

EVALUASI KINERJA *TOUR LEADER* DI NUARTHA TOURS & TRAVEL BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam
menyelesaikan Program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:
GITA GHAERANI
201923322

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KINERJA *TOUR LEADER* DI NUARTHA TOURS & TRAVEL

NAMA : GITA GHAERANI
NIM : 201923322
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Nuraeni Handayani, S.S., M.Pd., CHE
NIP. 19811203 200502 2 001

Pembimbing Pendamping,



Odang Permana, M.E.
NIP. 3813088001

Mengetahui,

Bandung, 27 Juni 2023

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE.
NIP 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI KINERJA *TOUR LEADER* DI NUARTHA TOURS & TRAVEL
BANDUNG**

NAMA : GITA GHAERANI
NIM : 201923322
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,

Nuraeni Handayani, S.S., M.Pd., CHE
NIP. 19811203 200502 2 001

Pembimbing Pendamping,

Odang Permana, M.E.
NIDN. 3813088001

Penguji I,

Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE
NIP. 19660317 199103 2 001

Penguji II,

Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE
NIP. 19600429 199003 2 001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan
Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada kekhawatiran yang mampu mengubah masa depan.”

- Gita Ghaerani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini dipersembahkan kepada:

Keluarga tercinta yang telah memberikan *support*, doa dan cinta tanpa henti pada penulis sehingga mampu menyelesaikan proyek akhir ini dengan baik.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gita Ghaerani
Tempat/Tanggal Lahir : Raha, 21 Juli 2001
NIM : 201923322
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: "**Evaluasi Kinerja *Tour Leader* di Nuartha Tours & Travel**" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 27 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Gita Ghaerani
NIM: 201923322

ABSTRAK

Nuartha Tours & Travel adalah sebuah Biro Perjalanan Wisata yang tengah berkembang di Kota Bandung. Biro Perjalanan Wisata membutuhkan seorang *tour leader* untuk mengatur seluruh perjalanan wisata. Keberhasilan suatu perjalanan bergantung pada kinerja yang diberikan *tour leader* kepada wisatawan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kinerja *tour leader* di Nuartha Tours & Travel yang dianalisis berdasarkan *professional competence, interpersonal skills & organization, empathy, dan problem solving*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian ini adalah kinerja *tour leader* dan subjeknya adalah wisatawan yang telah menggunakan jasa *open trip* di Nuartha Tours & Travel. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling*, pengumpulan data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden, observasi lapangan, serta didukung dengan studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *tour leader* di Nuartha Tours & Travel sudah sangat baik. Dengan penilaian paling tinggi yaitu *professional competence*, dan yang paling rendah yaitu *problem solving*. Penulis mengajukan rekomendasi diantaranya dari dimensi *professional competence* yaitu mengadakan *workshop* bersama masyarakat lokal daerah wisata, dimensi *interpersonal skills & organization* yaitu mengembangkan keterampilan melalui pelatihan, dimensi *empathy* yaitu menggunakan bahasa tubuh yang terbuka, ekspresi wajah yang menggambarkan perhatian dan simpati, dan dimensi *problem solving* yaitu latihan berpikir analitis, diskusi, & *brainstorming*.

Kata Kunci: *Tour leader, Tour leader Performance, Biro Perjalanan Wisata*

ABSTRACT

Nuartha Tours & Travel is a travel agency that is currently developing in Bandung. Travel Agency needs one tour leader to arrange the whole tour. The success of a trip depends on performance given tour leader to tourists. This research is intended to determine tour leader performance at Nuartha Tours & Travel which was analyzed based on professional competence, interpersonal skills & organization, empathy, and problem solving. The research method used is quantitative with a descriptive approach. The object of this research is tour leader performance and the subject is tourists who have used open trip at Nuartha Tours & Travel. The sampling technique used is probability sampling, collecting data in this study by distributing questionnaires to 100 respondents, field observations, and supported by literature studies and documentation. The research results show that tour leader performance at Nuartha Tours & Travel it's been very good. With the highest rating that is professional competence, and the lowest is problem solving. The author proposes recommendations including from dimensions professional competence that is held workshop with local communities in tourist areas, dimensions interpersonal skills & organization that is developing skills through training, dimensions empathy namely using open body language, facial expressions that depict concern and sympathy, and dimensions problem solving namely analytical thinking exercises, discussions, & brainstorming.

Keyword: Tour leader, Tour leader Performance, Travel Agency

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, proyek akhir dengan judul “**Evaluasi Kinerja Tour leader di Nuartha Tours & Travel Bandung**” dapat diselesaikan dengan baik. Proyek akhir ini diajukan sebagai persyaratan akademik yang diharapkan mampu menghasilkan *output* yang berguna bagi kemajuan bidang *tour & travel* khususnya Nuartha Tours & Travel.

Dalam penyusunan proyek akhir ini, tidak akan terlaksana tanpa dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S. Sos., M. Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata Bandung NHI Bandung,
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
3. Bapak Marsianus Raga, MM. Par., CEP., CEM., CEE. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
5. Ibu Nuraeni Handyaningrum, S.S., M.Pd., CHE selaku dosen pembimbing utama yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan penelitian,
6. Bapak Odang Permana, M.E. selaku dosen pembimbing pendamping yang senantiasa memberikan masukan dan saran selama proses penyusunan penelitian,
7. Kedua orang tua dan saudara yang senantiasa memberikan doa demi kelancaran penyusunan proyek akhir ini,
8. Kakak Briggita Alicia, selaku informan mengenai lokus Nuartha Tours & Travel yang selalu membantu dan memberikan arahan,
9. Teman-teman penulis yang selalu setia mendengar keluh kesah dan mau direpotkan kapanpun,

10. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namanya.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini jauh dari sempurna dan masih memiliki kekurangan. Olehnya itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang akan penulis terima dengan senang hati untuk penyempurnaan penelitian ini.

Bandung, 1 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
1. Tujuan Formal.....	9
2. Tujuan Operasional.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Kinerja.....	10
2. Biro Perjalanan Wisata	11
3. <i>Tour leader</i>	14
4. <i>Tour leader Performance</i>	19
B. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Pendekatan Penelitian	21
B. Objek Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi.....	24

2.	Sampel.....	24
D.	Metode Pengumpulan Data.....	26
1.	Sumber Data.....	26
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.	Skala Pengukuran.....	29
E.	Definisi Operasional Variabel.....	29
1.	Dimensi <i>Professional Competence</i>	30
2.	Dimensi <i>Interpersonal Skills and Organization</i>	30
3.	Dimensi <i>Empathy</i>	30
4.	Dimensi <i>Problem Solving</i>	31
F.	Analisis Data.....	33
1.	Metode Analisis	33
2.	Pengujian Keabsahan Data	33
G.	Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
A.	Hasil Penelitian	39
B.	Pembahasan.....	69
1.	Dimensi <i>Professional Competence</i>	70
2.	Dimensi <i>Interpersonal Skills & Organization</i>	73
3.	Dimensi <i>Empathy</i>	77
4.	Dimensi <i>Problem Solving</i>	79
5.	Rekapitulasi Penilaian Kinerja <i>Tour leader</i> di Nuartha Tours & Travel	82
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI		85
A.	Simpulan	85
B.	Rekomendasi.....	86
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		93

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 DATA JUMLAH BIRO PERJALANAN WISATA JAWA BARAT TAHUN 2021	3
GAMBAR 2 KERANGKA PEMIKIRAN	20
GAMBAR 3 POSTER <i>OPEN TRIP</i> DUFAN.....	43
GAMBAR 4 POSTER <i>OPEN TRIP</i> SEAWORLD	45
GAMBAR 5 POSTER <i>OPEN TRIP</i> PULAU HARAPAN.....	47
GAMBAR 6 POSTER <i>OPEN TRIP</i> YOGYAKARTA	50
GAMBAR 7 POSTER <i>OPEN TRIP</i> BALI.....	53
GAMBAR 8 BUS	56
GAMBAR 9 <i>TOUR LEADER</i> MEMBERIKAN INFORMASI	57
GAMBAR 10 TIKET ATRAKSI	57
GAMBAR 11 TIKET GELANG	58
GAMBAR 12 KARAKTERISTIK WISATAWAN BERDASARKAN USIA DAN JENIS KELAMIN	59
GAMBAR 13 KARAKTERISTIK WISATAWAN BERDASARKAN DAERAH ASAL	60
GAMBAR 14 KARAKTERISTIK WISATAWAN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	61
GAMBAR 15 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>PROFESSIONAL COMPETENCE</i>	73
GAMBAR 16 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>INTERPERSONAL SKILLS & ORGANIZATION</i>	76
GAMBAR 17 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>EMPATHY</i>	79
GAMBAR 18 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>PROBLEM SOLVING</i>	82
GAMBAR 19 GARIS KONTINUM TOTAL DIMENSI.....	83

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DAFTAR KELUHAN WISATAWAN MENGENAI <i>TOUR LEADER</i> DI NUARTHA TOURS & TRAVEL TAHUN 2023	6
TABEL 2 SKALA LIKERT	29
TABEL 3 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	32
TABEL 4 HASIL UJI VALIDITAS	35
TABEL 5 HASIL UJI RELIABILITAS	37
TABEL 6 JADWAL PENELITIAN	38
TABEL 7 DATA <i>TOUR LEADER</i> DI NUARTHA TOURS & TRAVEL BANDUNG TAHUN 2023	39
TABEL 8 <i>ITINERARY OPEN TRIP</i> DUFAN	43
TABEL 9 <i>ITINERARY OPEN TRIP</i> SEAWORLD	45
TABEL 10 <i>ITINERARY OPEN TRIP</i> PULAU HARAPAN	47
TABEL 11 <i>ITINERARY OPEN TRIP</i> YOGYAKARTA	50
TABEL 12 <i>ITINERARY OPEN TRIP</i> BALI	53
TABEL 13 PENILAIAN WISATAWAN DALAM DIMENSI <i>PROFESSIONAL COMPETENCE</i> PADA KINERJA <i>TOUR LEADER</i> DI NUARTHA TOURS & TRAVEL	62
TABEL 14 PENILAIAN WISATAWAN DALAM DIMENSI <i>INTERPERSONAL SKILLS & ORGANIZATION</i> PADA KINERJA <i>TOUR LEADER</i> DI NUARTHA TOURS & TRAVEL	64
TABEL 15 PENILAIAN WISATAWAN DALAM DIMENSI <i>EMPATHY</i> PADA KINERJA <i>TOUR LEADER</i> DI NUARTHA TOURS & TRAVEL	65
TABEL 16 PENILAIAN WISATAWAN DALAM DIMENSI <i>PROBLEM SOLVING</i> PADA KINERJA <i>TOUR LEADER</i> DI NUARTHA TOURS & TRAVEL	67
TABEL 17 REKAPITULASI PENILAIAN WISATAWAN PADA KINERJA <i>TOUR LEADER</i> DI NUARTHA TOURS & TRAVEL	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT IZIN LOKUS	93
LAMPIRAN 2 FORMULIR BIMBINGAN PROYEK AKHIR	95
LAMPIRAN 3 KUESIONER	99
LAMPIRAN 4 <i>CHECK LIST</i> OBSERVASI	104
LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI KEGIATAN.....	105
LAMPIRAN 6 HASIL TURNITIN	106
LAMPIRAN 7 BIODATA MAHASISWA	107

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi, Ce). Rineka Cipta.
- Armstrong, M., & Baron, A. (2005). *Managing Performance: Performance Management in Action*. Chartered Institute of Personnel and Development.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi Interim Di Provinsi Jawa Barat Menurut Kabupaten/Kota Dan Jenis Kelamin. <https://jabar.bps.go.id/>
- Chang, J. C. (2006). Customer satisfaction with tour leaders' performance: A study of Taiwan's package tours. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(1), 97–116. <https://doi.org/10.1080/10941660500500808>
- Desky, M. . (1999). *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata* (I. Wibowo & M. Al Mudra (Eds.); Pertama). Adicita Karya Nusa.
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management*. Pearson Education.
- Djaali, H. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif* (B. S. Fatmawati (Ed.); Pertama). Bumi Aksara.
- Efendy, E., & Winarto, P. (2016). *Lead Like A Tour Leader*. PT Elex Media Komputindo.
- Huang, S., Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(1), 3–33. <https://doi.org/10.1177/1096348009349815>
- Kementerian Luar Negeri RI. (2022). https://kemlu.go.id/portal/id/read/135/halaman_list_lainnya/world-tourism-organization-un-wto#
- Kesrul, M. (2004). *Panduan Praktis Pramuwisata Profesional* (Pertama). Graha Ilmu.
- Komalasari, S., Hermina, C., Muhaimin, A., Alarabi, M. A., Apriliadi, M. R., Rabbani, N. P. R., & Mokodompit, N. J. D. (2022). Prinsip Character of A Leader pada Generasi Z. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 6(1), 77. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v6i1.4960>
- Luthans, F., & Youssef-morgan, C. M. (2017). *Psychological Capital : An Evidence-Based Positive Approach Psychological Capital : An Evidence-Based*. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>

- Mandasari, D. W., Suwena, I. K., & Suardana, I. W. (2016). *Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Wisata Bulan Madu ke Bali*. 4(1), 96–100.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)* (D. Angelica (Ed.); 10th ed.). Salemba Empat.
- Milkovich, G., Newman, J., & Gerhart, B. (2016). *Compensation* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mill, R. C. (2000). *Tourism the International Business, Edisi Bahasa Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Mossberg, L. L. (1995). *Tour leaders and their importance in charter tours*. 437–445.
- Muljadi, A. ., & Warman, A. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan* (Edisi Revi). PT. Raja Grafindo Persada.
- Open Data Jabar*. (2021). Jumlah Usaha Perjalanan Wisata Berdasarkan Jenis Usaha Dan Kabupaten/Kota Di Jawa Barat. <https://opendata.jabarprov.go.id/>
- Paladino, B. (2012). Five Key Principles of Corporate Performance Management. In *Five Key Principles of Corporate Performance Management*. <https://doi.org/10.1002/9781119196570>
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif (Pertama)*. Gava Media.
- Putra, Y. S. (2016). *Teori Perbedaan Generasi*. 123–134.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika* (5th ed.). Tarsito.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan 6). Alfabeta.
- Supriadi, G. (2021). *Statistik Penelitian Pendidikan (Pertama)*. UNY Press.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata* (S. Trisila (Ed.); Cetakan Ed). Pustaka Larasan.
- Triani, A. R., Purnama, R., & Setyorini, H. P. D. (2014). *Kinerja Tour Leader Dalam Meningkatkan Perilaku Pasca Pembelian di Masa yang Akan Datang Paket Wisata di Marga Tour (Survei terhadap Wisatawan yang Menggunakan Paket Wisata Marga Tour Bandung)*. 2, 767–782.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, 11 (2009).

World Federation Of Tourist Guide Associations. (2021). <https://wftga.org/>

World Tourism Organization. (2019). *UNWTO Annual Report 2018*. Agustus.

World Tourism Organization. (2020). *Tourism Highlights*. UNWTO.
<https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020>

Yoeti, O. A. (2013). *Tour Leader Profesional* (Cetakan Pe). Angkasa Bandung.