

INTISARI

Industri pariwisata merupakan sektor penting yang berkontribusi besar terhadap ekonomi Indonesia dan membuka lapangan kerja luas. Maka dalam ekosistem ini, biro perjalanan wisata berperan sebagai fasilitator yang menghubungkan wisatawan dengan layanan perjalanan. Salah satu faktor kunci keberhasilan biro adalah kualitas pelayanan *tour leader* yang berperan langsung menciptakan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan wisatawan. Passion Tour Yogyakarta sebagai biro perjalanan masih menghadapi masalah karena belum memiliki *guide book* khusus yang menjadi standar operasional bagi *tour leader*. Hal ini menyebabkan ketidakkonsistenan pelayanan, miskomunikasi, dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menyusun *guide book* pelayanan *tour leader* khusus paket wisata *City Tour* Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi partisipatif dan dokumentasi untuk memperoleh data yang mendalam. Responden penelitian meliputi pihak manajemen Passion Tour, *tour leader* serta wisatawan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi kebutuhan, unsur, serta alur kerja *tour leader* dalam memberikan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *guide book* harus memuat informasi destinasi, aksesibilitas, durasi perjalanan, manajemen peserta, logistik, etika pelayanan, prosedur kerja pra-tour, saat tour dan pasca-tour. Penyusunan *guide book* ini dilakukan secara sistematis agar menjadi pedoman baku yang memudahkan *tour leader* dalam bekerja. *Guide book* terbukti membantu meningkatkan koordinasi, konsistensi pelayanan, serta kualitas informasi yang diberikan kepada wisatawan. Selain itu, *guide book* juga berfungsi sebagai sarana pelatihan *tour leader* baru dan evaluasi berkelanjutan bagi manajemen Passion Tour. Maka dengan adanya panduan ini, *tour leader* dapat lebih profesional, responsif dan siap menghadapi situasi darurat. Penelitian menyimpulkan bahwa *guide book* merupakan langkah teknis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas wisatawan, serta citra positif biro perjalanan.

Kata Kunci : Passion Tour, Guide Book, City Tour, Yogyakarta, Tour Leader

ABSTRACT

The tourism industry is a vital sector contributing significantly to Indonesia's economy and job creation. Within this ecosystem, travel agencies serve as facilitators connecting tourists with comprehensive travel services. One key success factor is the performance of tour leaders, who directly shape the comfort, safety, and satisfaction of tourists. Passion Tour Yogyakarta, however, still faces challenges due to the absence of a standardized guide book for tour leaders, resulting in inconsistent services, miscommunication, and reduced customer satisfaction. This research aims to design a service guide book for tour leaders specifically for the Yogyakarta City Tour package.

This study employs a qualitative method with in-depth interviews, participant observation, and documentation to collect comprehensive data. Respondents include Passion Tour management, active tour leaders, and tourists. The data were analyzed to identify essential elements and workflows that support tour leaders in delivering services.

The findings indicate that the guide book should cover tourist destinations, accessibility, travel duration, participant management, logistics, service ethics, and operational procedures before, during, and after the tour. The systematically developed guide book not only serves as a reference for professional and consistent service delivery but also facilitates training for new tour leaders and continuous evaluation by the company. The implementation of this guide book is proven to enhance coordination, service quality, and tourist satisfaction. In conclusion, the guide book is a strategic tool to strengthen customer loyalty, improve the professionalism of tour leaders, and enhance the positive image of Passion Tour Yogyakarta.

Keywords : Passion Tour, Guide Book, City Tour, Yogyakarta, Tour Leader