



**PERANAN *TOUR LEADER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
WISATA DI PT. LUNA SENTOSA GEMILANG INDONESIA**

*The Role of Tour Leader in Increase Tour Service in PT. Luna Sentosa Gemilang  
Indonesia*

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Oleh

**Fitra Andi Yogo Ariuz  
NIM 150903102045**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**PERANAN *TOUR LEADER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
WISATA DI PT. LUNA SENTOSA GEMILANG INDONESIA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Jember

Oleh

**Fitra Andi Yogo Ariuz  
NIM 150903102045**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan lancar. Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda Umi Zuhriah dan Ayahanda Zainul Arifin;
2. Saudara saya Maulidani Balqis Yogo Ariuz
3. Guru-guruku semenjak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi;
4. Para sahabat dan rekan seperjuangan yang telah berjuang bersama;
5. Semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.

**MOTTO**

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”

(QS. Ar-Rahman) \*)



\*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2006. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: PT. Syaamil Cipta Media.

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitra Andi Yogo Ariuz

Nim : 150903102045

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “Peranan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia” benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia menerima sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Agustus 2019

Yang menyatakan

(Fitra Andi Yogo Ariuz)  
NIM 150903102045

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PERANAN *TOUR LEADER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
WISATA DI PT. LUNA SENTOSA GEMILANG INDONESIA**

Oleh

**Fitra Andi Yogo Ariuz  
NIM 150903102045**

Pembimbing

**Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D  
NIP. 196102131988021001**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA**

**PERSETUJUAN**

Telah disetujui Laporan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

nama : Fitra Andi Yogo Ariuz  
nim : 150903102045  
jurusan : Ilmu Administrasi  
program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
judul : Peranan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia

Jember, 7 Agustus 2019

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D  
NIP. 196102131988021001

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Peranan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia” telah diuji pada:

hari, tanggal : Senin, 17 Juni 2019

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Suhartono, M.P  
NIP 196002141988031002

Sekretaris

Anggota

Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D  
NIP 96102131988021001

Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par  
NIP 198801052015042003

Mengesahkan,  
Penjabat Dekan

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
NIP 196106081988021001

## RINGKASAN

**Peranan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia;** Fitra Andi Yogo Ariuz, 150903102045; 2019; 43 halaman; Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Di era milenial sekarang ini banyak sekali wisatawan yang ingin mendapatkan pelayanan yang serba praktis dan cepat. Untuk kebutuhan wisata, wisatawan lebih suka dengan hal yang mudah dan tidak mau merepotkan diri sendiri. Calon wisatawan lebih suka menggunakan jasa perjalanan wisata yang ada dan lebih memudahkan mereka untuk mengatur jadwal perjalanan yang mereka inginkan. Biro perjalanan wisata, agen perjalanan, *tour operator* dan lain-lain ini sebuah perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa pariwisata, perusahaan tersebut juga mengelola, memesan, merencanakan, membuat, dan menyelenggarakan kegiatan perjalanan wisata baik untuk kepentingan bisnis, berlibur, sosial, budaya, dan sebagainya. Maka dari itu sebuah perusahaan biro perjalanan wisata memerlukan seorang *tour leader* untuk mengatur semua kegiatan *tour*.

Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata lambat laun menjadi suatu kebutuhan dalam melakukan perjalanan wisata dengan cara mengunjungi tempat wisata dalam negeri maupun luar negeri. Setiap wisatawan berpendapat bahwa yang telah mengunjungi tempat-tempat wisata diluar negaranya dengan sendirinya melebihi wisatawan yang belum mengunjungi tempat tersebut. Hal ini menyebabkan aktivitas berwisata ke luar negeri semakin diminati oleh para wisatawan. Disinilah peran *tour leader* sangat dibutuhkan untuk melayani, memberikan informasi dan mendampingi peserta perjalanan *tour*. Juga tugas dari seorang *tour leader* adalah mengkonfirmasi kembali persiapan keberangkatan perjalanan wisata dari pemesanan transportasi, penginapan atau hotel, tempat yang akan dikunjungi atau tempat wisata, dan rumah makan atau *catering*. Seorang *tour leader* adalah satu-satunya orang yang menjadi patokan dalam sebuah perjalanan

wisata. Semua peserta *tour* harus menuruti peraturan atau ketentuan yang ditetapkan oleh seorang *tour leader* demi kelancaran jalannya suatu kegiatan *tour*.

Selama penulis melakukan praktek kerja nyata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia, penulis membantu untuk memandu beberapa perjalanan *tour* seperti bersama puskesmas, instansi swasta, dan instansi pemerintah daerah Situbondo, Banyuwangi, Lumajang dan Bondowoso . Adapun proses yang dilakukan penulis saat melayani kegiatan *tour* di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia adalah mempersiapkan dokumen-dokumen penting yang diperlukan saat kegiatan *tour* berlangsung, mempersiapkan barang-barang yang akan di bawa, mengkonfirmasi jam keberangkatan kepada peserta *tour* dan transportasi, mengkonfirmasi *seat* peserta *tour* saat berada di dalam bus, *Greeting* dan memperkenalkan diri kepada para peserta *tour*, mempersilahkan kepada kepala peserta *tour* untuk memimpin do'a, menjelaskan *rundown / itinerary* kepada peserta *tour*, menceritakan sekilas sejarah objek wisata yang dituju, mengkonfirmasi rumah makan, mengkonfirmasi objek wisata, mengecek kembali kelengkapan peserta *tour*, mengkonfirmasi kepada peserta *tour* untuk perjalanan menuju ke kota asal, *closing* dan menanyakan kesan-kesan selama mengikuti perjalanan *tour* bersama PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.

Berdasarkan hasil praktek kerja nyata yang dilakukan penulis, pelayanan *tour leader* yang dilakukan di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia ini sudah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada para konsumennya, sehingga membuat para konsumen tidak berpikir terlalu lama untuk memilih pelayanan yang telah diberikan sebelumnya. PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia juga selalu memberikan pelatihan kepada setiap para *tour leader* nya, dengan ini tidak diragukan kembali bahwa pelayanan yang akan diberikan kepada para konsumen menjadi lebih baik lagi.

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas karunia dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Peranan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia”. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

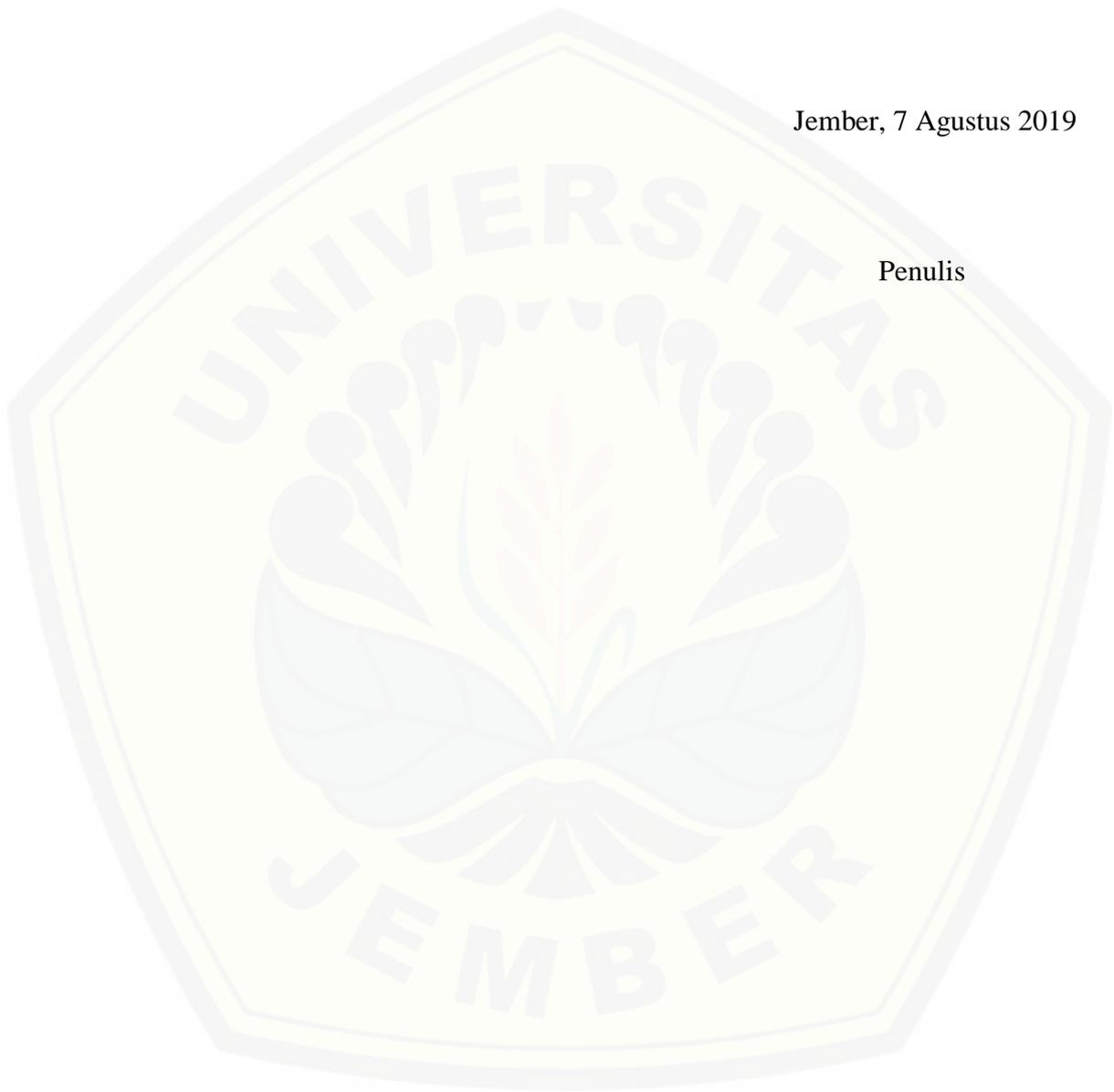
Penyusun laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
2. Dr. Ahmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan selaku dosen supervisi yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menjalankan Praktek Kerja Nyata;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku dosen supervisi yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menjalankan Praktek Kerja Nyata;
5. Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D., selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir;
6. Lusi Anggraeni Sembiring, S.Sos., selaku manajer PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama Praktek Kerja Nyata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia;
7. Seluruh karyawan PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia yang selalu membantu dan memberi ilmu selama Prektek Kerja Nyata.
8. Seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat.

Jember, 7 Agustus 2019

Penulis



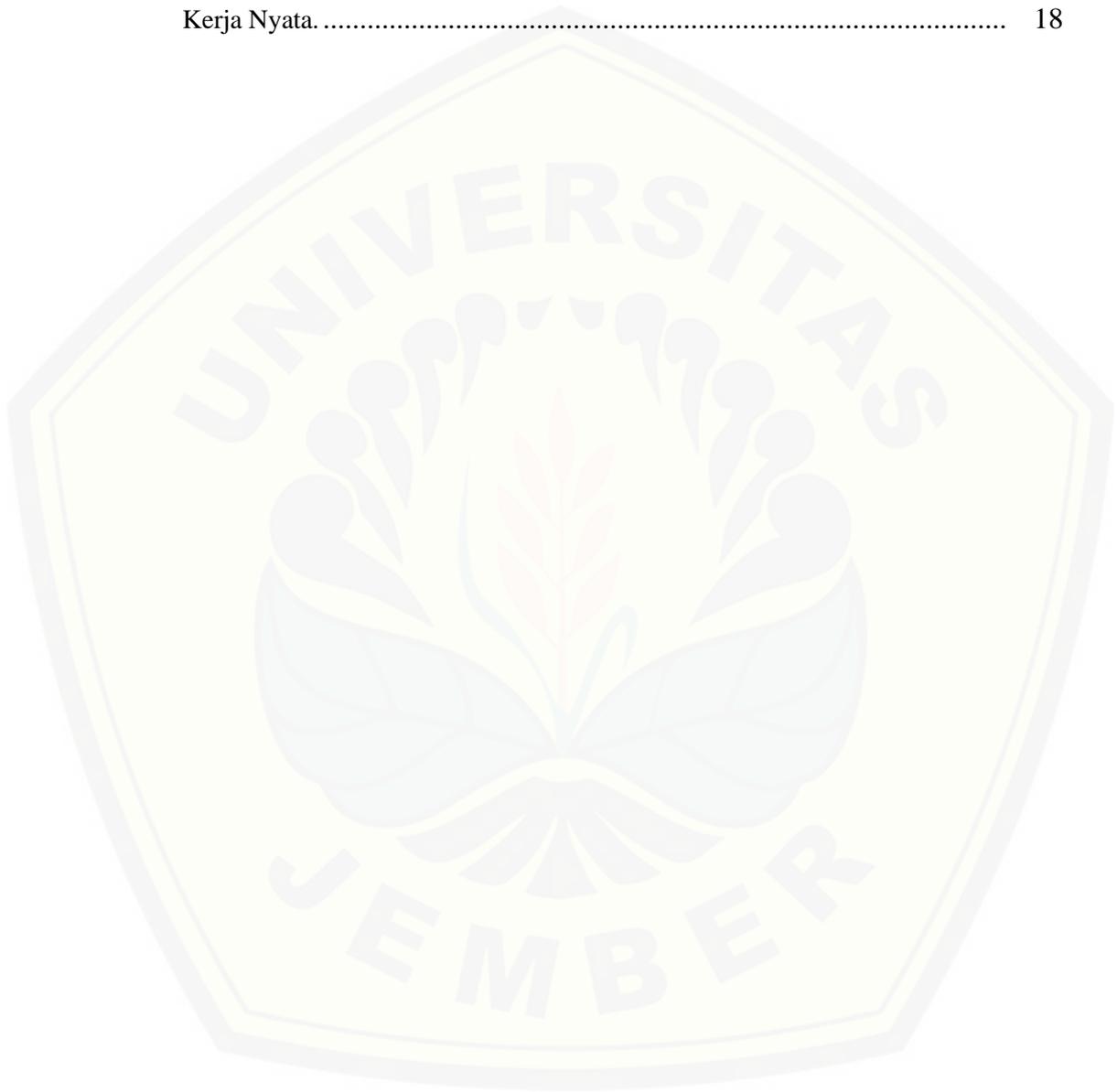
DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Pengertian Peran</b> .....	5
<b>2.2 Pengertian Pelayanan</b> .....	5
<b>2.3 Pengertian Biro Perjalanan Wisata (BPW)</b> .....	6
<b>2.4 Tour Leader</b> .....	8
2.4.1 Pengertian <i>Standar Operasional Prosedure (SOP)</i> .....	9
2.4.2 Tehnik Operasional Pemanduan .....	11
2.4.3 Dokumen-dokumen yang Diperlukan Dalam Operasional Pemanduan .....	13

<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM</b> .....	21
<b>3.1 Lokasi, Alamat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	14
Nyata .....	14
3.1.1 Lokasi dan Alamat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	14
3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	14
3.1.3 Visi dan Misi PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia .....	15
3.1.4 Program Layanan Luna <i>Tour and organizer</i> .....	16
3.1.5 Struktur Organisasi .....	17
3.1.6 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	17
<b>3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Kerja Nyata</b> .....	18
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan .....	18
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Secara Terjadwal Selama Praktek Kerja Nyata.....	18
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data</b> .....	23
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data</b> .....	23
<b>BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN</b> .....	24
<b>4.1 Deskripsi Praktek Kerja Nyata</b> .....	24
<b>4.2 Cara Menjadi <i>Tour Leader</i> yang Benar Menurut SOP di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia</b> .....	24
<b>4.3 Metode Pelayanan <i>Tour Leader</i> yang Benar di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia</b> .....	26
<b>4.4 Tips-Tips dan Kewajiban <i>Tour Leader</i></b> .....	29
<b>4.5 Peranan <i>Tour Leader</i></b> .....	30
<b>4.6 Persyaratan <i>Tour Leader</i></b> .....	32
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	34
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	34
<b>5.2 Saran</b> .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	36

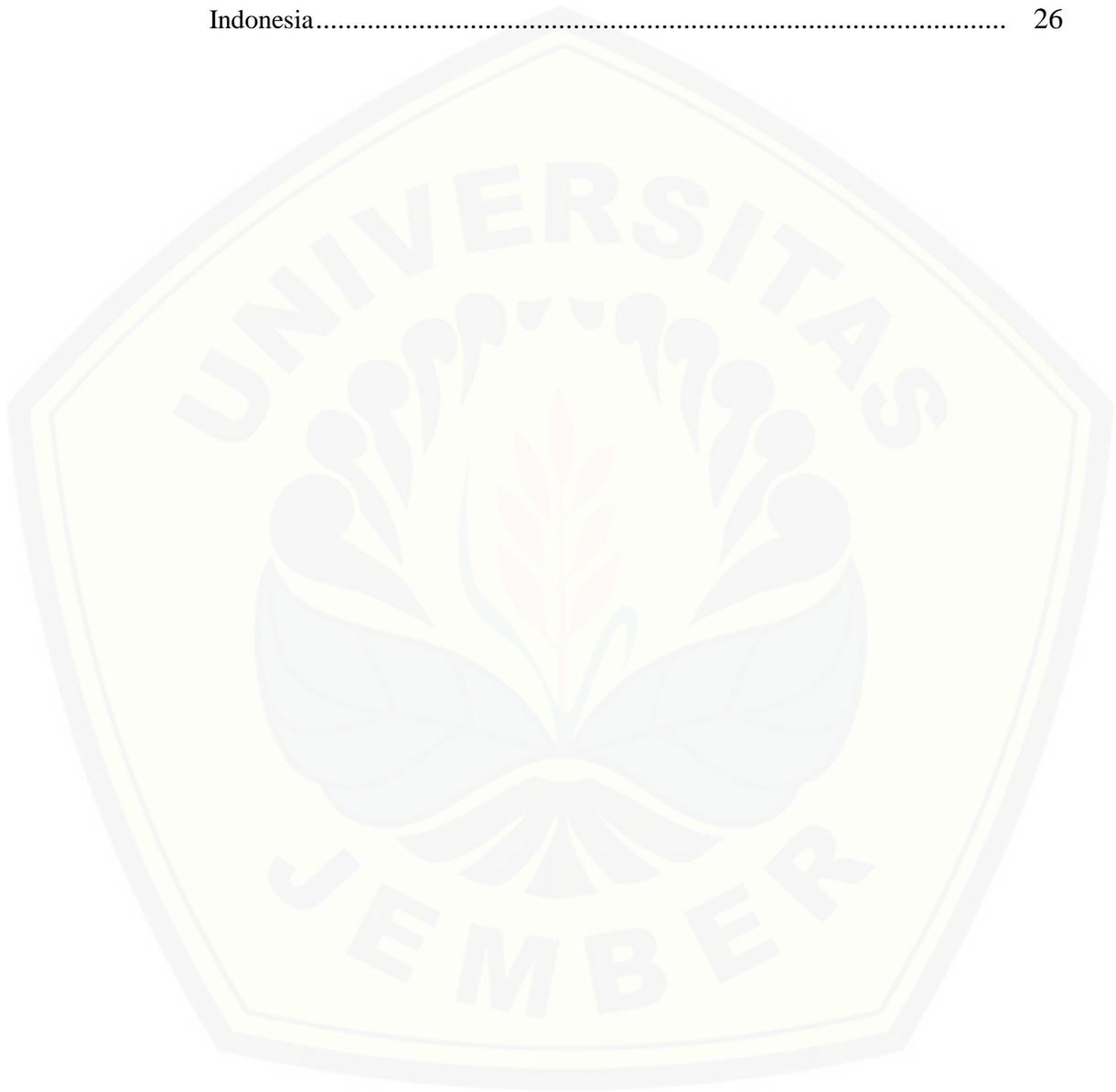
**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1.6 Jadwal dan Jam Kerja di Luna <i>Tour And Travel</i> .....	18
Tabel 3.2.2 Kegiatan yang dilakukan secara terjadwal selama Praktik Kerja Nyata. ....	18



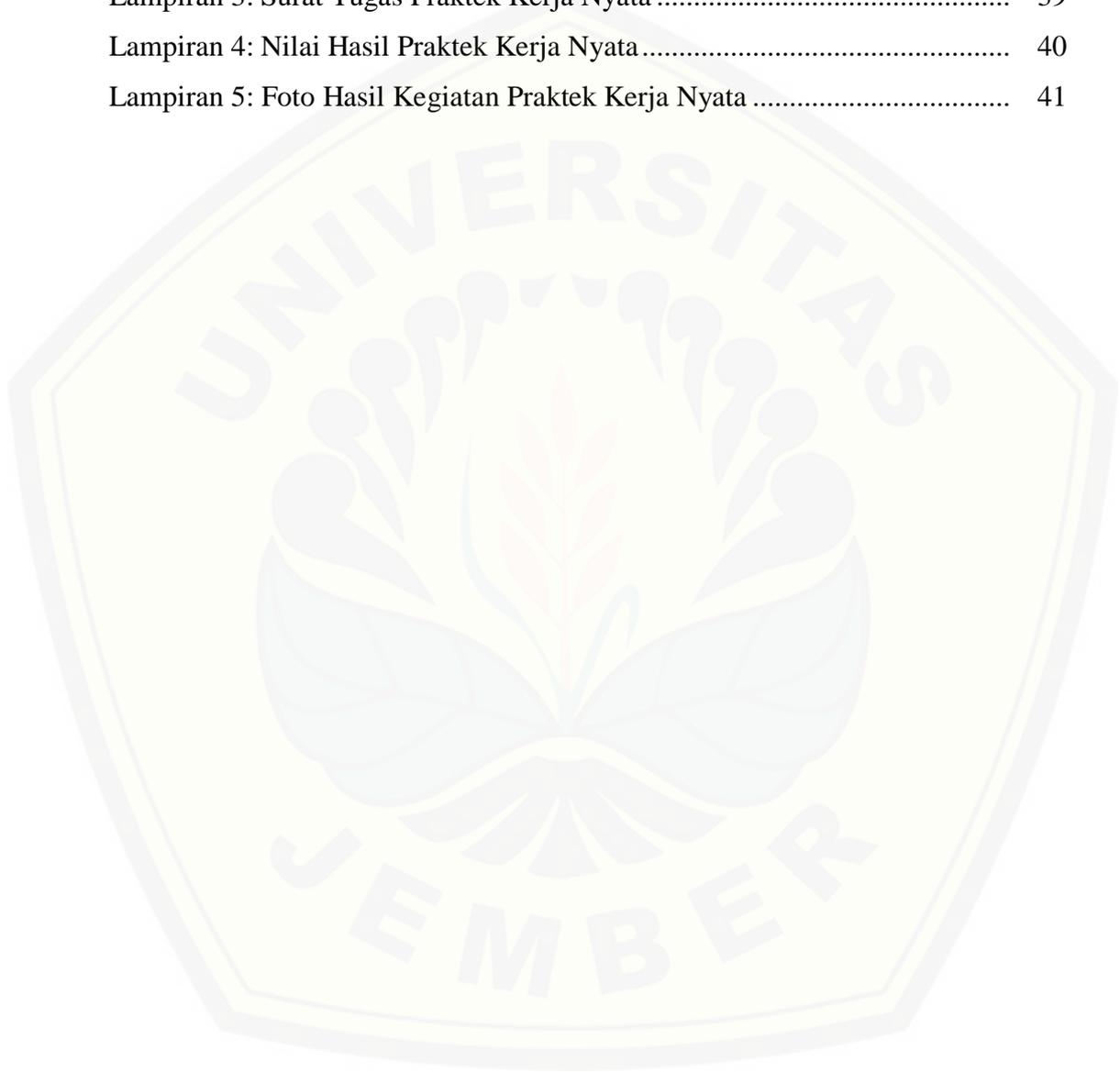
**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.....	17
Gambar 4.3 Pelayanan <i>tour leader</i> kepada tamu di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.....	26



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	37
Lampiran 2: Surat Balasan Perusahaan Praktek Kerja Nyata .....	38
Lampiran 3: Surat Tugas Praktek Kerja Nyata .....	39
Lampiran 4: Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....	40
Lampiran 5: Foto Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	41



## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata telah menjadi industri yang mendunia dan perkembangannya menjadi salah satu pilihan terhadap pengembangan industri oleh negara-negara dunia dikarenakan sektor pariwisata memiliki industri lain. Demikian pula dari sisi penerimaan, sektor pariwisata dapat mendatangkan devisa bagi negara. Kegiatan industri pariwisata yang bersifat ekonomis dan saling berkaitan dapat menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang terlibat di dalamnya. Berbagai bidang kegiatan usaha jasa pariwisata berkaitan dengan kepariwisataan itu sendiri yang terdiri dari berbagai hal, yaitu transportasi, akomodasi, fasilitas, tempat wisata dan hiburan.

Dunia kepariwisataan di Indonesia semakin hari semakin menunjukkan perkembangan yang sangat menggembirakan. Hal ini tidak terlepas dari keberhasilan pembangunan di struktur bidang pariwisata, misalnya bisnis penerbangan, perhotelan, restoran, dan tentu saja Biro Perjalanan Wisata (BPW). Mengingat produk industri pariwisata ini akan menjadi suatu produk andalan di masa yang akan datang, maka Biro Perjalanan Wisata berperan penting dalam pelayanan jasa wisata.

Akhir-akhir ini perjalanan wisata mulai tumbuh sebagai suatu kegiatan untuk melepas kejenuhan terhadap aktifitas pekerjaan dan berupa wisata bersenang-senang ataupun wisata rekreasi, sebagai cara untuk melepaskan diri dari kesibukan dunia kerja serta kejenuhan hidup. Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata lambat laun menjadi suatu kebutuhan dalam melakukan perjalanan wisata dengan cara mengunjungi tempat wisata dari berbagai daerah maupun yang terkenal di dunia. Setiap orang berpendapat bahwa orang yang telah mengunjungi tempat-tempat wisata diluar negaranya dengan sendirinya melebihi orang yang belum mengunjungi tempat tersebut. Hal ini menyebabkan aktivitas berwisata ke luar negeri semakin pesat.

Transportasi mempunyai fungsi yang sangat penting mengingat pariwisata atau wisata itu adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan wisatawan dari satu

tempat ke tempat yang lain untuk menikmati objek, daya tarik dan atraksi wisata yang berkualitas, seperti adanya biro perjalanan wisata. Biro perjalanan yang *qualified* harus (1) mampu membuat paket-paket wisata sesuai dengan kebutuhan pasar. (2) memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. (3) benar-benar mengenal geografis Indonesia secara keseluruhan pada umumnya. Biro Perjalanan Wisata menjual paket wisata di dalam negeri maupun luar negeri harus memiliki relasi dengan biro yang ada di negara tujuan.

*Tour leader* adalah petugas yang menangani suatu perjalanan wisata. Tugas dan tanggung jawabnya melayani, memberikan informasi, mendampingi peserta perjalanan *tour*. Pada saat perjalanan wisata atau *tour*, tugas *tour leader* adalah mengkonfirmasi kembali persiapan keberangkatan perjalanan wisata dari pemesanan transportasi, penginapan atau hotel, tempat yang akan dikunjungi atau tempat wisata, dan rumah makan atau *cathering*. *Tour leader* tidak hanya sebagai pemimpin melainkan juga sebagai penanggung jawab, manajer, pengambil keputusan yang berkaitan dengan rombongan perjalanan wisata, mempunyai kapasitas dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia mempunyai pelayanan yang sangat memuaskan kepada para konsumennya dengan cara memberikan fasilitas dan pelayanan pada saat melakukan kegiatan *tour*, karena di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia ini selalu memberikan pelatihan-pelatihan penting kepada *tour leader* untuk selalu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap para konsumennya. Seorang *tour leader* juga sebagai ujung tombak di sebuah perusahaan Biro Perjalanan Wisata, dengan seorang *tour leader* memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada para konsumen saat kegiatan *tour* bisa membuat para konsumen berpikiran kembali untuk menggunakan pelayanan dan fasilitas yang sudah mereka dapatkan sebelumnya di Biro Perjalanan Wisata yang dipilih.

Dari masalah di atas penulis mengambil judul Peranan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia”

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana peranan *tour leader* dalam meningkatkan pelayanan wisata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia?

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan, maka tujuan yang ingin penulis capai yaitu mengetahui peranan *tour leader* dalam meningkatkan pelayanan wisata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.

### 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki beberapa manfaat antara lain sebagai berikut.

#### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Memperoleh pengalaman praktis dan mengenal dunia kerja secara nyata.
- 2) Memperdalam dan meningkatkan pengetahuan tentang *tour leader*
- 3) Melatih diri agar tanggap dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dibangku kuliah dengan praktek di lapangan.

#### b. Bagi Universitas

- 1) Mendukung kurikulum pendidikan yang ada di Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember.
- 2) Membangun hubungan kemitraan antara Diploma III Usaha Perjalanan PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.
- 3) Mampu menciptakan lulusan terbaik.

#### c. Bagi Perusahaan

- 1) Perusahaan mendapatkan tenaga dari peserta Praktek Kerja Nyata dalam melaksanakan pekerjaan yang membutuhkan tenaga lebih.
- 2) Mendapatkan ide segar, inovatif, dan kreatif dari mahasiswa peserta Praktek Kerja Nyata.

- 3) Adanya kerjasama antara dunia industri dengan dunia pendidikan, khususnya PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia dengan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember.



## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Peran

Peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu.

- a. Peran menurut Soerjono Soekanto (2009: 212-213), bahwa pengertian peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

### 2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu. Dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

- a. Pelayanan menurut Sinambela (2011: 5) adalah Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
- b. Pelayanan menurut Pasalong (2010: 128) adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
- c. Pelayanan menurut Mahmoedin (2010: 2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

### 2.3 Pengertian Biro Perjalanan Wisata (BPW)

Pengertian Biro Perjalanan Wisata menurut R. S. Damardjati (2010: 29) 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, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.

Ada beberapa Fungsi dari Biro Perjalanan Wisata.

Menurut Haq (2009) Biro Perjalanan Wisata memiliki fungsi yang dapat dibedakan menjadi dua fungsi yaitu sebagai berikut.

1. Fungsi Umum : 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 :
  - a) Biro Perjalanan Wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak diantara wisatawan dan industri wisata.
  - b) Biro Perjalanan Wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan *tour* dengan tanggung jawab dan risikonya sendiri.
  - c) Biro Perjalanan Wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, BPW aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya.

Biro Perjalanan Wisata memiliki tanggung jawab yang lebih besar dibandingkan dengan agen perjalanan wisata. Hal ini disebabkan karena biro perjalanan wisata mengeluarkan produknya yang dijual dalam bentuk “Brosur Paket Wisata” dan biro perjalanan wisata bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan produk yang dikeluarkannya. BPW harus menjamin bahwa wisatawan akan menikmati perjalanannya seperti yang tertulis di brosur paket

wisata yang di keluarkan BPW. Biro Perjalanan Wisata memperoleh imbalan atau laba yaitu dari selisi harga penjualan dengan total harga semua komponen yang dijualnya dalam paket wisata. Agen perjalanan wisata mendapat komisi dari pemilik produk dalam bentuk persen hasil penjualan.

## 2.4 *Tour Leader*

Pengertian *Tour Leader* menurut Yoeti (2013: 9) adalah seorang karyawan suatu *tour operator* yang ditugaskan membawa rombongan wisatawan untuk melakukan perjalan wisata (*tour*) sesuai dengan program perjalanan (*tour itinerary*) yang telah disusun sepengetahuan *tour operator* yang memberi tugas.

Di dunia internasional, *tour leader* dikenal dengan istilah-istilah sebagai berikut :

1. *Tour Manager*
2. *Tour Director*
3. *Tour Conductor*
4. *Tour Escort*
5. *Tour Courier* (di Eropa)

### 2.4.1 Pengertian *Standar Operasional Prosedure* (SOP)

*Standar Operasional Prosedure* (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

- a. SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010: 1).
- b. *Standar Operasional Prosedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015: 11).

- c. Menurut Purnamasari (2015: 13) SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga.
- d. Ekotama (2015: 41) mengatakan bahwa *standard operating procedure* (SOP) dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tetapi efisien.

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan *Standar Operasional Prosedure* (SOP) adalah sebagai berikut (Puji, 2014: 30).

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.

- i. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

Sedangkan fungsi SOP adalah sebagai berikut (Puji, 2014: 35):

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

## 2.4.2 Tehnik Operasional Pemanduan

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam tehnik operasional pemanduan atau *tour leader*.

- a. Sebelum Berangkat di luar (bus)
  - 1) Mengetahui sekilas tentang objek wisata yang akan dikunjungi termasuk peta lokasi dan pintu masuk objek wisata untuk rombongan peserta *tour* atau individu (dipersiapkan di kantor).
  - 2) Mengetahui nama sopir dan asistennya (setiba di lokasi *stand by bus*).
  - 3) Nomor-nomor polisi bus yang akan digunakan (dipersiapkan di kantor).
  - 4) Mengecek perlengkapan di bus dan keamanannya (MIC, P3K dll) setiba dilokasi *stand by bus*.
  - 5) Sudah mempunyai daftar peserta setiap busnya (khususnya yang akan di pandu / dipersiapkan di kantor).
  - 6) Jelaskan program perjalanan *tour* kepada setiap sopir (Berikan program atau *itinerary* perjalanannya bila perlu / setiba di lokasi *stand by bus*).
- b. Sebelum Berangkat di (dalam bus)
  - 1) *Greeting* (selamat pagi, assalamualaikum, dsb), ingatkan apakah peserta sudah lengkap atau sudah masuk ke dalam bus semua.
  - 2) Perkenalan nama anda sebagi *tour leader* selaku perwakilan dari perusahaan Biro Perjalanan Wisata, nama sopir dan asisten sopir pada seluruh peserta di busnya masing-masing.
  - 3) Jelaskan program perjalanan *tour* dengan disertakan jam-jamnya.

4) Mempersilahkan pimpinan rombongan atau yang mewakili dari peserta untuk memimpin doa menurut agama masing-masing.

c. Dalam perjalanan

1) *Tour leader* membacakan *rundown* acara kegiatan *tour* kepada rombongan peserta *tour*.

2) *Tour leader* sedikit menceritakan sejarah tentang obyek wisata yang akan dituju.

3) *Tour leader* memberitahukan kepada peserta *tour* bahwa perjalanan akan istirahat sejenak di salah satu tempat istirahat (Bila ada keperluan ke toilet) dan informasikan waktu ke toilet hanya 15 menit.

d. Setiba di lokasi obyek wisata sebelum masuk

1) Jelaskan kepada tamu jangan turun dari busnya sebelum diberikan tiket masuk (sebelumnya pada saat dikantor cari informasi peraturan masuk obyek wisata yang akan dikunjungi untuk peserta *tour* apakah setiap orang diwajibkan memegang tiket masing-masing atau tidak menggunakan tiket)

2) Jelaskan kepada peserta *tour* waktu berkumpul kembali di busnya, dan ingatkan untuk tidak lupa tempat parkir bus supaya tidak mencari-cari pada saat kembali ke bus.

3) Salah satu koordinator diikuti *tour leader* yang lain bila bus lebih dari 1 unit, pada saat di gerbang masuk obyek wisata turun dari bus untuk mengurus/mengambil tiket masuk bila menggunakan sistem tiket masuk per orang.

4) Setelah peserta turun dari bus semua dan pastikan semua sudah mendapat tiket, sebelum *tour leader* akan meninggalkan bus pastikan mengetahui tempat parkirnya terlebih dahulu.

e. Persiapan perjalanan kembali ke kota asal

1) *Tour leader* harus sudah berada 1 jam sebelumnya didalam bus sebelum semua peserta *tour* kembali dari tempat kunjungan sesuai dengan waktu yang telah diinformasikan.

- 2) Membantu ketua rombongan peserta *tour* dalam mengecek kelengkapan peserta *tour* yang sudah kembali ke bus.
  - 3) Sebelum bus berangkat kembali ingatkan ke ketua rombongan apakah peserta benar-benar sudah lengkap, selanjutnya pimpin doa untuk keselamatan perjalanan pulang.
- f. Setibanya di kota asal menyampaikan beberapa hal kepada tamu :
- 1) Telah tibanya di kota asal.
  - 2) Permohonan maaf atas nama : *tour leader*, sopir dan asistennya selama pelayanan dalam kegiatan *tour* ada kekurangan dan salah-salah kata ataupun perlakuan selama diperjalanan.
  - 3) Mengingatkan peserta *tour* untuk barang-barang bawaanya .
  - 4) *Greeting* (kata-kata penutup atas nama perusahaan mengucapkan terima kasih atas kepercayaan para peserta *tour* untuk dapat membantu pelaksanaan kegiatan *tour*).
  - 5) Sebelum meninggalkan bus berikan *fee* sopir dan ucapan terima kasih atas bantuannya selama perjalanan *tour*.

#### 2.4.3 Dokumen-dokumen yang diperlukan dalam operasional pemanduan

Dalam kegiatan perjalanan wisata pemandu memerlukan beberapa dokumen yang diperlukan antara lain sebagai berikut.

- a. Hal-hal atau catatan-catatan yang perlu diperhatikan dalam operasional pemanduan bila ada.
- b. Surat tugas pemandu atau *tour leader* dan sopir bila diperlukan.
- c. Susunan program *tour* (*itinerary* 1 lembar untuk sopir).
- d. Peta lokasi obyek wisata yang akan dikunjungi.
- e. *Photo copy* bukti pembayaran obyek wisata bila diperlukan (yang asli dalam amplop untuk ditukar tiket beserta surat peserta yang asli).
- f. Daftar peserta *tour* per bus. Nomor-nomor telephone penting, yang perlu diperhatikan dana selama perjalanan untuk *fee* sopir, tol dan parkir, biaya masuk obyek wisata yang dibayarkan pada saat tiba dilokasi.
- g. *Banner* nomor untuk di tempel di kaca depan bus.

- h. P3K (Termasuk kantong plastik untuk peserta *tour* yang mengalami mabuk kendaraan).



## BAB 3 GAMBARAN UMUM

### 3.1 Lokasi, Alamat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

#### 3.1.1 Lokasi dan Alamat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Penulis melaksanakan kegiatan Tugas Akhir yang berlokasi dan beralamat di:

Nama Perusahaan : Luna Tour And Travel  
Alamat : Jalan Sumatera 82B Jember  
No. Telp : 0331-321939/325510/326989  
Email : luna.tour@yahoo.co.id  
Facebook : Luna Tour  
Instagram : lunatour

#### 3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan

*Luna Tour and Organizer* merupakan sebuah perusahaan jasa pelayanan *public* yang bergerak dalam bidang layanan jasa perjalanan *pariwisata (tour and travel)* dan penyelenggara kegiatan (*event organizer*). *Luna Tour and Organizer* berdiri dengan:

Nama : PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia  
NPWP : 71.746.5017-626.000  
Menkumham : AHU- 33595.40.10.2014  
Akta Notaris : 08 tanggal 5 November 2014  
SIUP : 556.3/16/TDUP/35.09.511/2014  
Alamat : Jalan Sumatra 82 B Jember  
Telepon/Fax : 0331 – 321939/ 323510 / F; 0331-326989  
Quick response : 081 233 869 083 / 081 5590 5794

*Luna Tour and Organizer* memiliki berbagai jenis pelayanan jasa perjalanan wisata baik domestik maupun luar negeri. Basis kegiatan layanan perjalanan wisata yang dilaksanakan oleh *Luna Tour and Organizer* adalah dengan memberikan pelayanan perjalanan wisata keberbagai tempat wisata dan kota di Indonesia yang terbagi dalam beberapa paket program yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Pada sisi event organizer, *Luna Tour and Organizer* juga memberikan pelayan kepada masyarakat berupa pelaksanaan kegiatan individu maupun secara kelompok. Masing – masing kegiatan yang dilaksanakan oleh *Luna Tour and Organizer* terbagi menjadi beberapa paket *event* yang menarik dan *up to date* sesuai dengan kebutuhan masyarakat masa kini.

Selain dua hal diatas, *Luna Tour and Organizer* juga memberikan pelayanan khusus yang di Jember, *Luna Tour and Organizer* adalah pelopor perusahaan layanan jasa pariwisata yang menawarkan paket petualangan alam baik di hutan, danau, sungai, gunung maupun pantai. Program ini dilaksanakan oleh *Luna Tour and Organizer* untuk memperkenalkan lebih jauh potensi wisata petualangan alam yang indah dan menantang di Jawa Timur kepada masyarakat Indonesia maupun Internasional.

*Luna Tour and Organizer* juga memiliki bidang bisnis berupa pelayanan pemesanan tiket pesawat terbang dengan tujuan keberbagai kota di Indonesia. Cabang usaha ini disusun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat mobilitasnya. Sehingga dengan pelayanan program ini maka *Luna Tour and Organizer* juga dapat turut berperan serta dalam meningkatkan kemudahan transformasi dan transportasi daerah.

Dengan kantor yang berkedudukan di Kota Jember, di kawasan Timur Pulau Jawa maka *Luna Tour* bertekad untuk memberikan pelayanan yang prima dan sesuai dengan kebutuhan dengan berfikir dan bertindak profesional serta tetap menjunjung tinggi budaya bangsa. Budaya ramah, senyum dan penuh perhatian merupakan ciri khas dari *crew Luna Tour and Organizer* disamping pelayanan yang professional. Kerja profesional dan Cemerlang menjadi dasar setiap pelayanan yang diberkian oleh staf dan *crew Luna Tour and Organizer* yang rata-rata berpendidikan Sarjana dengan penguasaan bidang ilmu yang lengkap. *Luna Tour and Organizer* juga dilengkapi dengan Tim Penelitian khusus bekerjasama dengan Lembaga Penelitian Khusus yang bertugas untuk mengadakan penelitian pasar dan penelitian budaya sehingga setiap program yang dilaksanakan oleh *Luna Tour and Organizer* selalu tampil menarik dan cemerlang. Dengan kemampuannya ini maka tidak heran jika *Luna Tour and Organizer* memiliki jaringan kerjasama yang luas baik dari instansi pemerintah, swasta, perorangan maupun isntitusi-institusi pendidikan dan penelitian.

### 3.1.3 Visi dan Misi PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia

Adapun visi dan misi PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia yaitu.

#### a. Visi PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia

“SERVICE IS OUR LIFE STYLE”

#### b. Misi PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia

- 1) Menjadi Perusahaan Biro perjalanan dan *Event Organizer* yang profesional di usia muda.
- 2) Menjadi Perusahaan yang handal dalam bidang Jasa dengan motto  
“ Full Of Joy’N Fun “

## 3.1.4 Program layanan Luna *Tour and organizer*

Pada dasarnya program pelayanan Luna *tour and organizer* terbagi dalam tiga kelompok yaitu sebagai berikut.

### a. *Tour and Travel*

Program ini memberikan pelayanan kepada *public* berupa paket-paket perjalanan wisata ke berbagai tempat di Indonesia. Dalam program layanan *tour and travel* ini, terdapat program khusus yang disesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan konsumen. Yang termasuk dalam program layanan *tour and travel* adalah sebagai berikut.

- 1) Paket Jogja
- 2) Paket Bali Dewata
- 3) Paket Lombok Bersinar
- 4) Paket Bandung Extravaganza
- 5) Paket Jakarta
- 6) Paket Sumatera
- 7) Paket Kalimantan
- 8) Paket Sulawesi
- 9) PAKET *INBOUND* / LUAR NEGERI

### b. Program Layanan *Event Organizer*

Program layanan *event organizer* ini meliputi program-program pelaksana kegiatan. Beberapa program *event organizer* ini ada yang bersifat paten dan ada yang bersifat incidental sesuai dengan kebutuhan dan trend yang sedang berlaku dalam masyarakat. Beberapa bentuk program *event organizer* terbagi dalam beberapa paket yaitu :

- 1) *WORKSHOP*
- 2) Paket *Launching* Produk
- 3) Paket MICE (*Meeting, Intensive, Canvention, Exhibition*)

### c. Program Layanan Petualangan

Program ini merupakan program khusus yang dikembangkan oleh Luna *tour and organizer*. Program ini merupakan program layanan minat khusus bagi masyarakat yang mengukai petualangan dan tantangan alam. Beberapa program Layanan Petualangan ini terbagi dalam beberapa paket yaitu :

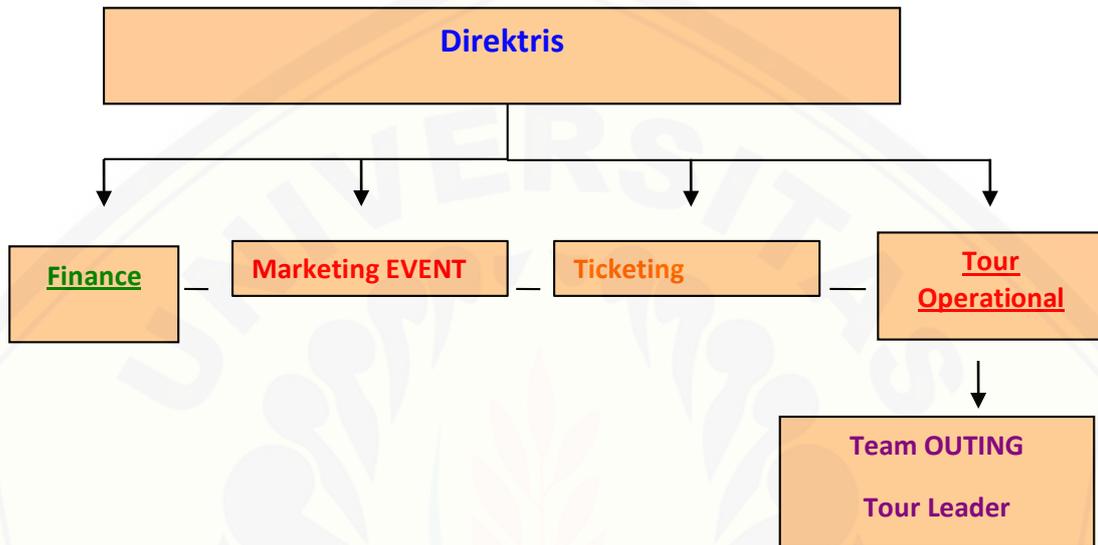
- 1) Paket *Outbond* Alam
- 2) Paket *SOFT GUN*
- 3) Paket *Wargame Outbond*

## d. Online Tiket Maskapai

Sistem *E-ticket* yang digunakan di *Luna tour* memudahkan calon penumpang untuk *check-in* dan tidak perlu khawatir jika *e-ticket* hilang maka tetap bisa *check-in* hanya dengan kode *booking*.

### 3.1.5 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia adalah sebagai berikut.



Gambar: 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia  
Sumber: PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia

### 3.1.6 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Berdasarkan surat tugas nomor 0346/UN25.1.2/SP2018 pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dari tanggal 8 Januari 2018 sampai dengan 8 Mei 2018 di *Luna Tour and Travel*.

Kegiatan Praktek Kerja Nyata disesuaikan dengan jam kerja yang sudah di sesuaikan perusahaan.

Tabel 3.1.6 Jadwal dan Jam Kerja di Luna *Tour And Travel*

Hari Kerja	Jam kerja 1	Istirahat	Jam kerja 2
1. Senin s/d Kamis	08.00- 12.00	12.00- 13.00	13.00- 17.00
2. Jumat	08.00- 11.00	11.00- 13.00	13.00- 17.00
3. Sabtu	08.00- 12.00	12.00- 13.00	13.00- 14.00

Sumber: PT Luna Sentosa Gemilang Indonesia

### 3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Kerja Nyata

#### 3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Luna *tour and travel* merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Pada pelaksanaan Praktek Kerja nyata akan dibuat Laporan Tugas Akhir oleh penulis dengan judul “Peranan *Tour Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia”. Sehingga pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada beberapa seksi yang berkaitan dengan judul tersebut, di antaranya: bidang *marketing* dan bidang *tour learder, ticketing*.

#### 3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Secara Terjadwal Selama Praktek Kerja Nyata

Selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN), penulis melaksanakan beberapa kegiatan selama 5 bulan diantaranya 4 bulan di bidang *marketing*, 1 bulan di bidang *ticketing* dan menjadi *tour leader* ketika mendapatkan konsumen untuk melakukan *tour* kegiatan yang penulis lakukan.

Tabel 3.2.2 Kegiatan yang dilakukan secara terjadwal selama Praktik Kerja Nyata.

Waktu Pelaksanaan & Kegiatan Penanggung jawab	Hasil Kegiatan
(a)	(b)
(b)	(c)

Tanggal 8/01/2018 s/d 13/01/ 2018		
1. Lusi Anggraeni Sembiring	1. Pengenalan Lingkungan Kerja di Luna <i>tour</i>  2. Pembagian Kerja	1. Dapat mengetahui situasi dan lingkungan yang berada di Luna <i>tour</i>  2. Mendapatkan tugas di bagian <i>marketing</i> selama 4 bulan dan 1 bulan di bagian <i>ticketing</i>
2. Renny Puspitasari	1. Mencari <i>database</i> untuk <i>telemarketing</i> 2. Memahami paket wisata yang dijual di luna <i>tour</i> 3. Mempelajari cara <i>marketing</i> di luna <i>tour</i>	1. Mendapatkan <i>database</i> untuk melakukan <i>telemarketing</i> 2. Mengetahui paket wisata yang di jual dan dapat emnjelaskan secara jelas terhadap calon konsumen 3. Mendapatkan cara <i>marketing</i> sesuai dengan standar luna <i>tour</i>
<b>(a)</b>	<b>(b)</b>	<b>(c)</b>
Tanggal 15/01/2018 s/d 20/01/2018		
1. Renny Puspitasari	1. Melakukan <i>telemarketing</i>  2. Persiapan pelaksanaan <i>outbond</i> bersama Puskesmas Rowo Tengah	1. Mendapatkan Informasi terkait adanya agenda kegiatan atau tidak di puskesmas yang berada di Jember 2. Sudah menyiapkan keperluan yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan <i>outbound</i> di jenggawah
Tanggal 2/01/ 2018 s/d 27/01/ 2018		
1. Ferry Adi	1. Pelaksanaan <i>outbound</i> puskesmas di Jenggawah	1. Mendapat pembelajaran (ilmu) kegiatan <i>outbound</i>
2. Renny Puspitasari	1. Melakukan <i>Telemarketing</i> 2. Membantu persiapan pemberangkatan kunjungan kerja DPRD Situbondo ke Surabaya Menerima materi cara menjadi <i>tour leader</i> 3. Menjadi <i>tour leader</i> pada pemberangkatan DPRD Situbondo ke Surabaya	1. Mendapatkan Informasi terkait adanya agenda kegiatan atau tidak di BPR(Badan Peng kreditan Rakyat) di jember 2. Mengkonfirmasi jam keberangkatan armada, mempersiapkan <i>snack</i> , obat-obatan 3. Mendapat pembelajaran <i>tour leader</i> pertama kali secara langsung 4. Menjadi pendamping TL( <i>tour leader</i> )/ <i>escort</i>
Tanggal 28/01/2018 s/d 31/01/2018		
1. RennyPuspitasari	1. Melakukan <i>personal selling</i> ke Puskesmas di Kabupaten Jember	1. Mendapatkan jawaban terkait ada agenda kegiatan atau tidak
Tanggal 1/02/2018 s/d 3/02/2018		
1. Renny Puspitasari	1. Melakukan <i>personal selling</i> ke BPR di Kabupaten Jember	1. Mendapatkan jawaban terkait ada agenda kegiatan atau tidak
Tanggal 5/01/2018 s/d 10/02/2018		

1. Renny Puspitasari	1. Melakukan <i>personal selling</i> ke Kelurahan di Kabupaten Jember	1. Mendapatkan keputusan dan info dari agenda tahunan yang ada
<hr/>		
<b>(a)</b>	<b>(b)</b>	<b>(c)</b>
<hr/>		
Tanggal 12/02/2018 s/d 17/02/2018		
1. Renny Puspitasari	1. Melakukan <i>personal selling</i> di Kabupaten bondowoso 2. Melakukan <i>personal selling</i> di Kabupaten Situbondo 3. Persiapan <i>outbond</i> RRT di Papuma	1. Mendapatkan info kegiatan tahunan yang ada di puskesmas bondowoso 2. Mendapatkan info kegiatan tahunan yang ada di instansi sekolah dan puskesmas yang ada situbondo 3. Sudah menyiapkan keperluan yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan outbound di jenggawah
<hr/>		
Tanggal 1/03/2018 s/d 3/03/2018		
1. Siska Ambar  2. Renny Puspitasari	1. Persiapan <i>tour</i> wali lima  2. Melakukan <i>reservasi</i> untuk keperluan <i>tour</i> wali lima	1. Semua persiapan sudah disiapkan hanya mrenunggu tanggal keberangkatan  2. Konfirmasi sekaligus pelunasan biaya armada bus.
<hr/>		
Tanggal 5/03/2018 s/d 10/03/2018		
1. Dedy Kurniawan  2. Renny Puspitasari	1. Pemberangkatan <i>tour</i> ke wali lima  1. Melakukan <i>personal selling</i> di PG Semboro 2. Melakukan <i>personal selling</i> di Puskesmas Umbulsari 3. Melakukan <i>personal selling</i> di puskesmas situbondo	1. Pemberangkatan di laksanakan dengan sesuai kesepakatan dari konsumen  1. Diajukan kepada atasan 2. Sudah melakukan kegiatan outbound di akhir tahun 3. Memberikan penawaran dan mendapatkan info kegiatan yang ada di puskesmas
<hr/>		
Tanggal 12/03/2018 s/d 17/03/2018		
1. Renny Puspitasari  2. Lusi Anggraeni Sembiring	1. <i>Reservasi</i> hotel yang ada di Bali untuk menanyakan harga  1. <i>Reservasi</i> bis 2. Konfirmasi tanggal pemberangkatan 3. <i>General cleaning</i>	1. Mengetahui harga, kapasitas, fasilitas dan jumlah kamar tersedia  1. Sudah mendapatkan armada yang akan digunakan perjalanan ke bali 2. Memastikan kembali tanggal keberangkatan kepada Dinas Pertanian Bondowoso. 3. Membersihkan seluruh area kantor Luna <i>Tour</i> .
<hr/>		
Tanggal 19/03/2018 s/d 24/03/2018		
1. Renny Puspitasari	1. Mempersiapkan <i>tour</i>	1. Sudah mempersiapkan segala

	DPRD situbondo ke Jakarta 2. <i>Reservasi</i> hotel untuk persiapan <i>tour</i> DPRD Situbondo ke Jakarta 3. Mempersiapkan konsumsi	kebutuhan mulai dari kendaraan, tiket pesawat dan hotel 2. sudah memesan kamar atau booking sekaligus pembayaran DP 3. sudah memesan snack sebanyak 30 pax
<b>(a)</b>	<b>(b)</b>	<b>(c)</b>
<hr/> Tanggal 26/03/2018 s/d 31/03/2018		
1. Bybel Setyo  2. Lusi Anggraeni Sembiring  3. Renny Puspitasari	1. Pelatihan Motivasi di bagian <i>marketing</i>  1. Pelatihan motivasi di bagian <i>tour leader</i>  1. Mempraktekkan hasil dari pelatihan motivasi di bagian <i>marketing</i> 2. Makan bersama dengan karyawan dan motivator di Luna <i>Tour</i> 3. <i>Follow up</i> adanya kegiatan <i>tour</i> atau tidak	1. Mendapatkan ilmu baru yang belum di dapat di perkuliahan tentang <i>marketing</i> 1. Mendapatkan ilmu baru yang belum di dapat di perkuliahan tentang <i>marketing</i>  1. Memperagakan secara langsung cara menjadi seorang <i>marketing travel</i> yang handal. 2. Makan bersama seluruh <i>staff</i> dalam rangka menjalin keakraban dan keharmonisan hubungan kerja. 3. Sudah melakukan <i>follow up</i> di instansi jember
<hr/> Tanggal 2/04/2018 s/d 07/04/2018		
1. Reny Puspitasari	1. Menanyakan harga hotel untuk persiapan <i>tour</i> ke bali 2. Mengkonfirmasi transportasi untuk persiapan <i>tour</i> ke bali 3. Mempersiapkan kebutuhan <i>tour</i> yang di perlukan	1. Mengatahui harga hotel yang akan di gunakan di wisata di Bali 2. Sudah mengkonfirmasi armada yang akan digunakan dan sudah memiliki nomer telepon <i>Driver</i> 3. Sudah menyiapkan semua kebutuhan <i>tour</i> mulai dari transportasi, hotel dan makan
<hr/> Tanggal 09/04/2018 s/d 14/04/2018		
1. Reny Puspitasari	1. Memastikan harga hotel dan <i>reservasi</i> hotel 2. Memastikan transportasi 3. Berangkat <i>tour</i> ke bali bersama Dinas Pertanian Bondowoso	1. Melakukan <i>reservasi</i> sekaligus melakukan pembayaran DP untuk 30 kamar 2. Sudah memastikan kendaraan yang akan digunakan <i>tour</i> 3. Kegiatan yang dilakukan mulai keberangkatan sampai pulang berjalan lancar
<hr/> Tanggal 16/04/2018 s/d 21/04/2018		
1. Siska Ambar  2. Renny Puspitasari	1. Membuat kartu nama karyawan Luna <i>tour</i>  1. <i>Reservasi</i> hotel untuk perjalanan <i>tour</i> ke Malang bersama Puskesmas Tempeh Lumajang	1. Mendesain ulang sekaligus mencetak kartu nama untuk seluruh karyawan Luna <i>tour</i> 1. Sudah melakukan pemesanan, pembayaran DP dan jumlah kamar yang di pesan

(a)	(b)	(c)
1. Deddy Kurniawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengkonfirmasi transportasi untuk perjalanan <i>tour</i> ke Malang</li> <li>2. embayaran transportasi bus untuk kunjungan <i>tour</i> ke Malang membuat banner untuk <i>tour</i> ke malang</li> <li>3. gladi bersih untuk persiapan <i>tour</i> ke Malang</li> <li>4. melakukan kegiatan <i>outbound</i> saat berada di malang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sudah melakukan pemesanan armada bus untuk perjalanan ke Malang</li> <li>2. sudah melakukan pembayaran bus, mendesain dan mencetak <i>banner</i></li> <li>3. gladi bersih untuk persiapan acara <i>tour</i> ke malang</li> <li>4. melakukan acara <i>outbound</i> dengan sukses dan lancar</li> </ol>
Tanggal 23/04/2018 s/d 30/04/2018		
1. Renny Puspitasari	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. melakukan <i>personal selling</i> di Lumajang</li> <li>2. melakukan <i>telemarketing</i> di kab Jember</li> <li>3. melakukan promosi paket armada <i>Hiace</i> untuk bulan April-Juli</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. menawarkan paket wisata ke beberapa instansi di kabupaten Lumajang</li> <li>2. mendapatkan info ada atau tidaknya kegiatan di instansi-instansi yang di telepon</li> <li>3. masuk ke hotel untuk menawarkan promo</li> </ol>
Tanggal 2/05/2018 s/d 08/05/ 2018		
1. Lusi Sumastawa & Fheriyanto	1. pemberian materi <i>ticketing</i>	1. pemberian materi dan pengetahuan mengenai <i>ticketing</i> pada <i>travel</i>
2. Siska Ambar	2. menghadiri undangan untuk pertemuan bersama pihak JFC	1. melakukan <i>gathering</i> dengan pihak JFC untuk menjalin kerjasama
3. Renny Puspitasari	1. melakukan <i>marketing</i> di Jember	1. mempromosikan paket wisata yang di jual

Sumber: PT Luna Sentosa Gemilang Indonesia

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif adalah data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan, data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung. Data kualitatif pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini berupa data *tour leader* yang benar.

### 3.3.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini antara lain sebagai berikut.

#### a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari PT Luna Sentosa Gemilang Indonesia. Data primer diperoleh dari data-data terkait dengan *tour leader* untuk memperoleh data sehingga mengetahui data-data *tour leader* yang benar di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.

#### b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari pihak lain berupa data olahan yang memperkuat data primer. Sumber data sekunder seperti artikel, internet, jurnal, dan lain-lain.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini antara lain sebagai berikut.

#### a. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan buku, internet, observasi sebelumnya dan referensi yang berhubungan dengan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Penulis melakukan wawancara kepada atasan di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.

#### c. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang terjadi. Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini penulis mengobservasi data-data *tour leader* yang benar di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia, dapat diambil kesimpulan antara lain sebagai berikut.

1. *Tour leader* memiliki peran yang sangat vital bagi PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia dengan tugas yang diemban dan sebagai ujung tombak.
2. Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, *tour leader* mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan kembalinya konsumen menggunakan jasa perusahaan kembali.
3. Metode pelayanan *tour leader* yang benar di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia harus sesuai SOP *tour leader* yang ada di perusahaan.
4. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sebagai *tour leader* di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia sudah sesuai dengan *job description* masing-masing.
5. Metode *tour leader* di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia memiliki peran yang sangat penting karena dari metode *tour leader* PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia memiliki citra yang baik menurut para konsumen.
6. Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, *tour leader* PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia sangat terbantu dengan adanya pelatihan cara menjadi *tour leader* yang baik yang dilakukan oleh motivator.

### 5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama Praktek Kerja Nyata, penulis memiliki beberapa saran, antara lain sebagai berikut.

- a. Melihat peranan *tour leader* dalam kegiatan melayani konsumen pada kegiatan *tour*, maka ada baiknya PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia perlu menambah adanya pelatihan tentang pelayanan *tour leader*.
- b. Memperbaiki perilaku *tour leader* dalam kegiatan *tour*, karena peran *tour leader* sangat menentukan untuk konsumen akan kembali lagi menggunakan jasa di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia.

- c. Harus mempunyai *database* untuk mempermudah kegiatan *tour*.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Damardjati, R. S. 2010. *Istilah – Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradyna Paramita.
- Ekotama, Suryono. 2015. *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Hartatik, Indah. Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP*. Yogyakarta. FlashBooks.
- Haq, Zeithaml. 2009. *Service Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Penyempurnaan Makalah, Pada Workshop Manajemen Perkantoran, Pada Lingkungan Kementerian Komunikasi Dan Informatika Bandung.
- Kesrul. 2004. *Meeting Incentive Trip, Conference and Exhibition*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purnamasari, Evita. P. 2015. *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sailendra, 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publising.
- Yoeti, Oka. A. 2013. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Magang



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586  
 Jember 68121 Email : [fisip@unej.ac.id](mailto:fisip@unej.ac.id)

---

Nomor : 0004/UN25.1.2/SP/2018 28 Januari 2018  
 Lampiran : satu eksemplar  
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

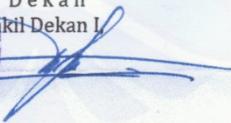
Yth. Pimpinan Luna Tour And Organizer  
 Jl. Sumatra 82B, Sumbersari  
 Jember

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

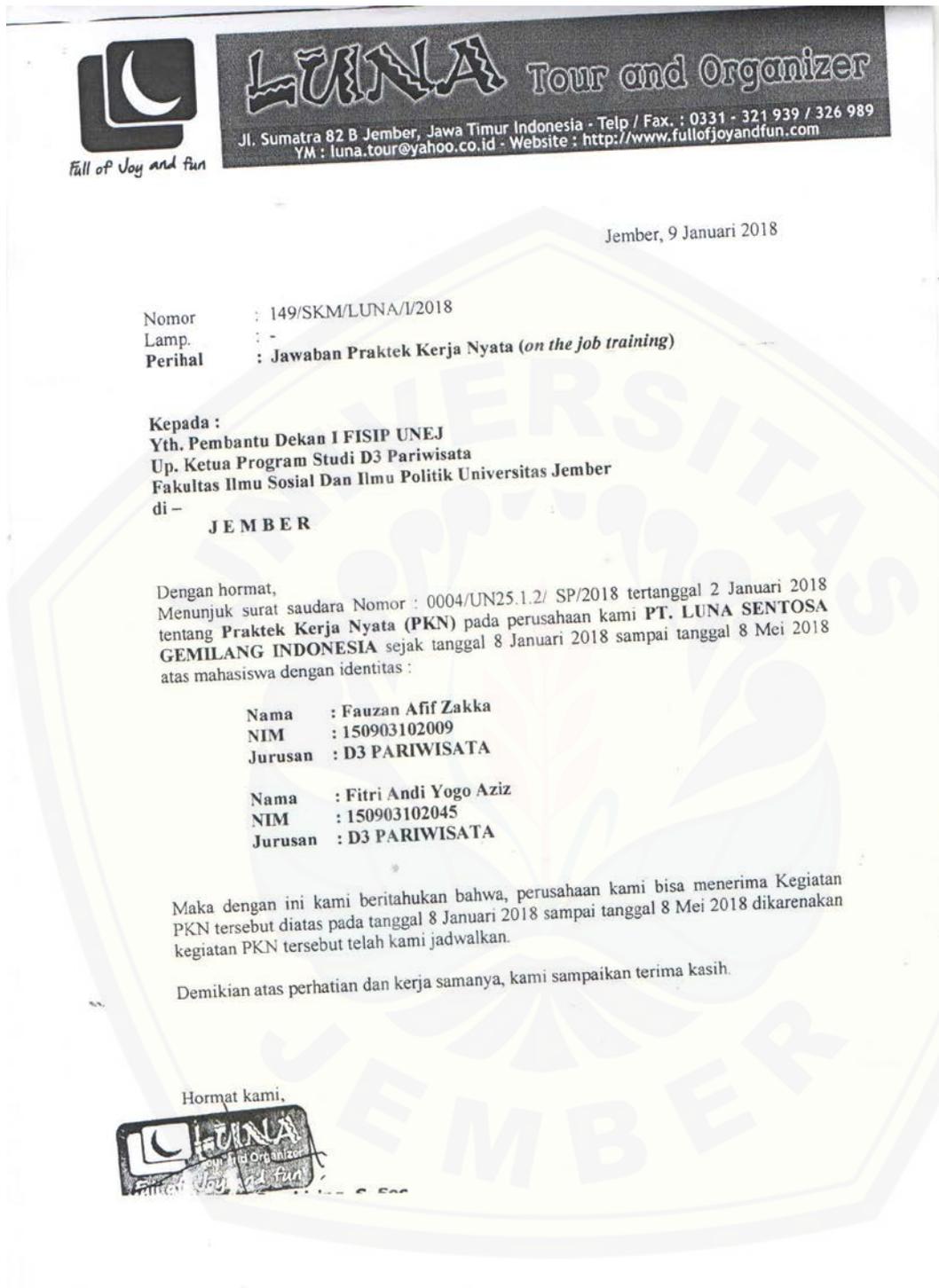
No	NAMA	NIM	Bagian
1.	Fauzan Afif Zakka	150903102009	Marketing/Tour Guiding
2.	Fitri Andi Yogo Ariuz	150903102045	Tour Leader

Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).  
 Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.



an Dekan  
 Wakil Dekan I  
  
 Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
 NIP 19610608 198802 1 001

Lampiran 2 Surat Balasan Perusahaan Praktek Kerja Nyata



Lampiran 3 Surat Tugas Praktek Kerja Nyata

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto  
Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121  
Email : [fisip@umj.ac.id](mailto:fisip@umj.ac.id)

---

**SURAT TUGAS**  
Nomor : 0346/UN25.1.2/SP/2018

Berdasarkan Surat dari Direktris Luna Tour and Organizer tanggal 9 Januari 2018, perihal : Jawaban Praktek Kerja Nyata (*on the job training*), maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

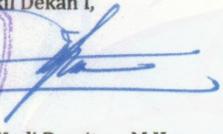
No.	Nama	NIM	Program Studi
1.	Fauzan Afif Zakka	150903102009	D3 Usaha Perjalanan Wisata
2.	Fitra Andi Yogo Ariuz	150903102045	D3 Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di **Luna Tour and Organizer**, terhitung mulai tanggal 8 Januari s.d. 8 Mei 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 29 Januari 2018

a.n Dekan  
Wakil Dekan I,


Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
NIP 19610608 198802 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Direktris Luna Tour and Organizer
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

## Lampiran 4 Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121

Telp. (0331) 332736

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	
2	Kemampuan / Kerjasama	80	
3	Etika	80	
4	Disiplin	80	
<b>NILAI RATA - RATA</b>		<b>80</b>	

**Identitas Mahasiswa yang dinilai :**

N a m a : Fitra Andi Yogo Ariuz  
N I M : 150903102045  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Yang menilai :**

N a m a : Lusi Anggreini Sembiring, S.Sos  
Jabatan : Direktur  
Instansi : PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia  
Tanda Tangan :

**PEDOMAN PENILAIAN :**

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	$\geq 80$	ISTIMEWA
2	AB	$75 \leq AB < 80$	SANGAT BAIK
3	B	$70 \leq B < 75$	BAIK
4	BC	$65 \leq BC < 70$	CUKUP BAIK
5	C	$60 \leq C < 65$	CUKUP
6	CD	$55 \leq CD < 60$	KURANG
7	D	$50 \leq D < 55$	
8	DE	$45 \leq DE < 50$	SANGAT KURANG
9	E	$< 45$	

Lampiran 5 Foto Hasil Praktek Kerja Nyata



Foto kegiatan *gathering* di malang



Foto Kegiatan *Outbound* di malang



Foto *Tour* Petik Apel di Malang



Foto saat Mengantar Kunjungan Kerja ke Bandung



Foto banner tour ke Malang



Foto banner tour ke Bali