

### III. PENGERTIAN DASAR DARI PROFESI SEORANG TOUR LEADER

Menurut buku Drs. Oka Yoeti yang berjudul "Tours and Travel Management", kata Tour Leader adalah istilah bahasa asing yang terdiri dari dua suku kata, yaitu :

- Tour adalah : Perjalanan keliling yang memakan waktu lebih dari 3 hari yang diselenggarakan oleh suatu Biro Perjalanan Wisata dengan acara peninjauan di beberapa tempat yang menarik (Drs. Oka Yoeti, hal. 26).
- Leader adalah : Pemimpin (Wjs Poerwodarminto, hal. 267)

Jadi pengertian Tour Leader adalah seseorang yang memimpin suatu perjalanan wisata, baik di dalam negeri, yang bertujuan memberikan informasi yang selengkap-lengkapny mengenai suatu obyek wisata dari segi sejarah, geografi dan sebagainya. Seorang Tour Leader juga bertanggung jawab atas kepuasan para peserta tour serta keberhasilan acara tour tersebut.

Untuk menunjang keberhasilan suatu acara tour tersebut, Tour Leader harus dapat bekerja sama dengan pemandu wisata lokal di negara tujuan wisata tersebut dan dapat memimpin para peserta tour. Di negara barat, istilah Tour Leader juga dapat diistilahkan sebagai Tour Manager. Seorang Tour Leader sangat berperan di dalam mensukseskan suatu acara tour. Oleh karena itu para perusahaan Biro Perjalanan Wisata mengalami sedikit hambatan di dalam



penerimaan tenaga kerja sebagai seorang Tour Leader. Hal ini disebabkan banyaknya syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang Tour Leader yang sangat profesional.

Profesi seorang Tour Leader adalah merupakan profesi yang cukup menantang dan cukup menarik untuk para kawula muda terutama bagi pria karena profesi ini menjanjikan dan menawarkan berbagai ragam kesempatan untuk bepergian ke seluruh tempat di muka bumi ini dan juga membuka kesempatan untuk berkenalan banyak orang dari berbagai bangsa dan golongan terutama negara para peserta tour itu sendiri.

Sebagai seorang Tour Leader, kita dituntut untuk dapat bekerja kurang lebih 24 jam untuk melayani para tamu. Maksudnya tugas seorang Tour Leader itu berat karena dia harus melayani tamu, dalam arti kata membuat senang. Misalnya pelayanannya baik, bisa menghibur tamu dan sebagainya, sehingga dia harus stand-by 24 jam.

Tidak ada ketetapan tugas dari seorang Tour Leader, tergantung dari pribadi masing-masing seorang Tour Leader. Lebih banyak seorang Tour Leader melakukan sesuatu dalam arti lebih banyak melayani para tamu, ini akan semakin lebih berharga di mata para tamu atau peserta tour.

#### 1. SYARAT-SYARAT UNTUK MENJADI SEORANG TOUR LEADER

Untuk dapat menjadi seorang Tour Leader yang profesional diperlukan syarat-syarat umum yang harus

dipenuhi dan diketahui oleh para calon Tour Leader maupun oleh para Tour Leader adalah sebagai berikut :

1. Warga Negara Indonesia.
2. Berusia serendah-rendahnya 20 Tahun.
3. Menguasai salah satu atau dua bahasa asing secara aktif.
4. Menguasai pengetahuan pariwisata, baik tentang obyek obyek wisata maupun tentang ketentuan mengenai perjalanan wisata.
5. Mempunyai latar belakang pendidikan pariwisata.
6. Sehat fisik dan mental.
7. Berkelakuan baik.

Selain harus mengetahui dan memiliki syarat-syarat umum di atas, seorang Tour Leader haruslah mengetahui dan memiliki syarat-syarat khusus seperti sebagai berikut :

#### **1.1. Technical Skill**

Kata dari Technical Skill berasal dari bahasa Inggris yang terdiri dari 2 suku kata, masing-masing mempunyai arti sendiri seperti berikut :

- Technical: Tehnik-tehnik (Wojowasito, 1983: 63)
- Skill : Kepandaian, Keahlian (Wojowasito, 1983: 199)

Jadi pengertiannya adalah keahlian-keahlian tehnik yang harus diketahui dan dimiliki oleh seorang Tour Leader, agar dapat memperlancar pekerjaan mereka.

Syarat-syarat Technical Skill adalah :

1.1.1. Memahami, mengetahui semua produk tour yang dikelola dan dijual oleh perusahaannya.

1.1.2. Mempunyai pengetahuan dasar mengenai reservation, airlines, dan ticketing.

1.1.3. Dapat bekerja sama dalam satu tim.

1.1.4. Kreatif, inovatif serta mempunyai insting yang kuat.

1.1.5. Disiplin terhadap waktu.

## 1.2. Human Relation Skill

Kata Human Relation juga berasal dari bahasa Inggris yang terdiri dari 2 suku kata yaitu :

- Human : Manusia (Wojowasito, 1983: 78)

- Relation : Hubungan (Wojowasito, 1983: 175)

Jadi pengertian Human Relation adalah hubungan yang akrab dan hangat yang harus dimulai dan dibina oleh seorang Tour Leader dengan para peserta tournya. Untuk dapat membina hubungan yang akrab, seorang Tour Leader harus memiliki kepribadian yang menarik dan menyenangkan. Kepribadian yang menarik dan menyenangkan ini dapatlah dikembangkan dan dibina, baik secara pribadi maupun melalui sekolah - sekolah pengembangan kepribadian yang sudah banyak terdapat di Surabaya ini.

Syarat-syarat Human Relation yang harus dilakukan oleh seorang Tour Leader adalah :

- a. Harus dapat bersikap sopan dan baik dalam kelakuan maupun bicara.
- b. Rendah hati, suka menolong dan murah senyum.
- c. Menerima serta melayani para peserta tour.
- d. Memberikan penjelasan mengenai produk yang ada di travel agennya.
- e. Melakukan kontak secara terus-menerus dengan mantan para peserta tour.
- f. Dapat menghibur peserta tour.

Jadi seorang Tour Leader yang baik dan berpengaruh terhadap para peserta tour adalah seorang Tour Leader yang pandai menjalin hubungan serta mengatur para peserta tournya tanpa para peserta tournya merasa diatur atau didikte.

### 1.3. Leadership (Kepemimpinan)

Yang dimaksud dengan Leadership (kepemimpinan) adalah suatu kegiatan mempengaruhi orang-orang lain agar supaya melakukan pekerjaan bersama menuju kepada suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Dengan demikian maka tugas seorang pemimpin adalah "Menggerakkan orang lain". Di dalam tugas menggerakkan ini terkandung banyak tugas seperti tugas : mengantarkan, mengetahui, memelopori, mem-

beri petunjuk, mendidik, membimbing, dan lain sebagainya.

Sifat Kepemimpinan dalam pendidikan yang amat penting dan perlu mendapat perhatian yaitu:

- a. Rendah hati dan sederhana.
- b. Bersifat suka menolong.
- c. Sabar dan memiliki kestabilan emosi.
- d. Percaya kepada diri sendiri.
- e. Jujur, adil dan dapat dipercaya.
- f. Keahlian dalam jabatan.

Seorang Tour Leader harus mempunyai Leadership Skill atau kemampuan untuk menjadi seorang pemimpin. Ia harus mempunyai kemampuan untuk dapat mengatur semua acara tour agar semua acara tersebut dapat berjalan lancar sesuai dengan program dan dapat mengorganisir para peserta tour supaya dapat bekerja sama antara satu dengan yang lainnya serta saling mengenal.

Syarat-syarat dari seorang Tour Leader yang mempunyai Leadership Skill adalah :

- 1.3.1. Dapat melakukan kerja sama dalam suatu tim.
- 1.3.2. Mampu memahami berbagai macam perangai peserta tour.
- 1.3.3. Mempunyai jiwa kepemimpinan.
- 1.3.4. Dapat bertanggung jawab sebagai wakil dari suatu perusahaan.

#### 1.4. Seorang Tour Leader harus dapat:

1.4.1. Mengatur dan menjalankan jadwal tour secara baik dan tepat.

1.4.2. Dapat mengatur orang atau para peserta tour.

1.4.3. Dapat mengorganisir para peserta tour supaya dapat bekerja sama dengannya.

1.4.4. Mempunyai ketangguhan iman dan sifat untuk mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi.

1.4.5. Mempunyai integrity, yaitu kejujuran dan watak susila yang berdiri diatas segala keraguan dan celaan.

1.4.6. Bijaksana, adil, rendah hati, dan cerdas.

1.4.7. Berbudi luhur, sederhana, jujur, tabah, dan ramah tamah.

1.4.8. Percaya pada diri sendiri.

## 2. FUNGSI DAN PERANAN SEORANG TOUR LEADER DALAM SUATU PROGRAM TOUR

Fungsi seorang Tour Leader dalam suatu kegiatan Outbound Tour Program adalah sebagai seorang pemimpin yang mengatur dan memberikan informasi-informasi yang berhubungan dengan acara suatu tour seperti mengenai obyek-obyek wisata yang akan dikunjungi.

Adapun peranannya adalah merupakan pribadi yang berdiri paling depan dan paling banyak berhubungan dengan para tamu maupun dengan agen setempat, obyek-obyek wisata, serta hotel dan perusahaan penerbangan.

Seorang Tour Leader juga berperan sebagai wakil dari suatu Biro Perjalanan Wisata dimana dia bekerja sehingga dia harus dapat menjaga nama baik perusahaannya, baik itu di depan mata para tamu, pemandu wisata lokal, pengemudi bis, pihak hotel, dan perusahaan penerbangan.

Profesi Tour Leader dapat dibagi menjadi 2 yang terdiri dari :

### **2.1. Full Time Tour leader**

Adalah : Tour Leader yang bekerja pada suatu Biro Perjalanan Wisata dengan status pegawai tetap.

Untuk Full Time Tour Leader selain menerima gaji tetap, dia juga menerima Leader Fee yang dihitung perhari, didalam memimpin suatu rombongan tour ditambah dengan komisi-komisi belanja dari setiap toko yang dikunjungi serta di akhir acara tour biasanya para peserta tour akan memberikan uang tip. Biasanya Leader Fee itu dihitung dalam mata uang asing sebesar US \$50 sampai dengan US \$60 perhari. Semakin jauh program tour yang dipimpinnya maka bertambah mahal Leader Fee-nya.

## 2.2. Freelance Tour Leader

Adalah : Tour Leader yang tidak bekerja pada suatu Biro Perjalanan Wisata tetapi di beberapa Biro Perjalanan Wisata dan biasanya dipanggil atau diperlukan pada saat musim liburan, dengan status bukan sebagai pegawai tetap.

Peranan seorang Tour Leader dapat dilihat dari dua sudut yaitu :

2.2.1. Dari sudut travel agent. Tour Leader merupakan wakil dari Biro Perjalanan Wisata tempat dia bekerja. Ia mewakili perusahaan travel agent tempat dia bekerja dengan para pelanggan yang harus menempatkan kedudukan para pelanggan sebagai pembeli jasa.

2.2.2. Dari sudut para tamu atau wisatawan. Tour Leader dipandang sebagai pembantu dan penghubung antara wisatawan dengan obyek wisata, antara wisatawan yang tidak bisa berbahasa Inggris dengan pelayan hotel atau toko setempat di daerah.

## 3. PERSIAPAN YANG HARUS DILAKUKAN OLEH SEORANG TOUR LEADER

Sebagai seorang Tour Leader yang profesional yang akan memimpin suatu rombongan tour, dia harus dapat melakukan berbagai macam persiapan-persiapan yang diperlukan. Adapun persiapan yang harus dilakukan sebelumnya dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

### 3.1. Sebelum memimpin rombongan tour

#### 3.1.1. Sebelum Keberangkatan

- Mempelajari segala sesuatu yang berhubungan dengan negara tujuan.
- Mempelajari program tour berikut ini : iklim, adat istiadat dan agama.
- Mempelajari imigrasi, bea cukai, karantina, perbedaan waktu serta nilai tukar mata uang.
- Mempelajari kondisi hotel yang akan digunakan serta lokasinya, restoran beserta menunya dan obyek-obyek wisata yang akan dikunjungi.
- Mempersiapkan dokumen-dokumen penting perjalanan para peserta tour seperti passport, visa, uang fiskal, pajak airport, tiket pesawat, voucher hotel, rooming list, name list, dan land arrangement.

#### 3.1.2. Menjelang keberangkatan.

- Mengadakan pemeriksaan akhir terhadap seluruh dokumen-dokumen penting perjalanan seluruh peserta tour.
- Melakukan pemeriksaan kehadiran para peserta tour dari luar kota, mengatur morning call dan transportasi.
- Mereconfirm atau menegaskan kembali dengan perusahaan penerbangan tentang kepastian jam keberangkatan.

### 3.2. Saat memimpin rombongan

#### 3.2.1. Di Airport

- Mengumpulkan dan menghitung jumlah peserta tour.
- Mengatur dan menghitung jumlah bagasi peserta tour.
- Melakukan check-in di counter airlines.
- Membayar fiskal dan airport tax.
- Membagikan boarding pass yang diperoleh dari petugas airlines counter kepada para peserta tour dan membawa mereka ke ruang tunggu.

3.2.2. Pada saat tour berlangsung. Seorang Tour Leader juga berfungsi sebagai guide, kalau tidak ada lokal guide. Sewaktu tour dalam kota berlangsung hanyalah tugas dari pemandu wisata lokal untuk memberikan informasi mengenai keseluruhan dari obyek-obyek wisata yang dikunjungi, tetapi sebelum tour dimulai seorang Tour Leader harus menerangkan acara tour pada hari itu dan obyek-obyek yang dikunjungi, lamanya tour itu berlangsung dan jam kembalinya ke hotel serta jika masih ada waktu untuk mengadakan tour tambahan haruslah juga menginformasikan pada para peserta tour beserta biayanya.

3.2.3. Pada saat akan meninggalkan hotel. Yang terpenting harus dilakukan oleh seorang Tour

Leader pada saat akan meninggalkan hotel adalah memeriksa seteliti mungkin terhadap semua bon-bon penagihan dan mengingatkan kepada para peserta tour agar memeriksa barangnya masing-masing agar tidak sampai ketinggalan di hotel tersebut. (bagasi, uang, passport dan lain-lain).

Tour Leader juga harus memeriksa bon-bon tambahan dan mengembalikan kunci-kunci kamar serta memeriksa semua travel dokumen dan menghitung jumlah bagasi para peserta tour, dan tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pihak hotel, sehingga bila kembali ke hotel itu tetap akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan membantu Tour Leader dalam mengatasi masalah kamar untuk peserta tour.

3.2.4. Satu malam sebelum meninggalkan suatu negara. Biasanya Tour Leader mengumpulkan tip untuk lokal guide dan sopir bis yang akan diberikan keesokan harinya menjelang keberangkatan. Tergantung dari kemakmuran masing-masing negara dan kemampuan tugas (ringan atau tidaknya tugas yang dilakukan oleh lokal guide dan sopir bis tersebut), serta berapa lama perjalanan itu. Tour Leader dalam hal ini berperan memberikan informasi berapa jumlah tip yang harus diberikan dalam US \$. Biasanya jumlah tip yang diberikan kira-kira adalah 5 US \$ per peserta.

3.2.5. Dalam perjalanan dari hotel menuju airport. Seorang Tour Leader juga harus memberikan informasi tentang prosedur check-in. Misalnya: pergi ke bagian check-in counter yang terdapat di airport, kemudian menyerahkan barang bagasi, tiket pesawat masing-masing peserta tour, lalu membagikan boarding pass kepada seluruh peserta tour. Tour Leader wajib memberitahukan jam pemberangkatan kepada masing-masing peserta tour, lamanya penerbangan dari airport yang akan disinggahi dalam penerbangan kalau memang ada transit.

### 3.3. Setelah memimpin suatu rombongan

Setelah tiba kembali ke tanah air, bukanlah berarti bahwa tugas dari seorang Tour Leader telah selesai, memang untuk acara tournya telah berakhir, tetapi masih ada kewajiban atau tugas yang masih harus dipersiapkan untuk dilaporkan kepada outbound tour departemen seperti :

- Mempertanggung-jawabkan dan membuat laporan mengeluarkan uang perusahaan.
- Membuat laporan hasil perjalanan dan hasil angket dari para tamu untuk hasil kerjanya.
- Melaporkan masalah-masalah baru yang patut diketahui dan diperhatikan kepada sesama rekan Tour Leader dan untuk outbond tour departemen itu sendiri dalam suatu rapat.