturun Blok A2, Kec. Kuranji, Kota Padang,

Sumatera Barat. Penelitian ini membutuhkan waktu 5 bulan yang dimulai dari bulan Mei hingga Agustus 2024 untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian.

### 3.3. Objek Penelitian

Menurut Satibi, (2017), Objek Penelitian merupakan suatu gambaran wilayah atau sasaran penelitian secara komprehensif, yang meliputi aspek kelembagaan, organisasi, atau sasaran penelitian lainnya yang berkaitan dengan visi, misi, kebijakan, program kerja, tugas pokok, struktur organisasi, fasilitas kerja dan lain-lain.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah *Standard Operating Procedures (SOP) tour leader* PT. Amanah Triwania Wisata selama melaksanakan perjalanan wisata.

### 3.4. Informan Penelitian

Menurut heryana (2016), Informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Informan dalam penelitian ini adalah orang – orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan perjalanan wisata di PT. Amanah Triwania Wisata, sehingga mereka dapat memberikan informasi dan sudut pandang mereka terhadap permasalahan tentang *Standard Operating Procedures tour leader* yang menjadi topik dalam penelitian ini. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah *tour leader* PT. Amanah Triwania Wisata.

Tabel 2.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Jony Mardianto, SS., M.Par	Direktur PT. Amanah Triwania Wisata
2.	Rizka Aulia Rahmi, A.Md.Pa	<i>Tour Leader</i> PT. Amanah Triwania Wisata
3.	Sufriya Nanda Maharani, A.Md.Par	Staff Marketing PT. Amanah Triwania Wisata

Sumber : Peneliti 2024

Dari tabel diatas, peneliti melakukan wawancara pada tanggal 5 Juni 2024 dengan tiga Informan, yaitu bapak Jony sebagai direktur PT. Amanah Triwania Wisata, kak Rahmi yang saat ini merupakan *freelance tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata serta kak Nanda yang merupakan *Staff Marketing* dan *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Winarni (2018), teknik pengumpulan adalah langkah yang strategis dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan sebuah data.

Untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan topik penelitian, dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, yang belum pernah di proses atau di interpretasi sebelumnya oleh orang lain. Data yang didapatkan ketika melakukan penelitian melalui observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh orang lain atau sumber lain sebelumnya. Data ini sudah di proses dan diinterpretasi sebelumnya untuk tujuan



lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari artikel, laporan, maupun buku – buku yang berkaitan dengan topik penelitian.

Berikut beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan sistematis dan terencana terhadap objek, peristiwa, atau fenomena untuk mengumpulkan data atau informasi yang akurat.

Pada penelitian ini, peneliti berkunjung ke PT. Amanah Triwania Wisata dan mengamati langsung kegiatan yang berkaitan dengan *Standar Operating Procedures (SOP) tour leader*.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi antara dua atau lebih orang, Dimana satu pihak (pewawancara) bertanya dan pihak lainnya (responden atau narasumber) memberikan jawaban terkait topik yang dibahas.

Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan bapak Jony Mardianto sebagai direktur PT. Amanah Triwania Wisata dan dua *tour leader* pada untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai kinerja atau pelayanan *tour leader*.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensistesis literatur yang relevan dan terkait dengan topik atau masalah penelitian tertentu.

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan informasi serta teori yang berkaitan dengan *Standard Operating Procedures tour leader*, peneliti melakukannya dengan mempelajari jurnal atau artikel dan buku *online* yang berkaitan dengan materi penelitian dan sumber data lainnya.

### 3.6. Intstrumen Penelitian

Menurut Rohmad (2017), Instrumen Penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara pengukuran.

Pada penelitian ini, intrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara dan diskusi bersama *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata.

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Indikator	Sub Indikator
Unit Kompetensi SKKNI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempersiapkan Keberangkatan (Dokumen)</li> <li>2. Persiapan Pengembangan Diri</li> <li>3. Mengelola Pelaksanaan <i>Tour</i></li> <li>4. Mengelola Permasalahan yang terjadi selama di Lapangan</li> <li>5. Mengelola Kepulangan dan Melakukan Evaluasi setelah <i>Tour</i> Berlangsung</li> <li>6. Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)</li> </ol>

Sumber : Olahan Peneliti 2024

Dari tabel diatas, terdapat variabel unit kompetensi *tour leader* SKKNI yang menjadi kisi-kisi instrument penelitian ini. Dalam SKKNI terdapat enam unit kompetensi *tour leader*; yang dapat membantu peneliti dalam mengevaluasi *Standard Operating Procedures (SOP) tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata,

antara lain : mempersiapkan keberangkatan (dokumen), mempersiapkan pengembangan diri, mengelola pelaksanaan *tour*, mengelola permasalahan yang terjadi selama di lapangan, mengelola keputungan dan melakukan evaluasi setelah *tour* berlangsung dan pengembangan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

### 3.7. Analisis Data

Menurut Setyosari (2018), Analisis data merupakan salah satu tahap yang penting dalam melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dari wawancara, catatan lapangan, rekaman audio dan video. Analisis data memiliki tiga jenis kegiatan yaitu :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi Data adalah merangkup, memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Display Data*)

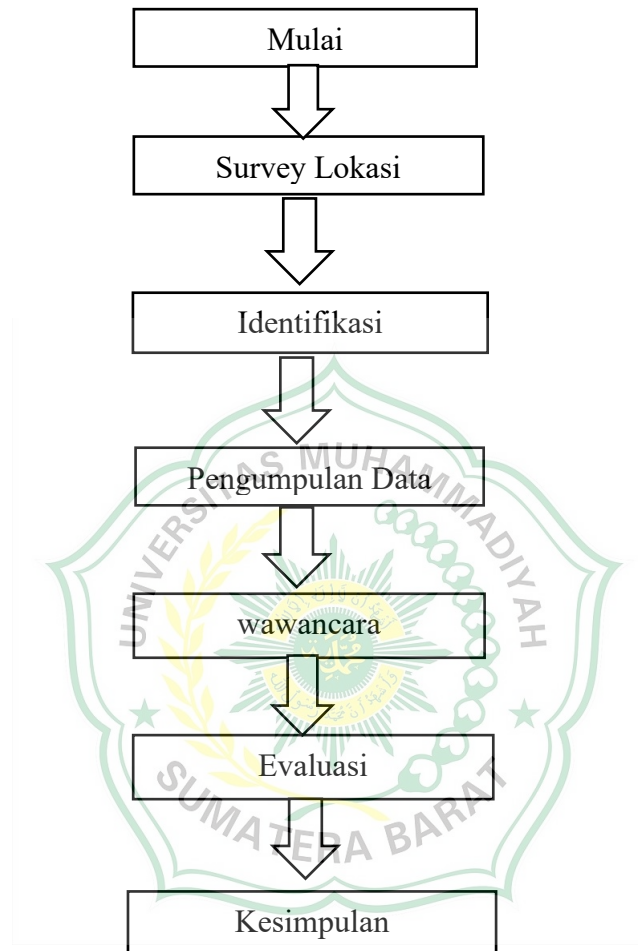
Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data, maka data dapat terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan mudah dipahami oleh penetiti.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu dapat menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan sejak awal dan masih bersifat sementara dan bisa berubah, jika tidak ditemukan bukti yang mendukung.

### 3.8. Bagan Aliran Penelitian

Gambar 3.1 Bagan Aliran Penelitian



Dari gambar diatas, terdapat langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam melakukan evaluasi *Standard Operating Procedures tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata, yaitu pertama peneliti akan melakukan observasi ke PT. Amanah Triwania Wisata. Kedua, Peneliti akan mengidentifikasi masalah-masalah yang ada di PT. Amanah Triwania Wisata terutama masalah mengenai *Standard Operating Procedures*. Ketiga, peneliti akan mengumpulkan data terkait *Standard Operating Procedures* di PT. Amanah Triwania Wisata. Keempat, Peneliti melakukan

wawancara kepada *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata. Kelima, peneliti melakukan evaluasi terkait dengan *Standard Operating Procedures* PT. Amanah Triwania Wisata apakah sudah sesuai dengan SKKNI *tour leader*. Dan yang keenam, setelah melewati beberapa langkah tersebut peneliti akan mengambil Kesimpulan terkait *Standard Operating Procedures* di PT. Amanah Triwania Wisata.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum PT. Amanah Triwania Wisata

PT. Amanah Triwania Wisata merupakan perusahaan yang bergerak di bidang biro perjalanan wisata yang didirikan oleh bapak Jony Mardianto, SS., M.Par pada tahun 2009, dengan legalitas nama pertama kali adalah PT. Amanah Anugerah Indonesia yang berlokasi di Jl. Banjarmasin No. 2A Ulak Karang, Kota Padang, Sumatera Barat.

Pada tahun 2017, PT. Amanah Anugerah Wisata melakukan perubahan akta menjadi PT. Amanah Digital Wisata dan melakukan pemindahan lokasi kantor ke Jl. S. Parman No. 19. Kel. Lolong Belanti, Kec. Padang Utara, Kota Padang.

Dalam mempertahankan eksistensi, PT. Amanah Digital Wisata terus bergerak untuk memenangkan peluang pasar sebagai penyedia jasa layanan pariwisata. Pada tahun 2020, PT. Amanah Digital Wisata kembali melakukan perubahan akta dan pemindahan lokasi menjadi PT. Amanah Triwania Wisata atau dikenal dengan nama Onamanah *Tour and Travel* yang beralamat di Jl. Lolo Gunung Sariak – Lubuk Minturun, Blok A2, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat.

Onamanah *Tour and Travel* merupakan nama dagang dari PT. Amanah Triwania Wisata sebagai jasa layanan *tour*, seperti paket wisata, pesan tiket pesawat, *booking* hotel, dan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

#### 4.2. Visi dan Misi PT. Amanah Triwania Wisata

Adapun visi dan misi dari PT. Amanah Triwania Wisata sebagai berikut :

### Visi

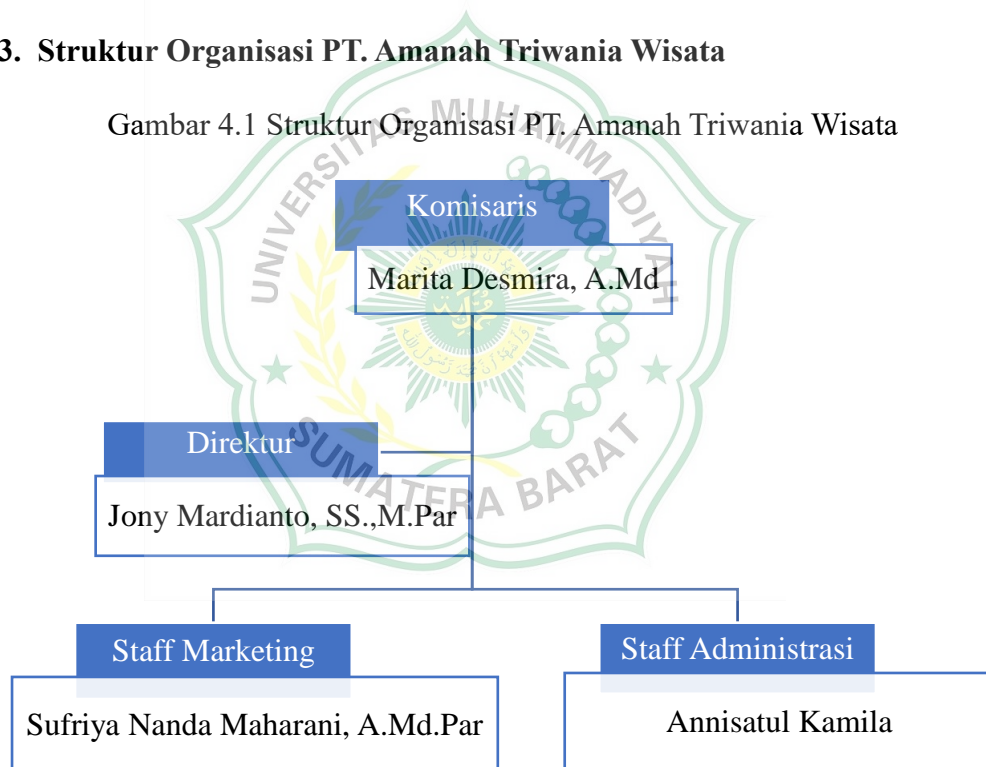
Menjadi salah satu *Tour Designer*, MICE terbaik serta terpercaya dan menjadi perusahaan yang mempunyai pelayanan lengkap, khususnya pada bidang paket wisata dalam negeri, luar negeri, wisata religi, tiket pesawat dan pembuatan dokumen perjalanan dan penyewaan bus.

### Misi

Menjadi perusahaan penyedia layanan jasa dengan kualitas layanan prima, dan berkolaborasi dengan semua masyarakat.

#### 4.3. Struktur Organisasi PT. Amanah Triwania Wisata

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Amanah Triwania Wisata



#### 4.4. Hasil Wawancara di PT. Amanah Triwania Wisata

##### 1. Bapak Jony Mardianto (Direktur PT. Amanah Triwania Wisata)

Dalam melaksanakan perjalanan wisata, *tour leader* tentu akan melakukan tugasnya sesuai dengan *Standard Operating Procedures (SOP) tour leader* yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut bapak jony *Standard Operating*

*Procedures tour leader* di onamanah ini sudah sesuai dengan poin-poin yang terdapat di Unit Kompetensi yang ditetapkan oleh SKKNI.

## 2. *Tour leader* PT. Amanah Triwania Wisata

Menurut *tour leader* PT. Amanah Triwania Wisata, kak Rahmi dan kak Nanda mengatakan bahwa *tour leader* sangatlah penting dalam melaksanakan suatu perjalanan, yang mana tugas *tour leader* adalah mempersiapkan semua kebutuhan perjalanan wisata dari sebelum keberangkatan hingga selesainya perjalanan.

Selama melaksanakan sebuah *tour*, *tour leader* sudah menerapkan semua *Standard Operating Procedures* yang ditetapkan oleh onamanah selama di lapangan. *Standard Operating Procedures* ini juga sudah sesuai dengan unit kompetensi SKKNI dan memiliki karyawan yang sudah kompeten di bidang kepemanduan wisata.

Dalam melaksanakan sebuah *tour* yang harus dipersiapkan sebelum keberangkatan yaitu, melengkapi dokumen, melakukan MOU dengan wisatawan, menyiapkan Rancangan Anggaran Biaya dan menyiapkan *itinerary* perjalanan.

Dalam melaksanakan perjalanan wisata, tentu tidak semuanya berjalan dengan lancar pasti ada beberapa kendala yang dihadapi selama dilapangan, kendala yang sering terjadi adalah tamu yang tidak *ontime*, tamu kehilangan *boarding pass*, adanya kesalahpahaman dengan tamu.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi selama perjalanan adalah memberikan informasi mengenai jadwal *tour* yang jelas kepada tamu,



memberikan aturan atau bersikap tegas kepada tamu, menyimpan data dokumen perjalanan tamu, dan memberikan informasi yang baik dan ramah kepada tamu.

#### 4.5. *Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader di PT. Amanah*

##### Triwania Wisata

Tabel 4.1 Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader PT. Amanah Triwania Wisata

SOP <i>Tour Leader</i> PT. Amanah Triwania Wisata	Kegiatan
Sebelum keberangkatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempersiapkan dokumen perjalanan seperti : ktp, tiket penerbangan, visa, paspor, <i>rooming list</i> dan daftar Pustaka</li> <li>b. Menghubungi <i>person in charge</i> (PIC) objek maupun kunjungan yang akan dituju, hotel dan transportasi</li> <li>c. Membuat sarana komunikasi dengan tamu berupa whatsapp grup</li> <li>d. Membantu <i>check-in</i> tiket penerbangan tamu (<i>online dan offline</i>) serta bagasi</li> <li>e. Membantu proses <i>seat</i> tamu yang satu keluarga dan berpasangan</li> </ul>
Proses <i>Tour</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengawasi atau memantau <i>tour</i> seperti mengecek barang bawaan tamu, jumlah tamu, jadwal makan (pagi, siang dan malam)</li> <li>b. Membantu dan mengarahkan tamu di bandara</li> <li>c. Memberikan <i>boarding pass</i> kepada tamu</li> <li>d. Memberikan informasi mengenai <i>itinerary</i> atau jadwal <i>tour</i> kepada tamu</li> <li>e. Membantu <i>check-in</i> hotel sesuai <i>rooming list</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Saling berkoordinasi dengan <i>guide</i> dan sopir untuk jadwal perjalanan khususnya setiap pagi sebelum keberangkatan dan memastikan semua <i>time table</i> sesuai dengan jadwal</li> <li>g. Mengatur perpindahan terminal disaat terjadi perpindahan penerbangan ke penerbangan lainnya (proses transit)</li> <li>h. Mendistribusikan mineral <i>water</i> atau <i>snack box</i> setiap hari sebelum memulai <i>tour</i></li> </ul>
Setelah <i>Tour</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempersiapkan dokumen untuk keperluan tamu</li> <li>b. Mengingatkan tamu untuk semua barang bawaan</li> <li>c. membantu check-in tiket penerbangan tamu (<i>online dan offline</i>) serta bagasi</li> <li>d. Mengumpulkan <i>boarding pass</i> tamu</li> <li>e. Membuat laporan perjalanan proses awal sampai akhir (makan, destinasi, <i>guide</i> dan laporan keuangan)</li> </ul>

Sumber : Arsip dokumen PT. Amanah Triwania Wisata

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapatkan *Standard Operating Procedures* (SOP) di PT. Amanah Triwania Wisata. *Standard Operating Procedures Tour Leader* ini terdapat tiga tahapan yang harus diperhatikan yaitu : pertama, proses sebelum keberangkatan, yaitu kegiatan yang dilakukan dengan melengkapi dokumen dan perlengkapan perjalanan sebelum *tour* dimulai. Kedua, proses saat *tour* adalah kegiatan yang dilakukan oleh *tour leader* selama perjalanan dari keberangkatan *tour* hingga *tour* tersebut berakhir. Ketiga, proses saat kepulangan adalah kegiatan yang dilakukan oleh *tour leader* dengan melengkapi dokumen

kepulangan wisatawan, membantu proses kepulangan dan membuat laporan perjalanan.

#### **4.6. Perbandingan Unit Kompetensi SKKNI *Tour Leader* dengan *Standard***

##### ***Operating Procedures (SOP) di PT. Amanah Triwania Wisata***

Standar kinerja *tour leader* dijadikan sebagai tolak ukur untuk mematuhi aturan kerja. Dalam menjalankan tugas pelayanannya, *tour leader* memiliki standar dan kompetensi yang telah ditetapkan sesuai dengan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 221 Tahun 2023 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan Dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak OPSI, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tour, Dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), merupakan rumusan kemampuan kerja yang meliputi pengetahuan, keterampilan atau keahlian dan sikap kerja yang dimiliki oleh seseorang dan relevan dengan tugas dan jabatannya.

juga dengan PT. Amanah Triwania Wisata yang menerapkan *Standard Operating Procedures (SOP) tour leader* yang dapat dijadikan acuan untuk terlaksananya perjalanan wisata dengan baik dan lancar serta menjadi uji kompetensi serta sertifikasi pada *tour leader*.

Untuk menentukan Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader di PT. Amanah Triwania Wisata sesuai dengan Unit Kompetensi SKKNI, peneliti

melakukan perbandingan dan mencocokkan Standard Operating Procedures (SOP)

Tour Leader dengan Unit Kompetensi SKKNI.

Tabel 4.2 Perbandingan Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader PT. Amanah Triwania Wisata dengan Unit Kompetensi SKKNI

Unit Kompetensi <i>Tour Leader</i> SKKNI	<i>Standard Operating Procedures Tour Leader</i> PT. Amanah Triwania Wisata
Melakukan kerjasama dengan kolega dan wisatwan	Tidak ada
Mengikuti prosedur keselamatan, Kesehatan, dan keamanan di tempat kerja	Tidak ada
Mengikuti prosedur pertolongan pertama di dalam perjalanan wisata	Tidak ada
Memutakhirkan pengetahuan pariwisata dan perjalanan wisata	Tidak ada
Mengelola informasi dengan menggunakan teknologi	Tidak ada
Melakukan pekerjaan dalam lingkungan social yang berbeda	Tidak ada
Melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industry pariwisata	Tidak ada
Melakukan persiapan <i>tour</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempersiapkan dokumen perjalanan seperti KTP, Tiket, Visa, Paspor, Rooming list, Daftar peserta</li> <li>- Membuat sarana komunikasi berupa Whatsapp Grup</li> </ul>
Memimpin <i>tour</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu dan mengarahkan tamu ketika di bandara</li> <li>- Memberikan boarding pass kepada tamu</li> </ul>
Menyusun rencana perjalanan wisata	Tidak ada
Menyelenggarakan perjalanan wisata yang aman	Tidak ada
Menggunakan Perlengkapan dan Peralatan Bisnis Umum dan Teknologi	Tidak ada

Mengoperasikan peralatan dasar media digital	Tidak ada
Mengkoordinasikan jadwal persiapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghubungi <i>Person In charge</i> objek maupun kunjungang yang dituju, dan transportasi</li> <li>- Berkoordinasi dengan <i>guide</i> dan driver untuk jadwal perjalanan</li> <li>- Saling berkoordinasi dengan tour guide dan panitia rombongan</li> </ul>
Mengembangkan pengetahuan destinasi	Tidak ada
Mengkomunikasikan informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi mengenai <i>Itinerary</i> atau jadwal <i>tour</i> kepada tamu</li> </ul>
Mengatur saat kedatangan	Tidak ada
Mengatur saat kendaraan	Tidak ada
Mengatur saat <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu <i>check-in</i> hotel sesuai <i>rooming list</i></li> </ul>
Mengatur wisatawan saat <i>tour</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi mengenai <i>Itinerary</i> atau jadwal <i>tour</i> kepada tamu</li> </ul>
Melakukan pemanduan di destinasi	Tidak ada
Melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata	Tidak ada
Mengatur perpindahan moda transportasi	Tidak ada
Mengelola permasalahan yang tidak terduga	Tidak ada
Mencegah resiko pencurian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengingatkan kepada tamu untuk semua barang bawan</li> </ul>
Menangani keluhan wisatawan selama <i>tour</i>	Tidak ada
Menangani situasi konflik	Tidak ada
Mengatur saat kepulangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempersiapkan dokumen perjalanan</li> <li>- Membantu <i>check-in</i> penerbangan serta bagasi</li> <li>- Mengumpulkan boarding pass</li> </ul>

Mengelola laporan kegiatan <i>tour</i>	- Membuat laporan perjalanan proses awal sampai akhir (makan, destinasi, guide dan laporan keuangan)
Melakukan komunikasi dalam bahasa inggris	Tidak ada

Sumber : Olahan peneliti 2024

Berdasarkan tabel perbandingan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa *Standard Operating Procedures Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata masih banyak yang belum diterapkan sesuai dengan unit kompetensi SKKNI Nomor 221 tahun 2023. Oleh karena itu, peneliti dan *tour leader* merevisi beberapa *Standard Operating Procedures* di PT. Amanah Triwania Wisata yang sesuai dengan unit kompetensi SKKNI yaitu :

- 1) Mengatur perpindahan moda transportasi

*Standard Operating Procedures* (SOP) ini adalah proses pengorganisasian atau koordinasi untuk memastikan peralihan transportasi dengan lancar dan efisien selama melakukan perjalanan wisata.

- 2) Mengelola permasalahan yang tidak terduga

Dalam melaksanakan suatu perjalanan wisata, seorang *tour leader* harus memiliki kemampuan untuk menangani suatu masalah yang terjadi saat melaksanakan perjalanan wisata.

- 3) Menangani keluhan dan situasi konflik

Salah satu peran *tour leader* adalah mengelola keluhan dan konflik yang disampaikan wisatawan selama melaksanakan perjalanan wisata secara efektif. kemampuan mengelola ini dapat mempertahankan kepuasan wisatawan memperkuat reputasi dan integritas layanan *tour leader*.

4) Menyusun dan menyelenggarakan rencana perjalanan

Proses yang melibatkan langkah - langkah penting untuk memastikan bahwa perjalanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan wisatawan. Langkah-langkah yang dimaksud meliputi mengidentifikasi tujuan perjalanan, menyusun *itinerary*, menentukan transportasi yang digunakan, mengatur akomodasi, mempersiapkan dokumen perjalanan, menentukan anggaran perjalanan, dan memberikan informasi mengenai rencana perjalanan.

5) Mengembangkan pengetahuan destinasi

Seorang *tour leader* harus memiliki pengetahuan yang komprehensif mengenai destinasi yang dikunjungi, sehingga dapat menjadi sumber informasi yang dapat diandalkan oleh wisatawan.

6) Mengatur saat kedatangan

Dalam unit ini *tour leader* harus memiliki kemampuan untuk merencanakan dan mengelola proses kedatangan dengan efisien dan efektif.

Kegiatan *tour leader* dalam mengatur wisatawan selama di terminal kedatangan, seperti mengawasi wisatawan dalam melakukan pemeriksaan di imigrasi, membantu dan mengawasi wisatawan saat proses *boarding* dan mengatur serta membantu wisatawan menuju ke dalam bus atau transportasi.

7) Mengatur saat di kendaraan

Dalam unit ini *tour leader* harus memiliki kemampuan untuk mengelola situasi dan perilaku yang aman dan nyaman selama berada di dalam kendaraan.

8) Melakukan dalam bahasa inggris

Seorang *tour leader* harus mampu menguasai bahasa asing terutama bahasa inggris sebagai alat komunikasi dengan wisatawan. Kemampuan bahasa inggris merupakan aspek krusial dalam memastikan bahwa *tour* berjalan dengan lancar dan memberikan pengalaman yang positif bagi peserta *tour*. Kemampuan bahasa inggris ini digunakan saat menyesuaikan dengan asal wisatawan yang melaksanakan perjalanan wisata serta permintaan dari wisatawan tersebut.

9) Melakukan pertolongan pertama di dalam perjalanan

Seorang *tour leader* harus memiliki kemampuan untuk memberikan bantuan pertama kepada wisatawan saat keadaan darurat atau mungkin kecelakaan yang terjadi selama perjalanan wisata. Dalam unit ini diharapkan dapat meningkatkan keselamatan dan kesejahteraan peserta selama perjalanan wisata.

10) Mengelola informasi dengan menggunakan teknologi

Saat melaksanakan perjalanan wisata, seorang *tour leader* harus mampu dalam menggunakan alat dan sistem teknologi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi yang efisien kepada wisatawan.



11) Melakukan pemanduan di destinasi

Di dalam *Standard Operating Procedures (SOP)*, *tour leader* harus mampu menjelaskan atau melakukan pemanduan di objek atau destinasi yang dikunjungi selama melaksanakan perjalanan wisata.

#### 4.7. Hasil Evaluasi *Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader* di PT.

##### Amanah Triwania Wisata

Evaluasi *Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata ini adalah peneliti merevisi dan menambahkan beberapa Unit Kompetensi SKKNI dalam *Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata agar sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh SKKNI.

Berikut hasil evaluasi *Standard Operating Procedures (SOP) tour leader* yang telah peneliti revisi berdasarkan unit kompetensi yang ditetapkan oleh SKKNI tahun 2023.

Tabel 4.3 Hasil Evaluasi *Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata

Tahapan	Persiapan	Kegiatan
Sebelum keberangkatan	Mempersiapkan keberangkatan (dokumen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempersiapkan dokumen seperti tiket, ktp, visa, paspor, <i>itinerary</i> dan daftar Pustaka</li> <li>• Tour leader harus memiliki dan menyiapkan <i>soft copy</i> dokumen perjalanan tamu</li> <li>• Membawa obat P3K</li> <li>• Membawa obat – obatan umum (perubahan cuaca)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour leader harus Mempersiapkan alat pengeras suara</li> <li>• Tour leader Menyediakan tanda pengenalan tamu</li> </ul>
	Pengembangan diri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat paket wisata</li> <li>• Menghubungi pihak person in charge (PIC) objek maupun kunjungan yang akan dituju</li> <li>• Berkoordinasi dengan guide dan panitia rombongan</li> <li>• Memberikan informasi mengenai <i>itinerary</i> atau jadwal <i>tour</i></li> <li>• Membantu check-in penerbangan tamu secara online</li> <li>• Membuat sarana komunikasi dengan membuat whatsapp grup</li> <li>• Menambah pengetahuan mengenai destinasi yang akan dituju</li> </ul>
Proses	Mengelola Pelaksanaan Tour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu dan mengarahkan tamu ketika di bandara</li> <li>• Memberikan <i>boarding pass</i> kepada tamu</li> <li>• Membantu <i>check-in</i> penerbangan tamu secara <i>offline</i> serta bagasi</li> <li>• Membantu dan mengarahkan tamu untuk proses boarding</li> <li>• Membantu perpindahan terminal penerbangan ke penerbangan lainnya</li> <li>• Membantu dan mengawasi tamu saat imigrasi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengarahkan tamu menuju ke bus atau transportasi lainnya</li> <li>• Menghitung jumlah tamu saat di bus</li> <li>• Membantu proses <i>seat</i> tamu yang keluarga atau berpasangan</li> <li>• Membantu <i>check-in</i> hotel sesuai <i>rooming list</i></li> <li>• Mengatur dan memantau tour seperti mengecek barang bawaan tamu, jumlah tamu, dan jadwal makan</li> <li>• Mendistribusikan mineral <i>water</i> atau <i>snack box</i> setiap hari sebelum memulai <i>tour</i></li> <li>• Menjelaskan dan memberikan informasi mengenai objek atau destinasi yang dikunjungi kepada tamu</li> <li>• Membantu saat terjadinya perpindahan transportasi</li> </ul>
	<p>Mengelola permasalahan yang terjadi selama di perjalanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selalu cepat dan tanggap dalam menangani masalah yang terjadi ketika di lapangan</li> <li>• Mengingatkan tamu untuk berhati-hati terhadap barang bawaan</li> <li>• Menghubungi kontak darurat jika terjadi hal tidak diinginkan</li> <li>• Membantu tamu saat mengalami kesulitan</li> <li>• Meminta maaf kepada tamu jika membuat kesalahan</li> <li>• Menyikapi segala keluhan dari tamu dengan ramah dan sopan</li> </ul>

	Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris dengan tamu sesuai asal dan permintaan tamu</li> <li>• Menguasai bahasa Inggris</li> </ul>
Setelah <i>Tour</i>	Mengelola kepulangan tamu dan melakukan evaluasi setelah <i>tour</i> berlangsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempersiapkan dokumen kepulangan tamu</li> <li>• Membantu <i>check-in</i> tiket penerbangan tamu secara online</li> <li>• Membantu tamu saat <i>check-out</i> hotel</li> <li>• Membantu tamu saat melakukan <i>check-in offline</i> serta bagasi</li> <li>• Memberikan <i>boarding pass</i> kepulangan tamu</li> <li>• Membantu tamu dalam mengambil barang di bagasi</li> <li>• Mengumpulkan semua <i>boarding pass</i> tamu</li> <li>• Membuat laporan perjalanan dari awal sampai akhir (makan, destinasi, dan laporan keuangan)</li> </ul>

Sumber : Olahan peneliti 2024

Berdasarkan tabel diatas, merupakan hasil dari evaluasi *Standard Operating Tour Leader* yang peneliti lakukan di PT. Amanah Triwania Wisata dengan berdiskusi bersama dua orang *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata.

Pada hasil evaluasi ini terdapat enam indikator unit kompetensi SKKNI yang peneliti bagi menjadi tiga bagian, yaitu : pada bagian sebelum keberangkatan ada dua unit kompetensi untuk mempersiapkan keberangkatan (dokumen) dan persiapan pengembangan diri. Pada bagian kedua, proses *tour* terdapat unit kompetensi

mengelola pelaksanaan *tour*; mengelola permasalahan yang terjadi selama di perjalanan dan pengembangan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Pada bagian ketiga, setelah *tour* terdapat unit kompetensi mengelola kepulauan dan melakukan evaluasi setelah *tour* berlangsung.

Pada unit kompetensi mempersiapkan keberangkatan (dokumen), peneliti menambahkan untuk menyediakan P3K, obat-obatan akibat perubahan cuaca, mempersiapkan alat pengeras suara, dan menyediakan alat pengenalan tamu serta bagasi. Hal ini disebabkan karena barang tersebut sangat digunakan selama melaksanakan perjalanan wisata serta di *Standard Operating Procedures* (SOP) *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata belum menerapkannya.

Sedangkan Unit Kompetensi persiapan pengembangan diri, peneliti menambahkan untuk *tour leader* dapat membuat paket wisata dan menambahkan pengetahuan mengenai destinasi yang akan dituju. Hal tersebut dapat meningkatkan kembali kemampuan *tour leader* dan dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan.

Pada saat proses *tour* dalam unit mengelola pelaksanaan *tour*, peneliti menambahkan unit membantu dan mengarahkan tamu untuk melakukan proses *boarding* di bandara, mengawasi dan membantu tamu saat di imigrasi, memberikan informasi yang jelas mengenai destinasi yang dikunjungi. Hal tersebut adalah salah satu tugas dan tanggungjawab *tour leader* selama membawa rombongan wisatawan perjalanan wisata.

Di unit kompetensi mengelola permasalahan yang terjadi di lapangan, peneliti menambahkan untuk segera menghubungi kontak darurat jika terjadi hal tidak

diinginkan, menyikapi keluhan tamu dengan ramah dan sopan. Di PT. Amanah Triwania Wisata belum menerapkan SOP tersebut dan hal tersebut dapat memberikan kesan tersendiri bagi wisatawan.

Pada unit kompetensi pengembangan SDM, peneliti menambahkan *tour leader* harus mampu dalam menggunakan bahasa Inggris, hal itu karena seorang *tour leader* harus dapat menguasai bahasa asing dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pada proses setelah tour, terdapat unit kompetensi mengelola kepulauan dan melakukan evaluasi setelah tour berlangsung. Di unit kompetensi ini PT. Amanah Triwania Wisata telah menerapkan hal tersebut di *Standard Operating Procedures (SOP) tour leader*.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan melalui diskusi dengan *tour leader* PT. Amanah Triwania Wisata terkait dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) *Tour Leader* dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebelum keberangkatan, terdapat dua unit kompetensi SKKNI yaitu : mempersiapkan dokumen keberangkatan dan melakukan pengembangan diri. Dalam hal ini yang harus diperhatikan dan dilakukan yaitu : mempersiapkan dokumen perjalanan, mempersiapkan P3K, obat-obatan, alat pengeras suara, tanda pengenal tamu, membuat paket wisata dan menambah pengetahuan mengenai objek wisata yang akan dituju.
2. Pada saat *tour* berlangsung, terdapat tiga unit kompetensi yaitu : mengelola pelaksanaan *tour*, mengelola permasalahan terjadi selama perjalanan, dan mengelola SDM. Dalam hal ini yang harus diperhatikan dan dilakukan yaitu mengarahkan tamu di bandara, menjelaskan kepada tamu mengenai destinasi yang dituju, mengarahkan tamu saat terjadi perpindahan transportasi, mengatasi masalah dengan cepat dan tanggap, menyikapi keluhan wisatawan dengan sopan, dan lain-lain
3. Setelah *tour*, terdapat indikator mengelola kepulangan dan melakukan evaluasi setelah *tour*. Dalam hal ini yang harus diperhatikan yaitu mempersiapkan dokumen kepulangan tamu, membuat laporan perjalanan wisata dan lain-lain.

## 5.2. Saran

Dapat peneliti sarankan kepada pihak PT. Amanah Triwania Wisata, yaitu : Pihak PT. Amanah Triwania Wisata sebaiknya memperbaharui *Standard Operating Procedures Tour Leader* agar sesuai dengan Unit Kompetensi yang telah ditetapkan oleh SKKNI. Dikarenakan adanya beberapa kekurangan *Standard Operating Procedures Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata, yaitu : tidak mempersiapkan P3K, membawa obat-obatan dan membawa alat pengeras suara.

1. Pihak PT. Amanah Triwania Wisata memberikan pelatihan khusus kepada *tour leader* untuk menambah pengetahuan dan meningkatkan kemampuan *tour leader* dalam melaksanakan perjalanan wisata. Serta melakukan konsultasi dengan lembaga yang berwenang dalam SKKNI untuk memastikan kesesuaian dan keakuratan *Standard Operating Procedures Tour Leader*.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan melaksanakan pelatihan untuk *tour leader* di PT. Amanah Triwania Wisata serta dapat menganalisis *Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader* di PT. Amanah Triwania Wisata



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-ayyubi, Dimas Hasanuddin. (2015). *Evaluasi Pelayanan Umrah PT. Turisina Buana (Tibi Tours)*. Vol 65. Diunduh 28 Mei 2024 dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/32541>
- Aryani dan Patmawati. (2020). *Peran Dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak*. Vol.1 No.1. Diunduh 27 Juni 2024 dari <https://doi.org/10.24260/j-md.v1i1.125>
- Anhar, Aulia. (2021). *Analisis Kinerja Berbasis Standard Operating Procedures (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Tursina Meruya Illir Jakarta Barat*. Diunduh 26 Juni 2024 dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59080>
- Ariuz, Fitra Andi Yogo. (2019). *Peranan Tour Leader Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia*. Diunduh 30 Mei 2024 dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/99496>
- Astiti, Kadek Ayu. (2015). *Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Abdullah, Muhammad Ma'ruf. (2014). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta. Aswaja Pressindo.
- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian Dan Penilaian Program*.
- Arif, Muhammad Toriqul. (2019). *Pengertian Evaluasi Pendidikan*. Vo.2 No.2. Diunduh 31 Juli 2024 dari <file:///C:/Users/acer/Downloads/122-285-1-PB-1.pdf>
- Budihardjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta : Raih Asa Sukses
- Cariena, Aggy. Mahadewi, Ni Putu Eka dan Sudana, I Putu. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Travel Agent Kencana Wisata Tanjung Duren Jakarta*. Vol.3. No.2. diunduh 02 Juni 2024 dari <https://www.academia.edu/download/85511252/14967.pdf>
- Ichsan, Muhammad Nur. (2023). *Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di Phinsi Wisata Jakarta*. Vol.1. Diunduh 27 Juni 2024 dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73015>
- Helaludin dan Wijaya, Hengki. (2019). *Analisi Data Kualitatif : Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Jakarta : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray

- Heryana, Ade. (2016). *Informan dan Pemilihan Informan Pada Penelitian Kualitatif*. Diunduh 24 Juni 2024 dari <https://www.researchgate.net/publication/329351816> Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif
- Khairiyah, Febriyatul. (2023). *Evaluasi Pengelolaan Objek Wisata Banto Royo*. Diunduh dari 05 Juni 2024 dari <http://eprints.umsb.ac.id/id/eprint/2128>
- Kristinanda, Marina. (2016). *Kegiatan Tour Leader Dalam Menangani Paket Wisata Ke Bali di PT. Mitra Aiko Utama (Rombongan SMA N 3 Pati)*. Diunduh dari 05 Juni 2024 dari [https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail\\_pencarian/99988](https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/99988)
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2009). *Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader)*. Diunduh 28 Juni 2024 dari [https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data\\_puu/SKKNI%202009-055.pdf](https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/SKKNI%202009-055.pdf)
- Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2023). *Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan Dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak OPSI, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan Dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas*. Diunduh 19 Juni 2024 dari <https://kemenparekraf.go.id/skkni-pariwisata/skkni-tour-leader>
- Mar'atussafa'ah. (2020). *Evaluasi Pelayanan Tour Leader Terhadap Umrah Pada PT. Arofah Travel Mandiri Tahun 2019*. Vol.2. Diunduh 28 Mei 2024 dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54973>
- Nurfianti, Ginda. (2021). *Peran Tour Leader PT. Annur Maarif Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jamaah Haji Dan Umrah Di Makassar*. Diunduh 27 Juni 2024 dari <https://core.ac.uk/download/pdf/521375926.pdf>
- Nurmalia, Alifia. (2023). Efektivitas Pelayanan Tour Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Malika Wisata Utama Kota Tangerang. Diunduh 25 Juni 2024. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/70875>
- Notoatmojo, Soekidjo. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Pahlevi, Fauzi. (2014). *Implementasi Standard Operating Procedures (SOP) Penyelenggaraan Umrah Pada PT. Tur Silatuhrami Nabi (TURSINA TOURS)*. Jakarta. Diunduh 26 Juni 2024 dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/27140>

- Riana, Nana. (2016). *Kualitas Pelayanan Tour Leader Di PT. Rezky Jasty Tour & Travel Pekanbaru*. Diunduh 10 Juni 2024 dari <https://www.academia.edu/download/76439570/132153-ID-none.pdf>
- Rohmad. (2017). *Pengembangan Instrumen Evaluasi Dan Penelitian*. Yogyakarta. Kalimedia.
- Rohimat, Akhmat dan Sudrajat, Bayu. (2023). *Strategi Pelayanan Tour Leader Biro Haji dan Umroh Untuk Meningkatkan Reapeat Order Calon Jamaah Pada PT. Impresa Media Wisata*. Vol.05. No.02. Diunduh 26 Juni 2024 dari <https://doi.org/10.37758/annawa.v5i2.774>
- Saputro, Agung. (2022). *Peran Tour Leader Dalam Pelayanan Dan Pendampingan Jamaah Umrah Di Biro Haji Dan Umroh PT. Sunan Tour and Travel*. Diunduh 27 Juni 2024 dari <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/id/eprint/4517>
- Setyosari, Punaji. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Dan Pengembangan*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Satibi, Iwan. (2017). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Lemlit Unpas Press.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta. Penebar Plus+
- Wulandari dan Utami, Kartika. (2022). *Evaluasi Pelayanan Tour Leader PT. Al Hijaz Terhadap Jemaah Umrah Pada PT. Al Hijaz Tahun 2019*. Vol.2 No.1. Diunduh 30 Mei 2024 dari <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5354>
- Wardani, Alinda. (2023). *Kinerja Tour Leader Jemaah Umrah PT. Alif Berkah Amanah Wisata (Aba Tour Travel) Sukabumi*. Diunduh 30 Mei 2024 dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/74856>
- Winarni, Endang Widi. (2018). *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Zuhadma, Rizalin Ahmad. (2020). *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata*. Diunduh 08 Juni 2024 dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/12850>