

**PERAN TOUR LEADER DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT GARUDA WISATA JAYA
AL METRONI TOUR AND TRAVEL
LAMPUNG**

SKRIPSI

ALFIRA DAMAYANTI

NPM : 2041030082



Program Studi : Manajemen Dakwah

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
MANAJEMEN DAKWAH**

1445 H /2024 M

**PERAN TOUR LEADER DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT GARUDA WISATA JAYA
AL METRONI TOUR AND TRAVEL
LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Fakultas
Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**Alfira Damayanti
2041030082**

Program Studi : Manajemen Dakwah

**Pembimbing I : Dr. Hasan Mukmin, M.M
Pembimbing II : Husaini, S.T.M.T**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
MANAJEMEN DAKWAH
1445 H /2024 M**

ABSTRAK

Peran merupakan konsep sosiologi yang menjelaskan bagaimana seseorang berperilaku dan berinteraksi dengan orang lain sesuai dengan harapan sosial yang melekat pada status atau kedudukan tertentu. Tour Leader adalah seorang profesional yang bertanggung jawab memimpin dan mengelola kelompok wisatawan selama perjalanan wisata. Meningkatkan adalah proses atau tindakan membuat sesuatu menjadi lebih baik, lebih tinggi, lebih besar, lebih kuat atau lebih efektif dari keadaan sebelumnya. Kepuasan adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh seseorang ketika kebutuhan, harapan atau keinginannya terpenuhi. Konsumen adalah pihak yang menjadi target dari produk atau layanan yang ditawarkan di pasar dan memainkan peran penting dalam perekonomian karena keputusan pembelian mempengaruhi permintaan pasar. Sedangkan yang dimaksud dengan meningkatkan kepuasan konsumen adalah upaya atau tindakan yang dilakukan oleh perusahaan atau penyedia layanan untuk membuat pelanggan merasa lebih puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Peran tour leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni adalah bagaimana seseorang bertanggung jawab memegang suatu pekerjaan untuk membuat konsumen menjadi puas dalam melayani.

Peneliti mengadakan penelitian mengenai Peran Tour Leader dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dengan tujuan penelitian untuk mendeskripsikan peran tour leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif artinya penelitian yang menggunakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang menggambarkan objek penelitian. Sumber data yang diperoleh yaitu berupa data primer yang diperoleh langsung dari CEO dan Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni Lampung serta data sekunder yang diperoleh dari buku-buku, literature, internet jurnal-jurnal ilmiah yang erat kaitannya dengan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan

wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisa data menggunakan resukdi data dengan mencatat data yang diperoleh secara teliti, penyajian data dalam bentuk uraian singkat, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran tour leader dalam memuaskan konsumen yang terbukti selalu menjadi pemandu dan informan setiap perjalanan dalam memberikan informasi destinasi untuk menjelaskan tempat yang akan dikunjungi, mengatur koordinator logistik seperti tiket masuk, jadwal perjalanan, sebagai pemecah masalah meghadapi dan menyelesaikan masalah yang timbul selama perjalanan, menjadi penghubung antara pihak ketiga seperti hotel, restoran dan tempat wisata, menjadi pendamping dan motivator selalu mendampingi konsumen ketika perjalanan dan memberikan motivasi kepada konsumen, menjaga keamanan dan kesehatan dalam setiap perjalanan agar ketika terjadi yang tidak terduga pihak tour leader akan mencari solusi dan yang memiliki masalah kesehatan agar langsung di tangani dengan medis, dan menjadi promotor budaya etika.

Kata Kunci : Peran Tour Leader dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Role is a sociological concept that explains how a person behaves and interacts with other people in accordance with the social expectations attached to a certain status or position. Tour Leader is a professional who is responsible for leading and managing a group of tourists during a tour. Improving is the process or action of making something better, higher, bigger, stronger or more effective than its previous state. Satisfaction is a feeling of joy or satisfaction that a person feels when their needs, hopes or desires are met. Consumers are the parties who are the targets of products or services offered on the market and play an important role in the economy because purchasing decisions influence market demand. Meanwhile, what is meant by increasing consumer satisfaction are efforts or actions carried out by companies or service providers to make customers feel more satisfied with the products or services they receive. The role of the tour leader in increasing customer satisfaction at PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni is how someone is responsible for holding a job to make consumers satisfied in serving.

Researchers conducted research regarding the Role of Tour Leaders in Increasing Consumer Satisfaction at PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni with the research objective to describe the role of tour leaders in increasing consumer satisfaction. This research is descriptive qualitative research, meaning research that uses qualitative methods as a research procedure that produces descriptive data that describes the research object. The source of data obtained is primary data obtained directly from the CEO and Tour Leader of PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni Lampung as well as secondary data obtained from books, literature, the internet, scientific journals that are closely related to research. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. Data analysis uses data analysis by carefully recording the data obtained, presenting the data in the form of short descriptions, and verifying the data or drawing conclusions from the data obtained.

The results of this research show that the role of the tour leader in satisfying consumers is proven to always be a guide and informant on every trip in providing destination information to explain the places to be visited, arranging logistics coordinators such as entrance tickets, travel schedules, as a problem solver in dealing with and resolving problems that arise. during the trip, being a liaison between third parties such as hotels, restaurants and tourist attractions, being a companion and motivator always accompanying consumers when traveling and providing motivation to consumers, maintaining safety and health on every trip so that when the unexpected happens the tour leader will look for solutions and Those who have health problems should be treated immediately by medical personnel, and become promoters of ethical culture.

Keywords: Role of Tour Leader and Customer Satisfaction

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfira Damayanti

NPM : 2041030082

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Peran Tour Leader dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni Tour and Travel Lampung”** adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung Juli 2024
Penulis



Alfira Damayanti
2041030082



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

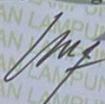
Judul Skripsi : Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan
Kepuasan Konsumen Pada PT. Garuda
Wisata Jaya Almetroni Tour And Travel
Lampung
Nama : Alfira Damayanti
NPM : 2041030082
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

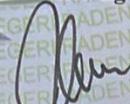
MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Hasan Mukmin, M.A


Husaini, S.T., M.T

NIP. 196104211994031002

NIP. 1978121820099121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah


Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I

NIP. 197010251999032001



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **“Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Garuda Wisata Jaya Almetroni Tour And Travel Lampung”** Disusun oleh: **Alfira Damayanti NPM: 2041030082**, Program Studi: **Manajemen Dakwah**. Telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada hari/ tanggal: **Kamis, 11 Juli 2024**.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : **Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I** (...*[Signature]*...)
Sekretaris : **Rouf Tamim, M.Pd.I** (...*[Signature]*...)
Penguji I : **Badarudin, S.Ag.,M.Ag** (...*[Signature]*...)
Penguji II : **Dr. Hasan Mukmin, M.A** (...*[Signature]*...)
Penguji Pendamping : **M. Husaini, S.T.M.T** (...*[Signature]*...)

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Faizal, S.Ag.,M.Ag
06901171996031001

MOTTO

يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعِ إِنَّ , يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعِ فَإِنَّ

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”.

(Qs. Al-Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT beserta junjungan kita Nabi Muhammad SAW dengan ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti dan kasih sayang kepada :

1. Kedua orang tua yang penulis sayangi. Yaitu Ayah saya Alif Maulana dan Ibu saya Siti Nurhasanah yang selalu berjuang dan berusaha membiayai perkuliahan saya sampai saya bisa menyelesaikan sekolah pendidikan perguruan tinggi S1 dan selalu menyemangati, mendidik dan membesarkan saya dengan penuh kasih dan sayang, terimakasih untuk selalu mendoakan saya tiada henti-hentinya, ku persembahkan ini untuk kalian
2. Teruntuk adik-adik saya, adik pertama saya yang bernama Marizka Maulani dan adik kedua saya bernama Raditya Adtmaja, terimakasih sudah menyemangati saya dan mendukung saya dalam perkuliahan, semoga sukses selalu.
3. Untuk keluarga yang selalu mensupport dan selalu memberikan semangat, terimakasih selama ini kalian telah membantu saya memberikan doa.
4. Untuk sahabat SMP, SMA, Kuliah dan KKN terimakasih telah menemani, menyemangati, membantu saya dimasa perkuliahan, semoga Allah SWT menjadikan kita orang yang bermanfaat.
5. Untuk Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang mengesankan selama menuntut ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Alfira Damayanti, dilahirkan di Kota Bandar Lampung, lahir pada tanggal 14 Maret 2002, anak kesatu dari tiga bersaudara yang dilahirkan dari pasangan Bapak Alif Maulana dan Ibu Siti Nurhasanah.

Riwayat pendidikan TK Pratama 1 tamat pada tahun 2008 , kemudian pendidikan SD 1 Sawah Lama Bandar Lampung tamat pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Perintis 2 Bandar Lampung tamat pada tahun 2017, kemudian melanjutkan di SMA Perintis 2 Bandar Lampung tamat pada tahun 2020, dan melanjutkan perguruan tinggi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada semester 1 Tahun Akademik 2020/2021

Pengalaman organisasi yang pernah diikuti selama masa pendidikan, menjadi Paduan Suara.

BandarLampung, Juli 2024

Alfira Damayanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis penjatkan pada Allah SWT, atas berkah dan rahmat kepa penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Tour Leader dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni Lampung”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita kejalan yang di ridhoi Allah SWT, dan selalu kita nantikan syafa’atnya pada yaumul akhir kelak. Penyusun skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Pada kesempatan ini, peenulis juga hendak menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat.

1. Prof. Dr. Abdul Syukur,, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Yunindar Ccut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Hasan Mukmin, M.A selaku pembimbing utama skripsi penulis yang telah banyak memberikan motivasi dan menuangkan waktunya untuk membimbing penulis, Bapak M. Husaini, S.T.M.T selaku pembimbing dua skripsi penulis yang dengan sabar membimbing, mengarahkan dan mengoreksi skripsi saya dengan teliti.
4. Bapak dan Ibu dosen maupun pegawai seluruh akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Seluruh staf pegawai perpustakaan pusat dan perpustakaan Fakultas Dakwah yang telah memberikan pinjaman buku.
6. PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni yang telah senang hati menerima dan memberikan kesempatan kepada Penulis untuk dapat melakukan penelitian. Kepada Bapak Toat Aris Budiman, S.Pd selaku CEO PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni yang telah menerima saya dengan baik.

7. Teman-teman MD'B angkatan 2020 dan semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Bandar Lampung, Juli 2024
Penulis,

Alfira Damayanti
2041030082

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan Subfokus.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	6
H. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis Penelitian	9
2. Sifat Penelitian	10
3. Sumber Data	10
4. Metode Pengumpulan Data	11
5. Analisis Data	13
I. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Book
A. Tour And Travel.....	Error! Book
B. Peran Tour Leader.....	Error! Book
1. Pengertian Peran.....	Error! Book
2. Pengertian Tour	Error! Book
3. Pengertian Leader / Pemimpin	Error! Book
4. Pengertian Tour Leader	Error! Book
5. Syarat-Syarat Tour Leader.....	Error! Book
6. Tugas Tour Leader.....	Error! Book
7. Tujuan Tour Leader	Error! Book

C.SOP (Standard Operating Procedures) sesuai dengan SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) dalam Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (Tour Leader).....	Error! Book
1.Pengertian SOP (Standard Operating Procedures)	Error! Book
2.Pengertian SKKNI.....	Error! Book
3.Fungsi SKKNI.....	Error! Book
4.SKKNI Tour Leader	Error! Book
D.Kepuasan Konsumen	Error! Book
1.Pengertian Kepuasan Konsumen	Error! Book
2.Tahapan Kepuasan Konsumen	Error! Book
3.Dimensi kepuasan jasa	Error! Book
4.Fungsi Kepuasan Konsumen	Error! Book
5.Dampak Kepuasan Konsumen terhadap Perusahaan.....	Error! Book
6.Cara dan Upaya Kepuasan Konsumen	Error! Book
BAB III <u>DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</u>	18
A.Sejarah dan Profil PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni	18
B. Visi, Misi, dan Motto Garuda Wisata Jaya Almetroni	19
C.Struktur Organisasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni	20
D.Tugas dan Fungsi Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.....	24
E.Kewajiban Tour Leader Garuda Wisata Jaya Almetroni.....	25
F. Fasilitas Garuda Wisata Jaya Tour Almetroni.....	26
G.Kunjungan dan Wisata PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.....	28
H.Produk Garuda Wisata Jaya Almetroni.....	31
I. Penyajian Fakta dan Data Penelitian	40
1.Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.....	40
2.SOP Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni sesuai dengan SOP Tour Leader yang ditetapkan oleh SKKNI	42
3.Kendala-Kendala yang dihadapi Tour Leader	45
4.Pandangan Konsumen terhadap Pelayanan Tour Leader pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.....	49
BAB IV <u>ANALISIS PENELITIAN</u>	Error! Book
A.Analisis Data Penelitian	Error! Book

B.Temuan Penelitian	Error! Book
BAB V_PENUTUP	55
A.Kesimpulan.....	55
B.Rekomendasi	56
DAFTAR PUSTAKA	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang diharapkan tidak akan terjadi kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan, disamping itu Langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas.

Adapun judul skripsi ini adalah **“Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Garuda Wisata Jaya Al Metroni Tour and Travel Lampung”**. Agar tidak terjadi kesalah pahaman, maka terlebih dahulu perlu ditegaskan maksud judul ini.

Peran menurut Soerjono Soekanto merupakan aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan, maka ia menjalankan suatu peranan. Peran menurut Riyadi diartikan sebai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh sesuatu pihak dalam opisisi sosial. Dapat disimpulkan bahwa pengertian peran merupakan suatu tindakan yang membatasai seseorang maupun suatu organisasi untuk melakukan suatu kegiatan berdasarkan tujuan dan ketentuan yang telah disepakati Bersama agar dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya.¹

Kepuasan menurut kuswadi adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan menurut Kotler & Keller adalah perasaan yang dirasakan oleh seseorang yang timbul karena

¹ Syaron Brigette Lantaeda, Florence Daicy Lengkong, and Joorie Ruru, “Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon,” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, no. 48 (2017): 2.

membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap harapan/ekspektasi yang diinginkan.² Dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan adalah ptingkat perasaan seseorang setelah membandingkn kinerja atau hasil produk jasa.

Konsumen menurut Philip Kotler Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Konsumen menurut Wira Suteja adalah orang yang menciptakan pandangan tentang perusahaan kita, tentang baik atau buruk pelayanan kita.³ Dapat disimpulkan bahwa pengertian konsumen adalah setiap orang yang memakai barang/jasa yang tersedia didalam perusahaan.

Kepuasan Konsumen menurut Fandy Tjiptono adalah elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasan modern, persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan konsumen. Kepuasan Konsumen menurut Tjiptono dan Chandra adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dan jasa yang diterima (*received*) sesuai denga napa yang diharapkan oleh konsumen. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon dari konsumen terhadap evaluasi pengalaman yang diperoleh dari perusahaan.⁴

PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan perusahaan tour and travel yang berada di Jl. Cempaka, 21C, Metro Pusat, Lampung dan kantor marketing yang beralamat Jl. Soekarno Hatta, No. 112, Rajabasa Jaya, Kota Bandar Lampung.

² B A B II and Tinjauan Pustaka, “BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Deskripsi Teori 2.1.1 Teori Kepuasan 2.1.1.1 Pengertian Kepuasan,” 2014, 1–13.

³ Rosad Suparyanto, “Konsumen,” *Suparyanto Rosad* 5, no. 3 (2020): 248–253.

⁴ Richard oliver, “Kepuasan Pelanggan,” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2021, 2013–15.

B. Latar Belakang Masalah

Tour and travel adalah bisnis ritel yang menjual produk perjalanan dan jasa kepada pelanggan seperti maskapai penerbangan, penyewaan mobil, jalur pelayanan, tiket hotel, tiket kereta api, tour dan paket liburan yang menggabungkan beberapa produk. Pertumbuhan bisnis di dunia travel dan pariwisata baik dalam maupun luar negeri menunjukkan tingginya Tingkat mobilitas dari suatu daerah ke daerah lain. Pertumbuhan agen travel kian pekat guna mempermudah pelayanan bisnis kepada pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut, pihak tour and travel melakukan proses pelayanan dengan konsumen yang akan didampingi langsung oleh pendamping yang disebut dengan *tour leader*. Proses pelayanan *tour leader* itu sendiri dimulai dari memastikan kelengkapan anggota rombongan, memberikan rundown di awal perjalanan dan memberikan informasi tentang tujuan wisata selanjutnya, memberikan informasi tentang pelayanan akomodasi, konsumsi, dan kesehatan, memberikan hiburan kepada rombongan.

Pelayanan terbaik dalam tour and travel adalah aktivitas *tour leader* sebagai pemandu perjalanan yang mengakomodir segala bentuk aktivitas konsumen mulai dari keberangkatan menuju tempat wisata sampai menuju kepulangan tempat tinggal. Bahkan *tour leader* menjadi sektor penentu suksesnya sebuah perjalanan wisata karena sebuah perjalanan wisata tidak akan lengkap tanpa disertai seorang *tour leader*. *Tour leader* adalah seseorang yang memberikan penerangan, penjelasan, petunjuk kepada wisatawan (*tourist*) dan *travellers* dan lainnya, tentang segala sesuatu yang hendak dilihat, disaksikan oleh wisatawan dan *travellers* yang bersangkutan, bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah tertentu.⁵

Peran *tour leader* dalam kesuksesan sebuah perjalanan sangat penting sehingga peran *tour leader* tidak hanya sekedar

⁵ A Yoeti, *Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1997), 24.

memberikan penjelasan tentang objek, tetapi termasuk membantu segala persoalan yang dihadapi oleh konsumen selama perjalanan. Selain itu, tour leader selalu berada di samping konsumen dari awal keberangkatan hingga menuju kepulauan. Tour leader yang baik akan dicirikan dengan ketulusan dalam mengelola dan bertanggung jawab atas berlangsungnya perjalanan.

Meskipun tour leader mempunyai organisasi sendiri, yaitu Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI), dalam menjalankan tugasnya, tour leader berada di bawah manajemen Biro Perjalanan Wisata, karena tour leader bukan sebuah Perusahaan yang dapat menjual paket wisata. UU No. 10 Tahun 2009 Keputusan Direktur Jendral Pariwisata No.Kep.16/U/11/88 Tgl. 25 Febuari 1988 tentang pelaksanaan ketentuan usaha perjalnan, pada Bab 1 penelitian umum Pasal 1, memberi pengertian bahwa Biro Perjalanan Umum adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan akan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata.⁶

Sebuah perjalanan wisata rasanya tidak akan mungkin bila kita meninggalkan salah satu elemen yaitu tour leader, khususnya untuk perjalanan wisata dengan jumlah konsumen yang banyak serta objek tujuan yang masih asing bagi konsumen. Dengan adanya tugas dan fungsi tour leader maka kegiatan perjalanan akan dapat berjalan dengan teratur dan terarah serta memiliki out put yang jelas.

PT Garuda Wisata Jaya Almetroni Tour and Travel merupakan Perusahaan yang berdiri pada januari tahun 2012 yang mana bergerak di bidang sewa bus & rental car, tiket pesawat, tiket ancol & dufan, online tiket out bound, vidiografi, paket wisata, pahawang tour. Kegiatan pariwisata ini tidak hanya mengandalkan faktor pemilihan bus, restoran/catering, objek wisata akan tetapi juga faktor

⁶ A. Yoeti, *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1997), 26

pelayanan yang maksimal dengan didukung sumber daya manusia, memberikan pelayanan liburan baik di dalam negeri dan di luar negeri Perusahaan ini di pimpin oleh Mr. Toat Aris Budiman,S.Pd. Perusahaan tersebut terdapat 2 cabang yaitu di kantor pusat yang beralamat Jl. Cempaka, 21C, Metro Pusat, Lampung dan kantor marketing yang beralamat Jl. Soekarno Hatta, No. 112, Rajabasa Jaya, Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengambil judul “Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Garuda Wisata Jaya Almetroni Lampung” yang akan membahas bagaimana peran seorang tour leader dalam memberikan pelayanan selama perjalanan wisata berlangsung sampai dengan berakhirnya suatu perjalanan, sehingga dapat menciptakan perjalnana wisata yang aman, nyaman, dan memberikan pelayanan kenangan bagi wisatawan.

C. Fokus dan Subfokus

Berdasarkan luasnya masalah, maka dalam penelitian kualitatif, peneliti akan membatasai penelitian dalam satu atau lebih variabel. Penelitian ini difokuskan pada peran tour leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT Garuda Wisata Jaya Almetroni Lampung. Sedangkan subfokusnya adalah bagaimana peran,tugas, pelayanan tour leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

D. Rumusan Masalah

Peran tour leader sangat besar pengaruhnya terhadap kesuksesan penyelenggara tour and travel pada pengelolaan dan pelaksanaannya dengan meningkatkan pelayanan PT Garuda Wisata Jaya Almetroni. Oleh, sebab itu peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut.

Bagaimana peran tour leader PT Garuda Wisata Jaya Almetroni pada proses peningkatan kepuassan konsumen.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran tour leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT Garuda Wisata Jaya Almetroni .

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penyusunan proposal ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Secara Teoritis, penulis mengharapkan dapat memberikan informasi yang bersifat ilmiah bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi khususnya yang berkaitan dengan peran Tour Leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Manfaat praktis

a. Bagi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan dan evaluasi terkait kinerja tour leader yang pernah dilakukan selama ini dalam meningkatkan kualitas perusahaan.

b. Bagi peneliti, kajian ini dapat menyumbang bahan referensi untuk mengkaji lebih lanjut terkait peran Tour Leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Manfaat akademis

Sebagai syarat dan kewajiban untuk memperoleh gelar Sarjana Sosiologi pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Islam Negeri Raden Intan Lampung.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tinjauan kajian teori terdahulu yang relevan merupakan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh para peneliti terdahulu berupa karya ilmiah. Pada saat ini terdapat beberapa karya ilmiah seperti jurnal, artikel, ataupun karya ilmiah lainnya yang membahas mengenai peran tour leader. Maka dari itu, dalam penulisan skripsi ini penulis melkauan

kajian Pustaka sebagai acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian dan menambah literatur sebagai bukti bahwa penulis telah memahami literatur ataupun masalah yang sedang atau akan diteliti. Adapun yang menjadi literatur dalam kajian pustaka ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Ginda Nurfianti, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang berjudul “Peran Tour Leader PT. An-Nur Maarif Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jama’ah Haji dan Umrah di Makassar”. Penelitian ini fokus pada peran tour leader dalam memberikan pelayanan. Hasil dari penelitian sebelumnya ini adalah peran tour leader sangat penting dalam menghadapi keperluan aktivitas jamaah dalam berbagai karakter serta kemampuan fisik dan psikologis. SOP pelayanan yang di berikan oleh Tour Leader PT An-Nur sudah sesuai dengan SOP disusun oleh perusahaan tersebut. Dalam segi tingkat kepuasan jamaah, tour leader sudah memberikan kenyamanan dalam melayani jamaah dalam beribadah di tanah suci.⁷

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan yang menjadi perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya adalah terletak pada lokasi penelitian, skripsi saudara Ginda Nurfianti lokasi penelitiannya berada di PT An-Nur Makassar sedangkan lokasi peneliti berada di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni Bandar Lampung.

2. Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Dessy Nurammaliah Priyana, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata” . hasil dari penelitian ini menunjukkan peran tour leader dalam suatu perjalanan

⁷ Ginda Nurfianti, “Peran Tour Leader PT An-Nur Maarif Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jamaah Haji Dan Umrah Di Makassar” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 2.

ibadah umrah harus benar-benar memahami keseluruhan kegiatan serta program yang diberikan pihak biro perjalanan ibadah umrah kepada para jamaah, diantaranya kemampuan dalam memimpin seorang tour leader yang akan berdampak besar terhadap sebuah biro perjalanan wisata tersebut.⁸

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan yang menjadi perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada lokasi penelitian, skripsi saudara Dessy Nurammaliah Priyana lokasi penelitiannya berada di PT Kasturi Mandiri Wisata Jakarta dengan lokasi peneliti berada di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni Bandar Lampung

3. Penelitian Jurnal yang dilakukan oleh Firman Febrian, Universitas Sebelas Maret yang berjudul “Peranan Pelayanan Tour Leader di Biro Perjalanan Wisata Cv. Bumi Kentingan Tour and Travel Surakarta”. Hasil dari penelitian jurnal ini menunjukkan bahwa peran pelayanan tour leader sangat penting dalam perjalanan wisata karena dalam perjalanan sering muncul kendala serta cara meningkatkan sumber daya manusia tour leader agar mampu mencari solusi alternatif mengenai kendala yang timbul dalam perjalanan wisata. Peran tour leader sebagai wakil dari biro perjalanan wisata yang akan berinteraksi dengan wisatawan selama perjalanan wisata mampu memberikan pelayanan, kenyamanan, kenangan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.⁹

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang peran tour leader sedangkan yang menjadi perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah

⁸ Dessy Nurammaliah Priyana, “Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018” (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif, 2019), 5.

⁹ Firman Febrian, “Peranan Pelayanan Tour Leader Di Biro Perjalanan Wisata Cv. Bumi Kentingan Tour And Travel Surakarta,” 2013, 2.

terletak pada lokasi penelitian, jurnal saudara Firman Febrian lokasi penelitiannya berada di Cv. Bumi Kentingan Tour and Travel Surakarta sedangkan lokasi peneliti berada di PT Garuda Wisata Jaya Almetroni Bandar Lampung.

H. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu peneliti ini bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten dengan mengadakan Analisa dan kontruksi. Menurut Soerjono Soekanto metodologi adalah suatu unsur yang mutlak dan harus ada di dalam suatu penelitian dalam pengembangan suatu ilmu pengetahuan.¹⁰ Sehingga penelitian ini akan menggunakan cara untuk memperoleh data-data yang akan dijadikan dasar dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting sifat suatu barang atau jasa berupa kejadian atau fenomena atau gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori.¹¹ Penggunaan metode kualitatif kemungkinan seseorang bisa memahami dan mempelajari karakter dan perilakunya. Apa yang diteliti secara langsung mengenai pengalaman dan aktifitas mereka sehari-hari.

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field reserch*). Menurut koenjorodinat, penelitian lapangan (*field reserch*) yaitu

¹⁰ Soerjano Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 2014), 7.

¹¹ Djamin Satori and Aan Komariah, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Alfabet CV, 2017), 22.

meneliti segala segi sosial dari suatu kelompok atau golongan tertentu yang masih kurang diketahui.¹²

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan sedetail atau secermat mungkin sesuatu yang menjadi objek gejala atau kelompok tertentu.¹³ Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mempertegas hipotesis sehingga dapat membantu memperkuat teori lama atau dalam rangka Menyusun teori baru. Di dalam penelitian ini akan menjelaskan mengenai peran tour leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Sumber Data

Secara umum didalam suatu penelitian biasanya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer atau data dasar dan data yang kedua dinamakan data sekunder.¹⁴

a. Data Primer menurut

Umi Narimawati adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Dalam penelitian ini sumber data utama adalah owner perusahaan, tour leader perusahaan, konsumen perusahaan.¹⁵

b. Data Sekunder menurut

Sugiyono adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁶ Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder yang

¹² Koenjorodiningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat Edisi Ketiga*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), 119.

¹³ Mohammad Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 54.

¹⁴ Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*.

¹⁵ Nuning Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1 (2017): 213–214.

¹⁶ Ibid, 213-14

berasal dari beberapa sumber yaitu buku-buku, literature, internet jurnal-jurnal ilmiah yang erat kaitannya dengan penelitian.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan Langkah paling utama dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dari lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Wawancara (*Interview*)

Menurut Saroso wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Menurut P.Sulistyo-Basuki wawancara adalah proses komunikasi verbal antara pewawancara dan responden dengan tujuan mengumpulkan informasi yang relevan dan mendalam mengenai suatu fenomena atau topik penelitian. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks. Meskipun demikian, wawancara perlu digunakan dengan hati-hati dan perlu di triangulasi data dari sumber yang lain.¹⁷

Metode ini dilakukan oleh peneliti dengan cara meminta informassi atau menggali informasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada responden (orang yang diwawancarai atau yang dimintai informasi) dari pihak PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni

¹⁷ Zhahara Yusra, Ruffan Zulkarnain, and Sofino Sofino, "Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19," *Journal Of Lifelong Learning* 4, no. 1 (2021): 15–22, <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>.

b. Metode Observasi

Observasi adalah pemilihan, modifikasi, pencatatan, dan pengkodean serangkaian Tindakan dan situasi yang relevan dengan suatu organisasi sesuai tujuan empiris.¹⁸

Observasi dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipan dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui peran tour leader dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni Lampung.

c. Metode Dokumentasi

Menurut Fuad & Sapto dokumentasi merupakan salah satu sumber data skunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian.¹⁹ Menurut Mardiyanto dokumentasi adalah proses pengumpulan, pengorganisasian, dan penyimpanan informasi dan data untuk keperluan dan pemeliharaan.²⁰

Dokumentasi merupakan bagian Dimana peneliti meminta data dalam bentuk jadi atau sudah tersedia kepada pihak Lembaga yang diteliti yaitu PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni. Terdapat empat jenis dokumentasi yang dipergunakan dalam metode ini, yaitu :

- 1) Data archifal (arsif).
- 2) Dokumen (sejarah) milik lembaga atau pribadi.
- 3) Dokumentasi publik, seperti data atau informasi yang tercantum diberbagai media massa, kepustakaan, bahan publikasi instansi dan pengumuman publik.
- 4) Dokumentasi disini, dokumentasi yang berkaitan dengan dokumen-dokumen tentang Peran Tour

¹⁸ Fawaid Darsyah, "EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PELAKSANAAN PROGRAM KERJA KWARTIR RANTING GERAKAN PRAMUKA RANGSANG BARAT Periode 2008-2011" (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013).

¹⁹ Yusra, Zulkarnain, and Sofino, "Pengelolaan Lkp Pada Masa Pandemi Covid-19."

²⁰ Mardiyanto, Manajemen Proyek: Konsep, Metode, dan Aplikasi (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), hlm. 35.

Leader dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni Lampung

5. Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti mengikuti Langkah-langkah seperti yang dianjurkan oleh Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh.²¹ Aktivitas dalam analisis data adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, Data dikumpulkan dari semua metode yang digunakan termasuk wawancara, observasi dan dokumentasi. Semua jenis data ini memiliki satu kesamaan. Artinya, analisis terutama bergantung pada keterampilan integrative dan interpretative peneliti.
- b. Reduksi data, reduksi mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data yang terdapat dalam catatan lapangan dan transkrip dalam penelitian.
- c. Penyajian data adalah langkah selanjutnya setelah penerapan kompresi data. Miles, Huberman dan Salda menafsirkannya sebagai kumpulan informasi terstruktur yang memberikan peluang untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dengan mengamati secara seksama penyajian data, peneliti dapat lebih memahami apa yang terjadi dan apa yang perlu dilakukan. Dengan cara ini, peneliti akan mengetahui apakah akan melanjutkan penelitiannya atau mengambil tindakan untuk lebih mengembangkan pertemuan tersebut.
- d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari analisis yang dilakukan dan memvalidasi ulang berdasarkan bukti-bukti yang

²¹ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 129-135.

ditemukan di lapangan. Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT Garuda Wisata Jaya Almetroni.’

Setelah dianalisis maka hasilnya akan disajikan secara pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menuturkan dan menggambarkan karakter suatu variabel atau gejala sosial yang terjadi dimasyarakat, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah penafsiran dan penarikan kesimpulan sebagai jawaban penelitian kemudian hasil analisis yang tuangkan dalam pembahasan dalam bentuk laporan penelitian yang mendeskripsikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini menggunakan cara berfikir deduktif.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan adalah struktur pembahasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Bagian ini mendeskripsikan alur pembahasan penelitian siklus sehingga dapat mengetahui penyusunan dan kohereensi antara satu bagian dengan bagian lainnya. Hasil penelitian ini selanjutnya akan disusun secara sistematis sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Bab 1 berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, identifikasi dan Batasan masalah, kajian peneliti terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab II memuat kerangka teori yang relevan dan terkait dengan tema skripsi yang menjadi acuan dalam memperkuat studi penelitian ini, terutama teori peran tour leader dalam memuaskan konsumen.

BAB III Deskripsi Objek

Bab III berisi tentang deskripsi objek yang diteliti dalam penelitian ini dilakukan di PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.

BAB IV Analisis Data

Bab IV merupakan inti dari suatu penelitian yang membuat tentang analisis data yang ditemukan dan diperoleh dalam proses penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab V merupakan akhir dari sistematika penulisan yang membuat sebuah kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran.

BAB III

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah dan Profil PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni

PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan transportasi pariwisata yang memiliki kantor di Jl. Cempaka RT/RW 033/011 Kel. Yosomulyo Kec. Metro Pusat dan memiliki kantor cabang di Jl. Soekarno Hatta, Rajabasa Jaya, Bandar Lampung. PT. Garuda Wisata jaya beridi pada tahun 2014 yang didirikan oleh bapak Toat Aris Budiman, S. Pd seiring dengan berkembangnya waktu, biro perjalanan ini memiliki perkembangan yang baik sejak tahun 2014 sampai 2024.

Dukungan permintaan pasar yang besar tentang pariwisata dan di dukung oleh program pemerintah dalam pengembangan yang harus ditingkkan dalam bidang apapun. Hal ini menjadi dasar bagi bapak Toat Aris Budiman, S. Pd untuk melakukan perluasan pasar dari daerah dan provinsi lain. Berdasarkan penjelasan dari bapak Toat Aris Budiman S. Pd sebagai pemilik PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni beliau sudah berada di dunia pariwisata sejak tahun 2011. Pada saat itu beliau masih bekerja di salah satu tout and travel yang bernama Wahana Wisata Tour and Travel.

Pada tahun 2014 surat izin operasional Wahana Tour and Travel mengalami vakum dan pasda saat bersamaan pada tanggal 2 Januari 2014 Akte Notaris Garuda Wisata Jaya terbit dengan Nomor 00586 Ah 02.01. tahun 2014/2014 Arrosit,Ah, M. Kn. dan nomor pokok wajib pajak: 73 595 7813 321 000. Saat itu dengan administrasi dan struktur organisasi yang berjumlah 4 orang, terdiri dari General Manager, Manager Operasional, Sales Ekslusie dan Administrasi.

Nama Garuda Wisata Jaya ini diambil dari filosofi burung garuda yang dianggap burung yang ampu terbang tinggi untuk melihat dunia tanpa adanya batasan. Nama garuda sendiri dipakai oleh perusahaan agar masyarakat luas dapat dengan mudah mengingat dan mendengarnya, sehingga dapat membantu perusahaan dikenal dikalangan masyarakat maupun itu dengan dibubuhi garuda, perusahaan berharap agar mendapatkan kejayaan dalam bidang kejayaan dalam bidang pariwisata dan dapat menebarkan sayap diseluruh pelosok Indonesia.

Pada awal mula berdirinya PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni mempunyai target sebesar 250 juta untuk per triwulan. PT Garuda Wisata Jaya Almetroni semakin berkembang di bidang pariwisata pada tahun 2014 ini. Dalam hal pelayanan, Garuda Wisata Jaya Almetroni sangat menjunjung tinggi kepuasan konsumen.

Dimana pihak wisata akan menjalani kekeluargaan para konsumen yang sudah menggunakan jasa garuda wisata jaya, selain itu memasarkan paket wisata perjalanan domestik, dan lokal, Garuda Wisata juga menyediakan tiket pesawat, tiket haji & umrah, perjalanan mancanegara dan penyewaan bus kepada para konsumen.²²

B. Visi, Misi, dan Motto Garuda Wisata Jaya Almetroni

Visi adalah pernyataan yang menggambarkan gambaran ideal atau tujuan jangka panjang yang ingin dicapai oleh organisasi di masa depan. Visi berfungsi sebagai panduan untuk arah aspirasi organisasi, memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang ingin dicapai dalam jangka waktu yang panjang

Misi adalah pernyataan yang menjelaskan tujuan utama dan alasan keberadaan organisasi. Misi menggambarkan apa yang dilakukan oleh organisasi, untuk

²² Dokumentasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dicatat pada tanggal 20 Juni 2024

siapa, dan bagaimana cara mencapainya. Misi berfungsi sebagai panduan bagi pengambilan keputusan dan strategi operasional

Motto adalah pernyataan singkat, berupa kalimat atau frasa, yang mencerminkan nilai-nilai atau prinsip utama organisasi. Motto berfungsi sebagai pengingat yang ringkas dan mudah diingat tentang identitas dan komitmen organisasi.

Visi, misi, dan motto adalah elemen penting dalam mendefinisikan arah, tujuan, dan identitas sebuah organisasi. Memahami dan merumuskan visi, misi dan motto dengan jelas dan tepat sangat penting untuk kesuksesan dan keberlanjutan organisasi.

Berikut ini adalah visi, misi dan motto biro perjalanan Garuda Wisata Jaya Almetroni:

1. Visi

Memberikan pelayanan ekstra. Memperbaiki keluhan konsumen, menjunjung tinggi pelayanan, dan kenyamanan konsumen

2. Misi

- a. Memberikan keharmonisan dalam setiap trip perjalanan antara crew dan konsumen
- b. Selalu meningkatkan pelayanan dari segi sarana dan prasarana.
- c. Cepat dalam menangani keluhan konsumen dan selalu tertunduk ketika menerima pujian dari konsumen

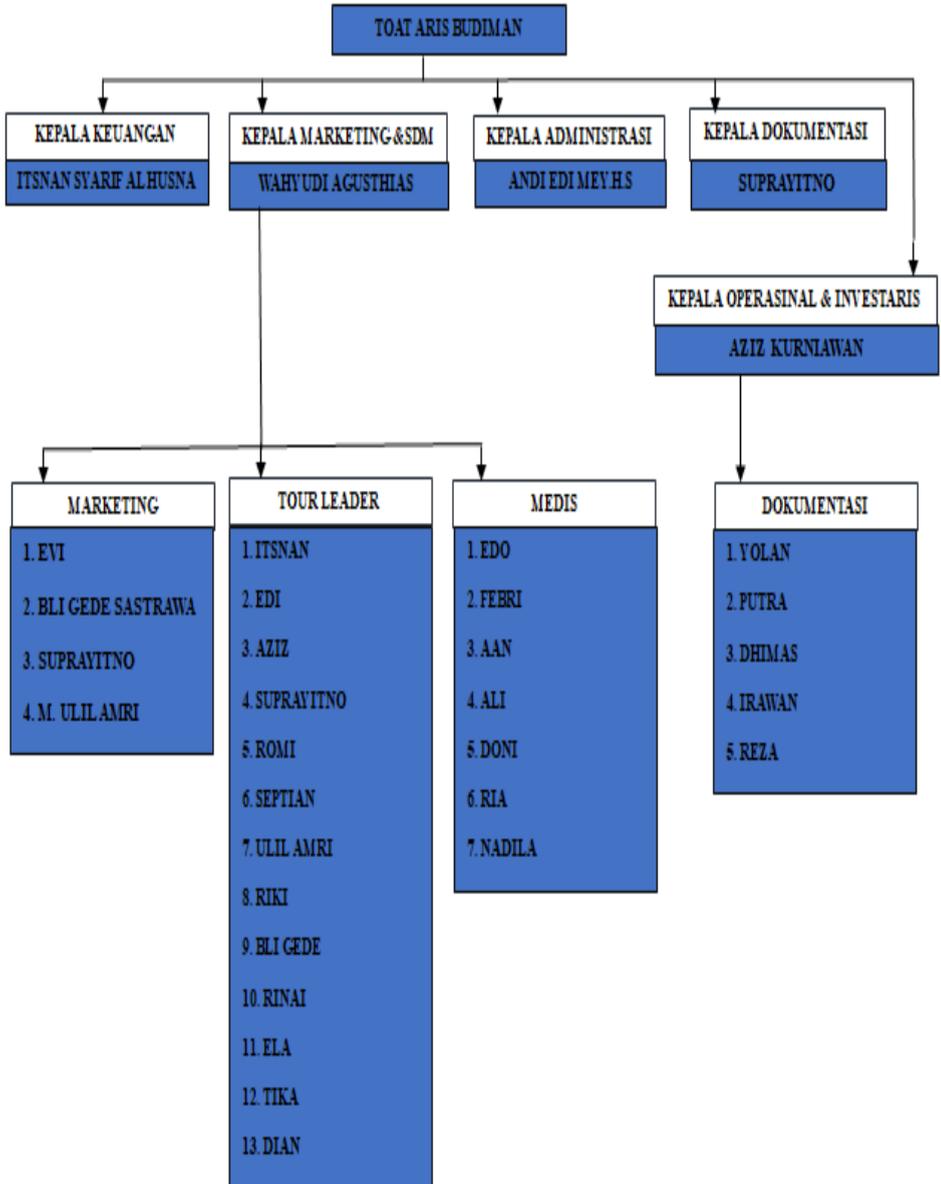
3. Motto

Bersama kami anda menikmati tour nusantara dengan nyaman dan bahagia.²³

C. Struktur Organisasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni

Berikut dapat dilihat tugas masing-masing fungsi dalam struktur organisasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.²⁴

²³ Dokumentasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dicatat pada tanggal 20 Juni 2024



Dalam struktur organisasi tersebut, setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing adapun tugas dan tanggung jawab yang harus para karyawan jalankan adalah:

1. General Manager

General Manager adalah seseorang yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasi suatu organisasi atau salah satu divisinya. Tugas utama seorang General Manager meliputi:

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pengarahan
- d. Pengendalian aktivitas bisnis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan efesional, mengelola sumber daya manusia, dan mempertahankan standar kualitas.²⁵

2. Kepala Operasional

Seseorang yang bertanggung jawab untuk mengawasi, mengelola, dan meningkatkan operasi sehari-hari suatu perusahaan atau divisi. Tugas utama seorang manager operasional meliputi:

- a. Perencanaan Operasional
- b. Pengelolaan Alur Kerja
- c. Memastikan Efisiensi Proses
- d. dan Meningkatkan Produktivitas.²⁶

3. Kepala Keuangan

Seorang eksekutif senior yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan suatu organisasi. Tugas utama seorang kepala keuangan meliputi :

²⁵ Nasution, M.N. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga

²⁶ Hasibuan, M.S.P. (2016). Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

- a. Perencanaan Keuangan
- b. Pengendalian Anggaran
- c. Pelaporan Keuangan dan Pengelolaan Keuangan.
- d. Mereka juga bertanggung jawab untuk mengawasi fungsi akuntansi, memastikan kepatuhan terhadap pertauran keuangan, dan memberikan strategi keuangan yang mendukung tujuan bisnis jangka panjang.²⁷

4. Kepala Marketing

Individu yang bertanggung jawab atas keseluruhan strategi pemasaran dalam suatu perusahaan. Tugas utamanya meliputi :

- a. Perencanaan
- b. Pelaksanaan
- c. dan Evaluasi Startegi Pemasaran untuk meningkatkan penjualan.
- d. Kepala marketing juga mengelola tim pemasaran, mengawasi kampanye iklan, dan memastikan semua inisiatif pemasaran sejalan dengan tujuan perusahaan.²⁸

5. Kepala Administrasi

Individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan semua kegiatan administrasi disebuah organisasi atau perusahaan. Tugas-tugas kepala administrasi meliputi :

- a. Mengatur Jadwal

²⁷ Rudianto. (2013). Akuntansi Manajemen. Jakarta: Penerbit Erlangga.

²⁸ Harmawan, B. (2019). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hlm. 78.

- b. Memastikan bahwa semua proses administrasi berjalan efisien dan sesuai dengan kebijakan organisasi.²⁹

6. Kepala Dokumentasi

Posisi atau jabatan dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyimpanan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kegiatan atau operasional organisasi tersebut. Tugas utama kepala dokumentasi meliputi :

- a. Pengumpulan
- b. Pengelolaan
- c. Pemeliharaan
- d. Penyimpanan Dokumen
- e. Dan Memastikan ketersediaan dan aksesibilitas dokumen tersebut bagi pihak-pihak yang berkepentingan.³⁰

D. Tugas dan Fungsi Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni

Tugas adalah aktivitas atau pekerjaan yang spesifik yang harus dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan fungsi adalah peran atau tujuan dari suatu entitas atau bagian dalam sistem yang lebih besar. Berikut adalah tugas dan fungsi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni:

1. Absensi saat pemberangkatan (stand by di bus masing-masing, berkoordinasi menggunakan HT dengan tour leader bus lain, berkordinasi dengan guru penamping/panitia dibus masing” bus) pastikan keberangkatan

²⁹ Rina Suryani. “ Efisiensi Administrasi dalam Perusahaan.” Jurnal Manajemen Bisnis 12, no 3 (2021): hlm. 67-68.

³⁰ Buku Saku Manajemen Dokumentasi (Jakarta: Ahli Manajemen Dokumentasi dan Informasi Indonesia, 2010/0, hlm. 15.

- sudah tidak ada barang yang tertinggal sebelum bus meninggalkan lokasi penjemputan/parker dimanapun.
2. Opening Statement merupakan perkenalan diri (termasuk tim medis, driver, dan tour leader di bus lain), perusahaan (alamat, berdiri, social media, dll), mengajak berdoa untuk kelancaran dan keberkahan perjalanan, menjelaskan secara singkat mengenai rute perjalanan (tanggal, lama hari dan objek-objek yang akan dituju).
 3. Memberikan gambaran lokasi transit (estimasi jarak, estimasi waktu dan mengkoordinasikannya dengan peserta).
 4. Memaparkan gambaran umum objek wisata yang akan dikunjungi di rute perjalanan.³¹

E. Kewajiban Tour Leader Garuda Wisata Jaya Almetroni

Kewajiban adalah suatu tanggung jawab atau tugas yang harus dilaksanakan oleh seseorang atau satu pihak, baik karena aturan hukum, perjanjian, norma sosial atau moral. Memahami dan memenuhi kewajiban membantunya menjaga ketertiban, melindungi hak dan kepentingan, serta membantu rasa tanggung jawab dan kepercayaan. Berikut adalah kewajiban tour leader pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.

1. Tour Leader bus wajib membuat rekaman video landscape berdurasi 10-20 detik, dengan isian:
2. Naik dan turun bus (memberikan sebelum mengambil video, untuk melambatkan tangan/memberikan love, memberikan senyum atau lainnya).
3. Suasana saat berjalan (saat diperjalanan dispot-spot yang dianggap memiliki kenangan).
4. Suasana pada saat makan (meliputi varian menu, guru dan siswa saat mengambil makan dan saat makan).

³¹ Dokumentasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dicatat pada tanggal 20 Juni 2024.

5. Suasana di objek wisata (suasana saat tricketing, suasana saat berjalan, suasana saat menikmati objek wisata).
6. Suasana di kunjungan (suasana gedung luar, suasana saat kunjungan berlangsung/sambutan, suasana saat penyerahan plakat).
7. Yel-Yel (berikan intruksi yel-yel, dalam video jangan memberikan intruksi berupa suara).
8. Suasana keseruan dan interaksi dengan peserta, guru, dosen, dan panitia (ambil sekedar untuk dokumentasi saat berinteraksi)
9. Testimoni (minta peserta untuk memberikan testimoniya, usahakan pilih latar tempat yang indah. Misal, didepan bus, dilobi hotel, dilobi resto, diobjek wisata)
10. Vidio hotel (suasana tampak depan hotel, lobi hotel, waktu checkin, saat breakfast (menu regulernya dishot, fasilitas lainnya).
11. Suasana diperjalanan (pada saat kondisi didalam bus, saat sawer, saat karoeka, saat guyon, saat-saat yang meriah, closing statement).
12. Waktu memegang mix guiding (saat opening/guiding/ menjelaskan rute/ pengarahannya).
13. Wajib untuk kreatif, menjellaskan segala hal dengan bahasan yang sopann, mengalah dan senyum.
14. Tour Leader memastikan kondisi bus sudah steril saat dropt out (tiba dilokasi pelepasan) dengan mengajak perwakilan siswa/guru untuk masuk kedalam bus mengecek bagasi atas dan bawah.
15. Wajib membuat group dengan oeserta perbus masing-masing

F. Fasilitas Garuda Wisata Jaya Tour Almetroni

Fasilitas adalah sarana atau prasarana yang disediakan untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan tertentu. fasilitas dapat berupa berbagai bentuk, mulai dari bangunan fisik, alat dan peralatan, hingga layanan dan dukungan yang diberikan untuk menunjang kelancaran aktivitas tertentu.

berikut beberapa fasilitas yang diberikan oleh PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.

1. Akomodasi Bus Yang Terpercaya

Bekerjasama dengan perusahaan otobus terbesar di lampung, yakni (PT. Puspa Jaya Transport) menjadikan garuda wisata memiliki level skala prioritas untuk kelayakan dan kenyamanan perjalanan wisata, dengan menggunakan armada bus terbaru dan dengan spesifikasi bus yang berstandar pariwisata, memiliki izin operasional pariwisata dan memiliki crew bus yang handal dan berpengalaman.

Berikut beberapa fasilitas bus :

Ac, smart tv, indihome, usb port, stop kontak, wireless mix, horden, bantal leher, selimut, reacleaning seat, arm rest, mercedez benz air suspension, hino m air suspension, bagasi kabin, bagasi koper super besar, 2 driver, 1 co driver, karoseri model terbaru adi putro & laksana karoseri.

2. Hotel Berbintang

Bekerjasama dengan fave hotel by aston, amaris hotel by shantika, dan pop hotel by tauzia, v-hotel, zest hotel by swisbelt, hotel 88 group, yang terbesar di seluruh kota-kota besar di Indonesia, menjadikan Garuda Wisata semakin membuktikan kelas kenyamanan konsumen untuk beristirahat. Hotel yang terbesar di kota-kota besar diseluruh Indonesia menjadikan Garuda Wisata menjaminkan hotel berkelas 2**, 3***, 4**** untuk kenyamanan konsumen.

Berikut beberapa fasilitas:

Ac, tv, amenities, air panas-dingin hiter, bantal, selimut, bad tipe twin & double, breakfast, kolam renang, wifi, restaurant, lokasi pusat kota, lift dan tangga darurat, sertifikasi CHSE, lobi luas, nyaman.

3. Restaurant & catering

- a. Bekerja sama dengan berbagai macam jenis restaurant yang tersebar di Indonesia, baik khas makanan jawa, sunda, padang, maupun makanan khas tradisional di daerah wisata
 - b. Restaurant yang menjamin kehalalan dan kebersihan makanannya, menjadikan garuda wisata memiliki kualitas penyedia konsumsi terbaik selama perjalanan.
 - c. Kualitas penunjang fasilitas restaurant yang baik seperti, tersedia toilet, kamar mandi dan mushola yang cukup untuk menampung seluruh rombongan wisata, khususnya rombongan “Garuda Wisata”.
 - d. Penyedia jasa makanan simple box rice yang higienis dan halal dalam kemasan yang rapi.
4. Out Bound/Character Building
- Out bound, fun game, brainstorming, dan karakteristik building dapat meningkatkan keharmonisan dan kerjasama antar tim, meningkatkan karakter antar individu dan team
5. Wisata Adventure
- Wisata yang patut dicoba untuk memacu adrenaline dan pengalaman pribadi yang sebelumnya belum anda rasakan sebelumnya, rafting (arum jeram), lava tour jeep merapi.³²

G. Kunjungan dan Wisata PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni

Kunjungan adalah aktivitas seseorang atau sekelompok orang mendatangi suatu tempat atau orang lain dengan tujuan tertentu, seperti urusan bisnis, silaturahmi, penelitian, atau tujuan lainnya. Kunjungan dapat bersifat resmi maupun tidak resmi dan bisa berlangsung dalam waktu singkat atau lama tergantung dari tujuan dan keperluannya

³² Dokumentasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dicatat pada tanggal 20 Juni 2024.

Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mengunjungi suatu tempat yang menarik diluar lingkungan sehari-hari dengan tujuan rekreasi, edukasi, budaya atau kesenangan. Wisata bisa mencakup berbagai aktivitas seperti berlibur, menikmati alam, mengunjungi situs bersejarah, dan berpartisipasi dalam acara.

Berikut beberapa kunjungan dan wisata PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni:

1. Kunjungan Industri

Memiliki kerjasama dalam bidang industri di perusahaan-perusahaan benefit dan perusahaan UMKM yang berada dipulau sumatera dan jawab bali, menjadikan Garuda Wisata menjadi salah satu partner kunjungan industri, baik kampus, sekolah kejuruan dan industri yang membutuhkan referensi tempat studi kunjungan industri dan workshop. Garuda wisata juga siap membantu kepengurusan surat kunjungan alam proses disposisi surat dan survey

2. Fun Game, Out Bound dan Characteristic Building

Fun Game, Brainstorming dan Karakteristik Building dapat meningkatkan keharmonisan dan kerjasama tim, meningkatkan karakter antar individu dan team, sehingga diharapkan sesama individu dapat mengenal timnya, dengan permainan-permainan yang didesain oleh tim fasilitator dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan kerjasama tim yang lebih baik dari sebelumnya. Menjadikan suasana perjalanan menjadi semakin berkarakter dengan berbagai macam permainan seperti permainan benar salah, tarik tambang, futsal, bakiah, estafet sarung, tiup bola, joget bola, estafet air, dan sebagainya.

3. Wisata Adventure

Wisata yang patut dicoba untuk adrenaline dan pengalaman pribadi yang sebelumnya belum pernah dirasakan oleh konsumen antara lain, rafting (Arum Jeram), lava tour jeep merapi.

4. Wisata Gunung Bromo

PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni memberikan paket yang luas biasa , dengan pengalaman adventure jeep dan bromo jeep, menjadikan perjalanan kebromo mendapatkan momen-momen terbaik dengan view terbaik dan hasil dokumentasi yang mengesankan akan membuat konsumen ingin kembali ke bromo next time. Menikmati sunrise, lautan pasir yang luas, pemandangan bukit yang sangat indah, kawah dari gunung bromo yang eksotik, dan pemandangan menabjukan dari kawah mentigen, dan bukit pananjakan, seakan berada dinegerti di atas awan dengan semilir dingin suhu yang membuat konsumen merasa kesejukan udara yang tidak pernah rasakan di perkotaaan.

5. Wisata Religi

Wisata religi, baik wisata religi di Lampung, pulau Jawa maupun Bali. Mengunjungi makam-makam guru, syekh bahkan wali Allah yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Ziarah wali songo, tirtayatre dan juga wisata non muslim lainnya juga menjadi salah satu paket pelayanan di Garuda Indonesia.

6. Wisata Sumatera

Wisata Sumatera menjadikan referensi untuk berkunjung ke daerah-daerah destinasi yang mungkin sudah bosan dengan wisata di area Jawa dan Bali, mengunjungi kota-kota seperti Palembang, Pekanbaru, Bukit Tinggi, Solok, Padang, Payakumbuh, Medan dan Aceh, merupakan salah satu pelayanan paket yang disuguhkan oleh PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.

7. Wisata Asean

PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni melayani perjalanan wisata, kunjungan dinas dan intansi di area ASEN. Perusahaan siap untuk membantu konsuem dalam mendapatkan referensi perjalanan wisata dan kepuangurusan surat-surat kerjasama antar lembaga Pendidikan dan Kedinasan serta industri.

8. Tiket Pesawat

PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni melayani revervasi tiket pesawat, baik domestic maupun internasional, cukup dengan mengirimkan data diri melalui admin marketing dan issued tiket via transfer, menjadikan kebutuhan tiker pesawat anda menjadi lebih mudah.

9. Penghargaan

Berbagai penghargaan bergensi tingkat nasional telah didapatkan oleh PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dalam bidang publikasi, magazine, best Travel Award, Best Tour Program dari tahun 2019, semua ini berkat kerja keras team Garuda Wisata dan konsumen yang selalu berkordinasi dalam memberikan pelayanan yang prima selama perencanaan dan pelaksanaan tour, serta selalu berkomitmen dalam servis pelayanan wisata.³³

H. Produk Garuda Wisata Jaya Almetroni

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Produk dapat berupa barang fisik, jasa, ide atau kombinasi dari ketiganya. Berikut beberapa produk PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.

³³ Dokumentasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dicatat pada tanggal 20 Juni 2024.

1. Bandung - Jakarta – Bogor

Objek & Spesifikasi Bus			Harga & Fasilitas	
Bandung	Jakarta	Medium & Big Bus	A	B
Objek Wisata		Fasilitas Bus	✚ Bus Pariwisata	✚ Bus Pariwisata
❖ Masjid Agung Bandung	❖ Masjid Istiqlal	❖ Bus Pariwisata	✚ Hotel Bintang 3**	✚ Hotel Bintang 1*
❖ KAA	❖ Monumen Istilah	❖ Hoteel Bintang 3***	✚ Hotel isi 3-2 kamar	✚ Hotel isi 4-3 kamar
❖ Museum Geology	❖ Monumen Nasional	❖ Big bus	✚ Snack, air mineral	✚ Snack, air mineral
❖ Gedung Saate	❖ TMII	❖ Recleaning Scat	✚ Indihome	✚ P3k, handsanitizer, masker
❖ Pasar Cibaduyut	❖ Ragu-ragan	❖ Stop Kontak	✚ cemilan harian/buah segar	✚ Pen, Block, note
❖ Cuha mpelas Walk Market	❖ Monumen Pancasila Sakti	❖ Charge	✚ P3k, handsanitizer, massker	✚ MNC, Asuransi
❖ Pasar Baru	❖ Kota Tua	❖ Bantal & Selimut	✚ Pen, block note	✚ Banner, plakat
❖ Farm House	❖ Manngga Dua	❖ P3K	✚ MNC, Asuransi	✚ Kaos oblong
❖ Floating Market	❖ Sqaure	❖ 2 driver, 1 co driver	✚ Banner	✚ Dokumntasi
❖ Kebun Straw	❖ Cemapa Kuba	❖ Ac, Tv	✚ Plakat	✚ Makan slama program
		❖ You	✚ Kaos	✚ Wisata

<ul style="list-style-type: none"> ❖ berry ❖ Cikole ❖ Orchid Forest ❖ Gunung Tangkuban Perahu ❖ Ciater ❖ Kebun The Lembang ❖ Kawah Putih ❖ Apal Prinisi ❖ Trans Studio ❖ Aasia Afrika Lemabang 	<ul style="list-style-type: none"> h Mas ❖ Ancol ❖ Dufan ❖ Seaworld 	<ul style="list-style-type: none"> tobe Tunner ❖ Mercedes Benz/Hino air SSuspension 	<ul style="list-style-type: none"> Pilihan ✚ Dokum entassi ✚ Makan Selama Progra m ✚ Jas Hujan & Sandal Jepit ✚ Pilihan objek wisata ✚ Penyebaran Dermaga Ekskutf ✚ Tim Medis (2:1) ✚ Selimut , bantal, leher 	<ul style="list-style-type: none"> sesuai paket ✚Penyeberrangan dermaga reguler ✚Tim medis (3:1) ✚selimut
--	---	---	---	---

Harga Paket & Round Down			
	LAMPUNG – BANDUNG – JAKARTA (4D1N) INAP 1 MALAM	A Rp. 1.550.000,-/ pax	B Rp. 1.450.000,-/ pax
Hari 1	Berangkat dari Bandar Lampung pukul 19.30 WIB		
Hari 2	menuju Bandung		
Hari 3	Pagi transit di Masjid & Resto Grafika Cikole, mck dan ssarapan, kemudian tour menuju :		
Hari 4	Gunung Tangkuban Perahu, Floating, Market, Cihampelas, dan malam hari pukul 18.000 WIB Check in hotel.		
	Pagi hari sarapan di hootel, check out tour ke Jakarta: TMII, Pancassila Sakti, Monass, Istiqlal pukul 21.00 WIB meninggalkan Jakarta menuju Lampung.		
	Pagi hari pukul 07.00 WIB tiba di Lampung tour selesai		
Harga Paket & Round Down			
	LAMPUNG- BANDUNG- JAKARTA (4D2N) INAP 2 MALAM	A Rp. 1.925.000,- /pax	B Rp. 1.750.000,- /pax
Hari 1	Berangkat dari Bandar Lampung pukul 19.30 WIB		
Hari 2	menuju Bandung		
Hari 3	Pagi transit di Masjid Resto Garfika Cikole, mck dan sarapan, kemudian tour menuju: Gunung Tangkuban Perahu, Floating Market, Cihampelas, dan malam hari pukul 18.00 WIB Check in hotel.		
Hari 4	Pagi hari sarapan dihotel, check out tour jakarta: TMII, Pancasila Sakti, Monas, Istiqlal pukul 21.00 WIB Check in hotel.		
	Pagi hari sarapan dihotel dan check out, tour ke: Manga Dua Square, Kota Tua, pukul: 12.00 WIB meninggalkan Jakarta menuju Lampung, pukul 18.00 WIB tiba di Lampung dan tour selesai.		

Harga Paket & Round Down			
	LAMPUNG- BANDUNG- BOGOR (4D1N) INAP 1 MALAM	A Rp. 1.550.000,- /pax	B Rp. 1.450.000,- /pax
Hari 1	Berangkat dari Bandar Lampung pukul 19.30 WIB		
Hari 2	menuju Bandung		
Hari 3	Pagi transit di Masjid Resto Garfika Cikole, mck dan sarapan, kemudian tour menuju: Gunung Tangkuban Perahu, Floating Market, Cihampelas, dan malam hari pukul 18.00 WIB Check in hotel.		
Hari 4	Pagi hari sarapan dihotel, check out tour ke Bogor: Puncak, devoyage, cimory pukul 21.00 WIB menuju Lampung		
	Pagi hari pukul 07.30 WIB tiba di Lampung dan tour selesai.		
	LAMPUNG- BANDUNG- BOGOR (4D2N) INAP 2 MALAM	A Rp. 1.925.000,- /pax	B Rp. 1.750.000,- /pax
Hari 1	Berangkat dari Bandar Lampung pukul 19.30 WIB		
Hari 2	menuju Bandung		
Hari 3	Pagi transit di Masjid Resto Garfika Cikole, mck dan sarapan, kemudian tour menuju: Gunung Tangkuban Perahu, Floating Market, Cihampelas, dan malam hari pukul 18.00 WIB Check in hotel.		
Hari 4	Pagi hari sarapan dihotel, check out tour ke Bogor: Puncak, devoyage, cimory pukul 21.00 WIB check in hotel		
	Pagi hari sarapan di hotel dan check out, tour ke : kebun raya Bogor, pasar tajur pukul 12.00 WIB meninggalkan Bogor menuju Lampung, oukul 18.00 tiba di Lampung dan tour selesai.		
	LAMPUNG- BANDUNG- BOGOR-	A Rp. 1.925.000,-	B Rp. 1.750.000,-

	JAKARTA (4D2N) INAP 2 MALAM	/pax	/pax
Hari 1	Berangkat dari Bandar Lampung pukul 19.30 WIB menuju Bandung Pagi transit di Masjid Resto Garfika Cikole, mck dan sarapan, kemudian tour menuju: Gunung Tangkuban Perahu, Floating Market, Cihampelas, dan malam hari pukul 18.00 WIB Check in hotel. Pagi hari sarapan dihotel, check out tour ke Bogor: Puncak, devoyage, cimory pukul 21.00 WIB check in hotel di Jakarta Pagi hari sarapan dihotel dan check out, tour ke : mangga dua, kota tua pukul 12.00 WIB meninggalkan Jakarta menuju Lampung, pukul 18.00 WIB tiba di Lampung dan tour selesai.		
Hari 2			
Hari 3			
Hari 4			
	LAMPUNG- BANDUNG- BOGOR- JAKARTA (5D2N) INAP 1 MALAM	A Rp. 2.150.000,- /pax	B Rp. 1.975.000,- /pax
Hari 1	Berangkat dari Bandar Lampung pukul 19.30 WIB menuju Bandung Pagi transit di Masjid Resto Garfika Cikole, mck dan sarapan, kemudian tour menuju: Gunung Tangkuban Perahu, Floating Market, Cihampelas, dan malam hari pukul 18.00 WIB Check in hotel. Pagi hari sarapan dihotel, check out tour ke Bogor: Puncak, devoyage, cimory pukul 21.00 WIB menuju Lampung Pagi hari sarapan di hotel dan check out, tour ke : pancasila sakti, TMII, mangga dua, kota tua pukul 20.00 WIB meninggalkan Jakarta menuju Lampung. pukul 07.00 WIB tiba di Lampung dan tour selesai.		
Hari 2			
Hari 3			
Hari 4			
Hari 5			

2. Ziarah Wali Songo

Objek & Spesifikasi Bus			Harga & Fasilitas	
Bandung	Jakarta	Medium & Big Bus	A	B
Objek Wisata		Fasilitas Bus	✚ Bus Pariwisata	✚ Bus Pariwisata
❖ Mk. Sultan Hasnudin/Banten	❖ Mk. Sunan Draja d/ Gresik	❖ Bus pariwisata	✚ Snack	✚ P3k,
❖ Mk. Syekh Maulana Yusuf / Banten	❖ Mk. Sunan Giri / Giri	❖ Bus seat 2-2 / 2-3	✚ P3k, handsanitizer, massker	✚ handsanitizer, masker
❖ Mk. Sunan Gunung Jati / Cirebon	❖ Mk. Syekh Maulana Malik Ibrahim/Gr esik	❖ Big bus : 35,40,45,50,60	✚ Asuransi wisata	✚ Asuransi wisata
❖ Mk. Habib Ahmad / Pekalongan	❖ Mk. Sunan Ampel / Surabaya	❖ Medium bus : 20,30,33,35	✚ Banner	✚ Banner
❖ Mk. Raden Fatah / Demak Bintoro	❖ Mk. Sunan Kalijaga	❖ Recleaning seat	✚ Kaos Pilihan/sarung & peci	✚ Kaos pilihan
		❖ Indihome tuner	✚ Dokum entassi	✚ Dokum entassi
		❖ Stop kontak charger	✚ Makan Selama Program	✚ Penyediaan dermag a regulr
		❖ Bantal & selimut	✚ Pilihan objek makan	✚ Tidak paket makan
		❖ p3k	✚ Penyediaan Dermaga	✚ Pilihan objek makan
		❖ handsanitizer	✚ Air mineral	✚ Selimut, bantal leher
		❖ 2		✚ Tour leader

<p>a / Kadilangu ❖ Mk. Sunaan Kudus / Kudus ❖ Mk. Sunan Muria / Pati ❖ Mk. Sunan Bonang / Tuban ❖ Mk. Asmoro Qondi / Jawa Timur</p>	<p>Kholid / Bangkalan ❖ Mk. Syekh Jumadil Kurbano / Mojo kerto ❖ Mk. Gus Dur (Kh. Abdurrahman Wahid) / Jombang ❖ Mk. Sunan Bayat / Klaten ❖ Mk. Syekh Dalhaar /</p>	<p>driver 1 co driver ❖ Ac, tv ❖ You tobe / hino ❖ Mercedes benz / hino – air suspension</p>	<p>✚ Tour leader ✚ Selimut , bantal, leher</p>	
---	---	--	--	--

	Gunung Pring Magelang ❖ Masjid Istiqlal / Jakarta			
Harga Paket & Round Down				
	ZIARAH 5 HARI PP	A Rp. 1.400.000,- -/pax	B Rp. 900.000,- /pax	
Hari 1	Pagi hari berangkat dari Bandar Lampung kemudian menuju ke : Mk. Sunan Gunung Jati / Cirebon.			
Hari 2	Pagi hari di makam ; Mk. Habib Ahmad – Pekalongan Mk. Sunan Kalijaga – Mk. Sunan Kudus – Kudus, Mk. Sunan Muria – Pati, Mk. Sunan Bonang – Tuban, Mk. Asmoro Qondi – Jawa Timur, malam hari menuju:			
Hari 3	Pagi hari transit mengunjungi ; Mk. Sunan Drajad, Mk. Sunan Giri – Giri, Mk. Syekh Maulana Malik Ibrahim – Gresik, Mk. Sunan Ampel-Surabaya, Mk, Syekh Kholil-Bangkalan, malam hari menuju.			
Hari 4	Pagi hari transit dan ziaroh dimakam : Mk. Gus Dur – Jombang, Mk. Sunan Bayat-Klaten, Mk. Syekh Dalhar-Gunung Pring Magelang, malam hari menuju Lampung Tiba di Lampung pukul 15.00 WIB. Ziaroh selesai..			

I. Penyajian Fakta dan Data Penelitian

1. Peran Tour Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni

Peran Tour Leader dalam memuaskan konsumen sangat dibutuhkan sebagai aktivitas persaingan diberbagai kesempatan dengan perusahaan lain. PT. Garuda Wisata harus memiliki strategi memudahkan proses serta implementasi peran tour leader yang dikembangkan seperti komunikasi, fasilitas dan pelayanan dalam segi apapun sehingga dalam meningkatkan kepuasan konsumen perjalanan tour sangat bergantung pada kemampuan peran tour leader. Seorang tour leader mampu bertanggung jawab sepenuhnya dalam perjalanan tour, mulai dari menangani masalah yang mungkin timbul, seperti penundaan transportasi atau perubahan cuaca, untuk memastikan pengalaman wisata tetap berjalan lancar dan menyenangkan bagi semua peserta. Strategi pelayanan yang dilakukan dalam memuaskan konsumen meliputi ketersediaan fasilitas yang diperlukan, seperti transportasi yang nyaman dan akomodasi yang sesuai dengan standar yang diharapkan dalam memuaskan konsumen, seperti yang dikatakan oleh Wahyudi Agusthias bahwa :

“Hal ini telah dilakukan oleh PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, bahwa sebelum melakukan perjalanan menyiapkan semua perlengkapan, baik perlengkapan yang dibawa saat perjalanan dan juga semua mitra-mitra dari bis, hotel, rumah makan itu yang harus dipersiapkan, dan juga perlengkapan mulai dari jadwal dan semua fasilitas yang sudah disepakati oleh pihak panitia tour.”³⁴

Penjelasan uraian diatas dengan tegas memberitahukan bahwa peran tour leader PT Garuda Wisata Jaya Almetroni dalam memberikan pelayanan

³⁴ Wahyudi Agusthias, Kepala Marketing dan Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 30 Mei 2024.

terhadap konsumen diperhatikan sedetail mungkin. Dan juga tour leader PT Garuda Wisata Jaya Almetroni menyiapkan perlengkapan konsumen dengan cepat untuk memberikan kepuasan calon jamaah.

Efektivitas peran tour leader sangat diperhatikan oleh perusahaan sehingga yang dilakukan PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dalam meningkatkan kepuasan jamaah yaitu dengan memberikan pelatihan yang terbaik dengan menganalisisnya setiap detail Standar Operasional Prosedur (SOP) tour leader. PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni memiliki beberapa SOP. Seperti yang dikatakan oleh Toat Aris Budiman:

“Tour leader harus menguasai perannya, memiliki pegawai untuk guide sendiri, menguasai peran tour leader sudah termasuk sopnya, tata kerjanya, perturan kerjanya, pelayanannya. Untuk rekrutmen tour leader juga kita harus memiliki standar dan juga harus terdaftar himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) dan juga harus ikut pelatihan secara berkala selama 6 bulan sekali yang diadakan oleh dinas provinsi lampung.”³⁵

Penjelasan dari uraian diatas dengan tegas memberitahukan bahwa tour leader harus menguasai tugas dari tour leader tersebut. Peran dari seorang tour leader sangat penting dalam memastikan kelancaran dan kesuksesan perjalanan wisata. Tugas dari tour leader yaitu memberikan pelayanan secara cepat, memberikan kenyamanan dan kenangan yang baik kepada konsumen sehingga terbentuknya kepuasan konsumen.

³⁵ Wawancara Toat Aris Budiman, CEO PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 30 Mei 2024.

2. SOP Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni sesuai dengan SOP Tour Leader yang ditetapkan oleh SKKNI

Tour Leader memiliki berbagai standar dan kompetensi yang telah ditetapkan. Standar dan kompetensi inipun telah diatur dalam UU Ketenagakerjaan No 113 Tahun 2003, dan kemudian dilanjutkan dengan Peraturan Pemerintah (PP) No 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSB) serta PP 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional.

Kemudian diikuti keputusan Menteri Tenaga Kerja (Kepmenaker) Nomor KEP.55/MEN/III/2009 yang telah menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Pariwisata Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (Tour Leader). Standarisasi ini tidak hanya berlaku untuk Tour Leader Konvensional, tapi juga tour leader yang khusus, seperti tour leader muslim.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar Kompetensi merupakan rumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seorang/orang perorangan untuk melakukan suatu tugas/pekerjaan yang dilandasi oleh ilmu pengetahuan, keterampilan dan didukung sikap kerja, serta penerapannya sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan.

Begitupun pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni menggunakan standarisasi ini yang bertujuan untuk menjadi acuan dalam penyelenggaraan perjalanan wisata umrah dan pelatihan kerja tour leader, serta penilaian peserta pelatihan/ pekerja berpengalaman melalui uji kompetensi dan sertifikasi.

**Perbandingan antara SOP Tour Leader SKKNI dengan
SOP Tour Leader PT Kasturi Mandiri Wisata.**

SOP Tour Leader SKKNI³⁶	SOP Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni
<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan Persiapan Tour 	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan perlengkapan tour leader seperti; absen peserta, banner, bantal, selimut, air minum, hadiah. - Berpakaian sopan (kemeja, kaos kerah, celana panjang, sepatu). Berseragam (dengan ketentuan yang sudah dimiliki) - Bersikap sopan, santun, mengalah (dalam menghadapi peserta tour).
<ul style="list-style-type: none"> - Mengkoordinasikan jadwal persiapan 	<ul style="list-style-type: none"> - Handhpone diwajibkan aktif selama 24 jam selama tour berlangsung.
<ul style="list-style-type: none"> - Mengembangkan pengetahuan destinasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Menguasai sejarah perjalanan yang akan di tempuh.

³⁶ Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, *Penetapan SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata Dan Pemimpin Perjalanan Wisata (tour leader)*, Jakarta: Kementerian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi RI, 2009)

<ul style="list-style-type: none"> - Mengatur saat keberangkatan 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan absen terhadap peserta - Melakukan pengecekan barang-barang.
<ul style="list-style-type: none"> - Mengatur saat transit 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan absen terhadap peserta. - Melakukan pengecekan barang berharga.
<ul style="list-style-type: none"> - Mengatur saat tiba 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan absen terhadap peserta. - Berkoordinasi dengan beberapa tour leader yang bertugas.
<ul style="list-style-type: none"> - Mengatur saat dikendaraan 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan absen terhadap peserta - Melaksanakan pengaturan peserta.
<ul style="list-style-type: none"> - Mengatur saat check in dan check out di hotel 	<ul style="list-style-type: none"> - Berkoordinasi dengan petugas check in sebelum sampai hotel. - Mengatur peserta untuk makan di hotel sebelum check out. - Membantu petugas check in dalam mengawasi, mengecek barang, dan menghitung jumlah peserta setiap ingin check in dan check out

	hotel.
- Mengatur peserta saat tour	<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan dan membagikan snack dan minum kepada peserta. - Menemani peserta melakukan tour - Mengarahkan peserta untuk makan di Rm yang akan dituju.
- mengelola permasalahan yang tidak terduga	- tanggap dengan semua permasalahan yang terjadi saat tour berlangsung.
- Menangani keluhan peserta selama tour	<ul style="list-style-type: none"> - Bersikap sopan, santun terhadap peserta dalam menghadapi keluhan peserta - Mampu merespon keluhan peserta dengan baik.

Berdasarkan dari hasil perbandingan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur Tour Leader di PT Garuda Wisata Jaya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Tour Leader yang ditetapkan oleh SKKNI.

3. Kendala-Kendala yang dihadapi Tour Leader

Perjalanan wisata yang dilakukan secara terpimpin dengan mengunjungi tempat-tempat wisata dalam waktu tertentu dengan biaya yang dikeluarkan besar, haruslah tour leader menjadikan suatu perjalanan wisata yang dikenang dan

berkesan bagi para konsumen. konsumen yang melakukan perjalanan wisata membutuhkan info maupun poin of interest selama perjalanan. Selain itu konsumen juga tidak ingin kesulitan atau kerepotan dalam perjalanan berlangsung, maka seorang tour leader haruslah sebaik mungkin agar terciptanya sebuah kenyamanan dan kepuasan bagi para konsumen.

Tour leader sebagai perwakilan dari PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni yang bertugas memimpin dan mengurus konsumen harus memiliki keterampilan dan cekatan dalam mengambil keputusan bilamana terjadi suatu kendala serta mampu mengatasi kendala-kendala dalam perjalanan wisata. Kendala yang dihadapi tour leader seperti:

“ada beberapa kendala yang ada dalam perjalanan wisata dari berbagai faktor, antara lain ada konsumen yang kehilangan barang berharga, ada konsumen yang sakit, ada perubahan jadwal, ada masalah di transportasi, makanan, akomodasi dan kendala itu kami hadapi dan kami atasi dengan cepat dan efektif agar perjalanan tetap lancar”³⁷

a. Konsumen yang Kehilangan Barang Berharga

Kehilangan Barang berharga sering terjadi pada saat perjalanan berlangsung, biasanya konsumen meletakkan barang berharga sembarangan sehingga ada beberapa orang iseng yang mengambil barang berharga tersebut contohnya seperti handphone. Untuk kasus kehilangan barang biasanya tour leader akan mencari solusi dalam melakukan pencarian handphone tersebut. Pencarian akan pantau melalui cctv, tempat dimana barang berharga terakhir kali di letakkan.

³⁷ Wawancara Wahyudi Agusthias, Kepala Marketing dan Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 30 mei 2024

Contoh kasus:

Konsumen bernama Azzahra keberangkatan 17 Desember 2023 kehilangan hape ketika sedang di rumah makan. Meletakkan barang berharga seperti handphone di wastafel. Akhirnya pencarian barang dilakukan di tiap sudut rumah makan oleh tour leader, melakukan pengancaman terhadap pencuri, sehingga selama 15 menit pencarian handphone tersebut ditemukan.

b. Konsumen yang Sakit

Jika konsumen mengalami sakit ketika sedang dalam perjalanan berlangsung, konsumen akan menjalani proses pengobatan dengan medis sampai sembuh. PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni akan menyiapkan medis dan peralatan medisnya setiap perjalanan berlangsung guna untuk konsumen yang sedang sakit.

Contoh kasus:

Konsumen bernama Salma keberangkatan 17 Desember 2023 mengalami sakit (pala pening dan mual-mual) akhirnya tour leader membawa tim medis untuk melakukan pemeriksaan pada konsumen yang sakit, mendapatkan obat yang sesuai dengan sakitnya. Setelah dilakukan perawatan khusus, konsumen sudah tidak sakit lagi dan bisa melakukan aktivitas seperti biasanya.³⁸

c. Ada masalah di Transportasi, Makanan, dan Akomodasi

Permasalahan transportasi biasanya ada dalam perjalanan seperti kemacetan lalu lintas yang mengakibatkan keterlambatan sampai tujuan, waktu

³⁸ Wawancara Wahyudi Agusthias, Kepala Marketing dan Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 30 mei 2024.

tempuh akan menjadi lebih lama dan menyebabkan beberapa tempat kunjungan wisata terpaksa dibatalkan. Tour leader akan berkoordinasi dengan pihak panitia konsumen mengenai pembatalan wisata dan mencari solusi agar konsumen merasa nyaman dan puas.

Permasalahan makan biasanya terdapat dibagian rumah makan, pihak rumah makan tidak sinkron dengan pihak tour leader sehingga adanya keterlambatan makan pada saat dirumah makan, maka dari itu pihak tour leader akan berkoordinasi dengan panitia konsumen perihal makan dan akan disajikan secepat mungkin. Tour leader akan menghadapi kendala ini dengan perencanaan yang baik dan berkoordinasi yang tepat, sehingga konsumen tetap dapat menikmati perjalanan dengan nyaman dan puas.

Permasalah akomodasi biasanya ada didalam hotel, kondisi kamar yang buruk ada beberapa peralatan yang rusak atau fasilitas yang tidak berfungsi. Pihak tour leader akan berkoordinasi dengan pihak hotel perihal permasalahan yang ada di kamar. Jika sudah pengecekan dari pihak hotel, konsumen akan dipindahkan ke kamar lainnya yang memiliki fasilitas yang lengkap.

Penjelasan dari uraian diatas dengan tegas memberitahukan bahwa tour leader memiliki kendala yang berbeda dan tour leader harus menguasai tugas dari tour leader tersebut, agar dapat menyelesaikan kendala yang dihadapi. Tour leader adalah orang pertama yang dapat mengatasi masalah ketika dalam perjalanan berlangsung, hal ini bertujuan agar sebuah perjalanan berjalan dengan baik dan lancar. Seorang tour leader harus memastikan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tour leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.

4. Pandangan Konsumen terhadap Pelayanan Tour Leader pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni

PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini, mementingkan kepuasan konsumen dalam melakukan perjalanan wisata agar nyaman, apabila konsumen merasa nyaman maka hal ini akan berdampak positif untuk perusahaan karena akan berpengaruh pada calon konsumen berikutnya. Agar konsumen yang sudah pernah melakukan perjalanan wisata bersama PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni tentunya menceritakan pengalaman selama perjalanan apalagi dengan kualitas pelayanan tour leader yang sangat baik.

Perusahaan tour travel memiliki strategi berbeda dengan tour travel lain dengan memiliki permasalahan-permasalahan yang berbeda dan memiliki sistem pelayanan yang berbeda baik dalam perjalanan. PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni berharap tour leader memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen.

PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan transportasi pariwisata. Memberikan kualitas terbaik terhadap konsumennya dan pelayanan itu sudah banyak dirasakan oleh konsumen lainnya yang pernah ikut dalam perjalanan bersama PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni.

Berikut beberapa konsumen yang telah penulis wawancara diantaranya:

- a. Menurut Azzara selaku konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, sebagai berikut:

PT. Garuda Wisata memiliki tour leader yang pelayanannya baik , seru. Ketika sedang melakukan kunjungan wisata masuk ke dalam bus selalu dalam keadaan bersih, karena tour leadernya membersihkan terus, nyaman dan puas sama pelayanan tour leadernya.³⁹

³⁹ Wawancara Azzara, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 28 Juni 2024.

- b. Menurut Asmalia selaku konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni, sebagai berikut:
PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni memiliki tour leader dengan pelayanan yang sangat bagus, dari segi orang yang sakit, dari cara melayani saat makan, itu bagus banget. Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan.⁴⁰
- c. Menurut Putri Rahmawati selaku konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni.
PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni memiliki pelayanannya cukup baik, lucu, dari segi apapun selalu cepet, bisa menghandel beberapa orang yang sakit di dalam bus.⁴¹
- d. Menurut Valencia Azzahra selaku konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni.
PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni memiliki tour leader yang membuat nyaman, seru, baik. Puas banget sama pelayanan tour leadernya selama perjalanan.⁴²
- e. Menurut Muhammad Rozzak Aditya selaku konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni
PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni memiliki pelayanan yang baik, berkomunikasi baik dengan kami, sangat ramah, profesional dalam menghadapi beberapa masalah.⁴³
- f. Menurut Rizky Aditya selaku konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni.
PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni memiliki pelayanan yang ramah, baik, sopan, cepat, bisa berkomunikasi

⁴⁰ Wawancara Asmalia, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni, 29 Juni 2024.

⁴¹ Wawancara Putri Rahmawati, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni, 29 Juni 2024.

⁴² Wawancara Valencia Azzahra, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni, 29 Juni 2024.

⁴³ Wawancara Muhammad Rozzak Aditya, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni, 29 Juni 2024.

dengan baik. Puas dalam pelayanan yang diberikan sama tour leadernya.⁴⁴

Kepuasan konsumen adalah hal yang penting karena pelayanan yang diberikan PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni bisa mempertahankan konsumen-konsumen yang suatu saat nanti akan berangkat dan juga membuat konsumen menjadi lebih banyak lagi karena dari pelayanan yang sangat memuaskan. Oleh karena itu perusahaan akan mempertahankan pelayanan yang baik untuk konsumen. Jadi konsumen akan memberikan pengalaman yang baik,nyaman kepada orang lain.

Dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah membuat nyaman konsumen, maka konsumen merasa puas bahkan tidak memiliki kekurangan dalam melayani konsumen, dan konsumen merasa sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh tour leader PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni.

Tentunya ini sesuai dengan kualitas pelayanan menurut kotler dan keller, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Keistimewaan yang dirasakan oleh konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni adalah tour leader mampu menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan merasa terbantu dengan tour leader yang disediakan oleh perusahaan sehingga mempermudah konsumen untuk mengerjakan kunjungan wisata. Tour leader selalu memberikan pengertian kepada konsumen dalam hal kecil apapun itu, sehingga konsumen merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh tour leader.

⁴⁴ Wawancara Rizky Aditya, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almeteroni, 29 Juni 2024.

Dibalik itu semua konsumen memiliki harapan untuk PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni sebagaimana yang dikatakan oleh Muhammad Rozzak Aditya sebagai berikut

“kami berharap agar perusahaan mempertahankan pelayanan yang baik, baik dari segi kendaraan, makan dan sebagainya. Semoga PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni memiliki konsumen yang lebih banyak.”⁴⁵

Pastinya yang diharapkan PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni lebih sukses dalam bidang tour and travel sehingga mendapatkan konsumen yang lebih banyak. Karena konsumen merasa baik, juga membangun kepuasan konsumen yaitu dengan menjaga komitmen dan amanah yang ada.

⁴⁵ Wawancara Muhammad Rozzak Aditya, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 29 Juni 2024.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa tour leader memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kepuasan konsumen selama perjalanan wisata. Berikut beberapa rangkuman dari peran utama tour leader dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen:

1. Pemandu, tour leader berperan sebagai pemandu yang memberikan informasi destinasi wisata, menjelaskan sejarah, budaya dan geografi, serta mengatur perjalanan. Peran ini membantu konsumen memperoleh informasi yang bermanfaat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Koordinator Logistik, sebagai koordinator logistik, tour leader bertanggung jawab untuk mengatur transportasi, tiker, jadwal perjalanan. Dengan memastikan semua aspek perjalanan berjalan sesuai rencana, tour leader membantu konsumen merasa nyaman dan puas selama perjalanan.
3. Pemecah masalah, tour leader harus mampu menyelesaikan berbagai masalah yang timbul selama perjalanan, seperti perubahan cuaca atau masalah kesehatan. Kemampuan ini memastikan perjalanan berjalan lancar dan konsumen merasa aman dan puas.
4. Penghubung, tour leader berfungsi sebagai penghubung antara konsumen dengan pihak ketiga seperti hoteel, restoran, da tempat wisata. Dengan menjalin hubungan baik dengan semua pihak, tour leader membantu memastikan bahwa layanan yang dijanjikan terpenuhi.
5. Pendamping dan motivator, tour leader berperan sebagai pendamping yang memberika motivasi kepada konsumen, serta menciptakan suasana yang positif dan menyenangkan. Hal ini meningkatkan pengalaman

konsumen dan kepuasan konsumen terhadap perjalanan wisata.

6. Penjaga keamanan dan kesehatan, tour leader memastikan bahwa konsumen tetap dalam pengawasan yang ketat dan menyediakan peralatan medis jika diperlukan. Dengan menjaga kesehatan dan keamanan konsumen, tour leader membantu menciptakan pengalaman perjalanan yang aman dan memuaskan.
7. Promotor budaya dan etika, tour leader bertanggung jawab untuk memperkenalkan konsumen pada budaya lokal dan memastikan bahwa kegiatan perjalanan dilakukan dengan menghormati budaya dan etika setempat. Peran ini mendukung pengalaman edukatif yang positif bagi konsumen.

Secara keseluruhan, peran tour leader yang efektif dalam aspek-aspek tersebut berkontribusi besar terhadap kepuasan konsumen dan keberhasilan perjalanan wisata PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni Lampung dapat meningkatkan kualitas layanan dengan terus mengembangkan kemampuan tour leader dalam menjalankan peran-peran tersebut secara optimal.

B. Rekomendasi

Setelah penulis mengadakan penelitian dan pengamatan tentang peran tour leader dalam meningkatkan kepuasan Konsumen pada PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni Lampung, maka penulis ingin menyampaikan rekomendasi demi perbaikan dan kemajuan:

1. Pengelola perusahaan PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, hendaknya mengupayakan peningkatan seleksi dan pelatihan para tour leader.
2. Kepada para tour leader agar selalu semangat dalam melayani para konsumen, serta lebih bervariasi dalam melayani konsumen. selalu memperhatikan hal-hal kecil yang menjadi kendala-kendala yang di alami

konsumen ketika dalam perjalanan dan ketika terjadi kendala saat perjalanan tour leader harus lebih sabar ketika menjalani tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A Yoeti. 1997. *Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Abu Ahmadi. 1991. *Psikologi Sosial*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Buku Saku Manajemen Dokumentasi. 2010. Jakarta: Ahli Manajemen Dokumentasi dan Informasi Indonesia.
- Departemen Pariwisata Republik Indonesia, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Pariwisata: Tour Leader
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Djamin Satori and Aan Komariah. 2017. *Metodologi Penelitian*, Bandung: Alfabet CV.
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Harmawan, B. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M.S.P. 2016. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- I Gde Pitana dan I ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kementrian Ketanagakerjaan Republik Indonesia, “Peran dan Fungsi SKKNI dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia,”.
- Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. 2019. *Penetapan SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata Dan Pemimpin Perjalanan Wisata (tour leader)*, Jakarta: Kementrian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi RI.
- Koenjorodiningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat Edisi Ketiga*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- M Kesrul. 2004. *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- M. Dahlan, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arloka, 1994.

- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, n.d.
- Mardiyanto. 2018. *Manajemen Proyek: Konsep, Metode, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Mari Elka Pangestu. 2018. *Pariwisata: Strategi Pengembangan dan Pottensi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Mohammad Nazir. 2009. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia⁵⁴.
- Mulyadi. 2020. *Manajemen Administrasi Pemertintahan*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Nasution, M.N. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nirwanda, Sapt. 2016. *Pariwisata Iindonesia: Sejarah, Kelembagaan, dan Proyeksi*. Jakarta: Penerbit Kompas.
- Oka A Yoeti. 2013. *Tour Leader Profesional*, Bandung: Angkasa.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Sistem Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia
- Permana, H. 2020. *Strategi Manajemen Perjalanan Wisata*. Malang: UB Press.
- Permenpan RB No. 35 Tahun 2012, Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan SOP di Lingkungan Instanasi Pemerintah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 No. 130, Jakarta: Kemenrtrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Pasal 2.
- Philip Kolter dan Kevil Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, edisi ketika Belas, Jakarta: Erlangga.
- R. Joseph Astroboi. 2020. *Pemasaran : Pengantar dan Penerapan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020.
- Ramadhani, A. 2018. *Panduan Menjadi Ttour Leader Profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Richard oliver. 2013. *Kepuasan Pelanggan,*” *Angewandte Chemie International Edition*.
- Rosad Suparyanto. 2020. *Konsumen,*” *Suparyanto Rosad 5*, no. 3.
- Rudianto. 2013. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Sarlito Wirawan Sarwono. 1984. *Teori-Teori Psikologi Sosial*, Jakarta: CV. Rajawali.
- Siahaan, L.2021. *Pengantar Sosiologi: Konsep dan Teori*. Jakarta: Penerbit Sosiologi.
- Sihombing, H. 2021. *Dasar-Dasar Asuransi: Teori dan Praktek*. Jakarta: Penerbit Jasa Keuangan.
- Soerjano Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Sutopo, B. 2016. *Manajemen Perjalanan Waktu*, Yogyakarta: Andi.
- Syamsuri, M. 2015. *Manajemen Perjalanan Wisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wirawan, A. 2017. *Praktik Pariwisata dan Perjalanan*. Bandung: Alfabeta.
- Zulian Yamit. 2011. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Skripsi :

- Dessy Nuramaliah Priyana. 2019. *Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018*, (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif, 2019).
- Fawaid Darsyah. 2013. *Efektivitas Komunikasi Organisasi dalam Pelaksanaan Program Kerja Kwartir Ranting Gerakan Pramuka Rangsang Barat Periode 2008-2011* (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013).
- Firman Febrian. 2013. *Peranan Pelayanan Tour Leader Di Biro Perjalanan Wisata Cv. Bumi Ketingan Tour And Travel Surakarta*.
- Ginda Nurfianti, “Peran Tour Leader PT An-Nur Maarif Dalam Memberikan Pelayanan Pada Jamaah Haji Dan Umrah Di Makassar” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021).

Jurnal :

Ardeva Govinaz and Meita Santi Budiani. 2019. Hubungan Antara Kaulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X Ardeva Govinaza, *Jurnal Penelitian Psikologi*.

- Anderson, J. 2023. Manajemen Tiket dalam Industri dan Hiburan. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Layanan*. Vol. 12.
- Diah Dharmayanti and Albertus Christian. 2013. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty The Light Cup Di Surabaya Town Square, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1, no. 2, <https://media.neliti.com/media/publications/132958-ID-none.pdf>.
- Harapan, I. (2020). "Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Teknologi: Studi Kasus Gojek Indonesia." *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 10(1).
- Nuning Pratiwi. 2017. Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1.
- Rina Suryani. 2021. Efisiensi Administrasi dalam Perusahaan." *Jurnal Manajemen Bisnis* 12, no 3.
- Sigit Hardadi. 2020. Sistem Informasi Reservasi Tour Agency Di Jawa Tengah Berbasis Web," *Jurnal Cendikia* 20, no. 1.
- Siti Masfiah Ngadin. 2022. Kepemimpinan Yang Efektif Dalam Manajemen Pendidikan," *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan* 1, no. 2.
- Syaron Brigitte Lantaeda, Florence Daicy Lengkong, and Joorie Ruru. 2017. Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, no. 48.
- Z. Mariska and M. Shihab. 2017. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus Pada Hotel Aston Kuningan Suites-Jakarta)," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 14, no. 2. 218.

Zhahara Yusra, Rufran Zulkarnain, and Sofino Sofino. 2021. "Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19," *Journal Of Lifelong Learning* 4, no. 1.

Wawancara :

Dokumentasi PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni dicatat pada tanggal 20 Juni 2024

Wawancara Toat Aris Budiman, CEO PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 30 Mei 2024.

Wawancara Wahyudi Agusthias, Kepala Marketing dan Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 30 Mei 2024.

Wawancara Asmalia, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 29 Juni 2024.

Wawancara Azzara, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 28 Juni 2024.

Wawancara Muhammad Rozzak Aditya, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 29 Juni 2024.

Wawancara Rizky Aditya, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 29 Juni 2024.

Wawancara Valencia Azzahra, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 29 Juni 2024.

Wawancara Putri Rahmawati, Konsumen PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni, 29 Juni 2024.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



SURAT PERINTAH DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
NOMOR 24 TAHUN 2023

TENTANG
PENETAPAN JUDUL DAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD) FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024 (TAHAP III)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Semester Genap TA 2023/2024 perlu ditetapkan judul dan menunjuk pembimbing skripsi;
2. Bahwa nama yang tercantum dalam lampiran surat perintah ini dipandang mampu melaksanakan tugas dimaksud.
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang RI No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah RI No. 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 31 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung;
5. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung No 539 a Tahun 2019 Tentang Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung;
6. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung No 987 Tahun 2022 tentang Kalender Akademik Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung TA 2023/2024;
- Memperhatikan : Hasil keputusan tim Sidang Judul Prodi MD Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tanggal 12 September 2023

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : SURAT PERINTAH DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG TENTANG PENETAPAN JUDUL DAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD) FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024 (TAHAP III)
- Kesatu : Menetapkan judul dan Pembimbing Skripsi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini.
- Kedua : Mahasiswa yang tercantum dalam lampiran surat perintah ini harus segera menyusun proposal penelitian untuk diseminarkan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan surat perintah ini. Apabila hal tersebut tidak dilaksanakan, maka Dekan dapat membatalkan judul dan pembimbing yang telah ditetapkan.
- Ketiga : Dosen Pembimbing harus menyediakan waktu kepada mahasiswa untuk berkonsultasi minimal satu kali dalam seminggu, mengarahkan, membimbing dan memberikan petunjuk kepada mahasiswa bimbingannya. Apabila pembimbing tidak dapat melaksanakan tugasnya maka mahasiswa dapat mengajukan pergantian pembimbing.
- Kecempat : Surat perintah ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan diberikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Di tetapkan di : Bandar Lampung
Pada tanggal : 12 September 2023
Dekan,

Abdul Syukur

Lampiran : Surat Perintah Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
 Nomor :
 Tanggal : September 2023
 Tentang : Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (MD)
 Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Semester Ganjil TA. 2023/2024
 (Tahap III)

NO	NAMA / NPM	JUDUL SKRIPSI	DOSEN PEMBIMBING	GOL
1	Rido Saputra (2041030049)	Peran Baznas Kota Bandar Lampung Terhadap Motivasi Muzakki Untuk Membayar Zakat (Di Kota Bandar Lampung).	Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag. M.Ag Dr. Mubasit, S.Ag. M.M	IV/b III/d
2	Nur Ichsani Achmad (2041030105)	Manajemen Dakwah Surau Berkah Madani Center (BMC) Kota Bandar Lampung.	Dr. Tontowi Jauhari, M.M Devid Saputra, M.M	IV/a III/b
3	Rahayu Intan Sestiawati (2041030063)	Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah santri Di pondok Pesantren Mukhtar Syafa'at Desa Suka Mukti, Kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatra selatan.	Dr. Mubasit, S.Ag. M.M M. Husaini, S.T. M.T	III/d III/d
4	Ayu Nurjanah (2041030064)	Peran Pengurus Majelis Takum Jami-Al-yakin Dalam Mengembangkan Karakter Religius Remaja Masjid Di kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.	Dr. Mubasit, S.Ag. M.M M. Husaini, S.T. M.T	III/d III/d
5	Alfira Darmayanti (2041030082)	Peran Tour lider Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Garuda Wisata Jaya Al Metroni Tour And Travel Lampung	Dr. Hasan Mukmin, M.A M. Husaini, S.T. M.T	IV/a III/d
6	Anit Apriyanti (2041030085)	Manajemen Dakwah Dalam meningkatkan Prilaku Santri Pondok Pesantren Diniyah Putri Lampung.	Dr. Hasan Mukmin, M.A M. Husaini, S.T. M.T	IV/a III/d
7	Vany Rozauna Jabat (2041030089)	Strategi Pemasaran Dalam Merekrut Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada PT Alshafwa Wisata Mandiri Bandar Lampung.	Dr. Hasan Mukmin, M.A Rouf Tamim, M.Pd.I	IV/a III/b
8	Herli Pasela (2041030196)	Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) an-Namirah Kota Bandar Lampung.	Hj. Rodiyah, S.Ag. M.M Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I	IV/c IV/a
9	Anggi Ulya Ramadhania (2041030007)	Strategi Pemasaran Usaha Kerang Hijau Dan Ikan Pada Kelompok Bintang Bahari II di Pulau Pasaran Lampung.	Dr. Tontowi Jauhari. M.M Devid Saputra, M.M	IV/a III/b
10	Fifin Maisaroh (2041030108)	Manajemen Life Skill Santri Pondok Pesantren Daarul Khair Kotabumi Lampung Utara.	Dr. Tontowi Jauhari. M.M Devid Saputra, M.M	IV/a III/b
11	Elma Rahayu (204103011)	Manajemen strategi dalam meningkatkan kemandirian ekonomi Santri dipondok pesantren istiqomah al amin lampung selatan.	Mulyadi, S.ag. M.Sos.I Devid Saputra, M.M	III/d III/b
12	Ambar Risma Ulfadilah (2041030112)	Manajemen Dakwah Dalam Pengembangan Seni Budaya Islam Di pondok Pesantren Darussalamah Kecamatan Way Jepara Kabupaten lampung Timur.	Mulyadi, S.ag. M.Sos.I Devid Saputra, M.M	III/d III/b



PT GARUDA WISATA JAYA ALMETRONI

SK KEMUNKUNHAM : Nomor AHU-0125255.ah.01.11.TAHUN 2018

NOTARIS : Dr. PRIMA ANGKUPI, SH.MH.M.Kn.

JL. CEMPAKA, 21 C YOSOMULYO, METRO PUSAT, LAMPUNG, 34111 Tlp. 0813 7900 0569

Nomor : 015/rek-penelitian/12-2024
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Bandar Lampung, 24 Juni 2024

Yth Ketua Jurusan MD UIN Raden Intan Lampung
di-
Bandar Lampung

Mempertimbangkan surat permohonan pengajuan penelitian skripsi dengan No B-501.e/Un.16/DD/PP.00.9/06/2024 yang dikirimkan pada tanggal 24 Juni 2024 maka dengan ini kami mengizinkan Mahasiswa/wi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang bernama:

No	Nama	NPM	Program Studi
1.	Alfira Damayanti	2041030082	Manajemen Dakwah

Untuk melaksanakan Penelitian Skripsi di perusahaan PT. GARUDA WISATA JAYA ALMETRONI TOUR AND TRAVEL. sampai dengan selesai

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatiannya dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,


GARUDA WISATA
Tour & Travel
Toat'Aris Budiman,
General Manager

Alamat : Jl. cempaka, 21c, yosomulyo, metro pusat, 34111
Jl. Sukarno Hatta Dry Pass no. 112, Rajabasa, Bandar Lampung, 35141
E-mail : Garudawisata111@gmail.com
Hotline : 0813 7900 0569



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
Telp. (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B - 3039/ Un.16 / P1 /KT/VIII/ 2024

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
NIP : 197308291998031003
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**PERAN TOUR LEADER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
GARUDA WISATA JAYA AL METRONI TOUR AND TRAVEL LAMPUNG**

karya :

NAMA	NPM	FAKULTAS/PRODI
Alfira Damayanti	2041030082	FDIK/MD

Bebas plagiasi sesuai dengan tingkat kemiripan sebesar 9%. Dan dinyatakan **lulus** dengan bukti terlampir.
Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 07 Agustus 2024
Kepala Pusat Perpustakaan



Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan

PEDOMAN WAWANCARA

1. Sejarah berdirinya garuda wisata jaya almetroni?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab seorang tour leader
3. Apakah tour leader garuda wisata jaya almetroni harus menguasai peran dari tour leader tersebut?
4. Apakah peran tour leader berepengaruh untuk berjalannya suatu tour?
5. Bagaimana berkoordinasi dengan pihak ketiga, seperti pemandu lokal , hotel atau restoran untuk memastikan kelancaran tour?
6. Apa yang dilakukan jika ada keterlambatan atau perubahan jadwal yang tak terduga?
7. SOP tour leader apa saja yang ada di garuda wisata jaya?
8. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi tour leader selama perjalanan?
9. Bagaimana cara mempersiapkan diri sebelum memimpin tour
10. Bagaimana cara menjaga komunikasi dengan baik
11. Bagaimana anda menangani konsumen tour yang tidak bisa di atur
12. Bagaimana cara untuk memastikan bahwa stiap peserta merasa diperhatikan dan dihargai
13. Bisakah ceritakan pengalaman menangani masalah atau keluhan dari peserta tour
14. Bagaiman mengatasi situasi darurat atau tak terduga slama tour
15. Bagaimana tindakan untuk meningkatkan kepuasan peserta?
16. Bagaimana mengevaluasi kepuasan peserta setelah tour selesai, dan apakah anda menerima umpan balik dari konsumen? jika iya, bagaiman cara menanggapi nya dan menggunakannya untuk memperbaiki dimasa depan
17. Bagaimana berkoordinasi dengan pihak ketiga, seperti pemandu lokal , hotel atau restoran untuk memastikan kelancaran tour?

Dokumentasi Wawancara

1. Bapak Toat Aris Budiman, S.Pd (CEO PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni)



2. Bapak Wahyudi Agusthias (Manager Marketing atau Tour Leader PT. Garuda Wisata Jaya Almetroni)



PERANTOURLEADERDALAMMENINGKATKANKEPUASAN KONSUMENPADAPTGARUDAWISATA
JAYAAALMEIRONITOURANDTRAVELLAMPUNG

b
y

P
E
R
P
U
S
T
A
K
A
A
N

U
I
N

R
I
L

Submission date: 02-Aug-2024 06:13AM (UTC+0700)

Submission ID: 2425199901

File name: skripsii_Alfira_Damayanti.docx (97.31K)

Word count: 7062

Character count: 46750

PERAN TOUR LEADER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT GARUDA WISATA JAYA AL METRONI TOUR AND TRAVEL LAMPUNG

ORIGINALITY REPORT

9%	8%	2%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%
3	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
6	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1%
7	Anis Eka Putri. "Hubungan kontrasepsi implant dengan siklus menstruasi pada wanita usia subur", Majalah Kesehatan Indonesia, 2020 Publication	<1%

8	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1%
10	Andi Randhy, Syamsul Bachri. "PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN PT JNE", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2020 Publication	<1%
11	jasapembuatanptkkurikulum2013.blogspot.com Internet Source	<1%
12	docobook.com Internet Source	<1%
13	perpustakaan.iaiskjmalang.ac.id Internet Source	<1%
14	qdoc.tips Internet Source	<1%
15	repository.ipb.ac.id Internet Source	<1%
16	usrtk.org Internet Source	<1%
17	eprints.stainkudus.ac.id Internet Source	<1%

18	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1%
19	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
20	mafiadoc.com Internet Source	<1%
21	prezi.com Internet Source	<1%
22	repository.upi.edu Internet Source	<1%
23	update-area.blogspot.com Internet Source	<1%
24	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1%
25	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1%
26	library.binus.ac.id Internet Source	<1%
27	pt.scribd.com Internet Source	<1%
28	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
29	repository.upstegal.ac.id Internet Source	<1%

30	sarifhidayatulloh.blogspot.com Internet Source	<1%
31	sep.ejournal.unri.ac.id Internet Source	<1%
32	www.slideshare.net Internet Source	<1%
33	zephyrnet.com Internet Source	<1%
34	Nurul Fani Fajrianti Rusliah, Jumaria, Nafisah Kuri'ain. "Tindak Pidana Ekonomi (Penimbunan Dan Perampasan)", Open Science Framework, 2022 Publication	<1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 5 words

Exclude bibliography On