

Implementasi Kompetensi Tour Leader dalam Mengatur Wisatawan Berdasarkan SKKNI pada Paket Open Trip Dieng di Ceria Tour Yogyakarta

Samuel Ardi Herlambang¹, Meyliana Astriyantika², Desmala Sari^{3*}

¹²³Program Studi Perjalanan Wisata, Jurusan Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

E-mail: samwelardii21@gmail.com, meylianaastri@polinela.ac.id,
sdesmala@polinela.ac.id

Received: 27 Juni 2026 | Revised: 27 Juni 2026 | Accepted: 27 Juni 2026

Abstrak

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia mendorong meningkatnya permintaan terhadap layanan perjalanan wisata yang terorganisasi, salah satunya melalui paket open trip. Karakteristik peserta yang berasal dari berbagai latar belakang menyebabkan pelaksanaan open trip memerlukan kemampuan koordinasi, komunikasi, dan pengelolaan wisatawan yang baik dari seorang tour leader. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan pada pelaksanaan Paket Open Trip Dieng di Ceria Tour Yogyakarta berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Unit Kompetensi Mengatur Wisatawan Saat Tur Tahun 2023. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang disusun berdasarkan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama September–Desember 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, coaching, praktik kerja langsung, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas tour leader telah memenuhi sebagian besar elemen kompetensi SKKNI, meliputi pengaturan wisatawan sebelum perjalanan, selama berada di destinasi wisata, saat makan di restoran, dan ketika berbelanja oleh-oleh. Kompetensi tersebut mendukung kelancaran operasional perjalanan, meningkatkan koordinasi antarpihak, serta memberikan pengalaman wisata yang lebih aman, nyaman, dan terorganisasi bagi peserta. Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi kompetensi tour leader menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada penyelenggaraan paket open trip.

Kata kunci: open trip; SKKNI; tour leader; wisatawan; Yogyakarta

Abstract

The rapid growth of Indonesia's tourism industry has increased demand for organized travel services, particularly through open trip packages. The diversity of participants requires tour leaders to possess strong coordination, communication, and visitor management skills. This study aims to analyze the implementation of tour leader competencies in managing tourists during the Dieng Open Trip organized by Ceria Tour Yogyakarta based on the Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI) for Managing Tourists During Tours (2023). This research employed a descriptive qualitative approach based on an internship program conducted from September to December 2025. Data were collected through participant observation, coaching, practical work experience, and literature review. The findings indicate that the tour leader successfully implemented most competency elements specified in the SKKNI, including tourist management before departure, at tourist destinations, during meals, and while shopping. These competencies contributed to smoother tour operations, improved coordination among stakeholders, and enhanced tourist safety, comfort, and satisfaction. The study concludes that tour leader competency implementation plays an essential role in maintaining service quality in open trip operations.

Keywords: *open trip; SKKNI; tour leader; tourist management; Yogyakarta*

Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, peningkatan devisa negara, serta pengembangan wilayah melalui pemanfaatan potensi sumber daya alam, budaya, dan kreativitas masyarakat (Republik Indonesia, 2009; UNWTO, 2023).. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan perkembangan teknologi informasi, pola konsumsi wisata mengalami perubahan yang ditandai dengan meningkatnya permintaan terhadap produk wisata yang lebih fleksibel, terjangkau, dan mudah diakses melalui platform digital. Salah satu bentuk produk wisata yang berkembang pesat adalah open trip, yaitu paket perjalanan wisata yang mempertemukan peserta dari berbagai latar belakang dalam satu rombongan dengan jadwal, rute, dan fasilitas yang telah ditentukan oleh penyelenggara (Weiler & Black, 2015; UNWTO, 2023).

Konsep open trip menawarkan efisiensi biaya sekaligus memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk memperoleh pengalaman sosial melalui interaksi dengan

peserta lain. Namun demikian, karakteristik peserta yang heterogen, baik dari aspek usia, asal daerah, pengalaman berwisata, maupun ekspektasi terhadap pelayanan, menjadikan pengelolaan perjalanan lebih kompleks dibandingkan perjalanan privat (private trip). Kondisi tersebut menuntut adanya koordinasi yang efektif, komunikasi yang jelas, kemampuan penyelesaian masalah, serta kepemimpinan yang baik agar seluruh rangkaian perjalanan dapat berlangsung secara aman, nyaman, dan sesuai dengan itinerary yang telah direncanakan (Weiler & Black, 2015).

Dalam penyelenggaraan perjalanan wisata, tour leader memegang peranan sentral sebagai pemimpin rombongan yang bertanggung jawab mengoordinasikan seluruh aktivitas perjalanan mulai dari persiapan keberangkatan, pelaksanaan kunjungan di destinasi, pengaturan konsumsi, pengelolaan waktu, hingga penyelesaian perjalanan. Tour leader tidak hanya berfungsi sebagai pendamping wisatawan, tetapi juga sebagai penghubung antara wisatawan dengan biro perjalanan, pengemudi, pemandu wisata lokal, pengelola destinasi, restoran, dan penyedia jasa lainnya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan dapat terjaga secara optimal. Tour leader tidak hanya bertugas mengoordinasikan perjalanan, tetapi juga berperan sebagai pemimpin kelompok yang memengaruhi kualitas pengalaman wisatawan, kepuasan, serta persepsi terhadap destinasi (Ap & Wong, 2001; Huang et al., 2010; Weiler & Black, 2015).

Di Indonesia, kompetensi tour leader telah distandardisasi melalui Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Jabatan Kerja Pemimpin Perjalanan Wisata yang ditetapkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Standar tersebut memuat berbagai unit kompetensi yang harus dimiliki seorang tour leader, salah satunya adalah Mengatur Wisatawan Saat Tur, yang mencakup kemampuan mengatur wisatawan sebelum perjalanan, selama perjalanan, pada saat berada di destinasi wisata, ketika makan di restoran, selama kegiatan berbelanja, hingga pengelolaan akomodasi wisatawan (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2023). Penerapan standar kompetensi tersebut diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia pada sektor biro perjalanan wisata sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pemandu wisata dan tour leader memiliki pengaruh terhadap kualitas pengalaman wisatawan, kepuasan pelanggan, serta citra destinasi wisata (Huang et al., 2010; Weiler & Black, 2015). Tour leader yang mampu memberikan informasi secara akurat, membangun komunikasi yang efektif, mengelola dinamika kelompok, serta menangani permasalahan selama perjalanan akan menciptakan pengalaman wisata yang lebih positif bagi peserta. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas kompetensi tour guide, kualitas interpretasi wisata, maupun kepuasan wisatawan, sedangkan kajian yang secara khusus mengevaluasi implementasi kompetensi tour leader berdasarkan elemen SKKNI pada penyelenggaraan paket open trip di Indonesia masih relatif terbatas.

PT Ceria Berkah Sejahtera (Ceria Tour) merupakan salah satu biro perjalanan wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyelenggarakan berbagai produk perjalanan wisata, seperti private trip, corporate trip, meeting, incentive, convention, and exhibition (MICE), serta paket Open Trip Dieng yang menjadi salah satu produk unggulan perusahaan. Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada periode September–Desember 2025, penulis memperoleh kesempatan untuk terlibat secara langsung sebagai tour leader pada pelaksanaan Paket Open Trip Dieng tanggal 29–30 November 2025. Keterlibatan tersebut memberikan pengalaman empiris mengenai implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan berdasarkan prosedur operasional perusahaan dan ketentuan SKKNI.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara standar kompetensi nasional yang telah ditetapkan dengan masih terbatasnya penelitian yang mengevaluasi implementasinya dalam praktik operasional biro perjalanan wisata, khususnya pada penyelenggaraan paket open trip. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan pada pelaksanaan Paket Open Trip Dieng di Ceria Tour Yogyakarta berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Unit Kompetensi Mengatur Wisatawan Saat Tur. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kompetensi sumber daya manusia di bidang

perjalanan wisata serta menjadi masukan bagi biro perjalanan wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan pada pelaksanaan Paket Open Trip Dieng di PT Ceria Berkah Sejahtera (Ceria Tour) Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan memahami fenomena berdasarkan kondisi alami melalui interpretasi terhadap data lapangan (Sugiyono, 2020; Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian dilaksanakan berdasarkan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berlangsung di PT Ceria Berkah Sejahtera (Ceria Tour), Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, selama 1 September hingga 12 Desember 2025. Pengamatan utama dilakukan ketika penulis bertugas sebagai tour leader pada pelaksanaan Paket Open Trip Dieng tanggal 29–30 November 2025 yang diikuti oleh 23 wisatawan.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik, yaitu observasi partisipatif, coaching, praktik kerja langsung, dan studi literatur. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengikuti secara langsung seluruh rangkaian kegiatan tour mulai dari persiapan keberangkatan, perjalanan menuju destinasi, pelaksanaan kegiatan wisata, hingga kepulangan peserta. Coaching dilakukan melalui bimbingan yang diberikan oleh pembimbing lapangan untuk meningkatkan pemahaman mengenai pelaksanaan tugas tour leader. Praktik kerja dilakukan dengan melaksanakan secara langsung tugas dan tanggung jawab tour leader selama kegiatan open trip. Sementara itu, studi literatur digunakan untuk memperoleh landasan teoritis mengenai kompetensi tour leader, biro perjalanan wisata, dan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Data dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan implementasi tugas tour leader di lapangan terhadap Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Jabatan Kerja Pemimpin Perjalanan Wisata, khususnya Unit Kompetensi Mengatur Wisatawan Saat Tur (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2023). Analisis difokuskan pada

empat elemen kompetensi, yaitu: (1) pengaturan wisatawan sebelum perjalanan wisata, (2) pengaturan wisatawan di destinasi wisata, (3) pengaturan wisatawan saat makan di restoran, dan (4) pengaturan wisatawan saat berbelanja. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menilai kesesuaian pelaksanaan tugas tour leader dengan standar kompetensi nasional.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi partisipatif dan praktik kerja lapangan selama pelaksanaan Paket Open Trip Dieng, implementasi kompetensi tour leader dianalisis berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Jabatan Kerja Pemimpin Perjalanan Wisata, khususnya Unit Kompetensi Mengatur Wisatawan Saat Tur. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar elemen kompetensi telah diterapkan selama pelaksanaan perjalanan wisata. Ringkasan implementasi kompetensi tour leader disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Implementasi Kompetensi Tour Leader Berdasarkan SKKNI pada Open Trip Dieng

Elemen Kompetensi SKKNI	Implementasi di Ceria Tour	Kesesuaian
Mengatur wisatawan sebelum perjalanan	Menyiapkan daftar peserta, itinerary, dokumen perjalanan, briefing, dan koordinasi dengan pengemudi.	Sesuai
Mengatur wisatawan di destinasi wisata	Mengarahkan perpindahan peserta, memberikan informasi destinasi, mengatur waktu kunjungan, dan memastikan jumlah peserta tetap lengkap.	Sesuai
Mengatur wisatawan saat makan	Mengoordinasikan pembagian tempat duduk, menginformasikan menu, dan memastikan seluruh peserta memperoleh layanan makan.	Sesuai
Mengatur wisatawan saat berbelanja	Menginformasikan waktu belanja, titik kumpul, dan waktu keberangkatan kembali.	Sesuai
Mengatur akomodasi	Tidak dilaksanakan karena paket Open Trip Dieng tidak mencakup fasilitas menginap.	Tidak diterapkan

Sumber: Diolah dari hasil Praktik Kerja Lapangan Ceria Tour Yogyakarta, 2025 dan SKKNI Pemimpin Perjalanan Wisata Tahun 2023.

Implementasi Kompetensi Tour Leader dalam Mengatur Wisatawan di Destinasi Wisata

Pelaksanaan kegiatan di destinasi wisata merupakan tahapan yang membutuhkan kemampuan koordinasi paling tinggi karena seluruh peserta melakukan aktivitas secara bersamaan di lokasi yang berbeda-beda. Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan, tour leader bertanggung jawab mengatur perpindahan wisatawan dari kendaraan menuju objek wisata, memberikan informasi mengenai daya tarik wisata, menentukan batas waktu kunjungan, serta memastikan seluruh peserta kembali ke titik kumpul sesuai jadwal yang telah ditentukan. Kegiatan tersebut dilakukan pada beberapa destinasi di kawasan Dataran Tinggi Dieng, antara lain Kompleks Candi Arjuna, Bukit Sikunir, dan destinasi lainnya yang tercantum dalam itinerary perjalanan.

Sebelum wisatawan memasuki destinasi, tour leader menyampaikan informasi mengenai kondisi lapangan, rute kunjungan, fasilitas yang tersedia, lokasi toilet, titik kumpul, serta waktu yang diberikan untuk melakukan aktivitas wisata. Informasi tersebut disampaikan secara langsung menggunakan public address system maupun melalui grup WhatsApp sehingga seluruh peserta memperoleh informasi yang sama. Pendekatan ini membantu meminimalkan keterlambatan peserta dan mengurangi risiko wisatawan terpisah dari rombongan.

Selain memberikan informasi, tour leader secara aktif melakukan pemantauan terhadap keberadaan peserta selama kegiatan berlangsung. Pengecekan jumlah wisatawan dilakukan setiap kali rombongan berpindah dari satu destinasi ke destinasi berikutnya. Langkah ini merupakan bentuk penerapan aspek keselamatan wisatawan yang menjadi salah satu tanggung jawab utama tour leader dalam penyelenggaraan perjalanan wisata.

Hasil observasi menunjukkan bahwa koordinasi antara tour leader, pengemudi, tour guide lokal, dan pengelola destinasi berlangsung dengan baik sehingga seluruh rangkaian kunjungan dapat dilaksanakan sesuai jadwal. Kemampuan komunikasi yang efektif memungkinkan setiap perubahan kondisi di lapangan dapat segera diinformasikan kepada peserta tanpa mengganggu kelancaran perjalanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi kompetensi tour leader telah sesuai dengan elemen kompetensi Mengatur Wisatawan Saat Tur dalam SKKNI, terutama pada aspek pengarahan wisatawan, pengendalian waktu kunjungan, penyampaian informasi destinasi, serta pengawasan terhadap keamanan dan kenyamanan peserta selama berada di objek wisata (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2023). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Weiler dan Black (2015) yang menyatakan bahwa komunikasi interpretatif dan kemampuan mengelola kelompok merupakan kompetensi utama seorang tour leader dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi partisipatif selama pelaksanaan Open Trip Dieng, implementasi kompetensi tour leader pada tahap pengaturan wisatawan di destinasi wisata diwujudkan melalui berbagai aktivitas operasional yang mendukung kelancaran perjalanan. Ringkasan implementasi kompetensi tersebut disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Implementasi Pengaturan Wisatawan di Destinasi Wisata

Aktivitas Tour Leader	Implementasi	Kesesuaian dengan SKKNI
Pengarahan wisatawan menuju destinasi	Mengarahkan peserta menuju lokasi kunjungan secara tertib	Sesuai
Penyampaian informasi destinasi	Menjelaskan daya tarik wisata, fasilitas, dan tata tertib	Sesuai
Pengaturan waktu kunjungan	Menentukan batas waktu dan jadwal kembali ke kendaraan	Sesuai
Pengawasan wisatawan	Melakukan pengecekan jumlah peserta sebelum perpindahan destinasi	Sesuai

Aktivitas Tour Leader	Implementasi	Kesesuaian dengan SKNI
Koordinasi dengan pihak terkait	Berkomunikasi dengan pengemudi, tour guide, dan pengelola destinasi	Sesuai

Sumber: Diolah dari hasil Praktik Kerja Lapangan Ceria Tour Yogyakarta (2025).

Bentuk implementasi kompetensi tour leader dalam memberikan pengarahan kepada wisatawan sebelum memasuki kawasan wisata ditunjukkan pada Gambar 1. Pada tahap ini, tour leader menyampaikan informasi mengenai daya tarik wisata, tata tertib kunjungan, penggunaan atribut yang telah disediakan, serta mengarahkan wisatawan sebelum memulai aktivitas di kawasan Candi Arjuna.

Gambar 1. Pengarahan Wisatawan di Kompleks Candi Arjuna



Sumber: Dokumentasi Penulis (2025).

Berdasarkan Gambar 2, tour leader memberikan pengarahan kepada wisatawan sebelum memasuki kawasan Candi Arjuna dengan menjelaskan aturan kunjungan, penggunaan kain sebagai bagian dari tata tertib kawasan cagar budaya, serta informasi mengenai nilai sejarah dan budaya destinasi. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman wisatawan terhadap objek wisata sekaligus memastikan seluruh peserta mematuhi ketentuan yang berlaku selama kunjungan. Selain itu, pengarahan dilakukan untuk mengondisikan peserta agar tetap berada dalam rombongan sehingga memudahkan proses koordinasi selama kegiatan wisata berlangsung. Aktivitas ini menunjukkan implementasi kompetensi tour leader dalam

mengatur wisatawan di destinasi wisata sesuai dengan SKKNI, khususnya pada aspek pemberian informasi, pengendalian kelompok, dan koordinasi selama pelaksanaan tur (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2023).

Bentuk implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan di destinasi wisata juga ditunjukkan pada kegiatan briefing sebelum pelaksanaan sunrise tour di Bukit Sikunir. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan seluruh wisatawan memahami rute perjalanan, kondisi medan, estimasi waktu pendakian, serta aspek keselamatan selama aktivitas berlangsung.

Gambar 2. Briefing Wisatawan di Bukit Sikunir



Sumber: Dokumentasi Penulis (2025).

Berdasarkan Gambar 2, tour leader memberikan pengarahan kepada wisatawan sebelum memulai pendakian menuju Bukit Sikunir. Informasi yang disampaikan meliputi rute pendakian, estimasi waktu tempuh, titik berkumpul, prosedur keselamatan, serta tata tertib yang harus dipatuhi selama berada di kawasan wisata. Mengingat aktivitas dilakukan pada dini hari dengan kondisi pencahayaan yang terbatas dan jalur pendakian yang relatif menanjak, pengarahan tersebut menjadi langkah penting untuk meminimalkan risiko kecelakaan serta menjaga keamanan seluruh peserta. Selain itu, tour leader juga mengingatkan wisatawan agar tetap berada dalam rombongan dan segera melapor apabila mengalami kendala selama

perjalanan. Aktivitas ini menunjukkan implementasi kompetensi tour leader dalam memberikan informasi, mengendalikan kelompok, serta mengelola aspek keselamatan wisatawan sesuai dengan elemen kompetensi Mengatur Wisatawan Saat Tur dalam SKKNI (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2023).

Kemampuan tour leader dalam mengatur wisatawan di destinasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pengelolaan waktu, pengendalian kelompok, dan pengambilan keputusan secara cepat ketika terjadi perubahan kondisi di lapangan. Pada penyelenggaraan Open Trip Dieng, implementasi kompetensi tersebut mampu menjaga kelancaran perjalanan meskipun peserta berasal dari latar belakang yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan standar kompetensi nasional berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan biro perjalanan wisata. Dengan demikian, kompetensi komunikasi, koordinasi, dan kepemimpinan menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman wisata yang aman, nyaman, dan terorganisasi bagi peserta open trip.

Implementasi Kompetensi Tour Leader dalam Mengatur Wisatawan Saat Makan di Restoran

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Open Trip Dieng, tour leader tidak hanya bertugas mengarahkan wisatawan menuju restoran, tetapi juga mengoordinasikan seluruh proses pelayanan makan agar berlangsung tertib, efisien, dan sesuai dengan jadwal perjalanan. Implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan saat makan di restoran disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan saat makan di restoran

Aktivitas Tour Leader	Implementasi	Kesesuaian
Penyampaian informasi	Menjelaskan lokasi toko, batas waktu, dan titik kumpul	Sesuai
Pengaturan waktu	Menentukan durasi kegiatan berbelanja	Sesuai
Pengawasan wisatawan	Memantau keberadaan peserta selama berbelanja	Sesuai

Aktivitas Tour Leader	Implementasi	Kesesuaian
Koordinasi keberangkatan	Memastikan seluruh peserta kembali sebelum perjalanan dilanjutkan	Sesuai

Sumber: Diolah dari hasil Praktik Kerja Lapangan Ceria Tour Yogyakarta (2025).

Tabel 3 menunjukkan bahwa implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan saat makan telah dilaksanakan sesuai dengan elemen kompetensi yang tercantum dalam SKKNI. Tour leader berperan sebagai koordinator antara wisatawan dan pihak restoran melalui pengaturan alur pelayanan, penyampaian informasi, serta pengawasan terhadap seluruh peserta hingga kegiatan makan selesai. Pelaksanaan kompetensi tersebut berkontribusi terhadap kelancaran operasional perjalanan sekaligus menjaga kenyamanan wisatawan sebelum melanjutkan perjalanan menuju destinasi berikutnya.

Setelah kegiatan makan selesai, rangkaian perjalanan dilanjutkan dengan agenda berbelanja oleh-oleh sebagai salah satu aktivitas yang termasuk dalam itinerary Paket Open Trip Dieng. Meskipun kegiatan berbelanja sering dipandang sebagai aktivitas pelengkap dalam perjalanan wisata, dari aspek operasional kegiatan ini tetap memerlukan pengelolaan yang efektif agar tidak mengganggu jadwal perjalanan maupun aktivitas selanjutnya. Oleh karena itu, tour leader dituntut untuk tetap menjalankan fungsi koordinasi, pengendalian waktu, serta pengawasan terhadap seluruh peserta selama kegiatan berbelanja berlangsung. Hasil ini sejalan dengan Lovelock dan Wirtz (2021) yang menjelaskan bahwa koordinasi layanan (*service delivery*) merupakan salah satu faktor utama dalam menjaga kualitas pengalaman pelanggan. Pengelolaan waktu dan koordinasi kelompok selama kegiatan berbelanja juga merupakan bagian dari pengendalian operasional perjalanan wisata yang memengaruhi kepuasan wisatawan (Ap & Wong, 2001; Weiler & Black, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan tour leader dalam mengendalikan waktu, menyampaikan informasi secara jelas, serta menjaga koordinasi dengan wisatawan menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional Paket Open Trip Dieng. Implementasi tersebut memperlihatkan bahwa

kompetensi tour leader tidak hanya berkaitan dengan aspek pelayanan, tetapi juga mencerminkan kemampuan manajerial dalam mengelola dinamika kelompok wisatawan sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan dalam SKKNI (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2023).

Sintesis Implementasi Kompetensi Tour Leader Berdasarkan SKKNI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kompetensi tour leader pada pelaksanaan Paket Open Trip Dieng di Ceria Tour Yogyakarta secara umum telah memenuhi elemen kompetensi yang tercantum dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Jabatan Kerja Pemimpin Perjalanan Wisata, khususnya Unit Kompetensi Mengatur Wisatawan Saat Tur (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2023). Selama pelaksanaan kegiatan, tour leader mampu menjalankan fungsi koordinasi, komunikasi, pengawasan, dan pelayanan kepada wisatawan pada setiap tahapan perjalanan, mulai dari persiapan keberangkatan hingga penyelesaian perjalanan.

Penerapan kompetensi tersebut tidak hanya berkontribusi terhadap kelancaran operasional perjalanan, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan keamanan wisatawan. Kemampuan tour leader dalam memberikan informasi secara jelas, mengendalikan waktu perjalanan, serta melakukan koordinasi dengan pengemudi, restoran, dan pengelola destinasi menunjukkan bahwa kompetensi teknis perlu didukung oleh kemampuan komunikasi interpersonal dan kepemimpinan yang baik. Temuan ini mendukung pandangan Weiler dan Black (2015) bahwa kualitas pengalaman wisatawan sangat dipengaruhi oleh kemampuan tour leader dalam mengelola kelompok dan membangun komunikasi yang efektif selama perjalanan.

Meskipun demikian, terdapat satu elemen kompetensi SKKNI yang belum dapat diimplementasikan, yaitu pengaturan akomodasi wisatawan. Hal ini disebabkan Paket Open Trip Dieng yang diamati tidak menyediakan fasilitas menginap sehingga kegiatan seperti proses check-in, pembagian kamar, dan check-out tidak menjadi bagian dari operasional perjalanan. Dengan demikian, ketidakterlaksanaan elemen tersebut bukan disebabkan oleh keterbatasan kompetensi tour leader, melainkan

karena karakteristik produk wisata yang ditawarkan oleh perusahaan. Temuan penelitian ini mendukung penelitian Huang et al. (2010) bahwa kompetensi tour leader tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan selama perjalanan wisata.

Berdasarkan hasil analisis pada setiap tahapan pelaksanaan Open Trip Dieng, implementasi kompetensi tour leader menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan elemen kompetensi yang tercantum dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Rekapitulasi hasil implementasi kompetensi tersebut disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Implementasi Kompetensi Tour Leader Berdasarkan SKKNI

Elemen Kompetensi SKKNI	Implementasi di Lapangan	Hasil Evaluasi
Mengatur wisatawan sebelum perjalanan	Dilaksanakan melalui briefing, penyusunan manifest, pengecekan dokumen, dan koordinasi dengan pengemudi	Sesuai
Mengatur wisatawan selama perjalanan	Dilaksanakan melalui pengaturan perpindahan peserta, penyampaian informasi, dan pengawasan peserta	Sesuai
Mengatur wisatawan di destinasi wisata	Dilaksanakan melalui pengarahan peserta, pengaturan waktu kunjungan, dan koordinasi dengan pengelola destinasi	Sesuai
Mengatur wisatawan saat makan	Dilaksanakan melalui koordinasi dengan restoran, pengaturan tempat duduk, dan pengawasan pelayanan	Sesuai
Mengatur wisatawan saat berbelanja	Dilaksanakan melalui pengaturan waktu belanja, penentuan titik kumpul, dan pengecekan peserta	Sesuai
Mengatur akomodasi wisatawan	Tidak dilaksanakan karena paket tidak mencakup fasilitas menginap	Tidak diterapkan

Sumber: Diolah dari hasil Praktik Kerja Lapangan Ceria Tour Yogyakarta (2025) dan SKKNI Jabatan Kerja Pemimpin Perjalanan Wisata Tahun 2023.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian memberikan implikasi praktis bagi biro perjalanan wisata bahwa penerapan kompetensi tour leader sesuai SKKNI dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perjalanan wisata. Kompetensi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai standar operasional kerja, tetapi juga sebagai dasar dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan sertifikasi profesi.

Bagi institusi pendidikan vokasi pariwisata, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya pembelajaran berbasis praktik (*work-based learning*) yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengimplementasikan kompetensi secara langsung di industri. Pendekatan tersebut memungkinkan mahasiswa memahami tantangan operasional di lapangan sekaligus meningkatkan kesiapan memasuki dunia kerja.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai implementasi standar kompetensi profesi pada berbagai jenis paket wisata, baik *private trip*, *corporate trip*, maupun MICE, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan kompetensi tour leader pada berbagai karakteristik perjalanan wisata.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kompetensi tour leader dalam mengatur wisatawan pada pelaksanaan Paket Open Trip Dieng di Ceria Tour Yogyakarta telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Jabatan Kerja Pemimpin Perjalanan Wisata, khususnya Unit Kompetensi Mengatur Wisatawan Saat Tur. Tour leader mampu melaksanakan pengaturan wisatawan sebelum perjalanan, selama berada di destinasi wisata, saat makan di restoran, dan selama kegiatan berbelanja melalui koordinasi, komunikasi, serta pengawasan yang efektif. Kompetensi tersebut berkontribusi terhadap kelancaran operasional perjalanan sekaligus meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan pengalaman wisatawan selama mengikuti paket Open Trip Dieng.

Satu elemen kompetensi yang tidak diterapkan adalah pengaturan akomodasi wisatawan karena paket wisata yang menjadi objek penelitian tidak menyediakan fasilitas menginap. Oleh karena itu, ketidakterlaksanaan elemen tersebut tidak memengaruhi penilaian terhadap implementasi kompetensi tour leader secara keseluruhan. Hasil penelitian menegaskan bahwa penerapan kompetensi berdasarkan SKKNI dapat menjadi acuan bagi biro perjalanan wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta profesionalisme tour leader.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada PT Ceria Berkah Sejahtera (Ceria Tour) Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta memberikan pengalaman langsung dalam pelaksanaan kegiatan Open Trip Dieng. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Perjalanan Wisata, Jurusan Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung, serta seluruh dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan artikel ini.

Daftar Pustaka

- Ap, J., & Wong, K. K. F. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551–563. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00013-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00013-9)
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2023). Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 221 Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya pada Jabatan Kerja Pemimpin Perjalanan Wisata.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

UN Tourism – International Tourism Highlights

UN Tourism. (2023). *International tourism highlights*. UN Tourism.

UN Tourism – World Tourism Barometer

UN Tourism. (2024). *UN Tourism World Tourism Barometer*. UN Tourism.

Weiler, B., & Black, R. (2015). *Tour guiding research: Insights, issues and implications*. Channel View Publications.