

IMPLEMENTASI SOP PADA ESA TOUR AND TRAVEL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Sabrina Aulia Luthfiani¹, Naila Putri Anggraini²,
Herman Novry Kristiansen Paninggiran³
Universitas Semarang^{1,2,3}
luthfianisabrina2@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standard Operating Procedure (SOP) pada ESA Tour and Travel dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap manajemen serta beberapa pelanggan ESA Tour and Travel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP di ESA Tour and Travel mencakup proses pelayanan pemesanan tiket, paket wisata, hingga penanganan keluhan yang dilakukan secara sistematis. Implementasi SOP tersebut mampu mempercepat pelayanan, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa keberadaan dan pelaksanaan SOP yang konsisten menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan kepuasan pelanggan di ESA Tour and Travel. Saran bagi perusahaan adalah terus memperbarui SOP sesuai perkembangan kebutuhan pelanggan dan tren pariwisata agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Kata Kunci: Biro Perjalanan, Kualitas Layanan, Standar Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at ESA Tour and Travel to improve customer satisfaction. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, direct observation, and documentation involving management and several customers of ESA Tour and Travel. The results show that the implementation of SOPs covers processes such as ticket booking services, tour packages, and systematic complaint handling. This SOP implementation accelerates service delivery, reduces errors, and increases customer trust. The conclusion of this study confirms that the existence and consistent implementation of SOPs play a crucial role in enhancing customer satisfaction at ESA Tour and Travel. The company is advised to continuously update the SOPs in line with customer needs and tourism trends to maintain customer satisfaction.

Keywords: Service Standards, Service Quality, Travel Agency.

PENDAHULUAN

Dunia bisnis terbagi menjadi dua jenis, yaitu bisnis jasa dan bisnis barang. Baik bisnis barang maupun jasa, keduanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan adalah kebutuhan untuk berlibur. Hal ini menjadi peluang usaha yang besar bagi pelaku bisnis di industri tour & travel agent (Ruru, 2022; Kemalasari, 2023).

Tour & travel agent merupakan usaha jenis lama yang masih mampu memertahankan potensinya sebagai peluang usaha yang tetap menjanjikan. Hal ini pun merupakan salah satu faktor yang membuat para pelancong mancanegara datang ke Indonesia dan dengan mudah mencari jasa tour & travel melalui internet untuk membantu perjalanan mereka. internet digunakan untuk mempermudah pelancong mencari biro perjalanan yang dapat membantu mereka untuk efisiensi waktu liburannya. Jumlah pengguna internet terus meningkat setiap tahunnya. Hampir semua pengguna gadget atau smartphone sudah dapat dengan mudah terhubung ke internet untuk memenuhi berbagai keperluannya. Para pengusaha travel tradisional pun sudah mulai beralih ke pemasaran melalui internet. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Hootsuite We Are Social* tahun 2019 pengguna internet meningkat sebesar 13% dari tahun 2018 (Kemp, 2019).

Perubahan pola konsumsi wisatawan yang semakin menuntut layanan cepat, mudah, dan personal menuntut perusahaan tour & travel untuk terus beradaptasi, tidak hanya dalam hal teknologi, tetapi juga dari sisi kualitas layanan. Konsumen kini tidak hanya menilai produk jasa dari

hasil akhirnya, tetapi juga dari keseluruhan proses pelayanan yang mereka alami. Di sinilah pentingnya implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap lini aktivitas perusahaan.

SOP menjadi pedoman penting dalam menjamin konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Penerapan SOP tidak hanya berfungsi untuk menjaga kualitas layanan, namun juga untuk meningkatkan efisiensi operasional dan meminimalkan risiko kesalahan kerja. Menurut Adisty (2024), SOP yang baik akan meningkatkan kejelasan tugas, tanggung jawab, dan alur kerja setiap karyawan, sehingga dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan memuaskan.

Esa Tour and Travel menjadi salah satu bagian dari PT. Usaha Insan Niaga Selaras, yang memiliki peran penting dalam mendukung citra dan kepuasan pelanggan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, penerapan standar operasional menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan kualitas produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Standar ini meliputi berbagai aspek, mulai dari bahan keramahan terhadap pelanggan, proses pemesanan, proses pembelian, hingga proses pembayaran.

Namun, dalam praktiknya, penerapan standar pemesanan tiket serta hotel sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya pemahaman staf mengenai standar operasional, keterbatasan fasilitas, hingga dinamika permintaan tamu yang beragam. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap penerapan standar pemesanan tersebut untuk mengidentifikasi

kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pada Esa Tour and Travel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi SOP dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanannya secara berkelanjutan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya mampu bertahan dalam kompetisi pasar, tetapi juga meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang profesional, konsisten, dan responsif.

Dunia bisnis saat ini terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu bisnis barang dan bisnis jasa. Kedua jenis bisnis ini memiliki tujuan sama, yakni untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Salah satu kebutuhan yang tidak terpisahkan dari masyarakat modern adalah kebutuhan untuk bepergian dan berlibur. Hal ini membuka peluang usaha yang besar bagi pelaku bisnis di bidang jasa pariwisata, khususnya industri tour & travel agent (Ruru, 2022; Kemalasari, 2023). Esa Tour and Travel sebagai salah satu penyedia jasa perjalanan diharapkan mampu memberikan layanan optimal agar kepuasan pelanggan tetap terjaga dan meningkat melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penelitian sebelumnya yang relevan telah banyak mengkaji topik serupa. Penelitian 1 oleh Ruru (2022) membahas strategi pengembangan pariwisata religi berbasis kearifan lokal untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Penelitian 2 oleh Kemalasari (2023) meneliti persepsi wisatawan terhadap wisata religi di Pulau Jawa, yang menemukan bahwa

pelayanan yang konsisten meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian 3 oleh Narwastuti, Rahayu, & Pujantiyo (2024) menganalisis aksesibilitas pariwisata menuju kawasan wisata air, dengan hasil bahwa penerapan SOP mempengaruhi efektivitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

Meskipun beberapa penelitian terdahulu telah membahas kaitan antara SOP dan kepuasan pelanggan di sektor pariwisata, belum ada penelitian yang secara spesifik menelaah implementasi SOP di ESA Tour and Travel sebagai studi kasus, sehingga penelitian ini menghadirkan novelty berupa kajian mendalam tentang bagaimana SOP diimplementasikan dalam konteks operasional perusahaan lokal dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan kajian di ESA Tour and Travel yang berlokasi di Kota Semarang. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena secara khusus menganalisis penerapan SOP dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut, serta memberikan kontribusi praktis bagi manajemen tour & travel serupa dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Esa Tour and Travel, yang beralamat di Gedung KWU, Unnes, Kota Semarang, Jawa Tengah. Penelitian ini berlangsung selama 1 bulan, dimulai pada tanggal 03 Maret 2025 sampai dengan 28 Maret 2025.

Esa Tour and Travel dikenal sebagai salah satu travel agent yang berada di bawah naungan langsung UNNES. Meskipun berbasis kampus,

layanan yang ditawarkan tidak terbatas hanya untuk civitas akademika saja, tetapi juga melayani pemesanan dari masyarakat umum, baik untuk perjalanan dalam kota maupun luar kota. Perusahaan ini menyediakan berbagai jasa seperti pemesanan tiket, paket wisata, hingga akomodasi, yang menjadikannya subjek penelitian yang relevan untuk mengkaji implementasi SOP dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui kombinasi beberapa pendekatan untuk memastikan akurasi dan kekayaan informasi. Metode observasi langsung digunakan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang operasional harian dan interaksi pelayanan di Esa Tour and Travel. Observasi ini memungkinkan peneliti mengamati dinamika kerja tanpa intervensi, sehingga mencerminkan kondisi yang alami dan obyektif.

Selain itu, data juga dikumpulkan melalui wawancara dengan staf atau karyawan Esa Tour and Travel yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pelanggan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait implementasi SOP, tantangan yang dihadapi di lapangan, serta strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan prima.

Selain itu, data juga dikumpulkan melalui wawancara dengan staf atau karyawan Esa Tour and Travel yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pelanggan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait implementasi SOP, tantangan yang dihadapi di lapangan, serta strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan prima.

Pengamat tidak melakukan interaksi atau wawancara dengan subjek, melainkan hanya mencatat perilaku atau kejadian yang diamati secara sistematis, sehingga memungkinkan pemahaman tentang perilaku subjek dalam situasi nyata tanpa mengandalkan keterangan dari pihak lain yang menyebutkan bahwa observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami kondisi nyata di lapangan.

Wawancara tidak terstruktur digunakan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan terbuka. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk lebih banyak mendengarkan narasi responden secara natural, yang sangat berguna ketika data yang dibutuhkan belum sepenuhnya diketahui pada awal wawancara. Pendekatan ini dianggap cocok dalam konteks penelitian ini untuk menggali pengalaman dan perspektif subjektif para staf terkait penerapan SOP.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ESA Tour and Travel telah memiliki dan menerapkan SOP secara tertulis untuk setiap layanan yang diberikan, mulai dari proses pemesanan tiket, penyusunan paket wisata, hingga penanganan keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen, SOP tersebut diterapkan untuk memastikan seluruh staf memberikan pelayanan yang seragam dan profesional.

Temuan lain dari hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan SOP membantu mempercepat proses pelayanan, seperti dalam hal pemesanan paket wisata yang lebih tertata dan minim

kesalahan. Beberapa pelanggan yang diwawancarai juga mengungkapkan kepuasan mereka terhadap kejelasan informasi dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh ESA Tour and Travel. Selain itu, SOP yang diterapkan juga mencakup langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan yang dilaksanakan dengan cepat dan terstruktur, sehingga meningkatkan rasa percaya dan loyalitas pelanggan.

Data dokumentasi internal perusahaan menunjukkan adanya penurunan jumlah keluhan pelanggan dari tahun sebelumnya, setelah SOP diperbarui dan diterapkan lebih ketat sejak awal tahun 2025.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini selaras dengan temuan Ruru (2022) yang menyebutkan bahwa penerapan SOP di sektor jasa pariwisata dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan berdampak positif terhadap kepuasan wisatawan. Penurunan jumlah keluhan yang tercatat di ESA Tour and Travel juga memperkuat pendapat Kemalasari (2023) bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan studi Narwastuti, Rahayu, & Pujantiyo (2024) yang menemukan bahwa SOP membantu mempermudah koordinasi antar bagian dalam perusahaan jasa wisata, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan. Dalam konteks ESA Tour and Travel, SOP juga berhasil memperbaiki komunikasi internal dan meminimalkan potensi kesalahan yang dapat merugikan pelanggan.

Dari hasil dan pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa keberadaan SOP yang diterapkan secara konsisten menjadi salah satu faktor penting yang mendukung peningkatan kepuasan pelanggan di ESA Tour and Travel. Dengan adanya SOP, pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan sesuai standar yang diharapkan pelanggan. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap penerapan SOP sebagai strategi peningkatan kepuasan pelanggan pada perusahaan tour & travel lokal di Kota Semarang.

Aktivitas Pra Lapangan

Melakukan administrasi termasuk pendaftaran, mengurus surat dari kampus dengan cara mengisi formulir permohonan kerja praktik dan menyerahkannya kepada Tata Usaha (TU) untuk mendapatkan surat tugas resmi. Surat tugas tersebut kemudian diserahkan kepada pihak perusahaan, yaitu Esa Tour and Travel UNNES Semarang sebagai tempat pelaksanaan kerja praktik. Tahap selanjutnya adalah menunggu arahan dari Manajer terkait informasi jadwal kerja, tata tertib, dan seragam yang wajib digunakan selama pelaksanaan training (Arifin, 2021; Ruru et al., 2022).

Aktivitas Saat di Lapangan

Serah terima peserta training antara Manajer dan Pihak Reservasi. Kepala Reservasi memberikan pengenalan tentang web atau aplikasi yang digunakan untuk training. Membuat transaksi harian pabrik tiket



Gambar 1. Pabrik Tiket
Sumber: <https://pabriktiket.com/>

Melakukan pelayanan dengan menyapa, menyambut tamu, atau yang biasa disebut dengan greeting. Menangani tugas sebagai memesan tiket kereta, tiket pesawat, tiket travel serta hotel. Membuatkan nota atau invoice serta voucher hotel untuk diberikan kepada pembeli sebagai bukti transaksi.

ESA Tour & Travel			
Gedung Keselamatan Universitas Negeri Semarang Lantai 2, Kampus UNNES Semarang, Gunungpati, Semarang			
085218280168 kaskab@pabrik.com kaskab@pabrik.com			
INVOICE			
No. : 20094			
Tanggal : 02 MAY 2025			
TO :	MRS ELI		
DATE	DESCRIPTION	NAME	
21/05/2025	TRX - JT	DEPARANG - BALI, 01 MEI	MR AGUNG YULIANTO Rp 1.500.000
		LION AIR	
	TRX - JT	BALI - DEPARANG, 02 MEI	MR AGUNG YULIANTO Rp 1.200.000
		LION AIR	
	VOR	ASTON KUTA BALI	MR AGUNG YULIANTO Rp 1.000.000
		PL 07 MEI OUT 03 MEI	
		SUPERIOR ROOM + BREAKFAST	
		IDR 500.000/overnight x 2 night	
			Rp 4.200.000
Informasi Pembayaran :			
t.a. PT. USARA NIAGA INEAN SELARAS			
KOR 900 000 000 (BANK BBTN)			

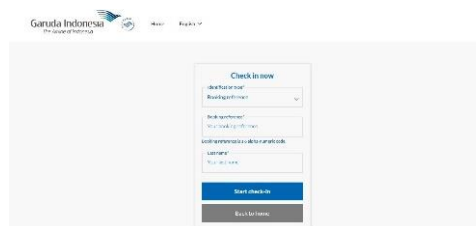
Gambar 2. Invoice
Sumber: Dokumen Pribadi

LEISURE VOUCHER		Exchange Coupon	Invoice No.	Kode Booking
ESA TOUR & TRAVEL				W3CEXET
Gedung Keselamatan Universitas Negeri Semarang Lantai 2, Kampus UNNES Semarang, Gunungpati, Semarang				
Aston Kuta Hotel & Residence				
(Jl. Wono Kidul No. 1, Ploso, Desa Ploso, Kecamatan Ploso, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57181)				
Attn: 07 MAY 2025				
Dep: 09 MAY 2025				
No. of Night (s): 2 Night				
No. of Room (s): 1 ROOM				
In Exchange of this Voucher please provide the following service (s):				
Accommodation at:				
Meal (s):				
Breakfast				
Reservation call by: Ma Fortuna				
Date: 02 MAY 2025				
Payment Guarantee by: ESA TOUR				
Remarks:				
Date: 02 MAY 2025				
Authorized by: SAH				
Authorized by: ESA TOUR				

Gambar 3. Voucher Hotel
Sumber: Dokumen Pribadi

Membantu pelanggann untuk check in online pesawat menggunakan web untuk garuda check in dan menggunakan book

cabin untuk lion air, super air jet, batik air.



Gambar 4. Web Garuda Check In

Sumber: <https://digital.garuda-indonesia.com/ssci/identification>



Gambar 5. Web Book Cabin

Sumber: <https://checkin.bookcabin.com/>

Analisis Pasca Lapangan

Setelah menjalankan aktivitas selama kerja praktik di Esa Tour and Travel, saya mendapatkan banyak pengalaman serta pembelajaran yang sangat berarti, baik secara teoritis maupun praktis. Pengalaman tersebut meliputi pemahaman terhadap dinamika dunia kerja di sektor jasa, khususnya di bidang pelayanan perjalanan wisata, hingga kemampuan untuk beradaptasi dengan ritme kerja yang menuntut ketelitian, kecepatan, serta pelayanan yang prima terhadap pelanggan (Ruru et al., 2022).

Oleh karena itu, ilmu dan pengalaman yang saya dapatkan kemudian dituangkan ke dalam sebuah karya ilmiah, yaitu laporan kerja praktik. Penyusunan laporan ini bertujuan tidak hanya untuk memenuhi tugas akhir setelah melakukan kerja praktik, namun juga sebagai bentuk dokumentasi terhadap seluruh proses yang telah dilakukan

selama masa training. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bukti konkret dari keterlibatan saya dalam kegiatan operasional Esa Tour and Travel, sekaligus memberikan kontribusi pemikiran dalam peningkatan kualitas layanan perusahaan melalui kajian akademis yang terstruktur (Kemalasari, 2023).

Selama proses kerja praktik, saya turut mengamati dan menganalisis bagaimana implementasi SOP diterapkan dalam kegiatan harian, mulai dari proses pemesanan tiket dan hotel, interaksi dengan pelanggan, hingga proses pembayaran. Saya juga berkesempatan untuk melihat secara langsung bagaimana SOP yang ada berperan dalam membentuk alur kerja yang efisien dan terstruktur (Mukhirto et al., 2022). Melalui pendekatan observasi dan wawancara, saya dapat mengidentifikasi sejumlah kekuatan dalam operasional Esa Tour and Travel, seperti pelayanan yang ramah dan responsif, serta penggunaan media sosial sebagai sarana promosi dan komunikasi yang efektif (Narwastuti et al., 2024).

Namun demikian, saya juga menemukan beberapa tantangan, seperti ketidakkonsistenan pelaksanaan SOP antar staf, kurangnya dokumentasi prosedural yang tertulis dan mudah dipahami, serta kebutuhan akan pelatihan lanjutan bagi karyawan baru. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam aspek standarisasi pelayanan dan peningkatan pemahaman karyawan terhadap pentingnya penerapan SOP secara menyeluruh (Arifin, 2021).

Dengan melakukan refleksi terhadap pengalaman di lapangan, saya menyadari pentingnya sinergi antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di dunia kerja. Penerapan SOP bukan sekadar aturan administratif, melainkan bagian dari strategi organisasi untuk menciptakan layanan yang berkualitas, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Nugroho, 2021). Melalui hasil pengamatan dan analisis ini, saya berharap laporan kerja praktik ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya penerapan SOP dalam industri jasa, serta menjadi referensi bermanfaat bagi pengembangan manajemen operasional, khususnya di bidang tour and travel. (Retnasary, 2024)

Evaluasi

Selama masa training di Esa Tour and Travel tentunya memberikan banyak pengalaman dalam berinteraksi dengan banyak orang melalui pelayanan. Saya melakukan evaluasi terhadap berbagai aspek pelayanan, salah satunya pelayanan yang ada di Esa Tour and Travel. Saya mengamati secara detail bagaimana pelayanan dijalankan, baik dari segi kualitas interaksi dengan tamu maupun efektivitas dalam melayani kebutuhan pelanggan (Kemalasari, 2023). Staf di Esa Tour and Travel menunjukkan profesionalisme yang tinggi dalam menyambut dan melayani tamu, dengan komunikasi yang jelas dan sikap yang ramah (Ruru et al., 2022).

Evaluasi ini juga mencakup fasilitas yang diberikan, seperti bus, makan, fasilitas kesehatan, pelayanan tour leader, serta strategi perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan (Mukhirto et al., 2022).

Meski terdapat kendala seperti keterbatasan jumlah karyawan dan media promosi, perusahaan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik agar kepuasan pelanggan tetap terjaga (Narwastuti et al., 2024). Evaluasi secara berkala menjadi sangat penting untuk memastikan Esa Tour and Travel tetap kompetitif, mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, dan terus berkembang sesuai dinamika industri pariwisata (Nugroho, 2021).

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan standar pelayanan di Esa Tour and Travel, serta menganalisis kendala yang dihadapi dan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan. Esa Tour and Travel sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki banyak pelayanan dalam memuaskan pelanggan.

Penerapan standar pelayanan yang baik di Esa Tour and Travel menghadapi beberapa tantangan, termasuk kurangnya pemahaman staf tentang standar operasional, keterbatasan fasilitas, dan variasi permintaan tamu. Evaluasi dan pengidentifikasian kendala ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk strategi perbaikan yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Adisty, A. C. C., Wajddi, M. F. (2024). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal lentera bisnis*. 13(3).
<https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrl>

[ab/article/download/1239/849/4961](https://doi.org/10.23887/jpp.v54i2.32819)

Arifin, Z., & Rahmawati, D. (2021). Strategi implementasi program magang mahasiswa dalam meningkatkan keterampilan kerja. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 54(2), 115–124.
<https://doi.org/10.23887/jpp.v54i2.32819>

Astarina P, R., Yustita, A., & Mukti, M. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Tour Leader Terhadap Loyalitas Konsumen di PT Pesona Ijen Tour and Travel Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 26(1), 1-9.
<https://doi.org/10.30647/jip.v26i1.1411>

Febtriando, A. A. (2023) *TA: Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Tour Leader Di H&R Tour Travel*. Diploma thesis, Politeknik Negeri Lampung.
<https://repository.polinela.ac.id/4493/>

Kemalasari, A. S., Sugiri, A. (2023). Persepsi Masyarakat dalam Pengembangan Destinasi Wisata Religi Kota Semarang (Kajian Kuantitatif di Kawasan Masjid Besar Kauman). *TATALOKA*. 25(2). 81-94.
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/tataloka/article/download/1550/pdf>

Kemp, S. (2019). Digital 2019: Indonesia. New York.
<https://wearesocial.com/uk/blog/2019/04/the-state-of-digital-in-april-2019-all-the-numbers-you-need-to-know/>.

Mukhirto, M., Dwijayanto, A., & Fathoni, T. (2022). Strategi Pemerintah Desa Gandukepuh Terhadap Pengembangan Objek Wisata Religi: Gandukepuh

- Village Government's Strategy Towards The Development Of Religious Tourism Objects. *Journal of Community Development and Disaster Management*, 4(1), 23–35. <https://doi.org/10.37680/jcd.v4i1.1264>
- Narwastuti, P. N., Rahayu, P., & Pujantiyo, B. S. (2024). Analisis Aksesibilitas Pariwisata Menuju Kawasan Objek Wisata (Studi Kasus: Kawasan Wisata Air di Kecamatan Polanharjo). *Jurnal Cakra Wisata*, 25(2), <https://jurnal.uns.ac.id/cakra-wisata/article/view/91199>
- Nugroho, A. (2021). Strategies to improve the attractiveness of Sam Poo Kong Temple as cultural tourism site of Semarang City, Central Java, Indonesia. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 9(1), 79–86. <https://doi.org/10.21776/ub.jitod.e.2021.009.01.09>
- Retnasary, M., & Avivian, G. A. (2023). Analisis Keterampilan Interpersonal dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Tour Leader di Jalan Dulu Aja Tour & Travel. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 3(2), 2024–2133. <https://doi.org/10.6578/triwikrama.v3i3.2485>
- Ruru, J., Londa, V., Palar, N., & Rompas, W. (2022). Management of Religious Tourism Objects Based on Local Wisdom. *Journal La Sociale*.3(5). <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v3i5.722> .
- Setiawan, R., Sutedi, A., Mulyawati, S., & Fitriani, L. (2022). Perancangan dan impLementasi Aplikasi Reservasi Jasa Karunia Tour and Travel. *Teknika*, 11(3), 218–224. <https://doi.org/10.34148/teknika.v11i3.517>
- Yulianti, E., & Sitompul, R. A. (2024). Sistem informasi pelayanan paket wisata pada PT Sahabat Tour Travel berbasis web. *Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa PalComTech*. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/2029/>