

# Evaluasi Standard Operating Procedures (SOP) Tour Leader di Pt. Amanah Triwania Wisata Padang

Elsa Ramadani<sup>1</sup>, Sri Ariani<sup>2)\*</sup>, Winda Diana<sup>3</sup>  
elsaramadani@gmail.com<sup>1</sup>, sri.ariani80@gmail.com<sup>2</sup>, kefinda@gmail.com<sup>3</sup>  
Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat<sup>123</sup>

## Abstrak

PT. Amanah Triwania Wisata merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang berlokasi di Kota Padang. Keberhasilan sebuah perjalanan wisata sangat bergantung pada kinerja tour leader yang bertugas mendampingi wisatawan, sehingga diperlukan Standard Operating Procedures (SOP) yang jelas sebagai pedoman kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian SOP tour leader di PT. Amanah Triwania Wisata dengan unit kompetensi yang ditetapkan dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak manajemen dan tour leader, serta studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP tour leader yang diterapkan oleh PT. Amanah Triwania Wisata belum sepenuhnya sesuai dengan unit kompetensi SKKNI, sehingga diperlukan pembaruan agar pelaksanaan tugas tour leader dapat berjalan lebih optimal dan profesional sesuai dengan standar nasional yang berlaku

**Kata Kunci:** Tour Leader, Biro Perjalanan Wisata

## Abstract

*PT. Amanah Triwania Wisata is a travel agency operating in Padang City. The success of a tour largely depends on the performance of the tour leader who accompanies travelers, making a clear Standard Operating Procedure (SOP) essential as a working guideline. This study aims to determine whether the tour leader SOP at PT. Amanah Triwania Wisata complies with the competency units established under the Indonesian National Work Competency Standard (SKKNI). A qualitative approach with an evaluative research design was employed. Data were collected through direct observation, interviews with management and tour leaders, and a literature review. The findings indicate that the existing SOP has not yet fully met the competency units set by SKKNI, suggesting the need for revision so that tour leaders can perform their duties more optimally and professionally in line with the applicable national standard.*

**Keywords:** Tour Leader, Travel Agency

## PENDAHULUAN

Pada era modern, pariwisata telah berkembang menjadi salah satu kebutuhan masyarakat untuk memperoleh rekreasi dan penyegaran, baik secara fisik maupun psikologis, melalui kegiatan perjalanan ke berbagai destinasi di dalam maupun luar negeri. Aktivitas wisata pada dasarnya dipahami sebagai perjalanan sementara yang bertujuan memperoleh kesenangan dan pengalaman baru, yang pelaksanaannya didukung oleh peran pemerintah, masyarakat, dan pelaku industri pariwisata. Kemajuan sektor pariwisata suatu daerah sangat dipengaruhi oleh tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Dalam konteks ini, sarana kepariwisataan meliputi sarana pokok yang berkaitan langsung dengan kunjungan wisatawan, sarana pelengkap yang menyediakan berbagai fasilitas tambahan di destinasi, serta sarana penunjang yang bertujuan menciptakan kenyamanan selama wisatawan melakukan perjalanan.

Salah satu unsur penting dalam sarana pokok kepariwisataan adalah biro perjalanan wisata atau travel agent yang berfungsi memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wisatawan, mulai dari pengurusan dokumen perjalanan, penyediaan akomodasi dan transportasi, hingga penyiapan konsumsi serta pendampingan oleh tour leader selama kegiatan wisata berlangsung. Di Provinsi Sumatera Barat, salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ini adalah PT. Amanah Triwania Wisata yang dikenal dengan nama

Onamanah Tour and Travel dan berlokasi di Kota Padang. Perusahaan tersebut menawarkan berbagai layanan, antara lain penyusunan paket wisata, jasa tour leader, reservasi tiket penerbangan, pemesanan hotel, dan penyelenggaraan berbagai kegiatan (event). Di tengah persaingan industri perjalanan wisata yang semakin ketat, keberadaan tour leader yang kompeten menjadi salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan.

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan yang dilakukan pada awal Juni 2024 terhadap dua orang tour leader di PT. Amanah Triwania Wisata, ditemukan beberapa kendala dalam implementasi Standard Operating Procedures (SOP). Permasalahan tersebut meliputi masih terbatasnya pemahaman terhadap regulasi perjalanan wisata serta belum optimalnya pengaturan mengenai perlengkapan pendukung, seperti kotak P3K dan alat pengeras suara, yang belum tercantum secara rinci dalam SOP perusahaan. Kondisi tersebut mendorong perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai evaluasi SOP tour leader dengan mengacu pada standar kompetensi yang berlaku secara nasional.

Evaluasi merupakan instrumen penting bagi organisasi dalam mengukur tingkat keberhasilan suatu program. Menurut Astiti (2015), evaluasi merupakan kegiatan identifikasi yang bertujuan mengetahui ketercapaian program sekaligus menilai efisiensi pelaksanaannya. Sementara itu, Rohmad (2017) memandang evaluasi sebagai proses yang dirancang secara sistematis untuk mengkaji kondisi suatu objek melalui instrumen tertentu dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, evaluasi dapat dipahami sebagai proses penilaian menyeluruh yang digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan, menilai kualitas pelaksanaan, serta menjadi dasar perbaikan dan pengambilan keputusan. Mar'atussafa'ah (2020) mengelompokkan evaluasi ke dalam tiga bentuk, yaitu evaluasi relevansi, evaluasi efisiensi, dan evaluasi efektivitas, sedangkan Wulandari dan Utami (2022) menjelaskan bahwa proses evaluasi mencakup penetapan tujuan, penentuan indikator keberhasilan, pemilihan metode, pengumpulan dan analisis data, serta penyusunan rekomendasi perbaikan.

Selain evaluasi, keberadaan Standard Operating Procedures (SOP) juga memiliki peranan penting dalam menjamin konsistensi operasional organisasi. Budiharjo (2014) mendefinisikan SOP sebagai dokumen yang mengatur tahapan prosedur kerja yang bersifat tetap dan berulang, sedangkan Soemohadiwidjojo (2014) menyatakan bahwa SOP merupakan pedoman yang memastikan aktivitas operasional perusahaan dapat berjalan secara efektif dan terarah. Menurut Tambunan dalam Anhar (2021), sebuah SOP ideal memuat tujuan, kebijakan, petunjuk operasional, pihak-pihak yang terlibat, dan ketentuan waktu pelaksanaan. Lebih lanjut, Suryono dalam Pahlevi (2014) menjelaskan bahwa SOP bertujuan menyederhanakan pekerjaan, menciptakan konsistensi kinerja, memperjelas pembagian tugas, serta mengurangi kesalahan administratif dan inefisiensi kerja.

Dalam industri perjalanan wisata, tour leader memiliki posisi strategis sebagai pemimpin rombongan sekaligus representasi dari biro perjalanan wisata. Wardani (2023) menjelaskan bahwa tour leader bertanggung jawab mengoordinasikan perjalanan wisata sesuai program yang telah dirancang serta menjalin hubungan dengan berbagai mitra, seperti hotel, restoran, dan maskapai penerbangan. Mar'atussafa'ah (2020) menyatakan bahwa tugas utama tour leader meliputi persiapan dokumen perjalanan, penyusunan jadwal, serta pengelolaan kegiatan wisata selama perjalanan berlangsung. Kualitas pelayanan tour leader, menurut Wulandari dan Utami (2019), dapat diukur melalui aspek penampilan, profesionalisme, kemampuan berbahasa asing, keramahan, dan kerapian dalam berpenampilan.

Sebagai standar nasional, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang pemimpin perjalanan wisata menjadi acuan penting dalam menentukan kompetensi tour leader. Berdasarkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor

221 Tahun 2023, kompetensi tour leader meliputi enam aspek utama, yaitu persiapan keberangkatan, pengembangan diri, pengelolaan pelaksanaan perjalanan, penanganan permasalahan selama tour, pengelolaan keputungan dan evaluasi, serta pengembangan manajemen sumber daya manusia. Berbagai penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Ichsan (2023), Saputro (2022), Aryani dan Patmawati (2020), serta Wardani (2023), menunjukkan bahwa implementasi SOP tour leader pada beberapa biro perjalanan wisata umumnya telah mengacu pada ketentuan SKKNI, meskipun masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai evaluasi kesesuaian SOP tour leader di PT. Amanah Triwania Wisata terhadap unit kompetensi SKKNI menjadi penting dilakukan guna mengidentifikasi aspek-aspek yang telah sesuai serta merumuskan rekomendasi perbaikan bagi perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluasi. Helaludin dan Wijaya (2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan upaya memahami fenomena dalam konteks dan setting yang alami, sedangkan Arif (2019) memaknai penelitian evaluasi sebagai proses penentuan kebijakan dengan mempertimbangkan nilai positif dan manfaat suatu program, serta proses dan teknik yang digunakan, dengan tujuan memberikan informasi sistematis dan objektif mengenai ketercapaian tujuan program sekaligus rekomendasi perbaikan apabila diperlukan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan upaya mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara terhadap tour leader PT. Amanah Triwania Wisata untuk selanjutnya dianalisis guna menjawab tujuan penelitian.

Penelitian dilaksanakan di PT. Amanah Triwania Wisata yang berlokasi di Jalan Lolo Gunung Sariak, Lubuk Minturun, Kecamatan Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat, dengan durasi penelitian selama lima bulan, dimulai Mei hingga Agustus 2024. Objek penelitian ini, sebagaimana dijelaskan Satibi (2017) sebagai gambaran wilayah atau sasaran penelitian secara komprehensif, adalah SOP tour leader PT. Amanah Triwania Wisata selama pelaksanaan perjalanan wisata. Adapun informan penelitian, sesuai definisi Heryana (2016) sebagai subjek yang dapat memberikan informasi terkait fenomena yang diteliti, terdiri atas tiga orang, yaitu direktur perusahaan serta dua tour leader yang terlibat langsung dalam operasional perjalanan wisata, yang diwawancarai pada awal Juni 2024.

Teknik pengumpulan data, menurut Winarni (2018) merupakan langkah strategis untuk memperoleh data penelitian, dilakukan melalui tiga cara. Pertama, observasi, yakni pengamatan sistematis dan terencana terhadap kegiatan operasional yang berkaitan dengan SOP tour leader di lokasi penelitian. Kedua, wawancara, yaitu proses interaksi tanya jawab dengan direktur dan tour leader untuk memperoleh informasi mendalam mengenai kinerja dan pelayanan tour leader. Ketiga, studi pustaka, yakni proses mengidentifikasi dan menyintesis literatur, jurnal, serta sumber daring yang relevan dengan topik penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan, sebagaimana dijelaskan Rohmad (2017) sebagai alat bantu pengumpulan data melalui pengukuran, berupa pedoman wawancara dan diskusi bersama tour leader, dengan kisi-kisi instrumen mengacu pada enam unit kompetensi SKKNI tour leader, yaitu persiapan keberangkatan (dokumen), pengembangan diri, pengelolaan pelaksanaan tour, pengelolaan permasalahan selama perjalanan, pengelolaan keputungan dan evaluasi, serta pengembangan sumber daya manusia.

Analisis data, menurut Setyosari (2018) merupakan tahap penting dalam penelitian yang melibatkan data dari wawancara, catatan lapangan, serta rekaman, dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data dengan merangkum dan memfokuskan hal-hal pokok sesuai topik penelitian, penyajian data dalam bentuk tabel maupun bagan agar mudah dipahami, dan penarikan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah, yang sifatnya masih sementara

dan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti pendukung. Tahapan penelitian secara keseluruhan dimulai dari survei lokasi, identifikasi masalah, pengumpulan data, wawancara, evaluasi, hingga penarikan kesimpulan akhir mengenai kesesuaian SOP tour leader PT. Amanah Triwania Wisata dengan SKKNI.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan Jony Mardianto selaku direktur PT. Amanah Triwania Wisata menunjukkan keyakinan bahwa SOP tour leader yang berlaku di perusahaan telah sesuai dengan poin-poin unit kompetensi yang ditetapkan SKKNI. Sementara itu, dua tour leader perusahaan, yaitu Rizka Aulia Rahmi dan Sufriya Nanda Maharani, menyatakan bahwa peran tour leader sangat krusial dalam memastikan kelancaran perjalanan, mulai dari persiapan sebelum keberangkatan hingga penyelesaian seluruh rangkaian tour. Menurut keduanya, tour leader di perusahaan telah menerapkan SOP yang berlaku selama berada di lapangan, dan SOP tersebut dinilai sudah cukup sejalan dengan unit kompetensi SKKNI, didukung oleh karyawan yang memiliki kompetensi di bidang kependamuan wisata.

Persiapan sebelum keberangkatan yang biasa dilakukan meliputi kelengkapan dokumen, penandatanganan nota kesepahaman (MOU) dengan wisatawan, penyusunan rancangan anggaran biaya, serta penyiapan itinerary perjalanan. Selama pelaksanaan tour, tour leader juga kerap menghadapi sejumlah kendala lapangan, seperti keterlambatan wisatawan, kehilangan boarding pass, maupun kesalahpahaman dengan peserta tour. Untuk mengatasinya, tour leader biasanya memberikan informasi jadwal secara jelas kepada tamu, bersikap tegas namun tetap komunikatif, mengamankan dokumen perjalanan wisatawan, serta menjaga keramahan dalam berinteraksi dengan tamu.

### SOP Tour Leader di PT. Amanah Triwania Wisata

Berdasarkan penelusuran dokumen SOP yang dimiliki perusahaan, ketentuan kerja tour leader di PT. Amanah Triwania Wisata disusun ke dalam tiga tahapan, yaitu sebelum keberangkatan, selama proses tour, dan setelah tour berlangsung. Rincian kegiatan pada masing-masing tahapan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1. SOP Tour Leader PT. Amanah Triwania Wisata**

SOP Tour Leader	Kegiatan
Sebelum keberangkatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempersiapkan dokumen perjalanan (KTP, tiket penerbangan, visa, paspor, rooming list, daftar peserta)</li> <li>b. Menghubungi person in charge (PIC) objek kunjungan, hotel, dan transportasi</li> <li>c. Membuat sarana komunikasi dengan tamu berupa grup WhatsApp Membantu check-in tiket penerbangan tamu (daring dan luring) serta bagasi</li> <li>d. Membantu proses penentuan seat tamu yang berkeluarga atau berpasangan</li> </ul>
Proses Tour	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengawasi dan memantau pelaksanaan tour (barang bawaan, jumlah tamu, jadwal makan)</li> <li>b. Membantu dan mengarahkan tamu di bandara</li> <li>c. Memberikan boarding pass kepada tamu</li> <li>d. Memberikan informasi itinerary atau jadwal tour kepada tamu</li> <li>e. Membantu check-in hotel sesuai rooming list</li> <li>f. Berkoordinasi dengan guide dan sopir terkait jadwal perjalanan setiap hari</li> <li>g. Mengatur perpindahan terminal saat transit penerbangan</li> </ul>

	h. Mendistribusikan air mineral atau snack box setiap hari sebelum tour dimulai
Setelah Tour	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempersiapkan dokumen kepulangan tamu</li> <li>b. Mengingatkan tamu mengenai barang bawaan</li> <li>c. Membantu check-in tiket penerbangan kepulangan serta bagasi</li> <li>d. Mengumpulkan boarding pass tamu</li> <li>e. Menyusun laporan perjalanan dari awal hingga akhir (konsumsi, destinasi, guide, dan laporan keuangan)</li> </ul>

Sumber: Arsip Dokumen PT. Amanah Triwania Wisata (2024)

Berdasarkan tabel tersebut, SOP tour leader di PT. Amanah Triwania Wisata mencakup tiga tahapan yang harus diperhatikan. Tahap pertama berlangsung sebelum keberangkatan, yaitu kegiatan melengkapi dokumen dan perlengkapan perjalanan sebelum tour dimulai. Tahap kedua berlangsung selama proses tour, yaitu kegiatan yang dilakukan tour leader sejak keberangkatan hingga tour berakhir. Tahap ketiga berlangsung setelah kepulangan, yaitu kegiatan melengkapi dokumen kepulangan wisatawan, membantu proses kepulangan, dan menyusun laporan perjalanan.

### **Perbandingan Unit Kompetensi SKKNI Tour Leader dengan SOP PT. Amanah Triwania Wisata**

Standar kinerja tour leader dijadikan sebagai tolok ukur kepatuhan terhadap aturan kerja. Dalam menjalankan tugas pelayanannya, tour leader memiliki standar dan kompetensi yang ditetapkan sesuai dengan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 221 Tahun 2023 tentang Penetapan SKKNI 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. SKKNI merupakan rumusan kemampuan kerja yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki seseorang dan relevan dengan tugas serta jabatannya. PT. Amanah Triwania Wisata sendiri telah menetapkan SOP tour leader yang menjadi acuan agar perjalanan wisata terlaksana dengan baik dan lancar, sekaligus menjadi dasar uji kompetensi dan sertifikasi tour leader. Untuk menilai kesesuaian SOP tersebut, peneliti melakukan pencocokan antara SOP yang berlaku dengan unit kompetensi SKKNI sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Perbandingan Unit Kompetensi SKKNI dengan SOP Tour Leader PT. Amanah Triwania Wisata**

<b>Unit Kompetensi SKKNI Tour Leader</b>	<b>SOP Tour Leader PT. Amanah Triwania Wisata</b>
Melakukan kerja sama dengan kolega dan wisatawan	Belum diatur
Mengikuti prosedur keselamatan, kesehatan, dan keamanan kerja	Belum diatur
Mengikuti prosedur pertolongan pertama dalam perjalanan	Belum diatur
Memutakhirkan pengetahuan pariwisata dan perjalanan wisata	Belum diatur
Mengelola informasi dengan menggunakan teknologi	Belum diatur
Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda	Belum diatur

Melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata	Belum diatur
Melakukan persiapan tour	Mempersiapkan dokumen perjalanan (KTP, tiket, visa, paspor, rooming list, daftar peserta); membuat grup WhatsApp sebagai sarana komunikasi
Memimpin tour	Membantu dan mengarahkan tamu di bandara; memberikan boarding pass kepada tamu
Menyusun rencana perjalanan wisata	Belum diatur
Menyelenggarakan perjalanan wisata yang aman	Belum diatur
Menggunakan perlengkapan dan peralatan bisnis umum serta teknologi	Belum diatur
Mengoperasikan peralatan dasar media digital	Belum diatur
Mengoordinasikan jadwal persiapan	Menghubungi PIC objek dan transportasi; berkoordinasi dengan guide, sopir, dan panitia rombongan
Mengembangkan pengetahuan destinasi	Belum diatur
Mengomunikasikan informasi	Memberikan informasi itinerary atau jadwal tour kepada tamu
Mengatur saat kedatangan	Belum diatur
Mengatur saat di kendaraan	Belum diatur
Mengatur saat check-in dan check-out hotel	Membantu check-in hotel sesuai rooming list
Mengatur wisatawan saat tour	Memberikan informasi itinerary atau jadwal tour kepada tamu
Melakukan pemanduan di destinasi	Belum diatur
Melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata	Belum diatur
Mengatur perpindahan moda transportasi	Belum diatur
Mengelola permasalahan yang tidak terduga	Belum diatur
Mencegah risiko pencurian	Mengingatkan tamu untuk berhati-hati terhadap barang bawaan
Menangani keluhan wisatawan selama tour	Belum diatur
Menangani situasi konflik	Belum diatur
Mengatur saat kepulangan	Mempersiapkan dokumen perjalanan; membantu check-in penerbangan dan bagasi;

	mengumpulkan boarding pass
Mengelola laporan kegiatan tour	Menyusun laporan perjalanan dari awal sampai akhir (konsumsi, destinasi, guide, laporan keuangan)
Melakukan komunikasi dalam bahasa Inggris	Belum diatur

*Sumber: Olahan Peneliti (2024)*

Berdasarkan tabel perbandingan tersebut, dapat disimpulkan bahwa SOP tour leader di PT. Amanah Triwania Wisata masih banyak yang belum diterapkan secara sesuai dengan unit kompetensi SKKNI Nomor 221 Tahun 2023. Oleh karena itu, peneliti bersama tour leader perusahaan merumuskan sejumlah poin perbaikan SOP yang perlu ditambahkan agar selaras dengan unit kompetensi SKKNI, yang akan diuraikan pada bagian berikut.

Sejumlah unit kompetensi yang belum tercakup dalam SOP perusahaan kemudian dirumuskan kembali bersama tour leader agar dapat melengkapi pedoman kerja yang sudah ada. Pertama, pengaturan perpindahan moda transportasi, yaitu proses pengorganisasian dan koordinasi untuk memastikan peralihan moda transportasi berjalan lancar dan efisien selama perjalanan wisata berlangsung. Kedua, pengelolaan permasalahan yang tidak terduga, yang menuntut tour leader memiliki kemampuan menangani persoalan mendadak yang muncul di lapangan selama tour berlangsung. Ketiga, penanganan keluhan dan situasi konflik, mengingat salah satu peran penting tour leader adalah mengelola keluhan wisatawan secara efektif demi menjaga kepuasan, reputasi, dan integritas layanan yang diberikan.

Keempat, penyusunan dan penyelenggaraan rencana perjalanan, yang mencakup identifikasi tujuan perjalanan, penyusunan itinerary, penentuan moda transportasi dan akomodasi, penyiapan dokumen, penentuan anggaran, hingga penyampaian informasi rencana perjalanan kepada wisatawan. Kelima, pengembangan pengetahuan destinasi, di mana tour leader dituntut memiliki wawasan komprehensif mengenai lokasi yang dikunjungi agar dapat menjadi sumber informasi yang dapat diandalkan wisatawan. Keenam, pengaturan saat kedatangan, yaitu kemampuan merencanakan dan mengelola proses kedatangan secara efisien, termasuk mengawasi wisatawan saat pemeriksaan imigrasi, membantu proses boarding, serta mengarahkan wisatawan menuju kendaraan.

Ketujuh, pengaturan saat berada di kendaraan, yang menuntut tour leader mampu menjaga situasi yang aman dan nyaman selama perjalanan menggunakan kendaraan. Kedelapan, kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris, mengingat penguasaan bahasa asing menjadi aspek krusial dalam memastikan kelancaran tour dan kenyamanan wisatawan, khususnya saat menyesuaikan dengan asal dan kebutuhan peserta. Kesembilan, kemampuan memberikan pertolongan pertama selama perjalanan, sebagai bentuk antisipasi terhadap keadaan darurat maupun kecelakaan yang mungkin terjadi demi keselamatan dan kesejahteraan peserta tour.

Kesepuluh, pengelolaan informasi dengan memanfaatkan teknologi, yaitu kemampuan tour leader menggunakan perangkat dan sistem digital untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan informasi secara efisien kepada wisatawan. Kesebelas, kemampuan melakukan pemanduan di destinasi wisata, yang menuntut tour leader mampu menjelaskan objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi selama perjalanan berlangsung. Sebelas poin tersebut menjadi dasar penyusunan rekomendasi pembaruan SOP tour leader PT. Amanah Triwania Wisata yang disajikan pada subbagian berikut.

#### **Hasil Evaluasi SOP Tour Leader di PT. Amanah Triwania Wisata**

Evaluasi SOP tour leader di PT. Amanah Triwania Wisata dilakukan dengan merevisi dan menambahkan sejumlah unit kompetensi SKKNI yang sebelumnya belum tercantum,

agar SOP yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hasil evaluasi yang telah dirumuskan bersama tour leader berdasarkan unit kompetensi SKKNI Tahun 2023 disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 3. Hasil Evaluasi SOP Tour Leader PT. Amanah Triwania Wisata**

<b>Tahapan</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kegiatan</b>
Sebelum Keberangkatan	Mempersiapkan Keberangkatan (Dokumen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan dokumen perjalanan (tiket, KTP, visa, paspor, itinerary, daftar peserta)</li> <li>• Menyiapkan salinan digital dokumen perjalanan tamu</li> <li>• Membawa perlengkapan P3K</li> <li>• Membawa obat-obatan umum (antisipasi perubahan cuaca)</li> <li>• Menyiapkan alat pengeras suara</li> <li>• Menyediakan tanda pengenalan bagi tamu</li> </ul>
	Persiapan Pengembangan Diri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun paket wisata</li> <li>• Menghubungi PIC objek dan lokasi kunjungan</li> <li>• Berkoordinasi dengan guide dan panitia rombongan</li> <li>• Menyampaikan informasi itinerary kepada tamu</li> <li>• Membantu check-in penerbangan secara daring</li> <li>• Membuat grup WhatsApp sebagai sarana komunikasi</li> <li>• Menambah pengetahuan mengenai destinasi yang dituju</li> </ul>
Proses Tour	Mengelola Pelaksanaan Tour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu dan mengarahkan tamu di bandara</li> <li>• Memberikan boarding pass kepada tamu</li> <li>• Membantu check-in penerbangan secara luring dan bagasi</li> <li>• Membantu proses boarding tamu</li> <li>• Membantu perpindahan terminal saat transit</li> <li>• Mendampingi dan mengawasi tamu saat pemeriksaan imigrasi</li> <li>• Mengarahkan tamu menuju bus atau transportasi lain</li> <li>• Menghitung jumlah tamu di dalam kendaraan</li> <li>• Membantu pengaturan tempat duduk bagi keluarga/pasangan</li> <li>• Membantu check-in hotel sesuai rooming list</li> <li>• Memantau barang bawaan, jumlah tamu, dan jadwal makan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendistribusikan air mineral/snack box setiap hari</li> <li>• Memberikan penjelasan mengenai destinasi yang dikunjungi</li> <li>• Membantu proses perpindahan transportasi</li> </ul>
	Mengelola Permasalahan Selama Perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggap dan cepat menangani masalah di lapangan</li> <li>• Mengingatkan tamu agar berhati-hati terhadap barang bawaan</li> <li>• Menghubungi kontak darurat bila terjadi hal tidak diinginkan</li> <li>• Membantu tamu yang mengalami kesulitan</li> <li>• Meminta maaf kepada tamu apabila terjadi kesalahan</li> <li>• Menanggapi keluhan tamu dengan ramah dan sopan</li> </ul>
	Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berkomunikasi dalam bahasa Inggris sesuai kebutuhan tamu</li> <li>• Meningkatkan penguasaan bahasa Inggris</li> </ul>
Setelah Tour	Mengelola Kepulangan dan Evaluasi Tour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan dokumen kepulangan tamu</li> <li>• Membantu check-in penerbangan kepulangan secara daring</li> <li>• Membantu tamu saat check-out hotel</li> <li>• Membantu check-in luring dan bagasi kepulangan</li> <li>• Memberikan boarding pass kepulangan</li> <li>• Membantu tamu mengambil barang di bagasi</li> <li>• Mengumpulkan seluruh boarding pass tamu</li> <li>• Menyusun laporan perjalanan dari awal hingga akhir (konsumsi, destinasi, laporan keuangan)</li> </ul>

*Sumber: Olahan Peneliti (2024)*

Hasil evaluasi tersebut diperoleh melalui diskusi bersama dua tour leader PT. Amanah Triwania Wisata, dengan mengelompokkan enam indikator unit kompetensi SKKNI ke dalam tiga tahapan. Pada tahap sebelum keberangkatan terdapat dua unit kompetensi, yaitu mempersiapkan keberangkatan (dokumen) dan persiapan pengembangan diri. Pada tahap proses tour terdapat tiga unit kompetensi, yaitu mengelola pelaksanaan tour, mengelola permasalahan yang terjadi selama perjalanan, dan pengembangan manajemen sumber daya manusia. Pada tahap setelah tour terdapat satu unit kompetensi, yaitu mengelola kepulangan dan melakukan evaluasi setelah tour berlangsung.

Pada unit kompetensi mempersiapkan keberangkatan (dokumen), peneliti menambahkan ketentuan penyediaan P3K, obat-obatan untukantisipasi perubahan cuaca, alat pengeras suara, serta tanda pengenalan tamu. Penambahan ini didasarkan pada kebutuhan riil di lapangan yang sebelumnya belum diatur secara tertulis dalam SOP tour leader perusahaan. Pada unit kompetensi persiapan pengembangan diri, peneliti menambahkan

ketentuan agar tour leader mampu menyusun paket wisata serta memperkaya pengetahuan mengenai destinasi yang akan dituju, sebagai upaya meningkatkan kompetensi tour leader sekaligus kepuasan wisatawan.

Pada proses tour dalam unit kompetensi mengelola pelaksanaan tour, peneliti menambahkan kegiatan membantu proses boarding di bandara, mendampingi tamu saat pemeriksaan imigrasi, serta memberikan informasi yang jelas mengenai destinasi yang dikunjungi, sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawab tour leader selama membawa rombongan wisatawan. Pada unit kompetensi mengelola permasalahan yang terjadi di lapangan, peneliti menambahkan ketentuan untuk segera menghubungi kontak darurat apabila terjadi hal yang tidak diinginkan serta menanggapi keluhan tamu dengan sikap ramah dan sopan, mengingat ketentuan tersebut belum diterapkan secara tertulis oleh perusahaan, padahal dapat memberikan kesan positif tersendiri bagi wisatawan. Pada unit kompetensi pengembangan SDM, peneliti menambahkan ketentuan penguasaan bahasa Inggris bagi tour leader, mengingat kemampuan berbahasa asing menjadi salah satu kompetensi penting dalam menjalankan tugas kependuan.

Adapun pada tahap setelah tour, yaitu unit kompetensi mengelola kepulangan dan melakukan evaluasi setelah tour berlangsung, PT. Amanah Triwania Wisata pada dasarnya telah menerapkan ketentuan tersebut dalam SOP tour leader yang berlaku, sehingga pada bagian ini tidak diperlukan penambahan poin baru yang signifikan.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan melalui diskusi dengan tour leader PT. Amanah Triwania Wisata terkait SOP tour leader, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, pada tahap sebelum keberangkatan terdapat dua unit kompetensi SKKNI, yaitu mempersiapkan dokumen keberangkatan dan pengembangan diri, yang dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan kelengkapan dokumen perjalanan, perlengkapan P3K, obat-obatan, alat pengeras suara, tanda pengenalan tamu, penyusunan paket wisata, serta penambahan pengetahuan mengenai destinasi yang dituju.

Kedua, pada saat tour berlangsung terdapat tiga unit kompetensi, yaitu mengelola pelaksanaan tour, mengelola permasalahan yang terjadi selama perjalanan, dan mengelola sumber daya manusia, yang dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan pengarahan tamu di bandara, penjelasan mengenai destinasi yang dituju, pendampingan saat perpindahan transportasi, penanganan masalah secara cepat dan tanggap, serta sikap sopan dalam menanggapi keluhan wisatawan.

Ketiga, setelah tour berlangsung terdapat satu unit kompetensi, yaitu mengelola kepulangan dan melakukan evaluasi setelah tour, yang dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan kelengkapan dokumen kepulangan tamu serta penyusunan laporan perjalanan wisata secara menyeluruh. Secara umum, SOP tour leader yang diterapkan oleh PT. Amanah Triwania Wisata belum sepenuhnya sesuai dengan unit kompetensi yang ditetapkan SKKNI Nomor 221 Tahun 2023, sehingga diperlukan pembaruan agar pelaksanaan tugas tour leader berjalan lebih optimal dan profesional.

## **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

- Abdullah, M. M. (2014). Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan. Aswaja Pressindo.
- Al-ayyubi, D. H. (2015). Evaluasi pelayanan umrah PT. Turisina Buana (Tibi Tours) (Vol. 65). <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/32541>
- Anhar, A. (2021). Analisis kinerja berbasis Standard Operating Procedures (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Tursina Meruya Ilir Jakarta Barat. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59080>

- Arif, M. T. (2019). Pengertian evaluasi pendidikan. *Jurnal Pendidikan*, 2(2).
- Arikunto, S. (2017). Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program.
- Ariuz, F. A. Y. (2019). Peranan tour leader dalam meningkatkan pelayanan wisata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/99496>
- Aryani, & Patmawati. (2020). Peran dan fungsi tour leader dalam perjalanan ibadah umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(1). <https://doi.org/10.24260/j-md.v1i1.125>
- Astiti, K. A. (2015). Evaluasi pembelajaran. CV. Andi Offset.
- Budihardjo, M. (2014). Panduan praktis menyusun SOP. Raih Asa Sukses.
- Cariena, A., Mahadewi, N. P. E., & Sudana, I. P. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan tour leader terhadap loyalitas konsumen pada travel agent Kencana Wisata Tanjung Duren Jakarta. *Jurnal Pariwisata*, 3(2). <https://www.academia.edu/download/85511252/14967.pdf>
- Helaludin, & Wijaya, H. (2019). Analisis data kualitatif: Sebuah tinjauan teori dan praktik. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Heryana, A. (2016). Informan dan pemilihan informan pada penelitian kualitatif. <https://www.researchgate.net/publication/329351816>
- Ichsan, M. N. (2023). Peran tour leader dalam memimpin jama'ah ibadah umrah di Phinsi Wisata Jakarta. *Jurnal Pariwisata*, 1. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73015>
- 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. <https://kemenparekraf.go.id/skkni-pariwisata/skkni-tour-leader>
- 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). [https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data\\_puu/SKKNI%202009-055.pdf](https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/SKKNI%202009-055.pdf)
- Khairiyah, F. (2023). Evaluasi pengelolaan objek wisata Banto Royo. <http://eprints.umsb.ac.id/id/eprint/2128>
- Kristinanda, M. (2016). Kegiatan tour leader dalam menangani paket wisata ke Bali di PT. Mitra Aiko Utama (Rombongan SMA N 3 Pati). [https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail\\_pencarian/99988](https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/99988)
- Mar'atussafa'ah. (2020). Evaluasi pelayanan tour leader terhadap umrah pada PT. Arofah Travel Mandiri tahun 2019. *Jurnal Pariwisata*, 2. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54973>
- Notoatmojo, S. (2018). Metode penelitian kesehatan. PT. Rineka Cipta.
- Nurfianti, G. (2021). Peran tour leader PT. Annur Maarif dalam memberikan pelayanan pada jamaah haji dan umrah di Makassar. <https://core.ac.uk/download/pdf/521375926.pdf>
- Nurmalia, A. (2023). Efektivitas pelayanan tour leader dalam meningkatkan kepuasan jamaah umroh di PT. Malika Wisata Utama Kota Tangerang. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/70875>
- Pahlevi, F. (2014). Implementasi Standard Operating Procedures (SOP) penyelenggaraan umrah pada PT. Tur Silaturahmi Nabi (Tursina Tours). <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/27140>
- Riana, N. (2016). Kualitas pelayanan tour leader di PT. Rezky Jasty Tour & Travel Pekanbaru. <https://www.academia.edu/download/76439570/132153-ID-none.pdf>

- Rohimat, A., & Sudrajat, B. (2023). Strategi pelayanan tour leader biro haji dan umroh untuk meningkatkan repeat order calon jamaah pada PT. Imprensa Media Wisata. *Jurnal Annawa*, 5(2). <https://doi.org/10.37758/annawa.v5i2.774>
- Rohmad. (2017). Pengembangan instrumen evaluasi dan penelitian. Kalimedia.
- Saputro, A. (2022). Peran tour leader dalam pelayanan dan pendampingan jamaah umrah di Biro Haji dan Umroh PT. Sunan Tour and Travel. <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/id/eprint/4517>
- Satibi, I. (2017). Metode penelitian administrasi publik. Lemlit Unpas Press.
- Setyosari, P. (2018). Metode penelitian pendidikan dan pengembangan. Prenadamedia Group.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). Mudah menyusun SOP. Penebar Plus+.
- Wardani, A. (2023). Kinerja tour leader jamaah umrah PT. Alif Berkah Amanah Wisata (Aba Tour Travel) Sukabumi. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/74856>
- Winarni, E. W. (2018). Teori dan praktik penelitian kuantitatif, kualitatif, PTK, R&D. Bumi Aksara.
- Wulandari, & Utami, K. (2022). Evaluasi pelayanan tour leader PT. Al Hijaz terhadap jamaah umrah pada PT. Al Hijaz tahun 2019. *Jurnal Multazam*, 2(1). <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5354>
- Zuhadma, R. A. (2020). Perlindungan hukum konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/12850>